

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

Medina Gavilanez Glenda Estefanía

Prado Cedeño Mildred Melania

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de la Facultad de Jurisprudencia, ciencias sociales y políticas
Carrera de Trabajo Social. Ecuador.

: "Estamos ante el mayor curso de formación de la historia"
Carlos Barrabés

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 estudió los factores de riesgos psicosociales en colaboradores de una institución pública 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 está 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 estructura 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, así como En el capítulo uno "Planteamiento del Problema" se realiza el levantamiento 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 determina la justificación que determina los límites de la investigación y lo que se espera obtener. En el segundo capítulo "Referente Teórico-Conceptual-Normativo" en lo que corresponde al referente teórico, 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 eco sistémica, 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 cómo 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 psicosociales 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.

1. Métodos y materiales

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).

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.

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, HernándezSampieri 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.

En cuanto a la reelección de información se realizó el 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).

Por otro lado, se utilizó las 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.

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 triangularán 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 posterior 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 recolecto la información mediante entrevistas semiestructuradas a los colaboradores, posterior se realizó la transcripción de las mismas, incluyéndoles una codificación para cada entrevistado; de la información recolectada se estableció una matriz la cual facilito 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.

2. RESULTADOS

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.

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.

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.

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 comprendidas 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%.

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 exposición a los riesgos psicosociales, en la herramienta utilizada "cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial" se representa con colores para medir el nivel de exposición a los riesgos 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.

Carga y ritmo 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.

Desarrollo de competencias: 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.

Liderazgo: En la tercera dimensión sobre liderazgo, según los resultados se puede constatar 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 cómo se está 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.

Margen de acción y control: 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.

Organización del 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 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.

Recuperación: 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.

Soporte y apoyo: 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.

Otros riesgos importantes: La dimensión ocho refe-

rente 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.

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 auto percibida 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 ecosistema 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. Desde la mirada de nuestra investigación, la teoría ecosistema 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 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.

Microsistema. - Es definido por los elementos de la cultura en la que vive el individuo, aquí se identifica 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 inte-

gración 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, más aún 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.

3. Análisis 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".

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.

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 bebés de una u otra manera crean alguna distracción", también expresan que les genera "ansiedad, estrés" el

adaptarse a esta modalidad de trabajo, así 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.

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.

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 más 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.

4. 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 está 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 está 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 doméstico-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 tecnoestrés.

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 fallencias 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. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

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/LEYORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.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>

Aylwin Acuña, N., & Solar, M. O. (2005). Trabajo Social Familiar. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.

Banco Interamericano de Desarrollo citado por Vásquez, A. (Junio de 2010). La discapacidad en Améri-

ca Latina. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/spanish/DD/PUB/Discapacidad-SPA.pdf>

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

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>

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/informacion/Gral-La-OIT-sugiere-la-categoriade-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, P., & Luckmann, T. (2003). La construcción social de la realidad. Argentina: Amorrortu.

Bronfenbrenner, U. (1987). La Ecología del Desarrollo Humano. Barcelona - Buenos Aires - México: Paidós.

Padilla, A. (2010). Discapacidad: Contexto, Concepto y Modelos. International Law: Revista Colombiana de Derechos Internacionales, 398.

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>

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

Raija, Mostafa, Cooper, K. (1988). Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud. Ginebra.

Ruíz López, P.; Pullas Tapia, P.; Alberto Parra, C. (2017). La doble presencia en las trabajadoras fe-

meninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. Revista de Comunicación de la SEECI, 33-51.

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>

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.

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://repositoriodcpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/939/Tes_OspinaRodriguezF_FamiliaSociedadCalidad_2007.pdf?sequence=1

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>

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.

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/wpcontent/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCTFICIAL_OK.compressed1.pdf Slaikeu, K. (1944). Intervención

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

Tamayo, G. (s.f.). Diseños muestrales en la investiga-

ción. 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-personasteletrabajan-emergencia-sanitaria/>

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.

Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 47 - 53.

Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. Scielo.

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-IntelectualSPANISH-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.