



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

“Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”

AUTOR (ES):

**Medina Gavilanez Glenda Estefania
Prado Cedeño Mildred Melania**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Trabajo Social**

TUTOR:

Psic. Sara Rowena Acosta Bustamante Mgs.

Guayaquil, Ecuador

21 de septiembre de 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación: **“Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”**, fue realizado en su totalidad por **Medina Gavilanez Glenda Estefania y Prado Cedeño Mildred Melania**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f.

Acosta Bustamante, Sara Rowena, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f.

Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Medina Gavilanez Glenda Estefania y Prado Cedeño Mildred Melania**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **“Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”**, previo a la obtención del título en **Licenciatura en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2020

LAS AUTORAS:

Medina Gavilanez, Glenda Estefania Prado Cedeño, Mildred Melania



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Medina Gavilanez Glenda Estefania** y **Prado Cedeño Mildred Melania**

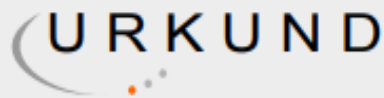
Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **“Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”**, previo a la obtención del título en **Licenciatura en Trabajo Social**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2020

LAS AUTORAS:

Medina Gavilanez, Glenda Estefania Prado Cedeño, Mildred Melania

REPORTE DE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Medina Estefania y Prado Mildred.docx (D79833138)
Submitted: 9/24/2020 5:56:00 PM
Submitted By: juliomariabv@gmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

Investigación Srta. Johanna Espin 28-5-20.pdf (D73179172)
Tesis Katherine Lozano Feb 25.docx (D66509817)
TESIS MAESTRIA JCMR EDITAR 1.docx (D63275616)
<https://www.cronista.com/informaciongral/La-OIT-sugiere-la-categoria-de-trabajo-remoto-excepcional-y-obligatorio-20200623-0037.html>Berger
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/5598/Gamen.pdf?sequence=1&isAllowed=yGarcia>
https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11411/Derecho%20trabajo%20seguridad%20social_ok.pdf?sequence=4&isAllowed=yHorcajada,
http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2962/1/77142.pdf>

Instances where selected sources appear:

20

A handwritten signature in blue ink that reads "Sara Acosta B." The signature is written in a cursive style.

**Acosta Bustamante, Sara Rowena, Mgs.
TUTORA A2020**

AGRADECIMIENTO

Toda la gloria y la honra a mi Dios, porque ha sido la más grande fortaleza cuando no tenía fuerzas.

Al equipo docente de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil que se convirtieron en la guía adecuada para hacer realidad este sueño, en especial a nuestra tutora de tesis Psic. Sara Rowena Acosta Bustamante por todo su apoyo, seguimiento y conocimientos impartidos, sin ella no lo hubiéramos logrado.

Un agradecimiento profundo a mi familia, mi esposo por su apoyo financiero, y sobre todo a mis hijos; Nicolas, Felipe y Antonella quien cada uno me acompañó en mi proceso de formación académica mientras los veía crecer desde mi vientre; son la razón de este esfuerzo, los amo con mi vida. También a mis padres, hermanos, mi segunda madre “tia Rosita”, y mis dos primos, casi hermanos, a todos ustedes gracias, porque siempre están incondicionalmente en esos momentos que los necesito.

A todos ellos mi mayor reconocimiento y gratitud.

“Tener un lugar para ir, es un hogar. Tener alguien a quien amar, es una familia. Tener ambas, es una bendición”. Donna Hedges

Medina Gavilanez, Glenda Estefania

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza que me brinda para cumplir mis metas, sueños y ser la luz guía en este proceso de preparación y realización de la tesis de titulación.

A las autoridades de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; a los docentes que fueron parte de nuestra formación académica, en especial a nuestra tutora Psic. Sara Rowena Acosta Bustamante, quién a través de sus experiencias y conocimientos compartidos ha sabido guiarnos y, sobre todo, por la paciencia en este proceso de investigación.

A mi mami Tere, por sus consejos, amor, ayuda y apoyo moral e incondicional en toda esta trayectoria académica.

A mi papi y hermano porque nunca dejaron de creer en mí y siempre han estado en los momentos más difíciles de mi vida, han sido mi pilar fundamental en todo este largo camino

A mis compañeros de trabajo que se volvieron mi segunda familia, compartiendo alegrías, triunfos y conocimientos.

Gracias....

Prado Cedeño, Mildred Melania

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, que sin él nada es posible.

Y a cada una de las personas que nombre anteriormente, ya que son personas importantes en mi vida, quienes tienen un lugar especial en mi corazón.

“Siempre parece imposible hasta que se hace”. Nelson Mandela

Medina Gavilanez, Glenda Estefania

DEDICATORIA

A mis padres por el esfuerzo que siempre han realizado

Para que salga adelante ya que gracias a ellos y a sus valores cosechados hicieron la persona que soy en la actualidad, todos mis logros se los debo a ellos.

Gracias madre y padre.

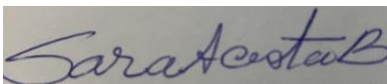
Prado Cedeño, Mildred Melania



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE, MGS.

TUTORA



f. _____

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN, MGS.

DIRECTORA DE CARRERA



f. _____

CHRISTOPHER MUÑOZ SÁNCHEZ, MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE A-2020

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO POR EMERGENCIA SANITARIA COVID19 EN COLABORADORES DE LA COORDINACIÓN PROVINCIAL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO EN EL AÑO 2020", elaborado por el/la estudiante GLENDA ESTEFANIA MEDINA GAVILANEZ, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE	JAIME FERNANDO FRANCO PALACIOS	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
10 / 10	9.63 / 10	9.63 / 10	9.63 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de titulo:	9.89 / 10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE A-2020

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO POR EMERGENCIA SANITARIA COVID19 EN COLABORADORES DE LA COORDINACIÓN PROVINCIAL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO EN EL AÑO 2020", elaborado por el/la estudiante MILDRED MELANIA PRADO CEDEÑO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE	JAIME FERNANDO FRANCO PALACIOS	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
10 / 10	9.81 / 10	9.81 / 10	9.81 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.94 / 10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XVI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XVII
RESUMEN.....	XVIII
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO 1.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. Definición del planteamiento del problema.....	4
1.2. Antecedentes.....	10
1.3. Pregunta de investigación.....	17
1.3.1. Sub pregunta de investigación.....	17
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
1.5. Justificación.....	19
CAPÍTULO 2.....	21
REFERENTE TEÓRICO-CONCEPTUAL-NORMATIVO.....	21
2.1. Referente Teórico.....	21
2.1.1. Enfoque Sistémico.....	21
2.1.2. Teoría ecosistémica.....	22
2.1.3. Teoría de las necesidades aprendidas McClelland.....	23
2.1.4. Teoría motivación e higiene de Herzberg.....	24
2.1.5. La Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E).....	25
2.1.6. Modelo demanda-control.....	26
2.1.7. El modelo demanda - control - apoyo social.....	26

2.1.8. El modelo esfuerzo – recompensa	27
2.2. Referente Conceptual.....	27
2.2.1. Teletrabajo	27
2.2.2. Riesgos Laborales.....	28
2.2.3. Riesgos Psicosociales.....	29
2.2.4. Factores Psicosociales.....	29
2.2.5. Factores de Riesgo Psicosociales.....	30
2.2.6. Relación Familia –Trabajo.....	30
2.2.7. Las dimensiones psicosociales	32
2.2.8. Carga y ritmo de trabajo	32
2.2.9. Desarrollo de competencias	33
2.2.10. Liderazgo.....	33
2.2.11. Margen de acción y control	33
2.2.12. Organización del trabajo.....	33
2.2.13. Recuperación	34
2.2.14. Soporte y apoyo	34
2.2.15. Otros riesgos importantes	34
2.3. Referente Normativo.....	35
2.3.1. Referente Normativo Internacionales	35
2.3.2. Referente Normativo Nacionales.....	38
2.4. Referente Estratégico	44
2.4.1. Referentes Estratégicos Nacionales.....	44
Políticas Institucionales	47
CAPÍTULO 3.....	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.1. Enfoque de la Investigación.....	48
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	49

3.3. Universo	50
3.4. Muestra y muestreo	50
3.5. Categorías y variables de estudio.....	51
3.6. Formas de recolección de la información	52
3.7. Forma de análisis de información	53
CAPÍTULO 4.....	54
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.1. Analisis Descriptivo: perfil sociodemográfico y de empleo	54
4.2. Analisis descriptivo: Las ocho dimendiones de los factores psicosociales	57
4.2.1. Carga y ritmo de trabajo	58
4.2.2. Desarrollo de competencias	59
4.2.3. Liderazgo.....	60
4.2.4. Margen de acción y control	61
4.2.5. Organización del trabajo.....	62
4.2.6. Recuperación	63
4.2.7. Soporte y apoyo	64
4.2.8. Otros riesgos importantes	65
4.3. Analisis de las dimensiones con mayor frecuencia.....	66
4.4. Analisis de las entrevistas	69
CAPÍTULO 5.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. Conclusiones	73
5.2. Recomendaciones	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ciudad.....	54
Tabla 2. Nivel de instrucción.....	55
Tabla 3. Edad del trabajador.....	56
Tabla 4. Auto-identificación étnica	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Área de trabajo	55
Figura 2. Años de experiencia dentro de la institución.....	56
Figura 3. Genero del trabajador	57
Figura 4. Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo.....	58
Figura 5. Dimensión 2: Desarrollo de competencias.....	59
Figura 6. Dimensión 3: Liderazgo	60
Figura 7. Dimensión : Margen de acción y control	61
Figura 8. Dimensión 5: Organización del trabajo	62
Figura 9. Dimensión 6: Recuperación.....	63
Figura 10. Dimensión 7: Soporte y apoyo.....	64
Figura 11. Dimensión 8: Otros riesgos importantes	65

RESUMEN

Los riesgos psicosociales siempre han existido, no obstante, lo que se ha logrado cambiar es la percepción social que se tiene frente a esta problemática que sin duda alguna no solo afecta en el bienestar del trabajador sino también en su calidad de vida y salud, siendo esto una de las principales razones para estudiar esta situación que aqueja a muchos empleados y más aun con esta nueva modalidad de trabajo que en mucho de los casos ha provocado que esta situación se agudice y afecte a un sinnúmero de personas tanto a nivel laboral como personal.

Para este estudio se aplicó la técnica de la encuesta y entrevista a los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo, para tener una visión clara de cómo este influye en la salud, rendimiento y bienestar de los trabajadores y poder determinar el impacto que tienen los riesgos psicosociales en el rendimiento, producción y éxito empresarial, esto se lo hará con la finalidad de tener una aproximación a la realidad objeto de estudio que busque mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

El tipo de estudio que se aplicó es exploratorio - descriptivo, el mismo que permitió recolectar información para obtener resultados mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, que permitan dar respuesta a la problemática planteada. En este sentido es importante resaltar que se utilizó como instrumento un cuestionario para evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores de esta institución.

Es de vital importancia este estudio sobre los riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el año 2020 ya que esta investigación va a ser una luz verde para que los profesionales en Trabajo Social intervengan frente a este tipo de problemática de manera directa y preventiva.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, teletrabajo, emergencia sanitaria, pandemia, colaboradores, bienestar.

ABSTRACT

Psychosocial risks have always existed, however, what has been changed is the social perception of this problem that undoubtedly affects not only the well-being of the worker but also their quality of life and health, being This is one of the main reasons to study this situation that affects many employees and even more so with this new working modality that in many cases has caused this situation to become more acute and affect countless people both at work and personal level .

For this study, the survey and interview technique was applied to the collaborators of a public institution in the city of Portoviejo, to have a clear vision of how this influences the health, performance and well-being of the workers and to be able to determine the impact that They have psychosocial risks in performance, production and business success, this will be done in order to have an approximation to the reality under study that seeks to improve the quality of working life of workers.

The type of study that was applied is exploratory - descriptive, the same that allowed collecting information to obtain results through the application of surveys and interviews, which allow us to respond to the problem raised. In this sense, it is important to highlight that a questionnaire was used as an instrument to evaluate the psychosocial risks of the workers of this institution. This study on the psychosocial risks of the teleworking modality due to a health emergency of COVID 19 in the collaborators of a public institution in the city of Portoviejo in 2020 is of vital importance since this research will be a green light for the professionals in Social Work intervene in the face of this type of problem in a direct and preventive way.

Keywords: Psychosocial risks, teleworking, health emergency, pandemic, collaborators, well-being.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se estudio los factores de riesgos psicosociales en colaboradores de una institución publica de la ciudad de Portoviejo de la modalidad de teletrabajo, en el contexto de la pandemia por COVID 19. El objetivo de esta investigación fue analizar como los factores de riesgo psicosocial afecta a las personas en su puesto de su trabajo y vida personal.

En la actualidad, el mundo se esta enfrentando a enormes desafíos en el ámbito laboral, mientras se trata de ganarle la guerra a un enemigo invisible como es el coronavirus (COVID 19); con la implementación de la tecnología de la información y comunicación (TIC) para la realización de teletrabajo, esto ha resultado ser un mecanismo de prevención de la salud y la seguridad en el trabajo, pero también ha provocado grandes cambios en la vida de los trabajadores, generando nuevas exigencias tanto físicas, psicológicas y sociales que generan riesgos psicosociales.

Este trabajo se estruxtura en cinco capítulos, en los que se trata de dar respuesta a los objetivos de la investigación, mediante la aplicación de distintas herramientas para a recolección de datos y posterior análisis, asi como

En el capítulo uno “Planteamiento del Problema” se realiza el levantaiento de información relevante para sustentar el tema de investigación; también se explora algunos antecedentes a nivel nacional como internacional; sus respectivas preguntas y objetivos; y se tetermina la justificación que determina los limites de la investigación y lo que se espera obtener.

En el segundo capítulo “Referente Teorico-Conceptual-Normativo” en lo que corresponde al referente teorico, se presenta teorías o modelos de expertos que ayudan a relacionar este aspecto con el problema de investigación para su mejor comprensión, como son: Enfoque Sistémico, teoría ecosistemica, teoría de las necesidades aprendidas McClland, teoría motivación e higiene de Herzberg, la teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E), modelo demanda-

control, modelo demanda - control - apoyo social y el modelo esfuerzo – recompensa.

También en este capítulo se presenta los referentes conceptuales que son parte relevante en la investigación, estos son: Teletrabajo, riesgos laborales, riesgos psicosociales, factores psicosociales, factores de riesgo psicosociales, relación familia–trabajo, las dimensiones psicosociales, carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte a apoyo y doble presencia.

Y como referente normativo y estratégico, se resalta el aporte legal y políticas públicas del país que tienen relación con la investigación y que identifica al trabajador como sujeto de derechos.

En el capítulo tres “Metodología de la Investigación” es el proceso con el que se da seguimiento a la investigación desde una perspectiva científica como el tipo y nivel de investigación, muestra y muestreo, el enfoque, su método y la forma de como se recolectara y analizara la información.

En el cuarto capítulo “Resultados de la Investigación” se describe los resultados obtenidos del estudio cuantitativo, con la aplicación de la encuesta y cualitativo, con la entrevista a profundidad, este enfoque mixto permitió determinar los factores psicosocial de los colaboradores.

Y finalmente en su quinto capítulo “Conclusiones y Recomendaciones” en las conclusiones se plantea los hallazgos de la investigación y en cuanto a las recomendaciones están dirigidas a la institución, a la profesión y a la academia.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Definición del planteamiento del problema

En pleno siglo XXI, a nivel mundial se está combatiendo una pandemia global, un virus que ha atravesado fronteras, por lo que, en cada país, los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones se enfrentan a enormes desafíos, mientras se trata de combatir la pandemia del COVID-19 y proteger la seguridad y la salud en el trabajo (García Langarica, 2020).

El término pandemia es considerado como una “Propagación mundial de una nueva enfermedad” (BBC News Mundo, 2020) quiere decir, que la epidemia se ha extendido por el mundo y que afecta a un gran número de personas, como la enfermedad por coronavirus (COVID-19), que es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto recientemente, un síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2) esta epidemia de COVID-19 fue declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una emergencia de salud pública (Leiva, Villacís, Qishpe, & Chicaiza, 2020).

Por otro lado, se tiene al sector laboral que a pesar de la emergencia sanitaria no se ha detenido por protección misma de la economía del país. El trabajo definido como una actividad que es realizada por voluntad propia, a cambio de un reconocimiento social, monetario, crecimiento profesional, organizacional (Neffa, 2015). Ecuador en su Art. 2 define al trabajo como: *“un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes”* (Ministerio del Trabajo, 2012). En el artículo 325 de la Constitución de la República del Ecuador, se establece que el Estado garantizará el derecho al trabajo; reconociendo todas las modalidades de trabajo, no obstante, en el artículo 326 numeral 5

se dispone también que “el derecho al trabajo se sustenta en varios principios, entre ellos, que toda persona tiene derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”; (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Son cuatro modalidades de trabajo que se pueden aplicar ante la emergencia sanitaria por coronavirus en el país: teletrabajo, reducción, modificación o suspensión de la jornada laboral (El Universo, 2020). Por el eje de nuestro estudio, este se centra en el Teletrabajo, que según el (Ministerio del Trabajo, 2017), *“es la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, fuera de las instalaciones del lugar donde labora”*. Se basa en un trabajo virtual, mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con el afán de que no se afecte la relación laboral (Barrios Rubio, 2014).

Las TIC tienen más de 70 años en la sociedad, y en los 90s con su convergencia en la Internet, han conformado un nuevo modelo de comunicación, vida, trabajo, sociedad, amor, entre otros aspectos de la cotidianidad. Es importante destacar que esta herramienta ha permitido crear espacios tecnológicos en donde hombres y mujeres pueden realizar actividades de cualquier índole, ya sea personal, investigativa o laboral (Osio Havriluk & Delgado de Smith, 2010).

La Organización Internacional del Trabajo hace énfasis que cuando se desempeña un cargo basado en el conocimiento, se fundamenta en gran medida en el uso del Internet y se desarrolla prácticamente desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta nueva independencia espacial ha transformado el rol de la tecnología en el entorno de trabajo, ofreciendo nuevas oportunidades y planteando nuevos desafíos (OIT & Eurofound , 2017).

En los actuales momentos, existe un crecimiento notable en el ámbito empresarial debido a que las estrategias que se han venido implementando, están permitiendo que las personas se inserten en los mercados laborales, locales, nacionales como internacionales, mediante las posibilidades de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). En consecuencia, aquello es realmente novedoso y se focaliza en que dichas personas pueden laborar sin necesidad del desplazamiento hasta sus oficinas o lugares de funcionamiento de la empresa, es decir sin la presencia física. En concreto, se refiere a la modalidad laboral denominada teletrabajo. (Castillo Builes, 2010)

El 12 de marzo se expidió el Acuerdo Ministerial MDT-2020-076, correspondiente a las Directrices para la Aplicación de Teletrabajo Emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria, en donde se menciona que el mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus (COVID19). Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas; por lo que es indispensable velar por la seguridad y salud de los trabajadores, la sostenibilidad de las empresas y los puestos de trabajo; generando mecanismos que permitan acuerdos y cooperación entre empleador y trabajador, a fin de garantizar estabilidad laboral. (Ministerio del Trabajo, 2020)

Desde agosto de 2016 en el país se implementó el teletrabajo, esta modalidad era poco común en Ecuador y ahora pasó a ser la salida para que la producción laboral no pare. Según el Ministerio del Trabajo, en Ecuador hay 330 empresas dedicadas al servicio administrativo que aplica esta alternativa a nivel nacional; 194 de comercialización, reparación de vehículos automotores y motocicletas; 162 de actividades científicas y técnicas; 91 de enseñanza; 84 industrias manufactureras; 77 de comunicación; 69 del área financiera y de seguros; 53 de construcción; y, 21 de explotación de minas y canteras (Zapata Mora B. , 2019).

En Ecuador 306.000 ecuatorianos están teletrabajando por la emergencia sanitaria, es decir hay 7,8 millones de trabajadores, según lo expuesto por la INEC. El trabajo remoto es una de las disposiciones clave para evitar el contagio del coronavirus. Esto significa alrededor de 71.569 personas más que lo registrado el 18 de marzo, se encuentran teletrabajando. De ellos, unos 60.277 pertenecen al sector privado y otros 246.536 son funcionarios públicos, según el Ministerio de Trabajo (Torres, 306.000 ecuatorianos están teletrabajando por la emergencia sanitaria, 2020).

En cuanto al Impacto Social Económico que ha provocado la pandemia, el Ministerio de Finanzas proyecta que a causa de la crisis sanitaria por la COVID-19 unas 508 000 personas perderán sus empleos y otras 233 000 van a quedar en la informalidad (El Comercio, 2020).

Los países se están adaptando al contexto de la situación y por ello el teletrabajo ha resultado ser una medida sin precedentes para hacer frente a la propagación de la enfermedad y mitigar los efectos adversos en la economía y en el mercado laboral (CLAD, 2020) pero las instituciones también deben ser conscientes de los efectos adversos que podrían presentarse y ejecutar planes de acción sobre los factores de riesgos psicosociales que esta nueva modalidad de trabajo conlleva, pues se debe tomar en cuenta que ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones, es por esto, que pueden presentar ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación etc.), aquellas determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirán. (Alastruey Anza & Gomez Etxebarria, 2013).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a los factores de riesgo psicosocial como *“Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”* (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

Por otro lado, España y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) afirma que la tensión psíquica y el estrés a los que pueden verse expuestos los trabajadores, ya sea por factores personales o ambientes de trabajo adversos, puede conducir a que las facultades del consciente estén menguadas con notorias pérdidas de atención y predominio de las actuaciones rutinizadas. Los factores psicosociales en el trabajo pueden entonces también convertirse en las causas de los accidentes de trabajo (Oposinet, 2016).

Cabe mencionar que (Barrera Díaz, Casas Marroquí, & Lizarralde Vargas, 2019) en su estudio dan a conocer que los teletrabajadores son una población que generan otro tipo de riesgos psicosociales como son: Equilibrio trabajo-familia, aislamiento social, tecnoestrés, falta de apoyo social, flexibilidad, uso de las TICs, control y autonomía en el trabajo.

Según la OMS, 450 millones de personas a nivel mundial padecen un trastorno de salud mental que vienen siendo las enfermedades mentales, producidas directamente por los factores de riesgo psicosocial presentes en el ambiente de trabajo, donde se demuestra la exposición laboral como causa necesaria y suficiente, independiente de los factores personales (Makalu Consultores, 2018). Los factores de riesgo psicosocial no solo tendrán un posible impacto negativo en los trabajadores, sino que también pueden influir en el funcionamiento de la organización. Es importante destacar que los trabajadores afectados por estos factores, por lo general disminuyen su desempeño, reducen la productividad y la imagen de la empresa.

Las percepciones que tienen los colaboradores sobre el teletrabajo traen consigo múltiples preocupaciones por los cambios no esperados, al no estar preparados para lo que sucedería por la emergencia sanitaria del COVID-19, los trabajadores tuvieron que adaptarse de la noche a la mañana a una nueva modalidad para continuar con sus labores en las instituciones, provocando en algunos de ellos, los llamados riesgos psicosociales. Para la

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo e incluso pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión (EU-OSHA, 2020).

En este sentido, de lo expuesto anteriormente se puede asegurar que los riesgos psicosociales pueden afectar a la salud laboral, ya sea de manera positiva como negativa, al respecto es necesario diferenciar que son positivas cuando facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y producen niveles altos de satisfacción laboral y de motivación, logrando con esto alcanzar mayor experiencia y competencia profesional, por otro lado, son negativas cuando desencadenan tensión o estrés laboral y este afecta la salud de los trabajadores” (Carro Hernández M. D., 2013).

El estrés por la sobrecarga de trabajo frente a un computador, ha aumentado, así como la ansiedad por no tener el suficiente conocimiento tecnológico y la carencia de recursos técnicos, a causa de esto se produce desmotivación en esta población, impidiendo de una u otra forma tener un buen rendimiento laboral. Cuando el empleado está sometido a este problema, puede tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfruta menos de su trabajo, presentando cansancio e intranquilidad, dificultades para dormir o incluso, afectan su productividad (Rodríguez Ayala, 2020).

Del mismo modo, producto de la pandemia, se produjo una separación de las relaciones interpersonales por el aislamiento social, no participación de la vida laboral colectiva y largas horas frente a un computador que posiblemente pueden ocasionar tendencia a no medir el tiempo de trabajo (workaholics) que va afectando la estabilidad emocional y la salud de los trabajadores.

En base a lo planteado, como autoras, mediante la investigación se pretende tener un acercamiento de la realidad para constatar la situación que viven las personas en la modalidad de teletrabajo en el contexto de la pandemia, ya que debido al cambio originado por la crisis sanitaria que se está viviendo, existe la incertidumbre de que puedan quedarse desempleados, que haya una baja de sueldo, sobrecarga responsabilidades, entre otras situaciones que pueden generar estrés y preocupación, en general riesgos psicosociales.

1.2. Antecedentes

A través de la historia, el trabajo ha sufrido una serie de transformaciones, conforme han cambiado los modos de producción y nuevas tecnologías que se desplazan a otra. Para finales del siglo XX el trabajo se había transformado en un contexto neoliberal, en la cual el trabajo se concibe como una labor cuya eficiencia baja los costos y debe generar la máxima productividad. (Martínez Sánchez, 2012).

Por otro lado, sobre el Teletrabajo, sus inicios van desde el año de 1973, donde en los Estados Unidos de Norteamérica surgió la necesidad de traer el trabajo hacia el trabajador y no viceversa, esto debido a las complicaciones que existieron a la hora de trasladarse el empleado a su puesto habitual de labores, debido a la falta de combustible para abastecer al transporte público, provocada por la crisis petrolera que afrontaba en ese tiempo el país, es así como nació el teletrabajo, conocido en Norteamérica como Telecommuting y en Europa como Telework. (Herrera Vergara, Valdés Sánchez, Jaramillo Jassir, & Arias Pérez, 2009, págs. 51-52). Así se fue implementando esta figura bajo propuestas e iniciativas legislativas en varios países de Latinoamérica como: Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, Colombia y a partir del año 2016 en Ecuador, donde se regula una normativa por primera vez de una manera adecuada, que permite eliminar toda forma de precarización laboral, garantizando seguridad jurídica para los teletrabajadores y sus empresas contratantes.

El Teletrabajo en España; tuvo lugar a inicios de julio en el 2012 con una reforma laboral cuyo objetivo se orientaba a lograr una mayor flexibilidad para las empresas, supuso un cambio en todas las contrataciones, y los teletrabajadores no fueron una excepción. El Real Decreto-Ley 3/2012 intenta fomentar la contratación y nuevas formas de desarrollo de la actividad laboral con el fin de mejorar los problemas socio-económicos que sufría España con motivo de la crisis recesiva y en el Real Decreto-Ley 3/201218, el artículo 6, se regula el trabajo a distancia y se hace referencia a la localización de este. (Mateu Fabregat, 2018)

Colombia y su ley 1221 de 2008 define al Teletrabajo como: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo” (Congreso de Colombia, 2008).

El Teletrabajo en Ecuador fue pensada a fin de incluir en el ordenamiento jurídico nuevas alternativas de trabajo, que garanticen un desarrollo progresivo y no regresivo de derechos tal como lo establece el principio constitucional establecido en el artículo 11 numeral 8 de la constitución (Muy Pérez, 2020). Pero hoy en día debido a la emergencia sanitaria por el COVID 19 se ha tenido que implementar la modalidad conocida como Teletrabajo para que los colaboradores puedan seguir ejerciendo sus labores, en las instituciones públicas y privadas, sin necesidad de poner en riesgo su salud, la de su entorno cercano y tampoco su relación laboral.

El tiempo que se lleve en la modalidad de teletrabajo emergente, podrá terminar por acuerdo de las partes (si están en condición de reintegrarse al lugar de trabajo) o por la terminación de la declaratoria de emergencia sanitaria. Se debe tener en cuenta que el teletrabajo es un fenómeno actual que ha llevado a los trabajadores a adaptarse a esta modalidad por el aislamiento social debido a la pandemia del COVID 19, sin tener una preparación previa.

Por otro lado a partir de 1974 la Organización Mundial de la Salud otorga mayor relevancia a los factores psicosociales presentes en la población trabajadora conjuntamente con el desarrollo humano y la salud, no obstante en la Asamblea Mundial de la Salud se propuso explorar las afectaciones de dichos factores, por medio de programas y a la vez proponer propuestas preventivas. (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988).

Investigaciones realizadas ponen en manifiesto aspectos negativos como positivos del teletrabajo en sus varios ámbitos, como se describe a continuación:

“Luz y Sombras del Teletrabajo” Argentina. Gamen, Francisco & Mieth, (Gamen & Mieth, 2015). Se concluye que la principal ventaja para las empresas es el aumento en la productividad de los trabajadores y para los trabajadores, la flexibilidad que la modalidad otorga. Respecto a las desventajas y riesgos, se exponen que los principales para las empresas son la pérdida de la cultura empresarial, tanto para la empresa como para el empleado y falta de normativas legales. Lo cual queda evidenciado a partir de las respuestas obtenidas en las que se mencionan: falencias en la comunicación, falta de compañerismo, carencia de compromiso e integración pobre entre las áreas. Los teleworkers manifestaron entre los sentimientos negativos haber sentido principalmente fallas en la comunicación, desinformación y desmotivación.

Otro rasgo analizado fue la existencia de riesgos como aislamiento, desmotivación, patologías psicosociales como tecnoestrés o burnout, sedentarismo, trastornos musculoesqueléticos relacionados con la ergonometría de las condiciones de trabajo, desórdenes alimenticios y vacío legal en el país. El tecnoestrés es producido por altas exigencias del uso de la tecnología, la adaptación constante a los sistemas telemáticos. En este sentido, el 35% de los teleworkers ha tenido dificultades para utilizar la PC, programas o herramientas particulares de esta modalidad. Del mismo modo, el 63% indicó que no se los ha capacitado adecuadamente para teletrabajar y emplear las herramientas de forma adecuada. Por otro lado, los

desórdenes alimenticios son percibidos como un riesgo por el 20% de quienes teletrabajan.

“Los riesgos laborales en la modalidad del teletrabajo en Ecuador” propuesto por la Universidad de Cuenca en el año 2020 y bajo la autoría del Abg. Efraín Fernando Muy Pérez. En su trabajo de investigación hace un análisis comparativo con las distintas legislaciones que tienen un tratamiento para este problema y un procedimiento mediante el cual pueden determinarse la existencia o no de un riesgo de trabajo, sus manifestaciones, así como sus formas existentes. Se concluye que los mayores riesgos para la salud de los teletrabajadores surgen de su lugar de trabajo, del tiempo de trabajo, y de la interacción laboral.

También se analiza la Constitución de la República del Ecuador referente al derecho a la seguridad e higiene laboral, así como también las normas vigentes de los acuerdos ministeriales que reconocen la figura del teletrabajo, y las contenidas en el Código del Trabajo referente a esta modalidad, y sus respectivas garantías para hacerlo efectivo. de (Muy Perez, 2020).

“Frente a la Pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo” Ginebra, Organización internacional del Trabajo (OIT) 2020. Es un informe a través del cual se pone en manifiesto el tratamiento del estrés, los riesgos psicosociales, la violencia y el acoso. En las situaciones de emergencia, las personas pueden reaccionar al estrés de diferentes maneras. Los cambios psicológicos pueden incluir un aumento de la ansiedad, un estado de ánimo bajo, desmotivación y pensamientos depresivos.

Durante un brote como es el de COVID-19, toda la población está sometida a niveles de estrés elevados que pueden tener efectos graves en la salud mental, especialmente en los casos en que se impone el aislamiento obligatorio en el hogar. Los trabajadores pueden verse afectados por los peligros psicosociales derivados de la incertidumbre presente y futura de la situación laboral o de los cambios en los procesos y disposiciones laborales.

También el estrés asociado a la incertidumbre puede tener consecuencias negativas en el bienestar y la salud mental de los trabajadores, como la depresión, el agotamiento y la ansiedad, (Kim & von dem Knesebeck, 2015) citado por (Alwani, 2020).

“La protección de la salud mental de las personas que trabajan desde sus domicilios” es otra investigación del mismo informe anterior, donde expone de un estudio realizado en 15 países por (Beresovsky, 2020) que pone en manifiesto que el 41 % de las personas que trabajaban desde su domicilio se consideraban muy estresadas, en comparación con sólo el 25 por ciento de las que trabajan únicamente en el lugar de trabajo. Trabajar desde casa puede provocar una sensación de aislamiento, jornadas laborales más largas y el desdibujamiento de las líneas entre el trabajo y la vida familiar (Kohen). Si bien el aislamiento puede facilitar la concentración, también es cierto que la falta de interacción social puede convertirse en un factor de estrés importante. Las horas de trabajo flexibles pueden convertirse en horas de trabajo excesivas, sin descansos, que continúan durante la noche, lo que conlleva riesgos asociados de insomnio (Alwani, 2020).

“Los riesgos psicosociales en el teletrabajo” VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata (2012), estudio realizado en Argentina desde el escenario latinoamericano actual con debates desde las ciencias sociales cuya autora es (Rubini N. I., 2012), mediante un abordaje teórico identifica los factores de riesgo psicosocial del teletrabajo y las consecuencias para el trabajador de dichos riesgos. El teletrabajador se expone a riesgos para la salud física y mental, efectos que tienen siempre consecuencias sobre el desenvolvimiento social de la persona, y que puede exponer a los trabajadores a serios e irreparables riesgos sobre su salud psíquica y relacional. Esto hace que sea cada vez más necesario conocerlo en profundidad, ya que puede ser una fuente de felicidad en el trabajo o un arma de doble filo.

A partir de la revisión bibliográfica realizada en este informe se encontró que hay una serie de aspectos que, aunque a veces (o para algunos

teletrabajadores) proveen ventajas, también implican riesgos de teletrabajar (Rubini N. I., 2012). Se presentan a continuación:

- 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

“Manual de Prevención de Riesgos Psicosociales en Teletrabajadores”. Colombia-Bogotá, de las autoras (Barrera Díaz, Casas Marroquí, & Lizarralde Vargas, 2019) teniendo como objetivo promover la prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores diseñaron un manual digital de prevención de riesgos psicosociales llamado TELEMANUAL “una mirada a la prevención de los riesgos psicosociales del teletrabajador” En este sentido, resulta indispensable identificar y evaluar los riesgos psicosociales en las empresas, trabajo-familia; claridad del rol; aislamiento; tecnoestrés, ya que estos se producen cuando hay ciertas deficiencias en cuanto al diseño, organización y gestión del trabajo, lo que puede generar consecuencias a nivel psicológico, físico y social negativas, como el estrés, agotamiento y/o depresión.

Este manual aporta múltiples herramientas para establecer cuáles son los principales factores de riesgos psicosociales que se pueden generar en el empleado que esté vinculado al teletrabajo, como el exponerse a riesgos para su salud física y mental, efectos que tienen siempre consecuencias sobre el desenvolvimiento social de la persona; dando también las pautas para abordar estos riesgos psicosociales para su adecuada disminución y prevención, mejorando de esta forma el rendimiento y satisfacción personal y organizacional. (Barrera Díaz, Casas Marroquí, & Lizarralde Vargas, 2019)

“La prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debido al COVID-19. Recomendaciones para el Empleador” es una investigación realizada en España, un documento que el Gobierno de España conjuntamente con el Ministerio de Trabajo y Economía Social y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, aporta con recomendaciones, consejos y organización del trabajo a distancia en el contexto de la pandemia, y dan a conocer que, no todas las empresas tienen la capacidad de que sus empleados realicen trabajo a distancia. Es una situación nueva por lo que no habido tiempo para elaborar un plan de emergencia y de continuidad de las actividades de la empresa. La situación del confinamiento en casa durante periodos largos puede generar mucho malestar psicológico, tomando en cuenta que es un momento tan excepcional como el presente en donde todas las personas se ven amenazadas en su salud, su vida, su subsistencia económica, su familia, su estilo de vida.. etc (INSST, 2020).

Otra investigación realizada muy reciente es sobre el *“Impacto del COVID 19 en el Empleo”*, realizada en Guayaquil por la Escuela Superior Politécnica del Litoral-ESPOL en donde se expone un informe denominado de coyuntura #3 sobre el efecto de las condiciones de trabajo durante la emergencia sanitaria del covid19, el agotamiento laboral y el conflicto trabajo-hogar. El informe recoge información parcial de un trabajo más amplio donde se ha podido recopilar las respuestas de 1054 trabajadores bajo relación de dependencia de la Zona Metropolitana de Guayaquil (Daule, Duran, Guayaquil y Samborondón), obtenida durante las dos últimas semanas de junio de 2020.

Según los resultados de este estudio, más del 80% de los encuestados vieron reducidos sus ingresos durante la pandemia. Además, en condiciones de teletrabajo enfrentaron jornadas más amplias que aquellas durante meses atrás en presencial. Esto, sumado a múltiples factores adicionales, como acceso a recursos tecnológicos, pérdidas familiares, poco apego con la organización, etc., todo esto afecta a los trabajadores en su desempeño,

así como su participación en otros entornos que involucran a los miembros de su familia. Se pudo determinar una incidencia entre la reducción de salario con el agotamiento laboral y el conflicto trabajo-hogar, pues las personas que han sufrido cambios en sus ingresos o condiciones financieras muestran mayor nivel de agotamiento y mayores conflictos en su hogar.

Este informe presenta información clave que puede servir de insumo para que las organizaciones gestionen mejor su talento humano, y así evitar la desmotivación por las condiciones laborales actuales; con impactos en su salud y en su entorno social cercano (Paredes Aguirre, et al., 2020).

Cabe recalcar que el teletrabajo es uno de esos modelos que ha emergido dentro de las organizaciones como una opción para optimizar el uso de los recursos, disminuir los costos, mejorar la satisfacción de los trabajadores y aumentar la rentabilidad. Por lo tanto resulta imprescindible conocer cómo podrían las organizaciones prevenir los riesgos psicosociales en el teletrabajo (Rubini N. I., 2012).

1.3. Pregunta de investigación

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo, en el contexto de la pandemia por COVID19, en el año 2020?

1.3.1. Sub pregunta de investigación

- ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales, que tienen mayor frecuencia en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020?
- ¿Cómo influye la doble presencia en los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad

Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020?

- ¿Cuál es el apoyo social con el que cuentan los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Identificar los riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo, en el contexto de la pandemia por COVID19, en el año 2020

1.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer cuáles son los factores de riesgo psicosociales, que tienen mayor frecuencia en los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020.
- Describir cómo influye la doble presencia en los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020.
- Determinar el apoyo social con el que cuentan los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020.

1.5. Justificación

Por medio de esta investigación se pretende explorar los posibles riesgos psicosociales en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo, debido a la modalidad de teletrabajo, para tener una visión clara de cómo este influye en la salud, rendimiento y bienestar de los trabajadores.

Es importante destacar que mediante este estudio se va a determinar el impacto que tienen los riesgos psicosociales en el rendimiento, producción y éxito institucional, esto se lo hará con la finalidad de tener una aproximación a la realidad objeto de estudio y que busque mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

La relevancia de la investigación es que permite aportar a otras investigaciones sobre el tema para orientar propuestas para el bienestar psicosocial de los trabajadores en la modalidad de teletrabajo y el respeto de sus derechos.

A nivel de la carrera de Trabajo Social aportar conocimientos a los profesionales en concordancia con el compromiso de la carrera con la justicia social y derechos humanos.

Se justifica de manera legal; citando al Plan Nacional de Desarrollo, siendo su objetivo principal “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, Toda una Vida, 2017, pág. 53). Al respecto, los Trabajadores Sociales tienen un conocimiento amplio de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores y cómo intervenir y poner en ejecución un plan de acción para mejor esta problemática.

Esta investigación beneficiará a los actores sociales ya que se podrá palpar de una manera cercana esta realidad, para luego proponer alternativas de solución que permita responder a las necesidades de los colaboradores; a la

profesión de Trabajo Social, porque con base a este estudio, tendrán un mayor conocimiento de esta problemática y de todos los efectos que puede desencadenar en el ámbito laboral; a la formación académica de la carrera para tener un acercamiento del accionar del Trabajador Social en situaciones de riesgos psicosociales desde el área institucional.

El Trabajador Social se caracteriza por velar sobre el bienestar de las personas, en cualquier contexto en que se encuentren, es por esto que las investigadoras se interesaron por estudiar esta temática, ya que hoy en día muchos colaboradores están viviendo un cambio que no en todos ha tenido un impacto positivo, llegando a ocasionar efectos negativos que alteran la homeostasis y su calidad de vida, en casos como estos donde no se puede llegar a tener una intervención directa, es necesario buscar estrategias para llegar a los trabajadores que están teniendo problemas psicológicos o sociales así como el hecho de buscar alternativas de solución. En este sentido es importante resaltar que el Trabajo Social que ejerce su labor en el área institucional tiene un papel esencial, ya que orienta su labor en el desarrollo del personal, optimizando la calidad de vida de los trabajadores.

CAPÍTULO 2

REFERENTE TEÓRICO-CONCEPTUAL-NORMATIVO

2.1. Referente Teórico

2.1.1. Enfoque Sistémico

El enfoque del sistema se encarga de analizar y explicar elementos relevantes que componen el conjunto de sistemas, de modo que los problemas operativos se puedan resolver por medio de la diversidad de tecnologías, este enfoque se caracteriza por su visión integradora y global que se unifican como conjunto de elementos independientes que funcionan como una totalidad que interaccionan entre sí (Triviño M., J., 1987).

El enfoque de sistemas para la administración se fundamenta en la teoría general de sistemas propuesta por Ludwig von Bertalanffy, científico que trabajó principalmente en las áreas de la física y de la biología, ha sido reconocido como el fundador de la teoría general de sistemas (Velásquez, F, 2000). Bertalanffy y otros autores posteriores han definido distintos tipos de sistema en función de características estructurales y funcionales (Figueroba, A, 2010).

Los sistemas se pueden dividir en función de su nivel de complejidad. Los distintos niveles de un sistema interactúan entre ellos, de modo que no son independientes unos de otros. Si entendemos por sistema un conjunto de elementos, hablamos de “subsistemas” para referirnos a tales componentes; por ejemplo, una familia es un sistema y cada individuo en ella es un subsistema diferenciado. El suprasistema es el medio externo al sistema, en el que éste se encuentra inmerso; en los sistemas humanos es identificable con la sociedad.

Para (Arnold et al, 1998) los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas son los siguientes:

- a) Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.
- b) Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos y, por último.
- c) Promover una formalización (matemática) de estas leyes.

La Teoría General de Sistemas se puede definir como un método bajo el cual se puede analizar un problema con un enfoque integral. Este enfoque aplicado a la organización le da a ésta una concepción de sistema integrado cuyo objetivo (Churchman), debe ser la eficacia total del mismo. Bertalanffy (1968) también manifiesta las metas principales de la teoría general de sistemas son (p.37): citado por (Mogollón)

- a) Hay una tendencia general hacia la integración en las varias ciencias naturales y sociales.
- b) Tal integración parece girar en torno a una teoría general de sistemas.
- c) Tal teoría parece ser un recurso importante para buscar una teoría exacta en los campos no físicos de la ciencia.
- d) Al elaborar principios unificadores que corren verticalmente por el universo de las ciencias, esta teoría nos acerca a la meta de la unidad de la ciencia.

2.1.2. Teoría ecosistémica

El sistema ecológico propuesto por Bronfenbrenner (1979) es dinámico, más que estático, tiene un enfoque contextual sobre el desarrollo del individuo mediante los diferentes ambientes en los que se desenvuelve y los procesos que influyen en el desarrollo son continuos e interactivos. La suposición básica de este autor es que el entorno natural es la principal fuente que afecta el comportamiento humano.

El Modelo Ecológico presenta una serie de componentes que son conceptos familiares en otras disciplinas, la novedad que aporta es la atención que se presta a las interconexiones ambientales (micro-, meso-, exo-, y macrosistema) y el impacto que estas pueden tener sobre la persona y su desarrollo psicológico (Torrico Linares et al., 2002).

Microsistema: corresponde al patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado en el que participa.

Mesosistema: comprende las interrelaciones de dos o más entornos (microsistemas) en los que la persona en desarrollo participa (por ejemplo, la escuela entre la familia, el trabajo y la vida social).

Exosistema: se refiere a los propios entornos (uno o más) en los que la persona en desarrollo no está incluida directamente, pero en los que se producen hechos que afectan a lo que ocurre en los entornos en los que la persona sí está incluida (para el niño, podría ser el lugar de trabajo de los padres, la clase del hermano mayor, el círculo de amigos de los padres, las propuestas del Consejo Escolar, etc.).

Macrosistema: se refiere a los marcos culturales o ideológicos que afectan o pueden afectar transversalmente a los sistemas de menor orden (micro-, meso- y exo-) y que les confiere a estos una cierta uniformidad, en forma y contenido, y a la vez una cierta diferencia con respecto a otros entornos influidos por otros marcos culturales o ideológicos diferentes.

2.1.3. Teoría de las necesidades aprendidas McClelland

De acuerdo a lo expuesto por Gross (2012), McClelland enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación:

La motivación de logro hace referencia al deseo de sobresalir, de tener éxito, los colaboradores aquí pueden empezar a plantearse metas u objetivos altos

a corto, mediano o largo plazo, estas personas tienen grandes proyecciones que se convierten en un factor para desarrollar actividades y que estas vayan en busca de la excelencia, suelen apostar al buen trabajo, son considerados muy competitivos, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación.

Por otro lado, está el poder, como una necesidad de influir y controlar a otras personas o a sus propios compañeros que conforman el grupo de trabajo para lograr mejores resultados que permitan ser reconocidos. Las personas que se encuentran motivadas les gusta que se las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan por que predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad “política”.

La afiliación, es un aspecto esencial por resaltar en lo que respecta a las relaciones interpersonales amistosas y cercanas, se puede decir que a estas personas les gusta ser habitualmente populares, tener ese contacto frecuente con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente.

2.1.4. Teoría motivación e higiene de Herzberg

Según la teoría de Federick Herzberg (1923-2000), llamada “Teoría de la Motivación-Higiene” también conocida como Teoría de los dos Factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: *la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente.*

En esta teoría el autor tenía el criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, es decir, que los colaboradores trabajaban de diferente manera cuando se sentía bien o cuando se sentía mal; el enriquecimiento de las tareas trae efectos altamente deseables como, el aumento de la motivación y de la

productividad, reduce la ausencia en el trabajo y la rotación de personal, este concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico (De Andrade, Torres, Ocampo & Alcalá, 2012).

Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal.
- Factores ambientales o higiénicos: localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, el que nunca se logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal. (Gonzales, Canul & Fernandez, 2016)

2.1.5. La Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E)

(French, Rogers y Coob, 1974) evalúa la forma en que la interacción de las características personales y del trabajo, contribuyen al bienestar del trabajador. Expone que un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral; ó desde el punto de vista de la empresa, como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo. (Moreno, Garcia et.,, 2004)

2.1.6. Modelo demanda-control

Karasek 76 y 79; Johnson 88; Karasek y Theorell 90 plantea, en buena medida, respuestas a estas cuestiones. Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud. (insst, 2001)

Las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primera instancia, las demandas psicológicas del trabajo y luego el control que se tiene del mismo. Las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones. El aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto las demandas que requiere el trabajo como el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas. (Moreno, Garcia et.,, 2004)

Robert Karasek (Karasek, 1977) formuló el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas.

2.1.7. El modelo demanda - control - apoyo social

J. Johnson y E. Hall (Johnson y Hall, 1988) introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (modelo demanda - control - apoyo social). El apoyo de superiores y compañeros en el trabajo actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo

(por ejemplo, trabajo en equipo). (Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales, sf)

2.1.8. El modelo esfuerzo – recompensa

Según Siegrist, (1995) el modelo esfuerzo - recompensa explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo, la falta de estas recompensas refiere la amenaza de despido y de paro, la precariedad del empleo, los cambios ocupacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de estatus. (Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales, sf)

El modelo Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998) el modelo se basa en la hipótesis de que un gran esfuerzo que no va acompañado de recompensas importantes para el sujeto incrementa significativamente el riesgo de enfermedad cardiovascular. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación. (Moreno, Garcia et.,, 2004)

2.2. Referente Conceptual

2.2.1. Teletrabajo

Padilla Melendez (1998), analiza brevemente la etimología del término teletrabajo. “Tele” remite al prefijo griego que quiere decir “lejos”, mientras que “trabajo” proveniente del latín “tripaliare” de “tripalium” (instrumento de tortura) se refiere a la realización de una acción física o intelectual que implica esfuerzo (no Gamen & Mieth, 2015).

La Organización Internacional de Trabajo -OIT- define teletrabajo como:
Una forma de trabajo en la cual:

- a) El mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y,
- b) La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación” (Citado en Vittorio Di Martino, 2004).

Cravino, 2003, menciona que el fenómeno del teletrabajo es posible gracias a la existencia de “oficinas virtuales”. Estas son las que permiten que pese a que el trabajador no se encuentre físicamente en la oficina, puede mantener una presencia virtual por medio de la transferencia de datos e información (no Gamen & Mieth, 2015).

El desarrollo del teletrabajo precisa de recursos tecnológicos y quizás lo más importante sean las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC (ordenadores, Internet, etc.) algunas tareas se pueden teletrabajar con un teléfono y/o un fax como apoyo tecnológico, pero otras tareas precisan de tecnologías más sofisticadas, aumentando con ello la cantidad de teletrabajo que se puede realizar (Perez, Sanchez et al, 2005).

2.2.2. Riesgos Laborales

Los riesgos labores son considerados por diversos teóricos como un concepto fundamental en la relación hombre – organización, desde la perspectiva del desarrollo de sus actividades y los peligros presentes en su lugar de trabajo, en este sentido, existen diversas acepciones (Moreno Briceño, Fidel & Elsy Godoy, 2012).

Es decir, que es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores.

2.2.3. Riesgos Psicosociales

Gollac, (2011) destaca que los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental. Son los factores (organizacionales, relacionales e individuales) que son psicosociales.

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (WHO, 1990) y hacerlo de forma importante (Moreno & Baez, 2010).

2.2.4. Factores Psicosociales

Se hace referencia a factores psicosociales 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 la tarea, es decir que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (INSHT, NTP 443)

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales consisten en interacciones, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, 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, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores (Moreno & Baez, 2010, pág. 8).

2.2.5. Factores de Riesgo Psicosociales

Para la OIT, 1984 los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, así como a las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral.

Se considera que los factores psicosociales de riesgo por teletrabajar son provocados por el 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.

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud (Moreno & Baez, 2010, pág. 8).

2.2.6. Relación Familia –Trabajo

Frente a la importancia que se le da a la vida personal en comparación con lo laboral, es importante conocer señales de alerta muy evidentes del teletrabajo y como este afecta la relación familia- trabajo, tales y como: los

extensos horarios laborales, el trabajo del fin de semana, los nocturnos y festivos, además de horas extras y horarios irregulares que no permiten un desarrollo social, personal ni familiar óptimo, que presentan ciertas desventajas al igual que un impacto negativo en el estado de ánimo de los individuos, fatiga, dolores de cabeza, dolores de espalda y dificultad para conciliar el sueño, hasta derivar incluso en problemas de adicción al trabajo y en enfermedades emergentes como la depresión, el estrés y el desgaste profesional (Ariza, 2002).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) ha definido “calidad de vida” como la percepción de un individuo de su situación de vida, con relación al contexto de su cultura y sus sistemas de valores, en base a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones.

La calidad de vida consiste en la sensación de bienestar que puede ser experimentada por las personas y que representa la suma de sensaciones subjetivas y personales del “sentirse bien” (Velarde y Ávila, 2002, p. 350). En este aspecto las experiencias laborales positivas pueden enriquecer la vida familiar, facilitando el ajuste familia-trabajo, pero la ausencia de estos recursos y la presencia de estrés dentro del entorno laboral produciría el conflicto entre estos dos ámbitos con perjudiciales efectos en la familia (Aguirre Z & Martínez M, 2006).

Por tal razón, en la llamada Ley Humanitaria se menciona que “el tiempo de desconexión deberá ser de al menos doce horas continuas en un período de veinticuatro horas. Igualmente, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores”.

“El empleador deberá respetar el derecho del teletrabajador a desconexión, garantizando el tiempo en el cual este no estará obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos”, reza en el texto aprobado por la Asamblea (El Comercio, 2020).

2.2.7. Las dimensiones psicosociales

Las dimensiones psicosociales están relacionadas con la organización y con las condiciones de trabajo. El concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo, forman parte de las dimensiones psicosociales, entre estas se destacan la parte de la carga global del trabajo, en estrecho vínculo con el contenido y la organización del trabajo (Maestre & Verónica, 2014).

2.2.8. Carga y ritmo de trabajo

Para el Instituto Navarro de Salud Laboral (2015), la carga de trabajo es considerada como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, por otro lado, la demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad (Sarmiento & Schmid, 2013).

Se entiende por ritmo de trabajo al tiempo necesario para realizar una determinada actividad o tarea, esta puede variar de un día a otro, es decir que depende de los trabajos que tenga a su cargo. Cuando se decide valorar el ritmo de trabajo, es muy probable que el objeto del estudio sea determinar tiempos estándar de ejecución y establecer sistemas de remuneración con incentivos por eficiencia (Salazar, B, 2019).

Todo trabajo requiere un ritmo que permita llevar a cabo cada una de las actividades programadas, sin embargo, el ritmo de trabajo está actualmente más inducido por los dictados del mercado y las exigencias externas de los clientes, pero también de los compañeros, que por las normas de producción o el control jerárquico (Renaut, A, 2003).

2.2.9. Desarrollo de competencias

Hace referencia a aquellas oportunidades basadas en el desarrollo de competencias, esto en base a las demandas actuales del trabajo. El desarrollo de las competencias no sólo un modo de responder a las demandas de los empleadores, sino de formar ciudadanos que se integren y contribuyan al desarrollo de la sociedad (Gil Flores, 2007).

2.2.10. Liderazgo

El liderazgo tiene relación con aquellas características personales, así como las habilidades para dirigir, coordinar, influenciar en los demás hacia el logro de objetivos comunes que vayan en beneficio de la empresa. El liderazgo es la capacidad de influir en las demás personas para el logro de los objetivos; por lo general se describen estilos de liderazgo: autócrata y el de rienda suelta (Bonifaz Villar, 2012).

2.2.11. Margen de acción y control

El margen de acción y control se refiere a medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo, es decir lo relacionado a los métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales (Ministerio del Trabajo, 2016).

2.2.12. Organización del trabajo

La organización del trabajo contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo. La organización del trabajo es el proceso de decisión por el que se resuelve la forma en la que la organización (empresa) va a desempeñar las tareas con las que debe obtener sus productos o servicios, es por esto que se la considera la base que sustenta el incremento de la productividad en los centros laborales (Infante & González, 2012).

2.2.13. Recuperación

Es el tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo para recrear la mente y realizar otras actividades sociales extra laborales. En este sentido se puede decir que es un proceso psico-fisiológico que permite a los trabajadores mantener y recuperar sus energías y recursos (Colombo, Valeria; Cifre Gallego, 2012).

2.2.14. Soporte y apoyo

Son aquellas acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas laborales o familiares/personales. El propósito de la organización dirigida hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que debe realizar los empleados para cumplir con la calidad de servicio exigida. Las personas aportan la diferencia, es decir, el factor humano es el recurso más importante (Ministerio del Trabajo, 2016)

2.2.15. Otros riesgos importantes

Entre los ítems de otros riesgos importantes constan: acoso discriminatorio, adicción al trabajo, estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida y doble presencia; este ultimo es parte de los objetivos de nuestra investigación.

La doble presencia es aquella situación en la que el colaborador aparte de ser empleado de una empresa, también debe de cumplir otras responsabilidades externas que en muchas ocasiones le generan estrés, ansiedad, desgaste físico, la doble presencia es considerada la situación en la que además de desempeñar un trabajo remunerado en horario laboral, se suman y acumulan todas o gran parte de tareas o trabajo doméstico- familiar (Instituto Andaluz de la Mujer., 2019).

Doble presencia: Valora la existencia de exigencias sincrónicas y simultáneas, entre el ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar, considerándose que la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente la salud. La realización del trabajo asalariado y del trabajado doméstico-familiar puede aumentar las demandas y horas de trabajo (doble exposición o doble trabajo). Además, la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momento que es necesario responder a las demandas de ambos espacios (Ruíz López, P.; Pullas Tapia, P.; Alberto Parra, C, 2017).

2.3. Referente Normativo

En la presente investigación se consideran los aspectos normativos tanto nacionales como internacionales que tienen relación con las condiciones del trabajador como sujeto de derechos y los riesgos psicosociales como la problemática.

2.3.1. Referente Normativo Internacionales

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1963) define a la salud como “Un estado de completo bienestar físico mental y social, no solamente la ausencia de afectaciones o enfermedades”. Citado por (Astudillo, 2003, p. 2), con lo antes mencionado se observa que para esta organización, la salud es un derecho fundamental de todas las personas, y en cuanto a los trabajadores se podría asegurar esta protección realizando una evaluación de riesgos, tanto para prevenir los accidentes, enfermedades, incluido los riesgos psicosociales.

Por otro lado, el Comité Mixto OIT/OMS (1984) manifiesta que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su

organización, por otra parte, están las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento (OIT-OMS, 1984), esta organización es el precursor y da la iniciativa para que los gobiernos promuevan una legislación laboral acorde a las posibilidades físicas y psicológicas del trabajador.

La Organización Mundial de la Salud hace énfasis en la creación de nuevos reglamentos a nivel de los países de la Región Andina y los Ministerios de Salud Pública, desde el ámbito de la rectoría pueden emprender cambios importantes de ser puestos en práctica apegadas a las disposiciones legales en las que exijan a las industrias, a las organizaciones laborales públicas y privadas al momento de instalarse en cualquier país que cumplan con las disposiciones existentes en materia de seguridad y salud ocupacional. (Amagua, 2017, pág. 22)

Ecuador ha priorizado el derecho de los trabajadores, a través de la ratificación de 61 convenios internacionales con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, teniendo mayor relevancia a nuestra investigación sobre seguridad y salud en el trabajo es:

Convenio N° 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981

Se puede decir que es un instrumento de alcance general, por tanto, es aplicable a todos los sectores que realicen actividad económica, es el que tiene mayor alcance en materia de seguridad y salud de los trabajadores y lo que pretende es que se elabore programas estratégicos de ámbito nacional que propicien una cultura de seguridad mediante la educación y la formación (artículo 8 y 14) además se destaca el hecho de que se maneje un sistema que reconozca la situación y posibles problemas en materia de seguridad y salud en el trabajo (artículo 7,8,11) así como un sistema de inspección que vele por el cumplimiento de las disposiciones. Este convenio tiene como objetivo "prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean

consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio de trabajo" (Art 4, Inc. 2).

La buena salud de los trabajadores tiene un efecto positivo directo y mensurable en la productividad y contribuye a mejorar la sostenibilidad de los sistemas de seguridad social. Por tal razón la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en su marco estratégico (2014- 2020) expuso que, "Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable es clave, no solo para mejorar la calidad del trabajo y las condiciones de trabajo, sino también para promover la competitividad, su fin se basa en ayudar a los Estados miembros a afrontar tales riesgos en el trabajo de forma más eficaz y velar por la igualdad de condiciones en toda Europa" (Comision Europea, 2014).

Por tal razón según el Instrumento Andino; "La organización y ordenamiento del trabajo y los factores psicosociales son incluidos en la definición de «condiciones de trabajo», según decisión 584 se reconoce la existencia de factores psicosociales como parte de los riesgos laborales, y es lo que el empleador debe prevenir para que no genere daños en lo que respecta la salud de los trabajadores (Instrumento Andino, 2018). Por tanto es importante que en las empresas se evalúen consecutivamente el estado de los colaboradores y más aún cuando en una institución ya hay iniciativa de problemas físicos, mentales y sociales.

Dentro del marco legal la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b) "Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;" (Instrumento Andino, 2018) y ya que el Ecuador es miembro de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) tiene la obligación de contar con una política de Prevención de Riesgos Laborales, sin embargo la

situación actual ha hecho notar que se desconoce de esta normativa, por tal razón no se ha dado prioridad para evitar riesgos psicosociales que afecta de manera directa a la salud de los trabajadores.

En la Resolución 957 de la Secretaría General de la Comunidad Andina, determina que los países miembros deben cumplir con las normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo, el cual se enfoca en conservar y garantizar un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca al trabajador en todos los aspectos tanto física, mental y social para lograr su buen desempeño laboral; ya que en su objetivo establece “Promover y regular acciones a desarrollarse para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador mediante aplicación de medidas de control, y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo”. (Reglamento Andino- 957)

2.3.2. Referente Normativo Nacionales

Constitución de la Republica del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador hace referencia al derecho de las personas al trabajo así como lo menciona también el Plan Nacional Toda una vida para ser exactos, en la Constitución en el Art. 33 se estipula que “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas”

En su Art. 325 menciona que “se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos” (Constitución, 2008), si bien en este artículo se destaca el reconocimiento de todas las modalidades de trabajo, en donde se hablaría de la modalidad a distancia o teletrabajo, que debido a la emergencia sanitaria se la

implemento como medida emergente para precautelar los posibles riesgos que puede afectar a los trabajadores.

En el artículo 32 y en el Art. 326 numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador se estipula que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”, el espacio de trabajo o ambiente laboral es uno de los aspectos más importantes de toda institución u organización puesto que este va a influir mucho en el rendimiento y productividad de los colaboradores.

En el Art. 389.- N° 3 se asegura que todas las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, y en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación. N° 4. Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacitaciones para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones tendientes a reducirlos. (Constitución, 2008), Intervenir de manera preventiva es capacitar e informar sobre los riesgos que pueden presentarse en el entorno laboral para evitar problemas que puedan afectar de manera negativa a la salud física y mental de los colaboradores.

En la constitución de la República del Ecuador se establecen artículos que guardan relación con el tema objetivo de investigación, puesto que al hablar de los derechos, el reconocimiento de las modalidades de trabajo y los posibles riesgos que se puedan presentar en el trabajo, se convierten en aspectos esenciales que hay que tomar en consideración en el campo laboral.

Código de Trabajo

Debido a la pandemia de COVID 19 que se atraviesa, las empresas e instituciones han tenido que implementar varios aspectos respecto de la prevención de riesgos, los empleadores tienen la obligación de dar las mejores condiciones de trabajo, es decir que no presenten peligro

para la salud o vida de los trabajadores como lo establece el Art. 410 del Código de Trabajo, afirmando que la prevención de riesgos es una obligación no solo para el empleador, sino también la obligación de los trabajadores de acatar las medidas, de lo contrario podrían ser despedidos. (Codigo de Trabajo, 2005) también lo hace referencia en Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP (2010) en su Art. 23 en su literal L “Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;”

Es necesario puntualizar la evidencia, que existe la normativa legal sobre los riesgos del trabajo pero de (accidentes) y de enfermedades profesionales como se expone en el Art. 363 del código de trabajo, que hace referencia a los agentes físicos pero no hace mención a los agentes psicológicos que también son causa de afectación de la salud de los trabajadores y por ende el desarrollo de sus actividades laborales.

Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19

Su objeto está basado que a través de medidas tendientes a mitigar sus efectos adversos dentro del territorio ecuatoriano; que permitan fomentar la reactivación económica y productiva del Ecuador, con especial énfasis en el ser humano, la contención y reactivación de las economías familiares, empresariales, la popular y solidaria, y en el mantenimiento de las condiciones de empleo.

Medidas para apoyar la sostenibilidad del empleo, que expone que trabajadores y empleadores podrán por mutuo acuerdo modificar las condiciones de para la continuidad de la relación laboral, son cuatro modalidades de trabajo que se pueden aplicar ante la emergencia sanitaria por coronavirus en el país: teletrabajo, reducción, modificación o suspensión de la jornada laboral.

Nuestra investigación se enfoca en el teletrabajo, que según el Ministerio de Trabajo es la prestación de servicios de carácter no presencial, una modalidad nueva ya que solo desde el 2016 se registra en el Ecuador, que trae consigo múltiples incertidumbres e inseguridades por tal razón se pretende conocer los riesgos psicosociales de esta modalidad.

Ley Orgánica de Salud

El empleador debe velar siempre por la seguridad y salud de sus trabajadores estableciendo medidas adecuadas y oportunas que permitan un ambiente libre de posibles riesgos, accidentes o aparición de enfermedades laborales como lo establece el Art. 118 de la Ley Orgánica de Salud del 2006, “Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales”, esto se logra en conjunto según el Art. 117 la autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Ley Organica de Salud, 2006).

Ley de Seguridad Social

El fin de esta ley es el de velar por el bienestar de las personas que pertenecen a la seguridad social, estos afiliados gozan de diversos beneficios y protección de los trabajadores en diferentes situaciones que pueden desestabilizar sus capacidades y bienestar, como nos da a conocer el Art. 155.- LINEAMIENTOS DE POLITICA.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

Pero en esta ley luego de haber analizado el factor de riesgos psicosocial y su relación con el bienestar del trabajador, según investigaciones que se

realizó la autora Amagua Maritza (2017) como proyecto de tesis de la universidad UNIANDES sede Santo Domingo; se pudo constatar que los trabajadores desconocían sobre los riesgos psicosociales como parte de la salud y bienestar laboral, pues estos trabajadores pueden realizar quejas o reclamos como lo hacen con los accidentes de trabajo y posibles enfermedades, pero no lo hacen porque desconocen la problemática y como esta puede afectar su salud. Por lo que en esta investigación se da a conocer que se requiere una reforma al Art. 43, a fin de que se incorpore un literal para los reclamos o quejas de los trabajadores que han sufrido riesgo psicosocial (Amagua, 2017).

Acuerdos Ministeriales

El Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 hace énfasis al teletrabajo, pero no identifica los riesgos psicosociales que puedan tener los colaboradores debido a la carga horaria que algunos tienen por el hecho de trabajar online, en este sentido, en el artículo 7 estipula acerca de la aplicación del teletrabajo. “Corresponde a la parte empleadora, realizar el análisis para la aplicación del teletrabajo, de acuerdo a las necesidades de ésta y al tipo de trabajo que se ejecute”, por otro lado, en el artículo 8 se menciona sobre las condiciones del teletrabajo, aquí se destaca que “La personas teletrabajadoras gozarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones de aquellos trabajadores/ras que realizan labores en las instalaciones donde la parte empleadora realiza sus actividades. (...) “La parte empleadora deberá contar con los mecanismos tecnológicos necesarios con los cuales se mantendrá conexión con la persona teletrabajadora a fin de ejercer el control y la supervisión de las labores por ésta realizadas”.

En el artículo 11 de este mismo acuerdo se destaca que “En el marco de la legislación laboral vigente, el teletrabajador/a gestionará la organización de su tiempo de trabajo. No obstante, la jornada de trabajo no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo. La carga laboral y criterio de resultados será equivalente y comparable al de las personas trabajadoras

que se desempeñan en las instalaciones donde la parte empleadora realiza su actividad. El horario de trabajo podrá ser pactado y modificado por las partes” (Ministerio del Trabajo, 2016).

Sin lugar a duda esta normativa nos menciona aspectos muy importantes que las instituciones deben de tener al momento de trabajar con este tipo de modalidad como es el teletrabajo, puesto que se debe planificar bien las actividades que deben cumplir cada uno de los colaboradores para no sobrecargarlos, por ejemplo, se debe destacar los deberes y derechos, las cargas horarias y el uso de los mecanismos tecnológicos necesarios que respondan a las necesidades de los trabajadores, en ocasiones, por situaciones como las mencionadas es que empiezan a surgir problemas psicológicos y sociales que disminuyen el desempeño del personal que labora en dicha empresa, pero también se puede constatar la existencia de varios vacíos e interrogantes que requieren de una regulación más completa para esta nueva modalidad de trabajo.

El Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082-Normativa erradicacion de la discriminacion en el ambito laboral

El 16 de Junio de 2017 mediante acuerdo Ministerial 82, el Ministerio del Trabajo expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

2.4. Referente Estratégico

2.4.1. Referentes Estratégicos Nacionales

Plan Nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo liga las propuestas con la llegada de un nuevo gobierno y parten de los derechos establecidos en el CRE, en tal sentido la base del plan se divide en tres Ejes y nueve Objetivos con sus respectivos objetivos y metas Nacionales de Desarrollo, con la finalidad de implicar una visión integral e integradora que van acorde a las necesidades de la población y que el gobierno pretende atender, de lo antes establecido, se procede a resaltar las políticas que enmarcan nuestra investigación y por ende nuestro objeto de estudio.

En nuestra problemática respecto a “Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”. Una política es la 1.7 *“Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.”* Esta política se articula al *Eje 1: Derechos para todos durante toda una vida. Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas* (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 58). Esta política en su diagnóstico contenido en el Plan, nos ayuda a caracterizar el problema de la población económicamente activa y su derecho a la seguridad social, pero, no menciona de manera específica datos sobre el teletrabajo, ni respecto a los riesgos psicosociales; tiene una mirada abarcativa general sobre el trabajo. La problemática también responde a la Política 5.1 *“Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas”* del Objetivo 5, Eje 2 del Plan Nacional de Desarrollo. Ya que brindar un ambiente de trabajo saludable y los instrumentos necesarios para realizar la actividad laboral es dar oportunidades para que los colaboradores puedan demostrar sus capacidades, habilidades y destrezas.

En el contexto de la pandemia el sector productivo, las empresas vio la necesidad de implementar esta nueva modalidad de “Teletrabajo”, sin embargo no existían, al momento políticas específicas que respondieran a las problemáticas generadas por estas nuevas formas productivas. Con el decreto ejecutivo se implementan políticas orientadoras para integrar el modelo de teletrabajo, pero no son políticas que responsan a la problemática entorno a la situación del trabajo.

Al teletrabajo se lo ve solo como alternativa de reactivar la economía una alternativa de seguir siendo productivos ante una situación de cuarentena y sus restricciones de movilidad, es por tal razón que nace el teletrabajo. Pero aún no hay estudios suficientes que midan los efectos positivos y negativos de esta nueva forma de trabajar y por ende no hay políticas directas que respondan a la problemática porque aun esta problemática no ha sido diagnosticada en su integralidad dado el nuevo contexto, por lo tanto, lo que se tiene son políticas para regular la forma de acceder a esta modalidad de trabajo.

Las políticas emitidas por el teletrabajo, son solo de gobierno, porque no tienen sustento constitucional, tienen sustento en leyes que son susceptibles de reformas con la nueva Asamblea y el nuevo Gobierno que este en curso, por lo tanto son derogables.

En referencia a esto, no existen tampoco metas declaradas para posteriormente evaluarlas, ya que solo se cuentan con acuerdos ministeriales sobre el teletrabajo, por tanto se puede observar el aumento de desempleo durante la pandemia del COVID-19, 180 000 personas se quedaron sin empleo hasta junio, según datos del Ministerio de Trabajo, es decir, que en solo cuatro meses de cuarentena por el virus, hubo un total de personas desempleadas equivalente a casi el 50 % de los últimos cinco años (EL UNIVERSO, 2020).

Frente a esto, aún se esta analizando sobre los efectos y los riesgos psicosociales del teletrabajo y referente a las 8 dimensiones que mide

nuestra investigación, las políticas laborales ecuatorianas solamente responde al de discriminación que es también considerado un riesgo psicosocial del trabajo, en la *Política 1.10 establece: “Erradicar toda forma de discriminación y violencia por razones económicas, sociales, culturales, religiosas, etnia, edad, discapacidad y movilidad humana, con énfasis en la violencia de género y sus distintas manifestaciones”* (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Toda una Vida, 2017, pág. 58). Los colaboradores pueden tener un sin número de situaciones que pueden afectar su desempeño, frente a esto nadie tiene el derecho a violentar o ser discriminados por ninguna razón.

En lo referente a la prevención de riesgos psicosociales, una institución a cargo es el Ministerio del Trabajo con el “Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo”, estos se respaldan en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, que tiene entre sus objetivos:

- Mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar conciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores.
- Disminuir las lesiones y daños a la salud provocados por el trabajo.
- Mejorar la productividad en base a la gestión empresarial con visión preventiva.

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) surge como parte de los derechos del trabajo y su protección. El programa existe desde que la ley determinara que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales, con el fin de velar por la integridad físico – mental de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, Ministerio, 2020).

Otra institución a cargo de implementar programas, proyectos o servicios es el IESS, como derecho de los trabajadores y deber de los empleadores, es el tener y proporcionar un trabajo digno con acceso a la seguridad social. El

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Seguro Social Campesino que forman parte del Sistema Nacional de Seguridad Social, tienen como misión proteger a la población urbana y rural que se encuentre afiliada al IESS, ya sea con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, discapacidad, desempleo, invalidez, vejez y muerte. (IESS)

Políticas Institucionales

En lo que respecta a las políticas institucionales, la institución que nos facilitó esta investigación, es de tipo pública, forma parte como programa del IESS, encargada de proporcionar prestaciones de salud, pensiones de invalidez y jubilación, y auxilio de funerales a los trabajadores independientes agrícolas y pescadores artesanales en la seguridad social, con programas de salud integral, saneamiento ambiental y desarrollo comunitario; entrega pensiones de jubilación por vejez e invalidez y auxilio de funerales; en cuanto a las políticas y normas que regulan el accionar institucional están: la Ley de Seguridad Social, Modelo de Atención Integral en Salud MAIS, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; por tanto es una institución donde su labor es brindar una mejor calidad de vida a este grupo de población, no tiene aspectos que lo vinculen con nuestra problemática como son los riesgos psicosociales a los trabajadores sino más bien una atención a nivel salud y jubilación a trabajadores independientes jefes de hogar. (Organización Internacional del Trabajo)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación

Para la investigación de los riesgos psicosociales se empleará un tipo de investigación cuantitativa y cualitativa que busque analizar aspectos específicos de los hechos o fenómenos de estudio. El nivel de análisis se da de manera descriptivo/exploratorio.

Al ser una investigación de carácter mixto esta representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Con el fin de presentar resultados objetivos, se procedió a aplicar un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales a los colaboradores. También se presenta una entrevista a profundidad semiestructurada para conocer a profundidad los aspectos de doble presencia y apoyo social de los colaboradores.

3.2. Tipo y nivel de investigación

El tipo de estudio que se aplicó es exploratorio - descriptivo, el mismo que va ayudar a recolectar información para obtener resultados mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, que permitan dar respuesta a la problemática planteada.

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo se encamina en examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados (Hernández Sampieri et al., 2014, pág. 91).

Y la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández Sampieri et al., 2014, pág. 92).

Los estudios exploratorios aportan fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Se consideró estos tipos de investigación para poder identificar, medir y recolectar datos relacionados con los factores de riesgo psicosocial, para seguir con la fase correlacional, es decir poder determinar una relación entre los factores de riesgo con las diversas afectaciones tanto físicas, psicológicas y sociales de los colaboradores, para terminar con la fase interpretativa de los resultados provenientes de las encuestas y entrevistas realizadas.

La investigación es de corte transversal, es decir que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernandez, Fernandez y Baptista, , 2010, pág. 151). El estudio solo recolectara y analizara datos en un periodo de tiempo específico por lo que es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal.

3.3. Universo

Se considera que el universo es el conjunto de elementos globales, finitos o infinitos que son materia de investigación y al que pertenecen la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad que es materia de investigación (INEI, 2017). La investigación tiene un universo que corresponde a todos los colaboradores del área administrativa y de salud de una institución pública de la ciudad de Portoviejo con un total de 40 trabajadores, el universo elegido corresponde al enfoque que se espera de la investigación, que a su vez permitirá determinar las percepciones sobre su ambiente de trabajo.

3.4. Muestra y muestreo

Muestra es el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta (Hernández Sampieri et al., 2014, pág. 173).

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b). En las muestras de este tipo, la elección de los casos no depende de que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de personas que recolectan los datos.

La muestra que se consideró para la investigación es de 30 colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo; profesionales, entre hombres y mujeres del área administrativa y de salud, que está conformado en cuatro departamentos:

- Departamento de Afiliación
- Departamento de Trabajo Social
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Salud

El muestreo es por conveniencia, que trata de una técnica de muestreo estadístico no probabilístico. Donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

3.5. Categorías y variables de estudio

Categorías de estudio

- Información general
- Interacción
- Factores psicosociales

Variables de estudio

- Información personal
- Información profesional
- Carga y ritmo de trabajo
- Desarrollo de competencias
- Liderazgo
- Margen de acción y control
- Organización del trabajo
- Recuperación
- Soporte y apoyo

- Otros riesgos importantes

3.6. Formas de recolección de la información

“Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio del Trabajo, adaptado a la modalidad de teletrabajo.

Con el fin de promover el cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales, el Ministerio del Trabajo con el apoyo de profesionales en seguridad y salud en el trabajo y riesgo psicosocial, elaboró el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales.

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2018).

Entrevistas a profundidad, son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación, y en el caso de la investigación se enfocan en la doble presencia y apoyo social, ya que se pretende conocer y comprender la realidad que viven los teletrabajadores y si están siendo afectados con estos riesgos psicosociales.

Los resultados deben ser considerados como una oportunidad para identificar los riesgos psicosociales que pueden estar afectando a la institución y sus diferentes áreas, por lo que para poder aplicar la encuesta y las entrevistas a los colaboradores, se presentó primero los consentimientos informados correspondientes, donde se da a conocer que los resultados son absolutamente confidenciales y de carácter netamente académicos.

3.7. Forma de análisis de información

La forma de análisis de la información es de codificación axial como técnica para la clasificación de los datos, con la finalidad de relacionarlos con los datos y sus categorías, dichos resultados obtenidos se triangularan con la teoría que sustentan la investigación. La “codificación axial parte del análisis donde el investigador agrupa “las piezas” de los datos identificados y separados por el investigador en la codificación abierta, para crear conexiones entre categorías y temas” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para proceder al análisis de la información cuantitativa, en esta investigación se realizó mediante la aplicación del “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” donde se evalúa los riesgos psicosociales de los colaboradores, para posteriormente dar a conocer los datos más importantes del escenario problemático para la investigación. Las preguntas de la encuesta están diseñadas para cuantificar numéricamente la intensidad de las dimensiones psicosociales; analizar la percepción de los encuestados y determinar el nivel de exposición (bajo, medio o alto riesgo).

Por otro lado, para el análisis cualitativo, se recolectó la información mediante entrevistas semiestructuradas a los colaboradores, posteriormente se realizó la transcripción de las mismas, incluyéndoles una codificación para cada entrevistado; de la información recolectada se estableció una matriz la cual facilitó el análisis de la misma para realizar la triangulación respectiva; que según Denzin (1990) es «la aplicación y combinación de varias metodologías de la investigación en el estudio de un mismo fenómeno» (p.297) (Aguilar, S.& Barroso, J, 2015).

El análisis de la información de la encuesta y las entrevistas evalúa los riesgos psicosociales de los colaboradores, con una interpretación crítica de las respuestas de las entrevistas y de los datos estadísticos de las encuestas.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento “Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” del Ministerio de Trabajo de Ecuador, en primer lugar, se realizó un análisis de los datos personales y profesionales, como: edad, etnia, antigüedad en la institución, área de trabajo, instrucción y género.

4.1. Analisis Descriptivo: perfil sociodemográfico y de empleo

Se presenta el análisis de datos generales de los colaboradores encuestados.

Ciudad	
El Carmen	3.33%
Jipijapa	3.33%
Manta	20.00%
Portoviejo	56.67%
Santa Ana	13.33%
Veinticuatro de Mayo	3.33%
Total	100.00%

Tabla 1. Ciudad

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

En la tabla #1 se puede observar que los colaboradores encuestados el 3,33% habitan a la ciudad de El Carmen y el mismo porcentaje a Jipijapa y Veinticuatro de Mayo; también un 20% en Manta; un 56,67% en Portoviejo y un 13,33% en Santa Ana. En referencia se puede indicar que el mayor porcentaje de los colaboradores entrevistados de la institución viven en ciudad de Portoviejo.

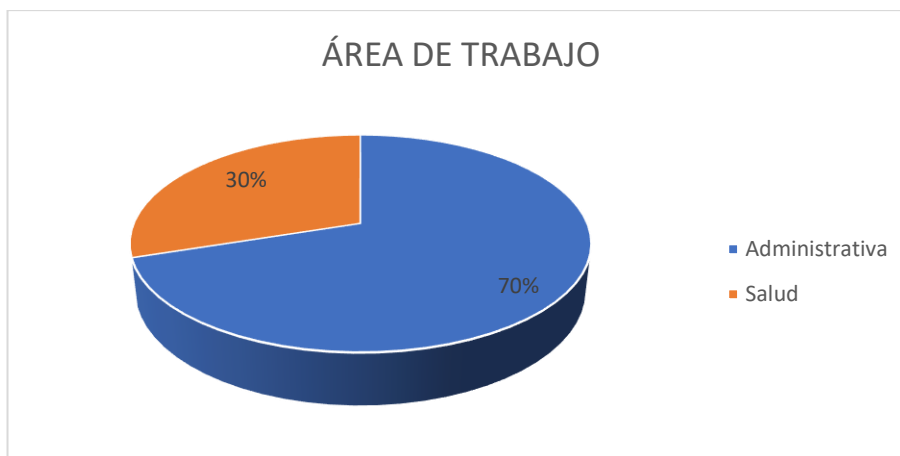


Figura 1. Área de trabajo

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

Se puede observar en el gráfico, que de los colaboradores encuestados en la investigación el 30% pertenece al área de Salud y el 70% al área Administrativa.

Nivel más alto de instrucción	
Ninguno	0,00%
Educación básica	3,33%
Bachillerato	20,00%
Técnico/ Tecnológico	6,67%
Tercer nivel	53,33%
Cuarto nivel	16,67%
Total	100,00%

Tabla 2. Nivel de instrucción

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

En la tabla #3 sobre el nivel de instrucción, se observa que, de los colaboradores participantes en la encuesta, el mayor porcentaje tiene un tercer nivel de instrucción con un 53%; mientras que el 16,67% tienen un cuarto nivel; el 20% tiene bachillerato; mientras que con un porcentaje del 6,67% tienen un técnico/tecnológico; y el 3,33% tienen solo educación básica. Por tanto se puede decir que en su gran mayoría y dependiendo el cargo que desempeñan los colaboradores dentro de la institución, cuentan en mayor porcentaje con un nivel de instrucción de tercer nivel.



Figura 2. Años de experiencia dentro de la institución

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

Con relación al tiempo laborando dentro de la institución, se observa que el porcentaje mas alto, con un 70%, son los que llevan trabajando de 3 a 10 años; seguido de los que llevan trabajando de 0 a 2 años con un 20%; y un 10% esta representado por los trabajadores que llevan laborando de 11 a 20 años.

Edad del trabajador o servidor	
18-24 años	16.67%
25-34 años	43.33%
35-43 años	30.00%
44-52 años	6.67%
Igual o superior a 53 años	3.33%
Total	100.00%

Tabla 3. Edad del trabajador

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

En la tabla #5 se puede terminar que los colaboradores participantes de la encuesta, el 43% son adultos que oscilan entre los 25 a 34 años, seguidos de los que fluctúan entre los 35 a 43 años con un 30%; mientras que un 17% son jóvenes con edades complendidas entre 18 a 24 años; un 7% con edades entre 44 a 52 años y los colaboradores de edad igual o superior a 53 años corresponde a un 3%.

Auto-identificación étnica	
Blanco/a	3.33%
Indígena	10.00%
Mestizo/a	66.67%
Montubio/a	20.00%
Total	100.00%

Tabla 4. Auto-identificación étnica

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo
En lo que respecta a auto-identificación étnica, los resultados muestran que el 66,67% son mestizos, mientras que un 20% son montubios; un 10% indígenas y finalmente un 3,33% blancos.

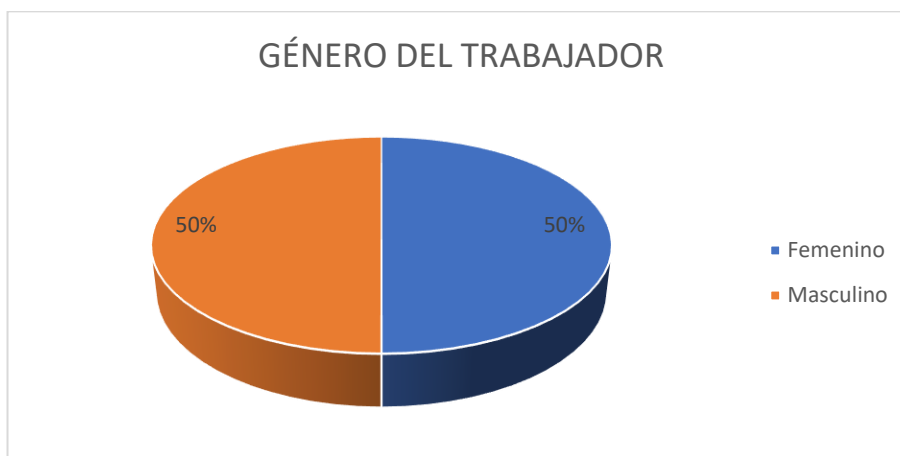


Figura 3. Genero del trabajador

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

Se observa en la tabla que de los colaboradores participantes de la investigación, tanto el sexo masculino como el femenino les corresponden porcentajes similares con un 50%.

4.2. Analisis descriptivo: Las ocho dimendiones de los factores psicosociales

Para medir los factores psicosociales se determinaron ocho dimensiones que se conforman por: Carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, otros riesgos importantes.

Para medir los niveles de exposicion a los riegos psicosociales, en la herramienta utilizada “cuestionario de evaluación de riego psicosocial” se representa con colores para medir el nivel de exposicion a los riegos psicosociales: el rojo se refiere a un riesgo alto de exposición, que es

desfavorable, el amarillo corresponde a un nivel exposición media y verde le corresponde al nivel de riesgo bajo, que es favorable.

4.2.1. Carga y ritmo de trabajo

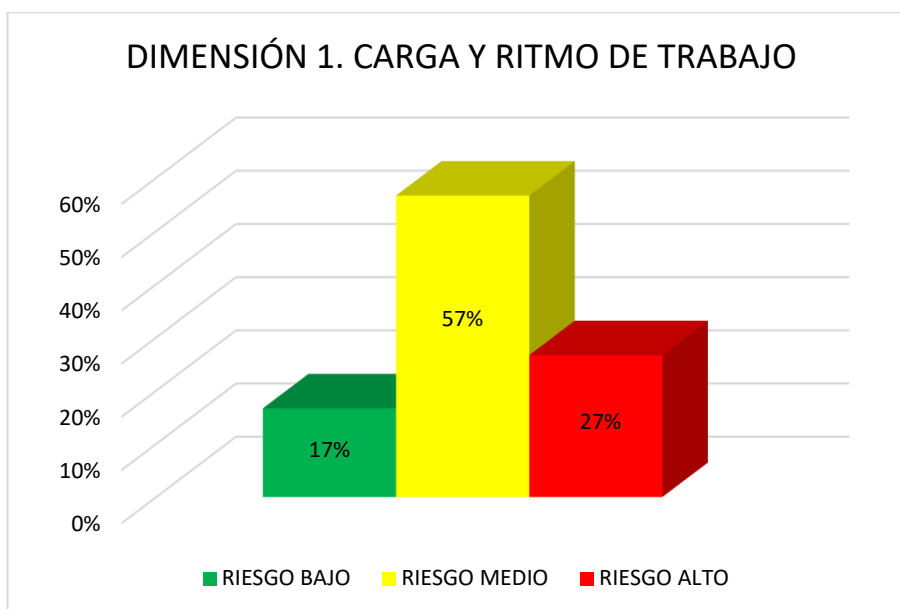


Figura 4. Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

La primera dimensión sobre *carga y ritmo de trabajo*, los resultados muestran que un 17% tienen un riesgo bajo; mientras que el mayor porcentaje es el riesgo medio con un 57%; y solo un 27% tiene riesgo alto. Referente a esta dimensión y según el Instituto Navarro de Salud Laboral (2015), expresa que la carga de trabajo es considerada como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Y para Salazar (2019) entiende por ritmo de trabajo al tiempo necesario para realizar una determinada actividad o tarea, esta puede variar de un día a otro. De acuerdo al resultado obtenido se puede inferir que la carga y ritmo de trabajo no es equilibrada, de acuerdo a las funciones de cada uno de los trabajadores con las actividades que realiza, considerando que esta debe estar acorde al horario de la jornada laboral, y capacidades de trabajador, para lo cual fue contratado, además, en relación a los resultados presentados, a pesar de no ser de riesgo alto,

muestra que hay poca atención en este aspecto, siendo un indicador de posible riesgo psicosocial alto, si no se toman las medidas necesarias para prevenirlo.

4.2.2. Desarrollo de competencias

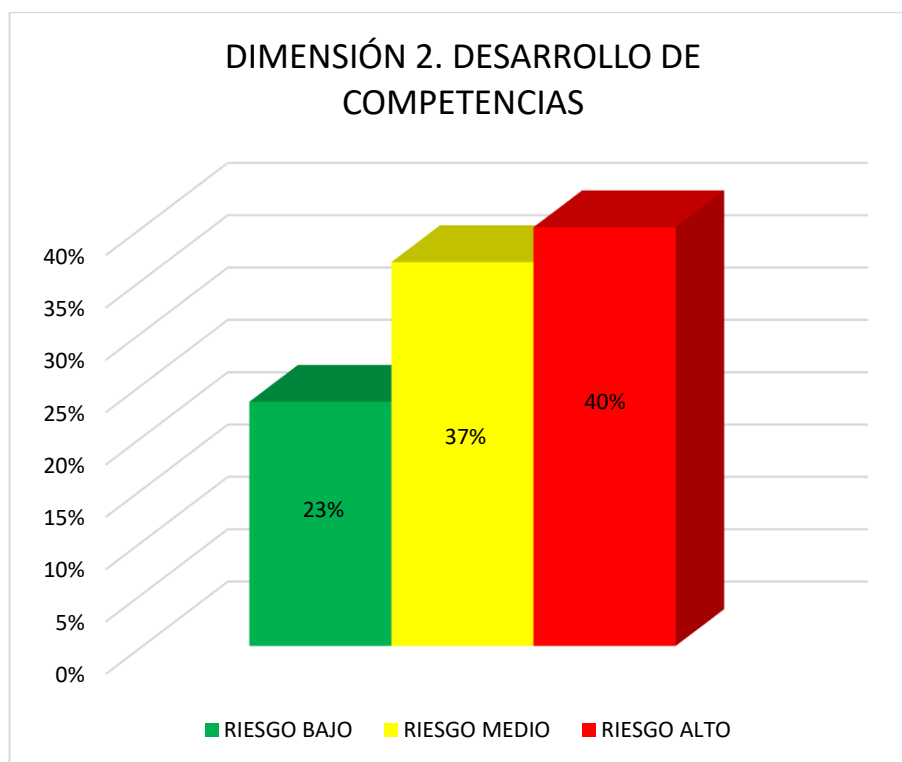


Figura 5. Dimensión 2: Desarrollo de competencias

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

En la segunda dimensión sobre *desarrollo de competencias*, según los resultados se puede observar que un 23% tiene riesgo bajo; un 37% de riesgo medio; y un 40% de riesgo alto para esta dimensión. En este aspecto Gil Flores Javier (2007) refiere que son aquellas oportunidades de desarrollar y mejorar sus capacidades y destrezas, que se traduzcan en ser más eficientes, esto en base a las demandas actuales del trabajo. De acuerdo al resultado se puede indicar que el porcentaje muestra que existe un riesgo psicosocial alto en la institución sobre el desarrollo de competencias, pero también muestra un indicador significativo para el riesgo medio, por lo tanto, es evidente que son escasas las ocasiones, donde a los trabajadores se les ofrezca adquirir conocimientos y mejorar sus habilidades

por parte de la institución, tomando en cuenta que el desarrollo de competencias es un factor importante para el buen desempeño de los colaboradores, y esto ayudaría a sentir confianza en la realización de las funciones asignadas.

4.2.3. Liderazgo

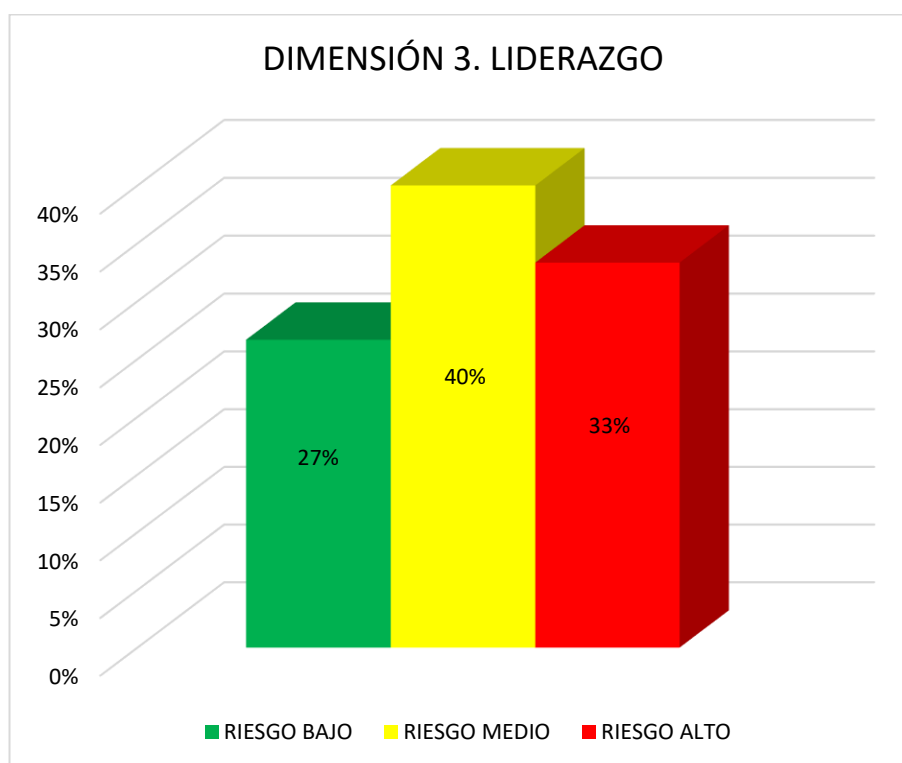


Figura 6. Dimensión 3: Liderazgo

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

En la tercera dimensión sobre *liderazgo*, según los resultados se puede costatar que, un 27% tiene riesgo bajo; un 40% tiene riesgo medio y un 33% como riesgo alto. Según Bonifaz Villar, (2012) indica que el liderazgo se relaciona con aquellas características personales y habilidades para dirigir, coordinar e influenciar en los demás hacia el logro de objetivos comunes que vayan en beneficio de la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que es el riesgo medio el de mayor porcentaje, pero también el riesgo alto tiene un porcentaje significativo, esto muestra que en la institución se presenta debilidades en esta dimensión, lo que haría necesario revisar como este se esta presentando en el trabajo, puesto que el liderazgo

es un factor importante para llevar a cabo los objetivos de la institución, expuestos como estrategias de coordinación, desarrollo de competencias y habilidades en la relación de jefe y colaboradores.

4.2.4. Margen de acción y control

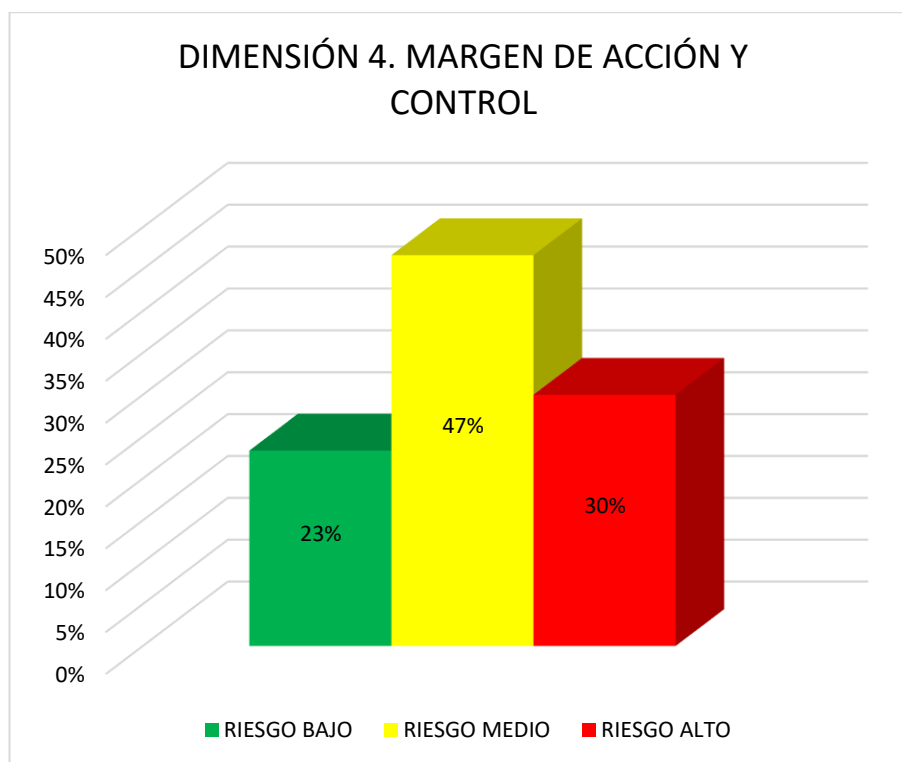


Figura 7. Dimensión : Margen de acción y control

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

La dimensión cuatro, *margen de acción y control*, se obtiene que un 23% tiene riesgo bajo; un 47% riesgo medio y un 30% riesgo alto; por tanto el riesgo medio es el de mayor porcentaje para esta dimensión; y al respecto, el Ministerio del Trabajo conceptualiza este factor como: la medida en la que un colaborador participa en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. En referencia a los resultados antes mencionados se puede indicar que este porcentaje de riesgo medio, muestra que los trabajadores no son tomados en cuenta en las disposiciones que guardan relación directa con su papel dentro de la institución; esta situación, conlleva a muchos trabajadores a exteriorizar desmotivación, ya que al no ser tomados en cuenta, se dificulta crear el sentido de pertenencia por parte de la organización y disminuye la

intención de aportar con nuevas ideas para la mejor realización de las actividades.

4.2.5. Organización del trabajo

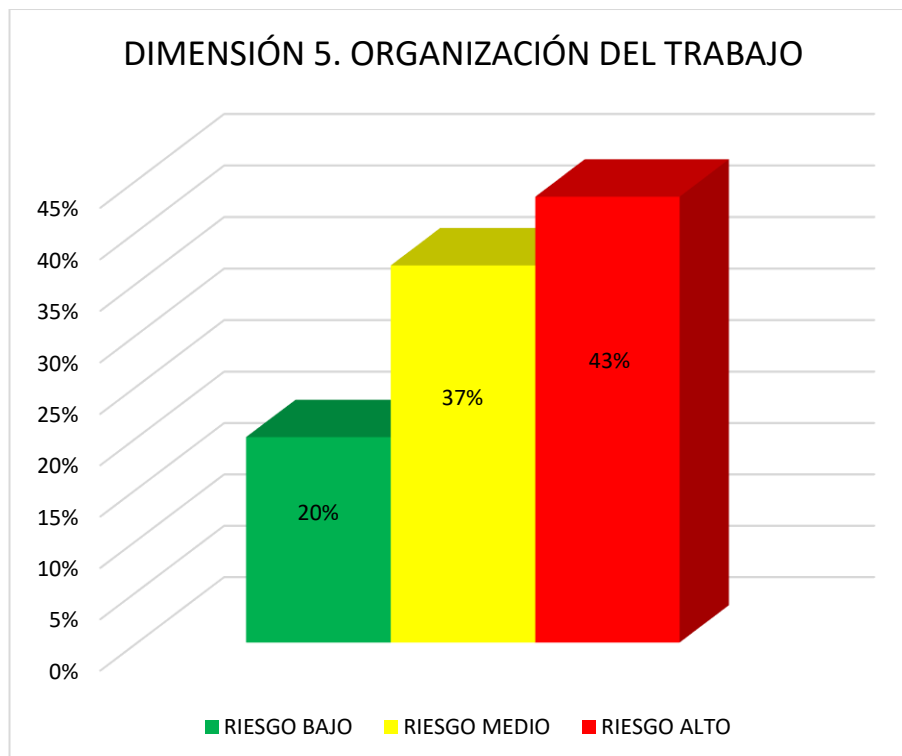


Figura 8. Dimensión 5: Organización del trabajo

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

En la dimensión cinco sobre *organización del trabajo*, se obtuvo, un 20% como riesgo bajo; un 37% riesgo medio y un 43% de riesgo alto, considerándolo como un riesgo psicosocial en la salud de los colaboradores y según Infante & González, (2012) la organización del trabajo examina entre otras: las formas de comunicación, designación del trabajo, así como su distribución. De acuerdo al resultado que indica esta dimensión, esta no se da de forma efectiva, trayendo como consecuencia el aumento de posibles errores en la presentación de tareas asignadas y retrasos en la entrega de las mismas por parte de algunos trabajadores, ya que si las actividades a realizar no son equitativas ni idóneas de acuerdo a la función de cada colaborador, probablemente el desempeño no se de de una forma

eficiente y eficaz, por tanto es necesario que exista una mejor administración, comunicación y coordinación para que también los colaboradores puedan llevar una mejor organización de su trabajo.

4.2.6. Recuperación

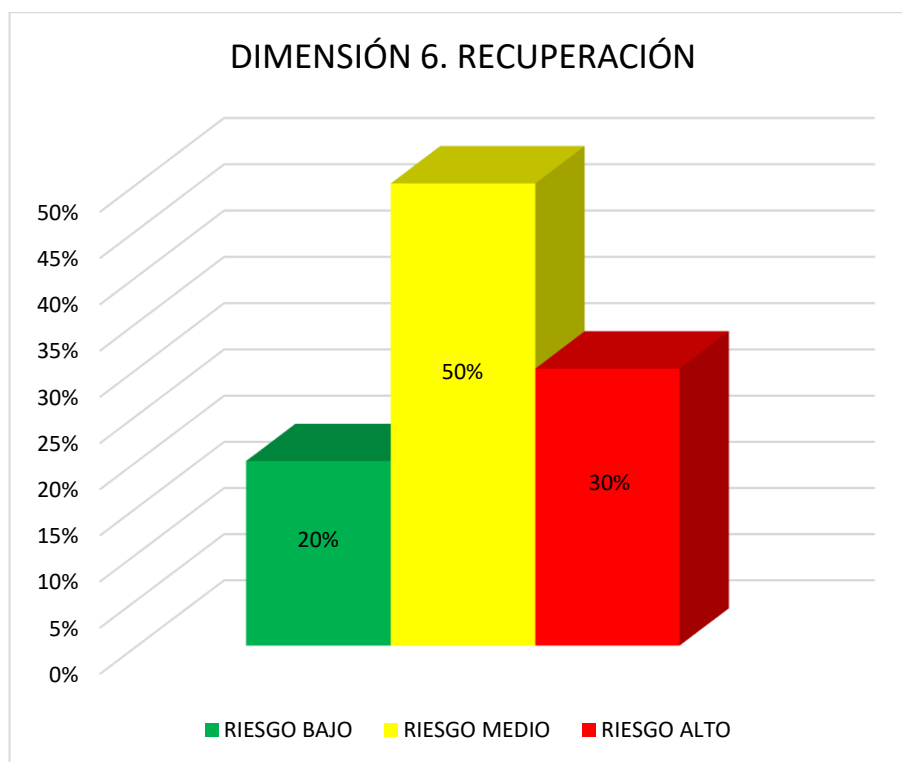


Figura 9. Dimensión 6: Recuperación

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

En la dimensión seis, sobre la *recuperación* después de una larga jornada laboral, se obtiene como resultado un 20% de riesgo bajo; un 50% riesgo medio y un 30% de riesgo alto. Según Colombo, Valeria; Cifre Gallego, (2012) la recuperación es el tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía después de realizar actividades que requieren esfuerzo físico y/o mental en el entorno laboral; así como el tiempo para recrear la mente y realizar otras actividades sociales extra laborales. En el contexto de teletrabajo, es poco el tiempo disponible para hacer una pausa laboral y dedicar un espacio para distraerse, ya que los trabajadores se encuentran con la doble presencia, es decir, se encuentran en su hogar realizando las tareas encomendadas por la institución en la que laboran y al

mismo tiempo comparten el entorno con sus familias, por lo que el tiempo para la distracción y recuperación de energía es escaso.

4.2.7. Soporte y apoyo

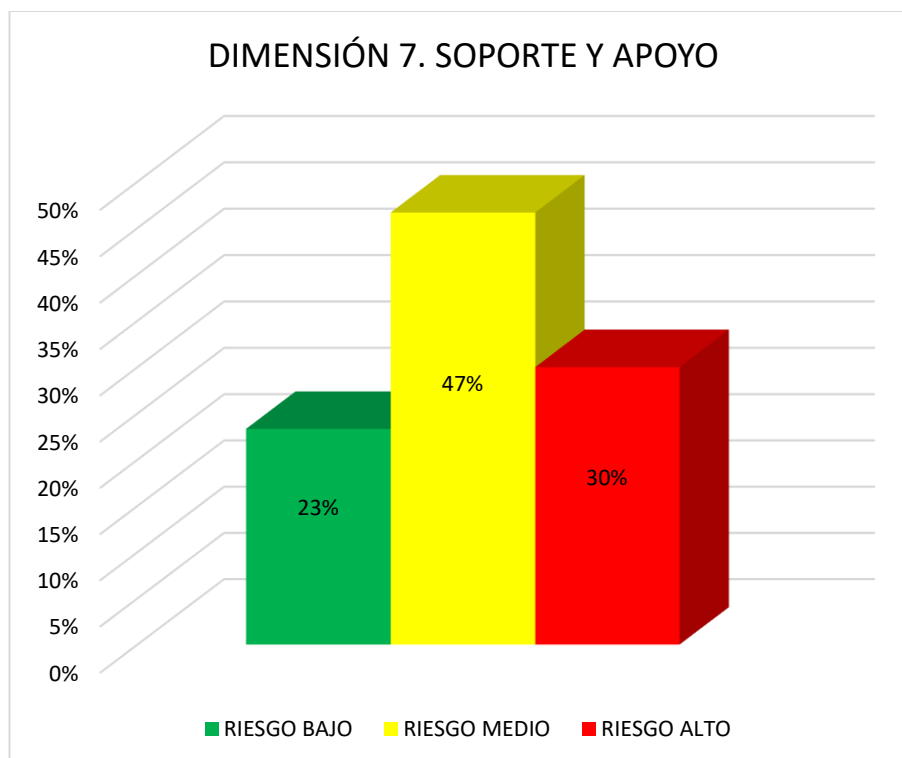


Figura 10. Dimensión 7: Soporte y apoyo

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

En la dimensión siete sobre *soporte y apoyo* por parte de la institución, se encuentra que un 23% es de riesgo bajo, un 47% riesgo medio y un 30% de riesgo alto, obteniendo al riesgo medio como el porcentaje mayor para esta dimensión. En referente a lo anterior Solano Barrera & Aceves Lopez, (2013) expone que el soporte y apoyo son aquellas acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas laborales o familiares/personales. En referencia al resultado, se puede observar que este porcentaje obtenido de riesgo medio, muestra poco compañerismo y escaso apoyo social por parte de la institución hacia los colaboradores, que es un indicador de riesgo, datos que se pueden corroborar con la investigación cualitativa;

considerando que el soporte y apoyo es un eje importante dentro de la organización para el mejor desempeño de los trabajadores.

4.2.8. Otros riesgos importantes

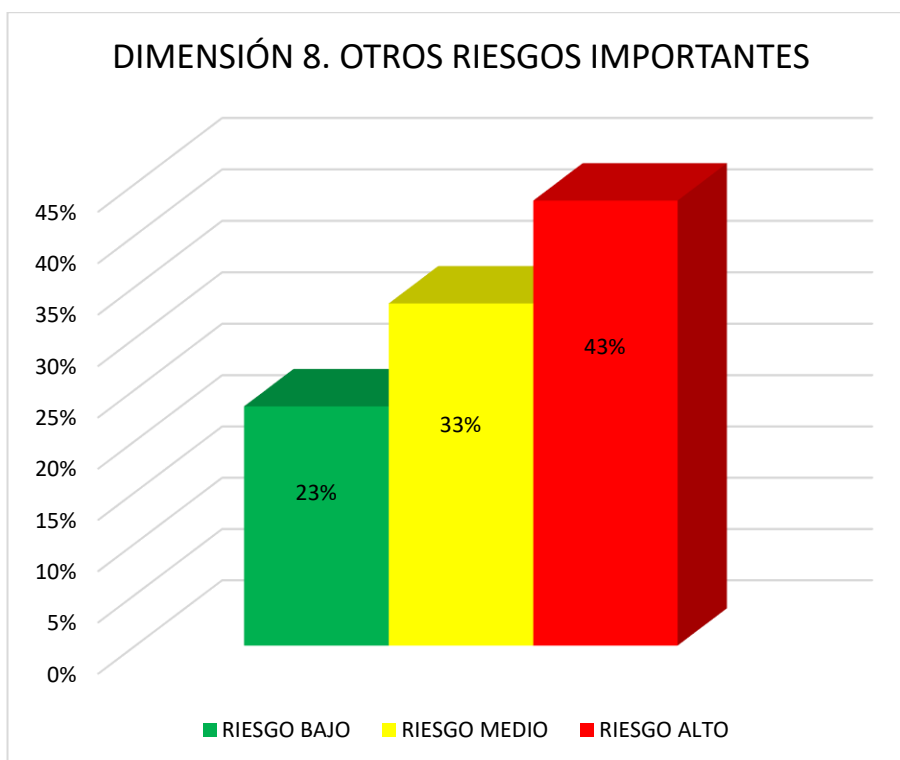


Figura 11. Dimensión 8: Otros riesgos importantes

Elaborado por: Medina y Prado, 2020

Fuente: Anexo a “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio de Trabajo

La dimensión ocho referente a *otros riesgos importantes*, entre ellos, la doble presencia, se obtuvo un 23% de riesgo bajo, un 33% de riesgo medio y un 43% de riesgo alto, considerándolo como riesgo psicosocial en la salud de los colaboradores, que para Ruíz López, P.; Pullas Tapia, P.; Alberto Parra, C, (2017) la doble presencia, valora la existencia de exigencias sincrónicas y simultáneas, entre el ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar, considerándose que la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar la salud del colaborador que afecta la calidad de vida y el desempeño dentro de la institución. Esto está evidenciando y se corrobora con la investigación cualitativa.

4.3. Analisis de las dimensiones con mayor frecuencia

Analizando las tres dimensiones del “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” del Ministerio de Trabajo, aplicado a colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo, se identifica que los factores de mayor riesgo psicosocial que tienen mayor frecuencia son:

La dimensión dos, correspondiente al *desarrollo de competencias* con un porcentaje del 40%, la dimensión cinco, *organización del trabajo* con un porcentaje del 43% y la dimensión ocho, sobre *otros riesgos importantes*, con un porcentaje del 43%, que incluye: acoso discriminatorio, adicción al trabajo, estabilidad laboral y emocional, salud autopercebida y como enfoque de nuestra investigación la “doble presencia”, que se refiere a la doble actividad o tarea laboral-doméstico/familiar.

Los cambios inesperados por el contexto de la pandemia a la modalidad de teletrabajo, han afectado de manera significativa a estas tres dimensiones, que son parte de la investigación cuantitativa, estableciéndolos como riesgos psicosociales en los colaboradores de la institución pública de la ciudad de Portoviejo; referente a estos cambios inesperados y de acuerdo a la teoría ecosistémica del autor Bronfenbrenner, nos dice que, los individuos influyen en el ambiente y este a su vez en ellos, de lo referido y debido al confinamiento los trabajadores cambiaron su ambiente laboral de la noche a la mañana y tuvieron que adaptarse a ello, el mismo autor señala que esta teoría tiene componentes de transición ecológica que comprende la modificación del ambiente ecológico de una persona por un cambio de rol, entorno o ambos (Bronfenbrenner, 1987).

En esta investigación se pudo identificar, que existe diferencia de la influencia entre los factores de riesgo psicosocial generados por el teletrabajo en situaciones preestablecidas, es decir, en condiciones donde el trabajador realiza las actividades laborales cotidianas desde su empresa o institución de trabajo, sin restricciones; y los factores de riesgo psicosocial generados por el teletrabajo en situaciones especiales, tal como es el caso de la pandemia por el COVID-19, donde los colaboradores, han sido sometidos a una suma de escenarios nuevos y desconocidos, que generan

mayor dificultad de adaptabilidad y retraso en el progreso de las actividades laborales.

Desde la mirada de nuestra investigación, la teoría ecosistémica cuyo enfoque es el entorno del individuo y su desarrollo en el mismo, esta teoría es la más apropiada para sustentar y entender de mejor manera la realidad de los colaboradores, debido al cambio a la modalidad de teletrabajo, que les ha generado riesgos psicosociales. El ambiente ecológico de esta teoría expone cuatro sistemas que envuelven al núcleo primario, entendido como el mismo individuo (micro, meso, exo y macro) y el impacto que estas pueden tener sobre la persona y su desarrollo psicológico.

Como la teoría se basa en la relevancia que tiene el entorno con el desarrollo de las personas, considerando sus diversos niveles, es relevante indicar la forma de como los colaboradores percibe su entorno y los cambios que se pueden producir en la conducta de las mismas, en base a los siguientes niveles:

Microsistema.- es el nivel más cercano que está relacionado con la persona, en este aspecto y tomando en cuenta para la investigación, en este nivel se identifica la influencia que el trabajo y la familia tiene en los colaboradores, tanto positiva como negativamente.

Mesosistema.- Es la interacción entre dos o más microsistemas, en este aspecto y en base a la investigación, se considera que los trabajadores se ven afectados por el aspecto de la institución en la que cumple sus labores, como es la interacción con compañeros de trabajo y jefes.

Exosistema.- Se refiere al entorno que aporta para el desarrollo del individuo, para este caso influye el sistema laboral, pero no requiere la intervención de la persona, pero afecta indirectamente en su desarrollo. En este sentido, sería los varios departamentos en los que se divide la institución, donde el colaborador no está incluido directamente.

Macrosistema.- Es definido por los elementos de la cultura en la que vive el individuo, aquí se identifican los valores, costumbres, cultura, etc de los colaboradores.

El trabajo es una actividad que influye directamente en el desarrollo de la persona y permite una integración social, buscando el beneficio y su calidad de vida. De tal manera que se considera relevante para el desarrollo de la persona y que la percepción del ambiente de trabajo no afecte negativamente su conducta, mas aun al tomar en cuenta al estado de emergencia por la pandemia COVID-19 donde se ha manifestado con mayor relevancia la influencia de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral en la modalidad de teletrabajo.

4.4. Analisis de las entrevistas

Resultados con base al objetivo: “Describir cómo influye la doble presencia en los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020”.

La doble presencia es parte de los riesgos psicosociales a lo cual se deriva nuestra investigación, después del análisis de las entrevistas se recolecta las siguientes respuestas, que se refieren a esta dinámica.

De acuerdo a lo antes mencionado, se observa en los testimonios dados por los colaboradores entrevistados #2, # 4, #7 y #10, expresan:

(JH4) “Mediante el teletrabajo es como complicado porque cuando estaba en mi oficina, eran cosas de mi oficina y tarde las tareas de mis hijos y el tiempo para mis hijos, pero en el hogar estar realizando teletrabajo y estar en el hogar con los hijos, ósea no, no se puede una concentrar, porque quizás el hijo ya le grita mami necesito esto o el esposo ayúdame con aquello, entonces no se puede uno concentrar”.

(VQ7) “No, no imposible con los niños, se me va hasta el sueño a las 5 de la mañana pensando a todo lo que tengo que hacer”.

(JM2) “Bueno a veces sí, pero otras no porque los bebes, los niños de alguna manera crean alguna distracción”

(CG10) “Solo los fines de semana donde logro tener un poco de tiempo”

Según Instituto Andaluz de la Mujer, 2019 expresa “la doble presencia es considerada la situación en la que además de desempeñar un trabajo remunerado en horario laboral, se suman y acumulan todas o gran parte de tareas o trabajo doméstico- familiar” La doble presencia en los testimonios expuestos y en su gran mayoría se lo percibe de una manera negativa, debido a que, cuando existe la combinación de ambas actividades y más aún en tiempos de pandemia donde a veces la responsabilidades en el hogar sumadas a las laborales se multiplican, no es fácil adaptarse a esta modalidad de teletrabajo y es por esto que para muchos colaboradores ha sido una situación estresante.

Según los resultados expuestos de los colaboradores #2, #9 y #11

(JM2) “Si, bueno lo que pasa es que hay momentos de frustración de exceso de trabajo o de algo, que a veces no le vemos lógica y de pronto los niños hacen algo y alguien pregunta otra cosa y ahí como que entra un momento e estrés o de ansiedad”

(AB9) “Un poco lo que pasa es que sobre todo el teléfono, las llamadas y mensajes, es estresante”

(AA11) “Definitivamente este cambio radical me causa ansiedad, por mis reuniones extensas, es difícil porque no estamos capacitados para este cambio me siento estresada”.

El sistema ecológico propuesto por Bronfenbrenner (1979) “tiene un enfoque ambiental sobre el desarrollo del individuo mediante los diferentes ambientes en los que se desenvuelve...” El Modelo Ecológico expresa Torrico Linares et al., (2002) “...la novedad que aporta es la atención que se presta a las interconexiones ambientales (micro-, meso-, exo-, y macrosistema) y el impacto que estas pueden tener sobre la persona y su desarrollo psicológico” nos da referencia a como el individuo se puede adaptar a cambios en su vida, después de un periodo de tiempo o según el entorno donde se desenvuelve la persona.

En esta investigación se pudo identificar que la doble presencia se refleja como una carga que influyen en el desempeño de las actividades del teletrabajo y que resulta difícil equilibrar el trabajo y la vida personal, como expresan los colaboradores “*los bebes de una u otra manera crean alguna distracción*”, tambien expresan que les genera “*ansiedad, estrés*” el adaptarse a esta modalidad de trabajo, asi como por el uso de la tecnología y por tener que interrumpir las actividades laborales para atender las exigencias familiares. En conclusión se evidencia que por uno u otro lado la doble presencia tiene efectos nocivos para la salud y el desempeño laboral.

Resultados con base al objetivo: “Determinar el apoyo social con el que cuentan los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020”.

De igual manera, se ha recolectado las siguientes respuestas mediante la aplicación de la entrevista a los colaboradores participantes y que se relaciona a la dinámica de apoyo social.

De acuerdo a lo antes mencionado, se observa en los testimonios dados por los colaboradores entrevistados #4, # 5, #11 y #12, expresan:

(JH4) “Pues en este tema no, tampoco se ha tenido una llamada del departamento de talento humano a ver cómo nos encontramos, como estamos, si necesitamos algo o si de pronto algún familiar se contagió”.

(EM5) “No que va nada nada, eso no hay apoyo moral no hay apoyo laboral, no hay nada vea como hace, trabaje y cumpla, sino no se le paga”

(AA11) “Se me ha dificultado no hemos recibido el apoyo requerido el compañerismo se da pero en niveles muy escasos”.

(C 12) “No para nada el apoyo se ha quedado a un lado no se dan motivaciones ni apoyo social”

El apoyo es el soporte psicológico de una empresa o institución y funciona como una forma de prevención de riesgos psicosociales, en este sentido Rodríguez (2020) menciona que cuando los trabajadores se sienten apoyados en su entorno, mejorará su relación con la organización, el clima laboral y aumentará la responsabilidad de intercambiar y relacionarse con los demás, e incluso, si la organización proporciona los empleados herramientas o recursos emocionales van a lograr mejores resultados, sin embargo, con base a lo manifestado por los entrevistados, se evidencia que en la institución los colaboradores no cuentan con *apoyo social* por parte de los jefes ni de la institución y entre compañeros es mínima, esto va en concordancia y se evidencia en la investigación cuantitativa con su porcentaje considerable, tanto de riesgo medio como de riesgo alto.

En este mismo aspecto, pero referente a los cambios y usos de tecnología, se les pregunto a los entrevistados, “*si tuvieron apoyo, capacitación o si estos fueron debidamente implementados, tomando en cuenta el ritmo de aprendizaje y adaptabilidad de cada trabajador*”; los resultados mas relevantes expuestos por los colaboradores #1, #4 y #12 fueron

(GM1) "No, le cuento que no nunca nos capacitaron, solo nos mandaban clave y clave y nosotros debíamos ver como agregarnos a ese programa, nunca nos facilitaron una ayuda"

(C12) "No tuvimos ninguna capacitacion nos toca auto educarnos"

(JH4) "Lamentablemente este cambio en el ámbito laboral no fue capacitado porque fue de la noche a la mañana, fue hoy día ya no vienen a trabajar y quien sabe hasta cuándo regresaremos al trabajo, entonces prácticamente uno tuvo que auto aprender a manejar no solo las plataformas de zoom sino también un sin número de plataformas que también han sabido existir que me entere ya cuando tuve que hacer teletrabajo".

Un marco de referencia para esta dimensión es de J. Johnson y E. Hall (1988) Modelo demanda - control - apoyo social, quienes exponen que el apoyo de superiores y compañeros en el trabajo actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo (por ejemplo, trabajo en equipo); en donde destaca que, si los trabajadores se sienten apoyados en su entorno, mejorará su relación con la organización y el clima laboral aumentará y se obtendrá mejores resultados.

El papel del apoyo social se considera que es la principal fuente de apoyo laboral, tanto compañeros, jefes y familia, se considera una fuente importante de apoyo, porque puede brindar sustento instrumental y emocional fuera del entorno laboral, mucho mas ahora por el cambio de modalidad a teletrabajo debido al contexto de la pandemia por Covid 19, este factor es importante y debe ser trabajado para lograr superar el riesgo que esta dimensión presenta.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las conclusiones de la investigación sobre “Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020” determinan los siguiente:

Del “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” del Ministerio de Trabajo, adaptado a la modalidad de teletrabajo, se describe cada una de las dimensiones con mayor porcentaje y de mayor frecuencia identificados en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo.

- Con un porcentaje del 43% en primer lugar esta la “organización del trabajo”, se identifica como aquella correcta designación de actividades laborales, para su buena ejecución, que se da con una buena comunicación de sus partes.
- En segundo lugar, también con 43% se presenta “otros riesgos importantes”, dentro de este esta incluido la *doble presencia*; referida a las exigencias trabajo/familia y la corresponsabilidad parental que implica una doble carga de trabajo.
- Y con un 40% se obtiene en tercer lugar “desarrollo de competencias” que se basa en las oportunidades que tienen los trabajadores de capacitarse y desarrollarse en el ámbito profesional.

Por otro lado, se pudo determinar en los resultados cualitativos, el impacto de la emergencia sanitaria por COVID 19 en las condiciones laborales de los entrevistados, se evidencia que la *doble presencia* referida a la necesidad de responder las demandas laborales y la realización de las labores del ámbito domestico-familiar, tiene efectos negativos en la salud y desempeño de los colaboradores, originando una descoordinación en la organización del tiempo, ocasionando sentimientos de sobrecarga, desmotivación y tecnoestres.

Asimismo en cuanto al *apoyo social*, se encontró que en este aspecto fue mínimo, por no decir escaso el apoyo brindado en el contexto de la pandemia al cambio a la modalidad de teletrabajo, por parte de la institución a los colaboradores, por lo que este factor refleja riesgo psicosocial, que implica desmotivación, ansiedad y estrés en los trabajadores por falencias en la comunicación, falta de compañerismo, carencia de compromiso e integración pobre entre las áreas, que ocasionó que su óptimo desempeño laboral se vea afectado. Por lo que su estudio se vuelve fundamental para tratar de controlar y prevenir estos riesgos psicosociales.

En conclusión y tomando en cuenta el contexto actual de la pandemia por Covid 19 y la modalidad de teletrabajo; esta investigación invita a la institución pública de la ciudad de Portoviejo a la planificación e implementación de estrategias organizacionales que permitan la motivación de los colaboradores; e incluir el apoyo social por parte de la institución, para que los colaboradores desarrollen un nivel de pertenencia y compromiso con su institución.

5.2. Recomendaciones

En el contexto laboral actual, se recomienda que la institución diseñe y ejecute la debida atención a los colaboradores, considerando sobre todo las dimensiones cuyos resultados son alto, por lo que se considera apropiado el diseño un manual de Seguridad y Salud en el trabajo para la localización de los riesgos psicosociales, para beneficio de los trabajadores y de la institución, así lograr un ambiente laboral sano para los trabajadores y un mayor bienestar laboral.

Tomando en cuenta el contexto de la crisis sanitaria por la propagación del COVID19, los profesionales de trabajo social desde el área de talento humano deben diseñar programas preventivos y de apoyo en primeros auxilios psicológicos, para mitigar los efectos ocasionados por la pandemia, sean estos por una situación de contagio de muerte de familiares y por el mismo estrés provocado por otros efectos secundarios, con la implementación de actividades de bienestar para fomentar el apoyo social

entre los colaboradores y superiores; incrementar las oportunidades de capacitación a los colaboradores para el desarrollo de las habilidades y de la carrera y adecuar la cantidad de trabajo a la duración de la jornada laboral, así lograr el empoderamiento de los colaboradores y reducir los riesgos psicosociales.

Para la carrera de trabajo social de la universidad Católica de Santiago de Guayaquil se recomienda profundizar más estas investigaciones sobre riesgos psicosociales en la modalidad de teletrabajo, como punto de partida para la creación de proyectos que sirvan de aportes académicos y contribuciones en el ámbito laboral y que esta investigación sea un punto de partida para otras investigaciones con similar temática y se pueda hacer una comparación de resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alastruey Anza & Gomez Etxebarria, J. (2013). *guia de introduccion a los Riesgos Psicosociales Organizativos*.
- Alwani, D. (2020). *Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo*. OIT. Ginebra: Copyright © Organización Internacional del Trabajo.
- Carro Hernández , M. (2013). El Derecho de Trabajo y los riesgos psicosociales. *Sala Segunda Corte Suprema de Justicia, 1*, 11-19.
- Paredes Aguirre, et al. (2020). *EL EFECTO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 EN EL*. Escuela Superior Politécnica del Litoral-ESPOL, Centro de Investigaciones Económicas- CIEC, Guayaquil.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Toda una Vida*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017-2021). *Toda una Vida*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Aguilar, S.& Barroso, J. (2015). *LATRIANGULACIÓN DE DATOS COMO ESTRATEGIA EN INVESTIGACION EDUCATIVA*. Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación, España.
- Aguirre Z & Martinez M. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad Pontificia Comillas de Madrid*. .
- Alastruey Anza, J. C., & Gomez Etxebarria, M. (2013). *Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos*. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales OSALAN. Obtenido de

https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-introduccion-a-los-riesgos-psicosociales-organizativos/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_psicosociales_2013.pdf

Alcolea, J. (2017). *Cuidadores familiares de personas con discapacidad intelectual*. Obtenido de Universidad de Murcia: <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/52832>

Amagua, M. (2017). *REFORMA AL ART. 43 DE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, A FIN DE*. Santo Domingo.

Aparicio, L. (s.f. de s.f. de s.f.). *Evolución de la conceptualización de la discapacidad y de las condiciones de vida proyectadas para las personas en esta situación*. Obtenido de Universidad Pública de Navarra: dialnet.unirioja.es

Argüello, E., & Gonzáles, M. (2014). *Respuestas de afrontamiento, estrés, y factores socio demográficos en personas al cuidado de individuos que tienen discapacidad intelectual*. Obtenido de Universidad Internacional SEK: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1979>

Arias, Herrera, Jaramillo & valdez. (2009). *El derecho del trabajo y de la seguridad social: Discusiones y debates*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Arnold et al. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Departamento de Antropología. Universidad de Chile, Chile.

Asamblea Nacional. (1998). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Obtenido de Asamblea Nacional: https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo15.pdf

Asamblea Nacional. (11 de Agosto de 1998). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Obtenido de OAS: https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo15.pdf

Asamblea Nacional. (s.f. de s.f. de 2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de Asamblea Nacional: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Asamblea Nacional. (25 de Septiembre de 2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Obtenido de CONADIS:

- https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Asamblea Nacional. (10 de Febrero de 2014). *Código Organico Integral Penal*. Obtenido de Derechos Humanos de las Naciones Unidas: https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/E CU/INT_CEDAW_ARL_ECU_18950_S.pdf
- Asamblea Nacional. (2018 de Diciembre de 2015). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Asamblea Nacional. (27 de Octubre de 2017). *Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidad*. Obtenido de CONADIS: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf
- Asamblea Nacional. (15 de Mayo de 2020). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19*. Obtenido de Pichincha Comunicaciones: <http://www.pichinchacomunicaciones.com.ec/wp-content/uploads/2020/05/LEY-DE-APOYO-HUMANITARIA.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial 449*. Quito. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>
- Asamblea Nacional. (s.f. de s.f. de s.f.). *Tratados e Instrumentos Internacionales Aprobados por la Asamblea Nacional de 2013 - 2017*. Recuperado el 24 de Junio de 2020, de Asamblea Nacional: <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/tratados-instrumento-internacionales-2013-2017?created=&title=>
- Aylwin Acuña, N., & Solar, M. O. (2005). *Trabajo Social Familiar*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Badilla Cavaría, L. (2006). FUNDAMENTOS DEL PARADIGMA CUALITATIVO EN LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. *Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 42-51.

- Banco Interamericano de Desarrollo citado por Vásquez, A. (Junio de 2010). *La discapacidad en América Latina*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/spanish/DD/PUB/Discapacidad-SPA.pdf>
- Banco Mundial. (2019). *Discapacidad*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#1>
- Barquín, R. (2015). *Estrés y Afrontamiento en las personas con discapacidad intelectual*. Obtenido de Universidad de Burgos: https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4628/Barqu%c3%adn_Cuervo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrera Díaz, L. F., Casas Marroquí, M. C., & Lizarralde Vargas, A. Y. (2019). *Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores*. Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23937/1/MANUAL%20DE%20PREVENCION%20DE%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20.pdf>
- Barrera, Casas & Lizarralde. (2019). *MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN TELETRABAJADORES*. Colombia-Bogotá.
- Barrios Rubio, A. (Junio de 2014). El Comunicador en el Entorno Digital. *Cuadernos Info(34)*, 165-181. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cinfo/n34/art13.pdf>
- BBC News Mundo. (12 de Marzo de 2020). Coronavirus: las pandemias que pusieron al mundo en alerta en la historia reciente (y cómo se afrontaron). *Redacción*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51843449>
- Benítez, M. (2017). La familia: Desde lo tradicional a lo discutible. *Novedades en población*, 58-68.
- Beresovsky, A. (23 de Junio de 2020). La OIT sugiere la categoría de trabajo remoto "excepcional y obligatorio". *El Cronista*. Obtenido de <https://www.cronista.com/informaciongral/La-OIT-sugiere-la-categoria-de-trabajo-remoto-excepcional-y-obligatorio-20200623-0037.html>

- Berger y Luckmann citados por Aylwin Acuña, N., & Solar, M. O. (2005). *Trabajo Social Familiar*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Berger y Luckmann citados por Rizo García, M. (2015). Construcción de la realidad, Comunicación y Vida Cotidiana - Una aproximación a la obra de Thomas Luckmann. *Intercom RBCC*, 19-38.
- Berger, P., & Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Argentina: Amorrortu.
- Bonifaz Villar. (2012). *Liderazgo Empresarial*. Mexico.
- Branda, S., & Pereyra, S. (s.f.). La investigación cualitativa: Métodos flexibles, apertura a la triangulación y el rol del investigador. *Facultad de Humanidades*.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La Ecología del Desarrollo Humano*. Barcelona - Buenos Aires - México: Paidós.
- Builes, E. C. (2010). Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia. *"Revista Virtual Universidad Católica del Norte"*. No. 31, 1-5.
- Candelas, E., Hernández, F. G., Montero, G., García, M., & García, M. (s.f. de s.f. de 2012). *Fundamentos de Administración*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/administracion/1/fundamentos_administracion.pdf
- Carbonell, José et al citado por Oliva & Villa. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 11-20.
- Carro Hernández, M. D. (2013). El Derecho de Trabajo y los riesgos psicosociales. *Corte Suprema de Justicia: Sala Segunda*, 1, 11-19. Obtenido de https://salasegunda.poder-judicial.go.cr/revista/Revista_N14/contenido/pdfs/01-derechotrabajo.pdf
- Castells, M. c. (1997). *TRABAJANDO CON LAS FAMILIAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de Instituto Interamericano del niño, niña y adolescentes: http://www.iin.oea.org/Cursos_a_distancia/Lectura13_disc..UT3.pdf
- Castillo Builes, E. (Septiembre-Diciembre de 2010). Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia. *Revista Virtual Universidad Católica del*

- Norte(31), 1-5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194214587001.pdf>
- Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los coceptos básicos de la teoría general de los sistemas. *Redalyz*, 1 - 12. Obtenido de Redalyc.
- Celi, J., & Solano, M. D. (2018). *Percepciones frente a violencia de género de los/as adolescentes estudiantes de tercer año de bachillerato unificado: Caso dos colegios de Guayaquil público y privado*. . Obtenido de UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11744/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-97.pdf>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2020). *Disposiciones normativas sobre el teletrabajo en los países CLAD como consecuencia de la Pandemia*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/05/Teletrabajo-PM-CLADv2.pdf>
- CEPAL. (Agosto de 2014). *INFORME REGIONAL SOBRE LA MEDICIÓN DE LA DISCAPACIDAD*. Obtenido de Instituto de Derechos Humanos de la Universidad Nacional de La Plata: <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/informe-regional-sobre-la-medicion-de-la-discapacidad.pdf>
- CIE 10. (2016). *Manual de Codificación Internacional de Enfermedades*. Obtenido de Ministerio de Sanidad del Gobierno de España: https://www.mscbs.gob.es/estadEstudios/estadisticas/normalizacion/CIE10/UT_MANUAL_DIAG_2016_prov1.pdf
- CLAD. (2020). *Disposiciones normativas sobre el teletrabajo en los países CLAD como consecuencia de la Pandemia*. Obtenido de Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/05/Teletrabajo-PM-CLADv2.pdf>
- Codigo de Trabajo. (2005). *Codigo de Trabajo*.
- Codigo de Trabajo. (2013). *DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORÍA JURÍDICA DE LA PGE*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>

- Colombo, Valeria; Cifre Gallego. (2012). *La importancia de recuperarse del trabajo*. Obtenido de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=4165
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila. (s.f. de s.f. de s.f.). *Discapacidad Sensorial*. Obtenido de Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila: http://cdhec.org.mx/archivos/transparencia/INCLUSION/DISCAPACIDAD_SENSORIAL.pdf
- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila. (s.f. de s.f. de s.f.). *Discapacidad Psicosocial*. Obtenido de Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila: http://cdhec.org.mx/archivos/transparencia/INCLUSION/DISCAPACIDAD_PSICOSOCIAL.pdf
- Comision Europea. (2014). *COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL*. Bruselas. Obtenido de relativa a un marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Conadis. (s.f. de Mayo de 2014). *Registro nacional de discapacidades - instituciones*. Obtenido de Concejo Nacional de Igualdad de Discapacidades: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/registro_nacional_discapacidades_instituciones.pdf
- CONADIS. (2017). *Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017 - 2021*. Obtenido de Concejo Nacional para la igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/agenda-nacional-para-la-igualdad-de-discapacidades-2017-2021/>
- Conadis. (s.f. de Marzo de 2020). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de Concejo Nacional para la igualdad de discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Concejo Nacional de Fomento Educativo. (2010). *Discapacidad Visual*. Obtenido de Gobierno de México: https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Visual/1discapacidad_visual.pdf

- Congreso de Colombia. (16 de Julio de 2008). Ley 1221. *Diario Oficial No. 47.052*. Legislación Laboral Colombiana. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html
- Constitución. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito-Ecuador.
- Crespo, R. (01 de Diciembre de 2015). *La creación del Conadis*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/cartas/cartas-conadis-discapacidades-ecuador-leninmoreno.html>
- Cruz, J., & Ostiguín, R. (2011). Cuidador ¿concepto operativo o preludio teórico? *Enfermería Universitaria*, 49 - 54. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v8n1/v8n1a7.pdf>
- Cruz, M. (2010). *Necesidades de apoyo en personas con enfermedad mental grave y carga familiar en cuidadores primarios de México*. Obtenido de Universidad de Salamanca: <https://gredos.usal.es/handle/10366/83299>
- De Andrade,Torres, Ocampo & Alcalá. (2012). *Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg*. Obtenido de Universidad Simón Bolívar: <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- De Pina citado por Oliva & Villa. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 11-20.
- Del Río citado por Donoso, T. (2004). Construccinismo Social: Aplicación del Grupo de Discusión en Praxis de Equipo Reflexivo en la Investigación Científica. *Revista de Psicología*, 9-20.
- Díaz, L., Torruco, U., & Martínez, M. V. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 162-167.
- Diccionario Manual Ilustrado de la Lengua Española citado por Manchón, M. (7 de Abril de 2020). *¿Por qué llaman confinamiento al encierro de la población en sus casas?* Obtenido de El Español: https://cronicaglobal.elespanol.com/creacion/por-llaman-confinamiento-encierro-poblacion-en-sus-casas_335793_102.html
- Donoso Niemeyer, T. (2004). Construccinismo Social: Aplicación del Grupo de Discusión en Praxis de Equipo Reflexivo en la investigación científica. *Revista de Psicología*, 9-20.

- El Comercio. (19 de mayo de 2020). ¿En qué consiste el 'derecho a la desconexión' para personas que realizan teletrabajo? *El Comercio*.
- El Comercio. (17 de Abril de 2020). La emergencia por el covid-19 pone en riesgo 508 000 empleos. *Redacción Negocios*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/emergencia-covid19-riesgo-ecuador.html>
- El Comercio. (17 de Abril de 2020). La emergencia por el covid-19 pone en riesgo 508 000 empleos. *El Comercio*.
- El Universo. (17 de Marzo de 2020). Cuatro modalidades de trabajo se definieron en Ecuador ante la emergencia sanitaria por el coronavirus. *Política*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/17/nota/7784895/teletrabajo-modalidades-trabajo-emergencia-sanitaria-coronavirus>
- El Universo. (17 de Marzo de 2020). Cuatro modalidades de trabajo se definieron en Ecuador ante la emergencia sanitaria por el coronavirus. *El Universo*.
- EL UNIVERSO. (2020). *Ecuador registra en cuatro meses casi la mitad del desempleo que se generó entre 2014 y 2019*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/06/24/nota/7883025/empleo-trabajadores-desempleo-salarios-ecuador>
- El Universo. (13 de Julio de 2020). Menos ingresos y más horas de teletrabajo son el resultado de la pandemia en área metropolitana de Guayaquil, según la Espol. *Comunidad*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/07/13/nota/7905363/menos-ingresos-mas-horas-trabajo-son-resultado-pandemia-guayaquil>
- Engels citado por Olivia & Villa. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 11-20.
- Entrevista1-C2. (18 de Julio de 2020). Percepciones de los cuidadores familiares a cargo de personas con discapacidad frente a su labor de cuidado durante el estado de confinamiento provocado por el Covid-19. (K. Coello, Entrevistador)
- Entrevista2-C1. (20 de Julio de 2020). Percepciones de los Cuidadores Familiares a cargo de personas con discapacidad frente a su labor de

- cuidado durante el estado de confinamiento provocado por el Covid-19. (K. Coello, Entrevistador)
- Entrevista3-C1. (23 de Julio de 2020). Percepciones de los cuidadores familiares a cargo de personas con discapacidad frente a su labor de cuidado durante el estado de confinamiento provocado por el Covid-19. (K. Coello, Entrevistador)
- Entrevista3-C2. (Julio de 2020). Percepciones de los cuidadores familiares a cargo de personas con discapacidad frente a su labor de cuidado durante el estado de confinamiento provocado por el Covid-19. (K. Coello, Entrevistador)
- Entrevista4-C1. (20 de Julio de 2020). Percepciones de los cuidadores familiares a cargo de personas con discapacidad frente a su labor de cuidado ante el estado de confinamiento provocado por el Covid-19. (S. Naranjo, Entrevistador)
- Entrevista5-C1. (25 de Julio de 2020). Percepciones de los cuidadores familiares a cargo de personas con discapacidad frente a su labor de cuidado durante el estado de confinamiento por el Covid-19. (S. Naranjo, Entrevistador)
- Escobedo citado por Ospina, F. (2007). *Familia, sociedad y la calidad de vida de las personas con discapacidad*. Obtenido de Universidad de La Sabana: http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/939/Tes_OspinaRodriguezF_FamiliaSociedadCalidad_2007.pdf?sequence=1
- EU-OSHA. (2020). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Obtenido de Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- EU-OSHA. (2020). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Fabregat, A. (2018). *El Regimen Juridico Laboral del Teletrabajo en España*. Obtenido de

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/176411/TFG_2018_Mateu+Fabregat_Alex.pdf?sequence=1

- Fantova, F. (s.f.). *TRABAJANDO CON LAS FAMILIAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de Instituto Interamericano del Niño, la niña y adolescentes: http://www.iin.oea.org/Cursos_a_distancia/Lectura13_disc..UT3.pdf
- Febvre citado por Oliva & Villa. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 11-20.
- Ferrere. (2020). *Ecuador: Se expiden las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria*. Obtenido de <https://www.ferrere.com/es/novedades/ecuador-se-expiden-las-directrices-para-la-aplicacion-de-teletrabajo-emergente-durante-la-declaratoria-de-emergencia-sanitaria/>
- Figueroba, A. (2010). *La Teoría General de Sistemas, de Ludwig von Bertalanffy*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy>
- Fundación 10. (1 de Marzo de 2019). *Endemia, brote, epidemia, pandemia*. Obtenido de FUNDACIÓN 10: <https://fundacionio.com/2019/03/01/endemia-brote-epidemia-pandemia/>
- Fundación Sin Barreras. (2020). *Estrategias ante la pandemia*. Guayaquil: Fundación Sin Barreras.
- Fundación Sin Barreras. (2020). *Nivel de estrés de los cuidadores de personas con discapacidad durante la pandemia Covid-19*. Guayaquil: FUNSIBA.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método Fenomenológico Hermenéutico . *Propósitos y Representaciones*.
- Gamen & Mieth, F. S. (2015). *Luz y Sombras del Teletrabajo*. Argentina.
- Gamen, F., & Mieth, S. (2015). *Luz y Sombras del Teletrabajo [Tesis de licenciatura]*. Fundación Universidad Argentina de la Empresa. Obtenido de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/5598/Gamen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García Langarica, E. (30 de Marzo de 2020). *Reflexiones sobre la pandemia COVID19*. Obtenido de Medicus Mundi: <https://medicumundi.es/es/actualidad/noticias/1215/Reflexiones-pandemia-COVID19>
- García, F. (30 de Noviembre de 2001). *Modelo Ecológico/Modelo Integral de Intervención en Atención Temprana*. Obtenido de Informed: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-temprana/modelo_ecologico_y_modelo_integral_de_intervencion.pdf
- García, S., & Rodríguez, R. (2018). *Percepciones de las familias en relación a la enfermedad mental y dinámica familiar. Casos de pacientes de un centro psiquiátrico de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10682/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-81.pdf>
- Gérvas, J. (2009). Aciertos y errores en la gestión de las crisis de salud pública en España. *Gaceta sanitaria*, 23(1), 67-71.
- Gestión. (14 de Mayo de 2020). Todo sobre zoom. *Gestión*.
- Gil Flores. (2007). *LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES*. Madrid, España.
- Gobierno Autónomo de Río Negro . (s.f. de s.f. de s.f.). *Teoría General de Sistemas*. Obtenido de Río Negro: <https://www.rionegro.gov.ar//download/archivos/00007855.pdf?1592666042>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil. (11 de Noviembre de 2019). *Gaceta Oficial 8*. Obtenido de Municipalidad de Guayaquil: <https://guayaquil.gob.ec/Gacetas/Periodo%202019-2023/Gaceta%208.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil. (4 de Mayo de 2020). *Gaceta Oficial 15*. Obtenido de Municipalidad de Guayaquil: <https://guayaquil.gob.ec/Gacetas/Periodo%202019-2023/GACETA%2015.pdf>
- Gómez, A. (2013). *Análisis e incidencia de los factores de resiliencia en padres y madres con hijos, que bajo el constructo de la diversidad, son etiquetados como discapacitados : una propuesta de intervención*

- en el ámbito sociofamiliar*. Obtenido de Universidad de Jaén:
<http://ruja.ujaen.es/handle/10953/454>
- Gómez, A., Peñas, O., & Parra, E. (2016). *Caracterización y condiciones de los cuidadores de personas con discapacidad severa de Bogotá*. Obtenido de Scielo:
<https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2016.v18n3/367-378/es>
- Gonzales, Canul & Fernandez. (2016). *Factores motivacionales e higiénicos de*. Obtenido de
<http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-HERZBERG.pdf>
- Gross, M. (2012). Las 8 teorías más importantes sobre la motivación. *Http://Moodle2.Unid.Edu.Mx/Dts_cursos_mdI/Pos/E/CO/AM/09/Las_8_teorias.Pdf*, 1–8. [http://manuelgross.bligoo.com/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion-actualizado\[21/10/201301:08:31p.m.\]google-site-verification:google63abd9e39bc69d20.html%0Ahttps://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdI/pos/E/CO/AM/09/Las_8_teorias.pdf](http://manuelgross.bligoo.com/las-8-teorias-mas-importantes-sobre-la-motivacion-actualizado[21/10/201301:08:31p.m.]google-site-verification:google63abd9e39bc69d20.html%0Ahttps://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdI/pos/E/CO/AM/09/Las_8_teorias.pdf)
- Gutierrez, F. (s.f. de s.f. de 2005). *Discapacidad y Trabajo Social: una mirada sobre los enfoques y derechos sociales*. Obtenido de Universidad de la Laguna:
<https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/2014/Discapacidad,%20Trabajo%20Social%20y%20Derechos%20Sociales.pdf>
- Haviriluk & de Smith, L. (2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. *COMPENDIUM*(24), 61-78.
- Hernández Carrera, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 187-210.
- Hernández Sampieri et al. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.).
- Hernandez, Fernandez y Baptista, . (2010). *Metodología de la Investigación* (quinta ed.). Mexico, Mexico.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: The McGraw-Hill.

- Herrera Vergara, J. R., Valdés Sánchez, G. G., Jaramillo Jassir, I. D., & Arias Pérez, A. M. (2009). *El derecho del trabajo y de la seguridad social: Discusiones y debates*. Universidad del Rosario. Obtenido de https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11411/Derecho%20trabajo%20seguridad%20social_ok.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Horcajada, J., & Padila, B. (2013). Endemia y epidemia. Investigación de un brote epidémico nosocomial. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica*, 181-186.
- Infante & González. (2012). *ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN PUESTO DE TRABAJO SELECCIONADO. EL CASO DE UNA AGENCIA DE VIAJES*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html>
- INSHT. (2011). *Seguridad en el Trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Instituto de Seguridad Laboral. (s.f.). Ministerio de Trabajo y Previsión Social. *Prevención de Riesgos Psicosociales en el Teletrabajo*. Chile. Obtenido de <https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/Prevenci%C3%B3n-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- insst. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*. (Sofía Vega Martínez) Obtenido de CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO: https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1
- INSST. (2020). Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debido al COVID 19. Recomendaciones para el empleador. *Ministerio de Trabajo y Economía Social. Gobierno de España*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>
- Instituto Andaluz de la Mujer. (2019). *Conciliar con salud, una cuestión de género*.

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (31 de Marzo de 2011). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_de_Seguridad_Social.pdf
- Instrumento Andino. (2018). *Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores*. Obtenido de Decisión 584 en sustitución de la decisión 547: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Decisi%C3%B3n-Acuerdo-Cartagena-584.pdf
- Intituto Nacional de Seguridad y Salud, E. (2020). *Prevención de Riesgos Psicosociales en Situación de Trabajo a Distancia debido al COVID 19*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>
- Irazábal, M. (2017). *Carga e impacto familiar de los cuidadores y cuidadoras de personas adultas con discapacidad intelectual con y sin trastorno mental asociado*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=154003>
- itahora. (26 de Marzo de 2020). Teletrabajo emergente, aumenta el número de teletrabajadores. *La revista de Lider de Tecnología*.
- Jarpa Arriagada, C. (2002). Mediación social: Construcción social de un significado. *Theoria*, 89-96.
- Kalimo, R., El-Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/OMS-Los-factores-psicosociales-en-el-trabajo-y-su-relaci%C3%B3n-con-la-salud.pdf>
- Kim, T. J., & von dem Knesebeck, O. (2015). Is an insecure job better for health than having no job at all? A systematic review of studies investigating the health-related risks of both job insecurity and unemployment. *BMC Public Health*, 15(985).

- Kohen, J. (s.f.). El trabajo y la salud en tiempo de COVID-19 mientras continua la pandemia. 89-132. Obtenido de <https://rephip.unr.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/2133/18821/EL%20TRABAJO%20Y%20LA%20SALUD%20EN%20TIEMPOS%20DE%20COVID-19.pdf?sequence=2>
- Lamata, F. (2006). Crisis sanitarias y respuesta política. *Administración Sanitaria Siglo XXI*, 401-406.
- Latama, F. (2006). Crisis Sanitarias y Respuestas Políticas. *Administración Sanitaria Siglo XXI*, 401 - 406. Obtenido de Crisis sanitarias y respuestas políticas.
- Leiva, L. E., Villacís, S. E., Qishpe, G., & Chicaiza, A. A. (2020). La mejor evidencia científica, ante la pandemia de SARS-Cov-2. *Mediciencias UTA*, 4(2), 3-29.
- León, D., & Huarcaya, J. (s.f. de Marzo de 2019). *Salud mental en situaciones de estrés*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000100012
- Ley Organica de Salud. (2006). Quito.
- López Silva, P. (2013). Realidades, Construcciones y Dilemas. Una revisión filosófica al construccionismo social. *Cinta de Moebio*, 9-25.
- Ludwing, B. (1968). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de cultura económica.
- Maestre & Verónica. (2014). “ *El Concurso Biale Massé y su acercamiento a visibilizar las dimensiones psicosociales del trabajo en la provincia de Buenos Aires .*”. August 2015.
- Magnabosco Marra, M. (2014). El construccionismo social como abordaje teórico para la comprensión del abuso sexual. *Revista de Psicología*, 220-242.
- Makalu Consultores. (16 de Febrero de 2018). *Impacto de los Riesgos Psicosociales en la Salud Mental*. Obtenido de Contacto: <https://www.makaluconsultores.cl/impacto-de-los-riesgos-psicosociales-en-la-salud-mental>
- Manchón, M. (7 de Abril de 2020). *¿Por qué llaman confinamiento al encierro de la población en sus casas?* Obtenido de El español:

- https://cronicaglobal.elespanol.com/creacion/por-llaman-confinamiento-encierro-poblacion-en-sus-casas_335793_102.html
- Marcel Gratacós;. (s.f.). *Modelo Ecológico de Bronfenbrenner: sistemas y críticas*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/modelo-ecologico-bronfenbrenner/>
- Martinez Sanchez, R. (2012). *El teletrabajo como tendencia del mercado laboral*. Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador. Quito: Abya-Yala.
- Martínez Sánchez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos*(4), 143-156.
- Mateu Fabregat, A. (2018). *El régimen jurídico laboral del teletrabajo en España*. Universitat Jaume I. Obtenido de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/176411/TFG_2018_Mateu+Fabregat_Alex.pdf?sequence=1
- Medicare. (2018). *¿Es un paciente hospitalizado o ambulatorio?* Obtenido de Medicare: <https://es.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-S-Are-You-an-Inpatient-Outpatient.pdf>
- MIES. (2017). *Acuerdo Ministerial 0031*. Obtenido de MIES: https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Acuerdos_2017_MARZO_29-de-marzo.pdf
- MIES. (2018). *Norma técnica Servicios de atención en el hogar y la comunidad para personas con discapacidad*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/NORMA_TECNICA_ATENCION_EN_EL_HOGAR_Y_LA_COMUNIDAD.pdf
- MIES. (29 de Junio de 2019). *Acuerdo Ministerial N.º 109*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/09/ACUERDO-109-de-27-de-junio-del-2019.pdf>
- MIES. (28 de Marzo de 2019). *Acuerdo Ministerial N.º 83*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/09/ACUERDO-083-de-28-de-marzo-del-2019.pdf>

- Ministerio de Salud Pública. (s.f.). *Servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ley_de_Transparencia/2020_1/Junio/Literal%20d.-%20Servicios%20que%20ofrece%20y%20la%20forma%20de%20acceder%20a%20ellos.pdf
- Ministerio de Salud. (s.f. de s.f. de s.f.). *Dirección Nacional de Discapacidad - DND*. Recuperado el 08 de Julio de 2020, de Ministerio de Salud: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-discapacidades/>
- Ministerio del Interior. (2019). *Plan de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social Pacífica 2019-2030*. Obtenido de Ministerio del Interior: https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/PLAN-NACIONAL-DE-SEGURIDAD-CIUDADANA-Y-CONVIVENCIA-SOCIAL-PACIFIC%CC%81FICA-2019-2030-1_compressed.pdf
- Ministerio del Trabajo. (26 de Septiembre de 2012). Código del Trabajo. *Registro Oficial Suplemento 167*. Comisión de Legislación y Codificación. Obtenido de http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/normativa/codigo_trabajo.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2016). *ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2016-190*. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*.
- Ministerio del Trabajo. (26 de Diciembre de 2017). *Teletrabajo*. Recuperado el 31 de Agosto de 2020, de Sin categoría: <http://www.trabajo.gob.ec/teletrabajo/>
- Ministerio del Trabajo. (Enero de 2018). *Acuerdo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/MDT-2018-0180-EXPEDIR-LA-NORMA-PARA-LA-CALIFICACION-Y-CERTIFICACION-DE-SUSTITUTOS-DIRECTOS-DE-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD-VG-R.O.pdf>

- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales*. Quito.
- Ministerio del Trabajo. (15 de Marzo de 2020). Acuerdo-Ministerial. Nro. *MDT-2020-080*.
- Ministerio del Trabajo. (2020). *ACUERDO-MINISTERIAL-Nro.-MDT-2020-080*. Acuerdo Ministerial.
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Ministerio*. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Mogollón. (s.f.). *Especialización en Gestión de Sistemas de información Gerencial*. Obtenido de Teoría de Sistemas: https://virtual.ucundinamarca.edu.co/udecvirtual/documentacion/esp_GSIG/fundamentos_de_sistemas_de_informacion/fundamentos_lectura_1.pdf
- Monge, V. (2015). La codificación en el método de investigación. *Innovaciones educativas*, 77-84.
- Moreno & Baez. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid- España.
- Moreno Briceño, Fidel & Elsy Godoy. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 38-56.
- Moreno, Garcia et.,. (2004). Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedades. *Dialnet*, 95-108.
- MSP. (2020). *Actualización de casos de coronavirus en Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/actualizacion-de-casos-de-coronavirus-en-ecuador/>
- Muy Perez, E. (2020). *“Los riesgos laborales en la modalidad del teletrabajo en Ecuador*. Cuenca.
- Muy Pérez, E. F. (2020). *Los riesgos laborales en la modalidad del teletrabajo en Ecuador [Tesis de magíster]*. Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33875/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>

- Neffa, J. C. (Julio de 2015). Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). *Voces del Fénix*, 6, 6-16.
- no Gamén & Mieth, F. S. (2015). *Luz y Sombras del Teletrabajo*. Argentina.
- Observatorio Discapacidad Física. (2020). *La discapacidad física. ¿Qué es y qué tipos hay?* Obtenido de Observatorio Discapacidad Física: <https://www.observatoriodiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
- OIT, & Eurofound . (2017). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544226.pdf
- OIT–Eurofound. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Ginebra: Copyright.
- OIT-OMS, C. M. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 118-124.
- Oliva Gómez, E., & Villa Guardiola, J. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, 11-20.
- OMS. (24 de Febrero de 2010). *¿Qué es una pandemia?* Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- OMS. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- OMS. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- OMS citado por Cámara Interamericana de Transportes. (s.f.). *Discapacidad en el mundo*. Obtenido de Cámara Interamericana de Transportes:

<http://www.citamericas.org/archivos/8eb24c8f67879c1b5b9bfdef68ba48f2.pdf>

Oposinet. (11 de Agosto de 2016). *Tema 18. Factores que intervienen en los accidentes y criterios de reducción de riesgos en el taller*. Obtenido de <https://www.oposinet.com/temario-de-tecnologia/temario-6-tecnologia/tema-18-factores-que-intervienen-en-los-accidentes-y-criterios-de-reduccion-de-riesgos-en-el-taller-4/>

Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales. (sf). *ARGUMENTOS TÉCNICOS*. Obtenido de GUÍA DEL DELEGADO Y DELEGADA DE PREVENCIÓN PARA LA INTERVENCIÓN SINDICAL: <http://istas.net/descargas/argumentostecnicosylegales.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Departamento de Protección Social de la OIT*. Obtenido de Ecuador: El caso del Seguro Social Campesino : https://www.usp2030.org/gimi/RessourcePDF.action;jsessionid=rAIO-_7iAyQGngZfYY5R9vWhKx146ZJmOYBRiHfUi8sytRNvgUGY!-692971084?id=55247

Organización Mundial de la Salud. (s.f. de s.f. de 2020). *Discapacidades*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Organización Panamericana de la Salud. (s.f. de s.f. de 2003). *Clasificación Estadísticas Internacionales de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <http://ais.paho.org/classifications/Chapters/pdf/Volume2.pdf>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Osio Havriluk, L., & Delgado de Smith, Y. (Enero-Junio de 2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. *Compendium*, 13(24), 61-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88017685005.pdf>

Ospina, F. (Julio de 2007). *Familia, sociedad y la calidad de vida de las personas con discapacidad*. Obtenido de Universidad de La Sabana:

- http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/939/Tes_OspinaRodriguezF_FamiliaSociedadCalidad_2007.pdf?sequence=1
- Padilla, A. (2010). Discapacidad: Contexto, Concepto y Modelos. *International Law: Revista Colombiana de Derechos Internacionales*, 398.
- Papandrea, D. (2020). Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo. *La seguridad y salud en el trabajo puede salvar vidas*. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf
- Patton citado por Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: The McGraw-Hill.
- Pérez, A. (2008). *Dependencia, cuidado informal y función familiar. Análisis a través del modelo sociocultural de estrés y afrontamiento*. Obtenido de Universidad de Salamanca: <https://gredos.usal.es/handle/10366/22590>
- Pérez, B. (2017). La familia.
- Perez, Sanchez et al. (2005). La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: estudio de relaciones y efectos organizativos. *Revista de Economía Y Empresa*, 11-27.
- Plena Inclusión. (2020). *Confinamiento y aislamiento*. Obtenido de Plena Inclusión: https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/plena_inclusion._confinamiento_y_aislamiento.pdf
- Plena Inclusión. (s.f. de s.f. de 2020). *Discapacidad Intelectual*. Obtenido de Plena Inclusión: <https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/que-es-discapacidad-intelectual>
- Plena Inclusión. (s.f.). *La discapacidad intelectual en cifras*. Obtenido de Plena Inclusión: <https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/la-discapacidad-intelectual-en-cifras>
- Presidencia de la República del Ecuador. (23 de Octubre de 2017). *Decreto N.º 194*. Obtenido de Presidencia de la República del Ecuador: file:///C:/Users/HPI5/Downloads/Decreto_No._194_20170923180437_20170923180451_20170923182101-194-certificado.pdf

- Presidencia de la República del Ecuador. (12 de Noviembre de 2017). *Decreto N.º 197*. Obtenido de Presidencia de la República del Ecuador:
 file:///C:/Users/HPI5/Downloads/decreto_197_nuevo_mandato_20170925134504_20170925134514_20171012205750-197-certificado.pdf
- Presidencia de la República del Ecuador. (1 de Julio de 2019). *Decreto N.º 804*. Obtenido de Presidencia de la República del Ecuador:
 file:///C:/Users/HPI5/Downloads/d_804_20190520180147_20190520180158_20190601181921-804-certificado.pdf
- Raija, Mostafa, Cooper, K. (1988). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relacion con la Salud*. Ginebra.
- Ramírez, Y., & Rivera, M. (2017). *Resiliencia, recursos familiares y espirituales en cuidadores de niños con discapacidad*. Obtenido de Science
 Direct:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007078018300075>
- Reglamento Andino- 957. (s.f.). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo* . Obtenido de Resolucion 957:
<https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/R%20Nro-957%20REGLAMENTO%20INSTRUMENTO%20ANDINO%20DE%20SST.pdf>
- Renaut, A. (2003). *Acoso psicológico, nuevo mal vinculado a la organización del trabajo* . Obtenido de Educación Obrera: <https://doi.org/35995048>
- RFD. (2020). *Proyecto de Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19*. Obtenido de Red de Instituciones Financieras de Desarrollo: <http://www.rfd.org.ec/leyes-vigentes>
- Rizo García, M. (2015). *Construcción de la realidad, Comunicación y Vida Cotidiana -Una a proximación a la obra de Thomas Luckmann. Intercom RBCC, 19-38.*
- Rodríguez Ayala, A. C. (2020). *Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: El caso de una institucion bancaria de la ciudad de Quito - Ecuador*. Universidad Internacional SEK. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3849/1/Tesis%20Final-%20Ana%20Cristina%20Rodr%C3%ADguez%20A.%20.pdf>

- Rubbini, N. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. Universidad Nacional de La Plata, VII Jornadas de Sociología, Argentina.
- Rubbini, N. I. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. *VII Jornadas de Sociología de la UNLP* (págs. 1-18). Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf
- Ruíz López, P.; Pullas Tapia, P.; Alberto Parra, C. (2017). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 33-51.
- Saint Phat, L. (30 de Abril de 2020). Coronavirus: señalan los peligros psicosociales relacionados con la incertidumbre laboral. *Comercio y justicia*. Obtenido de <https://comercioyjusticia.info/mundopsy/coronavirus-senalan-los-peligros-psicosociales-relacionados-con-la-incertidumbre-laboral/>
- Salas, V. (2015). *"Ser activo es felicidad, compártela con nosotros" campaña publicitaria enfocada en publicidad exterior para el centro diurno de Adulto Mayor de Belén*. Obtenido de Universidad de Costa Rica: <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/29704>
- Salazar, B. (2019). *Valoración del ritmo de trabajo*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/estudio-de-tiempos/valoracion-del-ritmo-de-trabajo>
- Sandoval Moya, J. (2010). Construcciónismo, conocimiento y realidad: una lectura crítica desde la psicología social. *Revista del Magíster en Análisis Sistemático Aplicado a la Sociedad*, 31-37.
- Sarmiento & Schmid. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo Afectan El Entorno*.
- Sarto citado por Ospina, F. (2007). *Familia, sociedad y la calidad de vida de las personas con discapacidad*. Obtenido de Universidad de La Sabana: http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/939/Tes_OspinaRodriguezF_FamiliaSociedadCalidad_2007.pdf?sequence=1
- Senplades. (s.f. de s.f. de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021*. Obtenido de Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo:

- https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- SENPLADES. (22 de Septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021*. Obtenido de Secretaría Técnica de Planificación y Desarrollo: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Slaikue, K. (1944). *Intervención en crisis: Manual para práctica e intervención*. México: El Manual Moderno.
- SST. (2014). *CONSTRUIR FUTURO CON TRABAJO DECENTE*. Argentina. Buenos Aires.
- Stang, M. (2011). *Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real*. Obtenido de CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7135/1/S1100074_es.pdf
- Subsecretaria de Inversión Pública. (2019). *Informe técnico para emisión de dictamen de prioridad*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: https://servicios.inclusion.gob.ec/Lotaip_Mies/phocadownload/06_jun_2020/k_%20Planes%20y%20programas%20en%20ejecuci%c3%b3n/Literal_k-Planes_y_programas_en_ejecucion.pdf
- Superintendencia de Bancos. (s.f.). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/instituto-ecuadoriano-de-seguridad-social-iess/#:~:text=Su%20objetivo%20fue%20conceder%20a,No.>
- Tamayo, G. (s.f.). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre económico*, 4(7), 1-14.
- Torres, W. (27 de Marzo de 2020). 306.000 ecuatorianos están teletrabajando por la emergencia sanitaria. *Primicias*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/306-mil-personas-teletrabajan-emergencia-sanitaria/>

- Torres, W. (2020). 306.000 ecuatorianos están teletrabajando por la emergencia sanitaria. *Primicias*.
- Torrice Linares et al. (2002). *El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la Psicooncología*.
- Triviño M., J. (1987). *El enfoque sistémico: aplicación al subsector de agua potable y alcantarillado (A.P.A.)*. Ingeniería e Investigación.
- Valdivia, C. (2008). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia . *La Revue du REDIF*, 15-22.
- Valencia, L. (s.f. de s.f. de 2014). *Breve historia de las personas con discapacidad*. Obtenido de Rebelión: <https://rebelion.org/docs/192745.pdf>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 47 - 53.
- Velarde, V. (28 de Octubre de 2011). *Los modelos de discapacidad: Un recorrido histórico*. Obtenido de Universidad de Navarra: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/29153/1/REYH%2015-1-12Velarde%20Lizama.pdf>
- Velásquez, F. (2000). *El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo*. Scielo.
- Verdugo, M. Á., & Schalock, R. (2013). Calidad de Vida. En M. Á. Verdugo, R. Schalock, B. Arias, L. Gómez, & Urríes, *Discapacidad e Inclusión* (págs. 443-461). Salamanca: Amarú.
- Vicerrectorado de Investigación y Posgrado UCSG. (s.f.). *Dominios institucionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de UCSG: <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf>
- Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (Mayo-Agosto de 2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde El Caribe*, 31(2), 354-385. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>
- Villasmil, A. (2017). *Terapia Familiar Estructural y la influencia del estrés parental en las familias que tienen hijos con síndrome de Down*. Obtenido de Universidad San Francisco de Quito: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6384/1/130868.pdf>

- Villavicencio, C., Romero, M., Criollo, M., & Peñaloza, W. (2018). *Discapacidad y familia: Desgaste emocional*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6267714>
- White y Epson citado por Magnabosco Marra, M. (2014). El Construccinismo Social como abordaje teórico para la comprensión del abuso sexual. *Revista de Psicología*, 220-242.
- Xiaoyan, K., & Jing, L. (s.f. de s.f. de 2017). *Trastornos del desarrollo*. Obtenido de International Association for Child and Adolescent Psychiatry and Allied Professions: <https://iacapap.org/content/uploads/C.1-Discapacidad-Intelectual-SPANISH-2018.pdf>
- Zapata Mora, B. (20 de Noviembre de 2019). Más de 12 000 trabajadores contratados en Ecuador laboran desde casa. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/11/19/nota/7612055/teletrabajo-trabajo-empresas-publicas-privadas-ecuador>
- Zapata Mora, B. (2019). Más de 12 000 trabajadores contratados en Ecuador laboran desde casa. *El Universo*.

ANEXOS

Anexo #1

“Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” Ministerio del Trabajo, adaptado a la modalidad de teletrabajo.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar el espacio para marcar la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.
10. Los participantes al responder deben centrarse que el cuestionario es netamente a la modalidad de teletrabajo.

Muchas gracias por su colaboración

ID	ítem				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Cuidad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Salud:	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Técnico/ Tecnológico	
		Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	

F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		igual o superior a 21 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro-ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades en la modalidad de teletrabajo				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión					PUNTOS

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar teletrabajo				

6	Durante el teletrabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En el teletrabajo se cuenta con un plan de capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades, destrezas y uso de las TICs				
8	En el contexto del teletrabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la dimensión					PUNTOS

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
NR	ítem				
9	En el contexto de teletrabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades en el contexto de teletrabajo.				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiada carga laboral en el contexto de teletrabajo.				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de teletrabajadores, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la dimensión					PUNTOS

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
NR	ítem				
15	Durante el teletrabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el teletrabajo con colaboración de mis compañeros y de otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo en el contexto actual.				
Suma de puntos de la dimensión					PUNTOS

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
NR	ítem				
19	Considero que las formas de comunicación durante el teletrabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En momentos de teletrabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	Durante el teletrabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En teletrabajo tenemos videoconferencias suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.				
23	Las metas y objetivos en el contexto de teletrabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada durante el teletrabajo				
Suma de puntos de la dimensión					PUNTOS

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
NR	ítem				
25	Después de la jornada de teletrabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	Durante el teletrabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía				
27	En el contexto actual de teletrabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño				
28	Tengo un horario y jornada de teletrabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la dimensión					PUNTOS

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
NR	ítem				
30	El teletrabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En la modalidad de teletrabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En el teletrabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En el teletrabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En teletrabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la dimensión					PUNTOS

OTROS RIEGOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de Acuerdo (2)	En Desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En teletrabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de teletrabajo				
37	En el contexto de teletrabajo existe un buen ambiente laboral				
38	En el teletrabajo los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En la modalidad de teletrabajo me siento aceptado y valorado				
40	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en el contexto de teletrabajo				
41	Considero que la modalidad teletrabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
42	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy teletrabajo				
43	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el teletrabajo				
44	En teletrabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
45	Tengo un equilibrio y separo bien el teletrabajo de mi vida personal				
46	Estoy orgulloso de teletrabajar en mi empresa o institución				
47	En teletrabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
48	En teletrabajo los aportes que realizo son valorados y me generan motivación				
49	Me siento libre de culpa cuando no estoy realizando mis actividades de teletrabajo				
50	En teletrabajo se está libre de privilegios, humillaciones, recirculaciones, burlas etc..., mismo que causa malestar y				

	perjudica mi ambiente laboral				
51	Puedo dejar de pensar en el teletrabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
52	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable en la modalidad de teletrabajo				
Suma de puntos de la dimensión				PUNTOS	

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	
53	

Anexo #2

Entrevistas a profundidad

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Objetivos a los que responde la entrevista:

- Describir cómo influye la doble presencia en los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020.
- Determinar el apoyo social con el que cuentan los colaboradores de la modalidad de teletrabajo de una institución pública de la ciudad de Portoviejo en el contexto de la pandemia por COVID19 en el año 2020.

Dirigido a: Colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo

¿Percibe usted, que actualmente con el teletrabajo puede compartir más tiempo con su familia? ¿Por qué?

¿En qué manera?

¿Puede dedicar durante su jornada de teletrabajo un tiempo considerable para atender, ayudar y brindar el apoyo necesario a su familia?

¿En qué hora de su jornada de teletrabajo dedica tiempo para compartir con amigos y/o pareja como anteriormente lo hacía?

¿Puede separar las funciones laborales de las del hogar?

¿Cómo distribuye su tiempo para realizar actividades extras, o como responde a las exigencias en el hogar?

¿En la modalidad de teletrabajo tiene un horario definido para empezar y terminar su trabajo?

¿Se le distribuye bien el tiempo de trabajo a los colaboradores para cada día?

¿En su hogar se tiene definido un espacio para el trabajo separado de la zona familiar?

¿Tuvo que adaptar este espacio debido al teletrabajo?

¿Se respeta dentro del hogar el tiempo en familia y el del trabajo?

¿Considera que el uso y los cambios de la tecnología en su trabajo le generan ansiedad, irritabilidad o frustración y esto afecta a su relación familiar? ¿De qué manera?

¿Qué impacto tiene los cambios tecnológicos en su bienestar y relación con sus seres queridos?

¿Considera que el cambio a la modalidad de teletrabajo en su institución ha tenido el debido apoyo social o se le ha dificultado para realizar su labor?

¿Considera al teletrabajo como una modalidad que pone en desventaja su labor profesional por no existir apoyo el apoyo adecuado?

¿En cuanto a los cambios en tecnología para realizar su labor en la institución fueron debidamente implementados y le capacitaron para ello, tomando en cuenta el ritmo de aprendizaje y adaptabilidad de cada trabajador?

¿Ha recibido capacitaciones y las debidas orientaciones para el buen uso de las plataformas y programas que requiere para su ejercicio profesional?

¿Siente que la institución para la que labora le tiene en cuenta en actividades de bienestar que ayuda a sentirse motivado? ¿Cuáles son?

¿Las actividades de bienestar le aportan o aportarían a su nivel de motivación? ¿De qué manera?

¿Hace uso de las TIC para relacionarse con sus compañeros de trabajo y le ayudan a resolver cualquier problema en grupo?

¿Existe compañerismo y apoyo entre los trabajadores frente a una dificultad o problema? ¿De qué manera?

¿En cuanto a trabajar en equipo, siente que es una buena o mala opción para la modalidad de teletrabajo? ¿Porque?

¿Se siente cómodo/a y a gusto trabajando grupalmente con sus compañeros de teletrabajo? ¿Prefiere trabajar en equipo o individualmente?

¿Cuándo tiene inquietudes respecto a su trabajo, sebe con quienes puede resolverlos?

¿En teletrabajo recibe la misma ayuda y atención cuando tiene dificultades o problemas que en presencial?

Anexo #3

consentimiento informado

1er modelo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tema de Investigación:

“Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes una debida y clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es dirigida por Estefania Medina y Mildred Prado como estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, desde la carrera de Trabajo Social, cuyo objetivo es *Identificar los riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo, en el contexto de la pandemia por COVID19, en el año 2020.*

Se llevará a cabo mediante un **cuestionario** de evaluación de riesgo psicosocial, el cual se enviara mediante correo electrónico y una **entrevista a profundidad**, poseen carácter voluntario, por tanto, la información adquirida será confidencial, la identidad será resguardada y los resultados servirán única y exclusivamente para fines investigativos, es así que, las respuestas no generaran sanciones o repercusiones de ningún tipo.

Acepto participar mediante esta declaración, y doy mi consentimiento para que se grabe la entrevista durante la misma ya que ni mi nombre ni mi persona se vincularán a la grabación, tampoco nadie podrá vincularme a las respuestas que yo dé.

Firma y nombre de la persona que consiente:

2do modelo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tema de Investigación:

“Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes una debida y clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es dirigida por Estefania Medina y Mildred Prado como estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, desde la carrera de Trabajo Social, cuyo objetivo es: *Identificar los riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo en los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo, en el contexto de la pandemia por COVID19, en el año 2020.*

Se llevará a cabo mediante un **cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial**, el cual se enviara mediante correo electrónico, posee carácter voluntario, por tanto, la información adquirida será confidencial, la identidad será resguardada y los resultados servirán única y exclusivamente para fines investigativos, es así que, las respuestas no generaran sanciones o repercusiones de ningún tipo.

Acepto participar mediante esta declaración, y doy mi consentimiento para que se grabe la entrevista durante la misma ya que ni mi nombre ni mi persona se vincularán a la grabación, tampoco nadie podrá vincularme a las respuestas que yo dé.

Firma y nombre de la persona que consiente:



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Medina Gavilanez, Glenda Estefania** con C.C: # 1804639209 y, **Prado Cedeño, Mildred Melania** con C.C: # 1314249853 autoras del trabajo de titulación: **“Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del 2020

LAS AUTORAS:

Medina Gavilanez, Glenda Estefania

Prado Cedeño, Mildred Melania



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	"Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020"		
AUTOR(ES)	Medina Gavilanez, Glenda Estefania; Prado Cedeño, Mildred Melania		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Sara Rowena, Acosta Bustamante, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de septiembre de 2020	No. DE PÁGINAS:	114
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud ocupacional, Recursos Humanos, Administración		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Riesgos psicosociales, teletrabajo, emergencia sanitaria, pandemia, colaboradores, bienestar.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Los riesgos psicosociales siempre han existido, no obstante, lo que se ha logrado cambiar es la percepción social que se tiene frente a esta problemática que sin duda alguna no solo afecta en el bienestar del trabajador sino también en su calidad de vida y salud, siendo esto una de las principales razones para estudiar esta situación que aqueja a muchos empleados y más aun con esta nueva modalidad de trabajo que en mucho de los casos ha provocado que esta situación se agudice y afecte a un sinnúmero de personas tanto a nivel laboral como personal. Para este estudio se aplicó la técnica de la encuesta y entrevista a los colaboradores de una institución pública de la ciudad de Portoviejo, para tener una visión clara de cómo este influye en la salud, rendimiento y bienestar de los trabajadores y poder determinar el impacto que tienen los riesgos psicosociales en el rendimiento, producción y éxito empresarial, esto se lo hará con la finalidad de tener una aproximación a la realidad objeto de estudio que busque mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores. El tipo de estudio que se aplicó es exploratorio - descriptivo, el mismo que permitió recolectar información para obtener resultados mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, que permitan dar respuesta a la problemática planteada. En este sentido es importante resaltar que se utilizó como instrumento un cuestionario para evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores de esta institución.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-998717312 +593-999808438	estefylove@hotmail.es mildredprado1992@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Muñoz Sánchez, Christopher Fernando		
	Teléfono: +593-990331766		
	christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			