



## El teletrabajo y sus afectaciones psicosociales en los docentes de la Universidad de Guayaquil

### Teleworking and its psychosocial effects on teachers at the University of Guayaquil.

### Teletrabalho e seus efeitos psicossociais em professores da Universidade de Guayaquil

Miryam Gabriela -Pacheco Rodríguez <sup>1</sup>  
[miryam.pachecor@ug.edu.ec](mailto:miryam.pachecor@ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-1007-5968>

Edgar Alexander Álvarez Avilés<sup>2</sup>  
[edgar.alvareza@ug.edu.ec](mailto:edgar.alvareza@ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-1196-1670>

Dina Zoe Urrutia Sánchez <sup>3</sup>  
[dina.urrutias@ug.edu.ec](mailto:dina.urrutias@ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-7105-1372>

Alaina Yanara Saltos Arreaga <sup>4</sup>  
[alaina.saltosa@ug.edu.ec](mailto:alaina.saltosa@ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-5806-3803>

**Correspondencia:** [alez.escober.79@est.ucacue.edu.ec](mailto:alez.escober.79@est.ucacue.edu.ec)

Ciencias de la educación  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de enero de 2023 \***Aceptado:** 12 de febrero de 2023 \* **Publicado:** 7 de marzo de 2023

- I. MSc. en Marketing y Recursos Humanos Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
- II. Ing. en Marketing y Negociación Comercial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
- III. Ing. en Marketing y Negociación Comercial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
- IV. Ing. en Marketing y Negociación Comercial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador



## Resumen

Las condiciones laborales de las organizaciones con el paso del tiempo se han convertido en una amenaza para la salud física y psicológica de las personas que laboran en ellas, se consideraría entonces, que con las nuevas tendencias que norman el desarrollo del contexto empresarial estas situaciones se evitarían, pero no hay nada más alejado a la realidad. En muchas ocasiones las compañías se enfocan solo en los riesgos físicos dejando a un lado los riesgos psicosociales que se dan en sus instalaciones, pero gracias a la llegada del teletrabajo como mecanismo obligatoria para el cumplimiento de las actividades organizacionales se da mayor relevancia a estos últimos elementos promoviendo así estudios vinculados al análisis de los riesgos psicosociales y de los factores que lo generan. Es por lo antes mencionado que este trabajo tiene la finalidad de identificar los distintos riesgos psicosociales que le causó a los docentes universitarios el teletrabajo y a partir de esos hallazgos evidenciar esta problemática dentro de las instalaciones de la Universidad de Guayaquil. Esta investigación fue llevada a cabo bajo una metodología cuantitativa con un alcance descriptivo, con un diseño de campo y no experimental. Los resultados del trabajo académico se recolectaron gracias a la aplicación de una encuesta efectuada a 147 colaboradores y una entrevista estructurada realizada a 5 docentes y con sus resultados se identificaron que el estrés por la jornada laboral fue el riesgo psicosocial que con mayor frecuencia se presentó en la población docente de esta Institución de Educación Superior.

**Palabras clave:** Riesgos psicosociales; teletrabajo; crisis sanitaria; Covid-19; marketing social; docentes universitarios; Instituciones de Educación Superior.

## Abstract

The working conditions of the organizations with the passage of time have become a threat to the physical and psychological health of the people who work in them, it would be considered then, that with the new trends that regulate the development of the business context these situations would be avoided, but there is nothing further from reality. On many occasions the company's focus only on the physical risks leaving aside the psychosocial risks that occur in their facilities, but thanks to the arrival of telework as a mandatory mechanism for the fulfillment of organizational activities, greater relevance is given to the latter elements, thus promoting studies linked to the

analysis of psychosocial risks and the factors that generate them. It is for the above mentioned that this work has the purpose of identifying the different psychosocial risks that caused to the university teachers the telework and from these findings to evidence this problem within the facilities of the University of Guayaquil. This research was carried out under a quantitative methodology with a descriptive scope, with a field and non-experimental design. The results of the academic work were collected thanks to the application of a survey carried out to 147 collaborators and a structured interview conducted by 5 teachers and with their results it was identified that stress due to the workday was the psychosocial risk that most frequently occurred in the teaching population of this Higher Education Institution.

**Keywords:** Psychosocial risks; telework; health crisis; Covid-19; social marketing; university teachers; Higher Education Institutions.

### Resumo

As condições de trabalho das organizações com o passar do tempo tornaram-se uma ameaça para a saúde física e psicológica das pessoas que nelas trabalham, considerar-se-ia então, que com as novas tendências que regulam o desenvolvimento do contexto empresarial estas situações seria evitado, mas não há nada mais longe da realidade. Muitas vezes o foco da empresa apenas nos riscos físicos deixando de lado os riscos psicossociais que ocorrem em suas instalações, mas graças à chegada do teletrabalho como um mecanismo obrigatório para o cumprimento das atividades organizacionais, maior relevância é dada a estes últimos elementos, assim promover estudos vinculados à análise dos riscos psicossociais e dos fatores que os geram. É pelo exposto que este trabalho tem como objetivo identificar os diferentes riscos psicossociais que causaram aos professores universitários o teletrabalho e, a partir dessas descobertas, evidenciar esse problema nas instalações da Universidade de Guayaquil. Esta pesquisa foi realizada sob uma metodologia quantitativa com escopo descritivo, com um delineamento de campo e não experimental. Os resultados do trabalho acadêmico foram recolhidos graças à aplicação de um inquérito a 147 colaboradores e a uma entrevista estruturada a 5 professores e com os seus resultados identificou-se que o stress devido ao dia de trabalho foi o risco psicossocial que mais ocorreu em a população docente desta Instituição de Ensino Superior.

**Palavras-chave:** Riscos psicossociais; teletrabalho; crise sanitária; Covid-19, marketing social; docentes universitários; Instituições de Ensino Superior.

## **Introducción**

Debido a la crisis sanitaria a causa del Covid-19 que inició en marzo del 2020 a nivel mundial, existió un impacto radical en diferentes áreas de la sociedad, una de ellas es el área laboral. Se presentaron varios escenarios, por ejemplo, empleados que fueron afectados por el virus y tuvieron que de forma abrupta quedarse en casa hasta mejorarse y en otros casos no superaron la enfermedad y fallecieron; otro motivo fue el distanciamiento obligatorio que conllevó al cierre temporal de todas las empresas e instituciones, y también la prevención de salud. En el Ecuador la ciudad de Guayaquil fue una de las comunidades más afectadas por la pandemia convirtiéndose en el peor momento en el epicentro de contagios generados en el país, contando con una cantidad del 70% de casos positivos del COVID.19 (Omedes, 2020).

El distanciamiento obligatorio que se dio a raíz de la pandemia orilló a los educadores a impartir sus clases desde sus hogares como medida de precaución, basados también en el estado de excepción por emergencia sanitaria, lo que originó que con mayor facilidad la existencia de problemas psicosociales en los docentes de la Universidad de Guayaquil. Esto fue el resultado principalmente de las nuevas dinámicas que los trabajadores de la educación debían adoptar para realizar sus actividades; por otra parte, otro factor que contribuyó activamente a que esta situación se agravara es el dominio de las herramientas digitales que ponían las instituciones a disposición de su comunidad para continuar con las actividades académicas y laborales en los entornos virtuales.

La nueva realidad laboral, en su momento fue una transformación radical que ha ocasionado una infinidad de afectaciones psicosociales en los docentes, tales como: el estrés laboral, problemas de salud física y mental, disminución del rendimiento en el trabajo, cambios en el comportamiento, reducción en la calidad de salud ocupacional, incorporar las funciones laborales en el hogar las alteraciones de la vida social y familiar. Es importante meditar en la situación que viven actualmente los educadores, con la finalidad de proponer una solución que permita considerar los efectos que ocasiona el teletrabajo y que llegan a ser de gravedad, en el caso de no ser atendidos a tiempo. Un ejemplo real que se estima conveniente describir en este documento es el siguiente:

Un total de 76,2% de docentes de la Universidad del Azuay de la facultad de medicina que señalan que han sido afectados por el teletrabajo en su situación laboral y de salud durante el período del 2020 y que fue originado por el COVID-19, esto ha permitido que aquellos maestros manifiesten constantemente estrés, agotamiento, problemas de salud y familiares, todo esto, ha generado los actuales riesgos psicosociales en la salud del ser humano, el trabajo y problemas intrafamiliares (Naranjo, 2020).

Se debe considerar también que el sistema de educación superior no se encontraba preparado para afrontar una abrupta digitalización como muchos de los sectores que conforman la industria del país, de hecho en el año 2018 surgen los primeros esfuerzos por parte de las Universidades de incorporar de manera activa las plataformas y aplicaciones digitales para crear entornos virtuales de aprendizaje (Academium, 2020). Estas plataformas académicas son un instrumento clave para que los estudiantes interactúen con los docentes y permita el autoaprendizaje, el 20 de mayo del 2019 la UNEMI – Universidad Estatal de Milagro inauguró sus clases con modalidad en línea a través de las videoconferencias de zoom, con la finalidad de transformar la sociedad con disciplina y autodeterminación Chevez (2019), mientras que, en la UTB – Universidad Técnica de Babahoyo en el 2018 se implementó la plataforma Moodle junto a una guía de manejo para optimizar el rendimiento estudiantil de quienes tenían actividades laborales (Abielvera, 2018).

Debido a la pandemia del COVID-19 las plataformas ya mencionadas y otras tantas fueron consideradas como medidas de prevención para continuar con la enseñanza en estos difíciles momentos para la sociedad y la humanidad en general. La mayoría de las Instituciones de Educación Superior del sector público realizaron por primera vez las actividades presenciales con modalidad virtual (Benalcázar , 2020). Este cambio posicionó al teletrabajo y el e-learning como una realidad en un sistema donde la digitalización y la virtualidad eran escenarios muy lejanos, principalmente por la brecha digital, la falta de equipos y en general por el poco o nulo interés que mostraban los líderes de estas organizaciones en estos componentes. Esto a su vez desencadenó inconvenientes en toda la comunidad universitaria, pero que se vieron acentuados en la población docente por el exceso de actividades, horarios extendidos, estrés por incorporar las responsabilidades ocupacionales con el ambiente del hogar y vida personal.

En definitiva el teletrabajo a causa de la crisis sanitaria de Covid-19 afectó duramente a los colaboradores de la educación y a pesar de que se tiene una idea no se sabe con seguridad que efectos psicosociales los afectaron o mucho menos que se puede hacer para lograr que el teletrabajo

se convierta en una vía realmente efectiva al momento de contemplarse como una posibilidad dentro de la realidad de la educación a nivel nacional. Es por eso por lo que se decide realizar este trabajo que tiene la finalidad de identificar los distintos riesgos psicosociales que le causó a los docentes universitarios el teletrabajo y a partir de esos hallazgos evidenciar esta problemática dentro de las instalaciones de la Universidad de Guayaquil y que sus autoridades tomen los correctivos pertinentes para que superen eficiente y eficazmente esta problemática que afecta a sus colaboradores. Es importante indicar que se toma como referente esta Institución de Educación Superior por ser la más grande, importe y representativa a nivel país y lo que pasa en esta organización es muy probable que suceda en las demás.

## **Desarrollo**

Las diferentes situaciones que se desarrollaron en el mundo producto de la pandemia por Covid-19, han sido el punto de partida para iniciar investigaciones no solo en el ámbito propio del mundo de la medicina, sino también en diversas ramas y así entender los distintos comportamientos, cambios de cultura, hábitos y efectos que se han generado en la sociedad. Bajo este escenario el teletrabajo fue una actividad que incrementó su práctica con la llegada de la pandemia, siendo esta adoptada por Instituciones de Educación Superior como una forma válida para continuar con las operaciones académicas.

Se define como teletrabajo a todas las actividades laborales que se realicen mediante el uso de distintas herramientas tecnológicas cuya función sea la de comunicar y crear un entorno virtual entre el empleado y la empresa, debido a que por diversas razones el colaborador no puede desarrollar su actividad en el espacio físico de la entidad a la que pertenece. El uso de esta modalidad de trabajo antes de la pandemia estaba sujeta a la cultura organizacional de cada empresa y a sus necesidades de capital humano como organización; ya que, formalmente si se encontraba reconocida por la legislación de diferentes países, pero su aplicación dependía exclusivamente de la institución. Sin embargo, el incremento de esta actividad tuvo un cambio acelerado por la pandemia de Covid-19 y se volvió en una forma de trabajo principal durante la pandemia y en

muchos casos se ha quedado como una forma habitual de trabajo ganando espacios cada día en diferentes giros de negocio con el apoyo de innovadoras herramientas tecnológicas (Sala, 2020). El teletrabajo también es conocido como trabajo a distancia y puede ser abordado por empleados de cualquier tipo de empresa por las distintas ventajas que ofrece tanto para el colaborador como para la organización, por ejemplo la flexibilidad de conectarse a través de plataformas tecnológicas a un espacio físico de trabajo ahorrando tiempo en la movilización, mayor autonomía en la gestión del tiempo del colaborador, reducción de costos de operación, entre otros. Para que un trabajador pueda acceder a la modalidad de teletrabajo, debe de cumplir ciertas condiciones que se enmarcan desde lo legal, tecnológico, así como criterios que se encuentren previamente definidos por las empresas que demandan esta modalidad laboral, entre ellos las normas de uso de equipos, horas de trabajo y seguimiento a aspectos relacionados con la salud porque de no tener esta estructura que regularice la actividad laboral a distancia con el paso del tiempo empieza a presentar inconvenientes como menor ergonomía, dificultad para equilibrar el trabajo y la familia, dificultad para cumplir las metas (Heras y Olaya, 2019).

El teletrabajo cuando no se aplica de manera correcta puede dar origen o agravar la presencia de muchos de los riesgos psicosociales, que no son más que situaciones negativas que se generan por la deficiencia que puede tener el diseño de la empresa, su estructura organizacional, su clima laboral y relativamente cualquier factor vinculado a una institución. Estos riesgos provocan que el trabajador genere afectaciones negativas tanto de manera físicas, psicológicas, sociales, o laborales y que deben ser tratadas debidamente para que el trabajador supere estas afectaciones y se sienta valorado en la institución a la que pertenece porque de lo contrario optará por romper la relación laboral con la organización lo cual para esta última le representa la pérdida del capital intelectual uno de los principales problemas que en el nuevo contexto empresarial las entidades deben afrontar (Pulido y Urbina, 2018).

Los riesgos psicosociales se presentan en los colaboradores cuando son sometidos a factores de riesgos psicosociales que llegan a estar orientados por dos factores el primero es el contexto laboral donde se deben considerar aspectos como la estructura, cultura, el clima, la comunicación, la autonomía y los demás factores que conforman el ambiente laboral. El segundo factor es el contenido del trabajo donde se consideran elementos como el equipo de trabajo, la asignación de tareas dentro de la empresa, la jornada y el ritmo laboral, incluso se consideran todos los componentes vinculados al personal que forma parte de la entidad, ya que el talento humano que

posee la institución es muy variado y con sus conductas, comportamientos y expresiones puede afectar a los demás y se convierte en ese momento en un factor de riesgo psicosocial (Feria, 2018). Los expertos en el tema han llegado a considerar una gran variedad de los riesgos psicosociales que un trabajador puede generar al momento de ser expuesto a un Factor de Riesgo Psicosocial (FRP), pero la realidad es que hay una serie de riesgos que siempre se encuentran presentes cuando genera esta problemática en el trabajador y son esos factores comunes como el estrés laboral, el síndrome de Burnout, el Mobbing o el acoso laboral, síndrome de Boreut, los que se abordarán a continuación.

El estrés es la respuesta física o emocional que produce el cuerpo de un individuo una vez ha reconocido dificultades que generan un desequilibrio en el medio que lo rodea. Este estado de tensión provocado por las situaciones del entorno es considerado como negativo porque afecta a la salud física o psicológica de la persona que es expuesto a estos estresores. El estrés aunque no es fácil de percibir siempre se encuentra presente en la vida cotidiana de los humanos, pues cualquier modificación en sus actividades genera este estado de tensión y pone en alerta los sentidos de la persona para resolver ese percance y continuar con su rutina (Polo, 2020).

El estrés en el campo laboral en un colaborador que genera afectaciones no solo en su salud, sino que puede también verse reflejado en la rentabilidad de la empresa, pues un empleado estresado es más propenso a sufrir enfermedades y a bajar su rendimiento en las tareas que le sean asignadas. Las afectaciones del estrés trascienden e incluso afecta a los gobiernos, debido a que la tasa de individuos que sufren enfermedades vinculadas al estrés laboral es mayor, deben destinar un mayor presupuesto dentro del sistema de salud pública para tratar estos padecimientos. Es tan grave la situación que varios estudios realizados demuestran que el estrés laboral es la segunda enfermedad más frecuente en la población trabajadora de determinadas naciones (Patlán, 2019). Dependiendo de la duración del estrés se puede categorizar como agudo o crónico, el primero es de menor duración y limitado, pero con una intensidad elevada, mientras que el segundo es duradero y una intensidad de nivel medio por lo que el trabajador se adapta y lo normaliza con facilidad (Feria, 2018).

El síndrome de Burnout a diferencia del estrés que es un estado de tensión, es un estado de agotamiento ocasionado por la exposición de un trabajador a una excesiva y prolongada situación

estresante que generalmente está vinculada a eventos donde el trabajador no se siente en la capacidad de satisfacer las demandas de su cargo dentro de la organización. Este síndrome es denominado también como el síndrome del desgaste profesional, síndrome del quemado, síndrome de sobre carga emocional o simplemente el SB por las siglas del síndrome, pero indistinto del nombre que se le asigne siempre es causado por la exposición crónica del colaborador a una situación de alto estrés. Este al igual que cualquiera de los riesgos psicosociales afecta la calidad de vida del trabajador, pues es capaz de afectar negativamente la salud física y emocional de un colaborador, incluso en ocasiones esta afectación termina por acabar con la vida del individuo siendo de esta manera uno de los riesgos psicosociales más peligrosos para el trabajador y por ende el que más debe ser evitado por las entidades (Saborío y Hidalgo, 2015).

El síndrome de Burnout se caracteriza por causar en el trabajador que lo padece un sentimiento de agotamiento crónico a nivel emocional y en general de todos los recursos emocionales que posee la persona, su despersonalización y una significativa reducción en la realización personal. Este síndrome tiene lugar tras una exposición continua a una situación estresante, por lo tanto es producido no por las personas que trabajan con el individuo, sino por el entorno en el que trabaja el individuo, la estructura organizacional y el funcionamiento en general de la entidad y dan como resultado que el trabajador pierda el encanto por cumplir sus funciones y aunque no necesariamente termine por renunciar si ocasiona un gran daño a la empresa y sobre todo a su salud emocional (Díaz y Gómez, 2016). Por otro lado, el Mobbing o el acoso laboral está constituido por cualquier manifestación de conductas inapropiadas que puedan afectar al trabajador, su dignidad e incluso su integridad tanto física como psíquica, a través de palabras, gestos, acciones o cualquier otra vía. A diferencia del riesgo psicosocial anterior que lo causa el entorno del colaborador, el Mobbing para que se dé se necesita la figura de un hostigador o perseguidor que lo único busca es infundir miedo, desprecio, pánico o incluso desánimo en el trabajador, generalmente a esa figura se la denomina como bossing por la traducción al inglés de la palabra jefe, ya que generalmente los colaboradores de cargos medios o altos son los que asumen este rol dentro de la organización (Melo, 2015).

El acoso laboral en la actualidad es muy presente en las organizaciones y principalmente se debe a que las personas que ocupan los cargos medios o altos no han tenido una correcta formación en liderazgo y consideran que con la aplicación de una mano dura frente al trabajador obtendrán los resultados que ellos están esperando. La realidad es que ocasionan en el colaborador acosado

cuadros de estrés, ansiedad, incluso depresión y en casos más fuertes detonan trastornos emocionales y de conducta al sentirse hostigados. Las consecuencias de estas prácticas evidentemente no solo quedan en la salud del trabajador, sino que con el paso del tiempo se traducen en pérdidas para la empresa, pues un colaborador acosado reduce de manera significativa su nivel de productividad, pierde su motivación y termina por restar en lugar de aportar a la organización (Feria, 2018).

El Mobbing puede ser catalogado junto al estrés laboral como uno de los riesgos psicosociales más antiguos del que se tenga registros y han estado presentes en distintas civilizaciones y en todas las formas de organizaciones sociales, pero eso no quita que tenga una plena vigencia. A diferencia de los anteriores, el síndrome de Boreut es más reciente, incluso antes se lo confundía con mucha facilidad con el síndrome de Burnout, y gracias al avance en los estudios se ha podido establecer claras diferencias entre ambos padecimientos que puede tener el trabajador, mientras el primero al igual que el Mobbing necesita de una persona que lo ejecute como por ejemplo un jefe que no sepa delegar o asignar las funciones de los distintos miembros del equipo, el segundo está vinculado con el entorno del trabajador. En ocasiones el síndrome de Boreut no puede ser evitado por el colaborador, por lo que siempre es recomendable que cambie de plaza laboral, y en el caso de no poder hacerlo que complemente sus actividades laborales con actividades extralaborales que le den esa satisfacción y el reto que está esperando (Feria, 2018). Para que este síndrome se presente en un colaborador hay que considerar tres componentes indispensables que son el aburrimiento, el desinterés y la infra exigencia. El primero se puede presentar cuando el trabajador siente que sus actividades no tienen ningún impacto en la organización, no significan para él un reto y piensa que sus acciones son tediosas, monótonas y completamente aburrida. El segundo componente se presenta cuando el trabajador no se identifica con sus funciones, con su rol dentro de la empresa, o con empresa en general lo que ocasiona que se desinterese de su labor en la entidad. El tercero acontece cuando el colaborador considera que sus capacidades no son aprovechadas por el tipo de actividad o el rol que desempeña en la organización (Cabrera, 2014).

### Metodología

El objetivo de esta investigación es identificar los distintos riesgos psicosociales que le causó a los docentes universitarios el teletrabajo y a partir de esos hallazgos evidenciar esta problemática dentro de las instalaciones de la Universidad de Guayaquil. Para alcanzar esta meta los investigadores realizaron un estudio cuantitativo, principalmente porque las indagaciones realizadas bajo este enfoque investigativo son objetivas y están relacionadas fuertemente a un componente numérico que se emplea como base para la generación de criterios sólidos que permita conocer, explicar, medir y evaluar el nivel de afectación que tiene una acción en el fenómeno analizado (Cadena, 2017). Otero (2018) indica que este tipo de enfoque investigativo es muy útil cuando se quiere sustentar un acontecimiento; debido a que, se apoya en el análisis estadístico de los datos que son recopilados por los instrumentos adquiriendo las características de un estudio deductivo que siempre se sustenta en los hechos encontrados por el investigador. El rigor académico de este trabajo se garantiza a través de la aplicación de distintos tipos de investigación; según el diseño es el estudio de campo porque un estudio de esta naturaleza se realiza en el entorno del objeto o sujeto que se ha decidido analizar. Además, los investigadores solo se han limitado a recolectar la información que en este caso los sujetos han compartido con ellos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y no han experimentado o modificado ninguna condición que es una de las principales características que debe tener una investigación para ser categorizada como estudio de campo (Arias, 2012). Por lo antes mencionado, se evidencia que es un estudio no experimental porque no se altera bajo ningún motivo los factores que se encuentran presentes en el entorno del fenómeno de estudio; además es un estudio descriptivo, pues un análisis bajo esas características se orienta a hablar de los hechos y se limita a trabajar en función a los datos identificados y plenamente comprobables (Merino, y otros, 2015).

Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con una población claramente definida que son los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas (FCA) de la Universidad de Guayaquil (UG) en las diferentes jornadas laborales matutina, vespertina y nocturna. Para este trabajo la población que se considera está compuesto por: colaboradores de la FCA de 386 individuos y para calcular la proporción que corresponde a los docentes se apoyó en la distribución del informe de rendición de cuentas del año 2019 donde los trabajadores están divididos en un 61% docente y 39 % administrativos. Al sacar el 61% a 386 personas entre docentes y administrativos da como

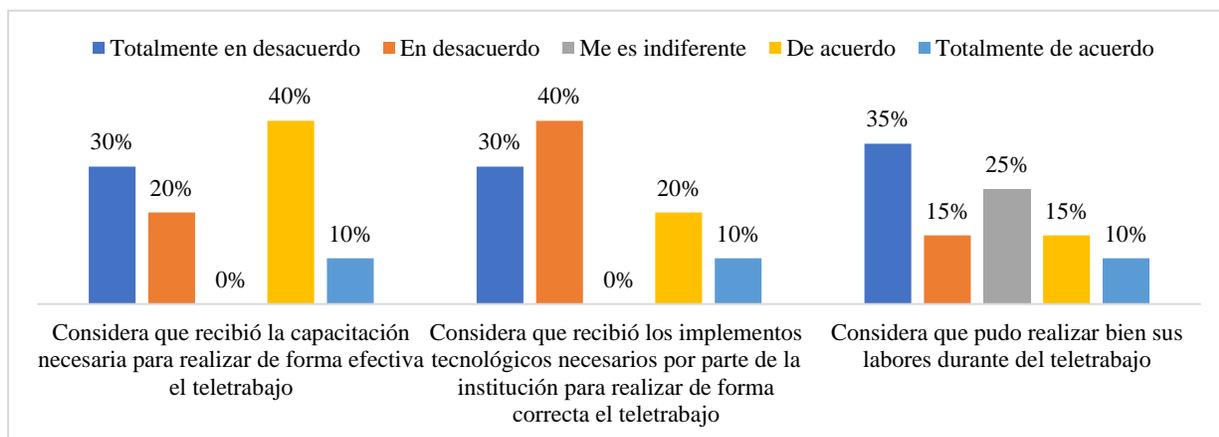
resultado 234 docentes, mismo dato que a partir de este punto será considerado como la población del estudio (Carabajo y Gonzáles, (2021).

Una vez aplicada la fórmula finita de muestreo a la población de 234 personas que corresponde a la población docente de la FCA donde el nivel de confianza es de 1.96, tiene una desviación estándar de 0.5, además cuenta con el error muestral de 0.05 se obtiene que el número de personas a considerar dentro de la recolección de datos para que los resultados sean válidos son de 147 sujetos. A estos 147 docentes se le aplicó la técnica de encuesta a través de un cuestionario que contenía ciertas preguntas y para su debida contestación se le presentaba al docente una gama de alternativas que podrían ser su posible respuesta. En el caso de la entrevista estructurada se tomó como referente un número aleatorio de individuos que no participen del llenado de las encuestas con la finalidad de diversificar la información y al final unificarla para saber que datos arrojaron las dos técnicas de recolección de información.

## Resultados

Figura 1

*Opinión de los encuestados sobre determinados aspectos relacionados con el teletrabajo*



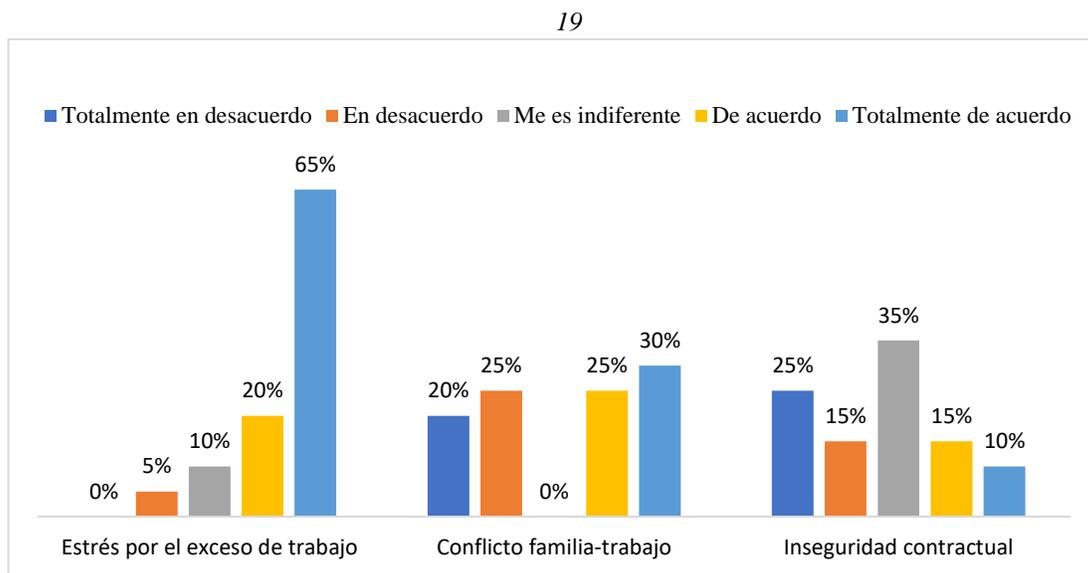
Los encuestados con relación al teletrabajo en un 50% consideran que recibió una capacitación acorde para usar las diferentes nuevas plataformas y el otro 50% manifiestan que no fue suficiente la capacitación recibida, lo que complicó su gestión académica. En relación con que tan efectivos

son los implementos tecnológicos que recibieron para realizar su teletrabajo un 70% mencionó que fueron escasos o nulos el material que recibieron para trabajar lo que dificultó la calidad del servicio.

Por otro lado los docentes en un 50% consideraron que no pudieron realizar bien sus labores durante el teletrabajo, debido a varios motivos como los limitados conocimientos de plataformas virtuales, la escasez de implementos tecnológicos, además de todo la carga emocional causada por la pandemia Covid-19, ya que a diario las personas morían, enfermaban lo que genera un estrés constante y no dejaba trabajar de forma eficiente.

### Figura 2

Afectaciones psicosociales que se presentaron a los encuestados durante el teletrabajo en época de pandemia Covid-19

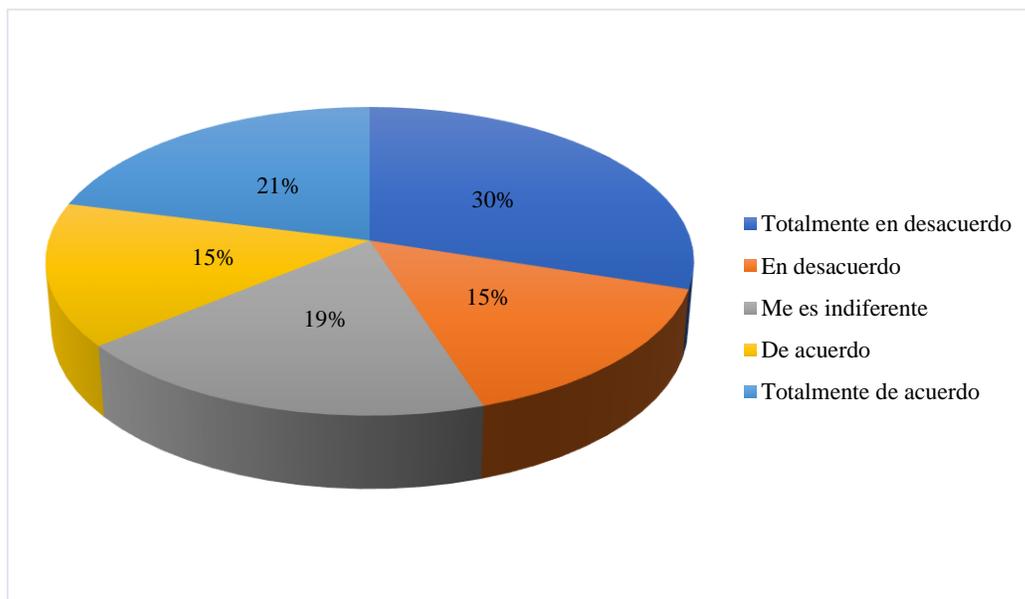


A través de los resultados de la encuesta se puede mostrar que las afectaciones psicosociales que se presentaron con mayor incidencia durante el teletrabajo en época de pandemia Covid-19 fue el estrés por exceso de trabajo, los conflictos familia-trabajo y la inseguridad contractual. Estos aspectos tuvieron más o menos afectación, en el caso del estrés por exceso de trabajo el 65% considera que fue el evento que más se les presentó debido a todo lo que tuvieron que aprender para trabajar y eso alargaban las horas laborales, adicional que manejaban un sistema 24/7, ya que podían contactarlo a cualquier hora a través de los celulares.

En relación a los conflictos familia-trabajo un 55% de las personas mencionan que trabajar y vivir en un mismo lugar generó amplios y continuos conflictos, porque era difícil separar ambas actividades cuando todos estaban en un mismo lugar tratando de lidiar con esta nueva realidad, así también un 25% consideró que otro punto de impacto fue la inseguridad contractual que tuvieron que vivir, este punto no fue mayor porque la gran mayoría de los docentes cuentan con nombramiento en la facultad y eso minimizó la problemática.

### Figura 3

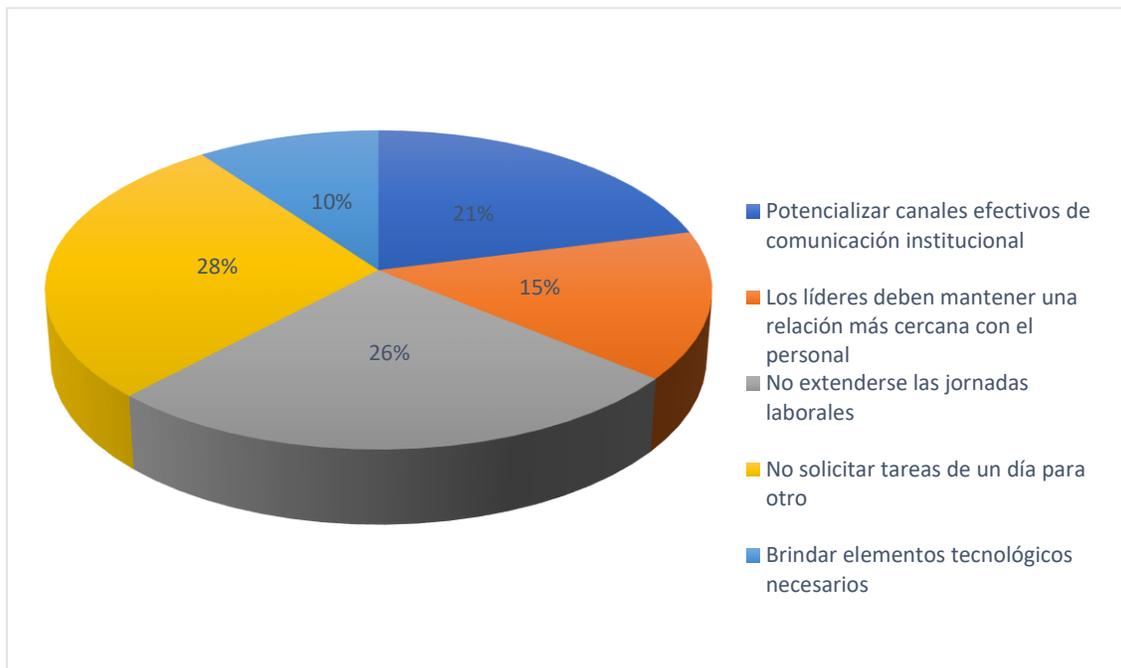
*Percepción de la claridad sobre las actividades asignadas por la UG durante la pandemia Covid-19*



El 30% de los encuestados consideran que está totalmente en desacuerdo en relación a la calidad de claridad de las actividades asignadas, el 15% en desacuerdo, 19% le fue indiferente, el 15% está de acuerdo y un 21% totalmente de acuerdo, lo que evidencia que un 45% no estuvo conforme con la claridad de las actividades asignadas por la UG durante la pandemia Covid-19 y eso impidió ejecutar actividades con alta efectividad, ya que si las directrices no estaban bien definidas desde un principio y no eran bien comunicadas, esto daba como resultado muchos problemas como retraso en el trabajo, tareas de mala calidad, entre otras.

**Figura 4**

*Aspectos que los encuestados consideran que debe mejorar la institución para hacer más efectivo el teletrabajo*



El 28% considera que un punto a mejorar es que los líderes no deben solicitar tareas de un día para otro, evitando así generar estrés laboral, así como una mala calidad de trabajo. El 26% prefiere que eviten extender jornadas laborales y el 21% menciona que entre los aspectos que la institución debe mejorar consiste en potencializar canales efectivos de comunicación institucional, el 15% sostienen que hay que potencializar que los líderes deben mantener una relación más cercana con el personal y un 10% se enfoca en brindar elementos tecnológicos. Todos estos aspectos son importantes a considerar como parte de un plan de mejora que las autoridades deben de aplicar en búsqueda de la excelencia, ya que a partir de la experiencia vivida en la pandemia Covid-19 y el proceso del teletrabajo se pudo sacar muchas recomendaciones a aplicar de forma posterior en búsqueda de la satisfacción laboral.

Los resultados de las entrevistas se muestran a continuación a modo de resumen en las tablas 1 y 2, ya que se acordó que era la mejor manera de presentar los datos que recopilamos este instrumento

investigativo , que cabe mencionar se realizó bajo una visión estructurada y de manera virtual principalmente porque los docentes no tenían disponibilidad suficiente de tiempo.

**Tabla 1**

*Cuadro de resumen de entrevistas 1, 2 y 3 del personal docente entrevistado*

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<b>¿Con qué modalidad de trabajo se siente más cómodo, modalidad presencial o virtual y por qué?</b>	Me siento más cómodo a través de la modalidad presencial, me siento más libre, puedo dar mejor las clases y los estudiantes se conectan más con las clases e interactúan más.	Prefiero la modalidad presencial porque considero que el estudiante aprende más y el docente puede llegar mejor a ellos, generando diversas actividades prácticas.	Me gusta más la modalidad presencial porque creo que el estudiante aprende más.
<b>¿Cuáles son las ventajas y desventajas que tiene el teletrabajo?</b>	Las ventajas del teletrabajo es que se puede hacer algunas cosas a la vez, lo importante es tener buen internet. Las desventajas principales están relacionadas a que si hay mala calidad de internet no se puede dar bien las clases. Otro tema es conocer bien las plataformas.	Las ventajas del teletrabajo es que se puede dar clases en cualquier lugar, solo se necesita internet de buena calidad.	Las ventajas del teletrabajo es que se puede trabajar de forma más libre.
<b>¿Cuáles han sido las afectaciones que usted ha vivido a partir del teletrabajo y por qué?</b>	El teletrabajo me ha causado grandes afectaciones de ansiedad sobre todo porque no sabía usar bien las plataformas y me tocaba pedir ayuda continuamente y eso me llenaba de angustia porque no cumplía los tiempos de entrega con facilidad.	He vivido mucho estrés no solo por el trabajo y todos los cambios que vivimos, sino también por la gran cantidad de personas que morían y generaban inestabilidad.	He vivido mucho estrés no solo por el trabajo y todos los cambios que vivimos, sino también por la gran cantidad de personas que morían y generaban inestabilidad.
<b>¿Cuáles han sido las acciones que han realizado las autoridades de la Universidad de Guayaquil para ayudarlos a la adaptación a esta nueva modalidad de trabajo?</b>	Básicamente se concentraron en capacitar a los docentes y administrativos para que pueda usar bien todas las plataformas digitales de la UG.	Las autoridades han concentrado sus energías en capacitar al personal de cómo usar las plataformas digitales a través de Zoom o enviando cápsulas de video.	Las autoridades han concentrado sus energías en capacitar al personal de cómo usar las plataformas digitales a través de Zoom o enviando cápsulas de video.

<p><b>¿Cuáles cree que son los mayores retos que usted enfrentó a partir del teletrabajo?</b></p>	<p>Los mayores retos que enfrenté fue tener un buen internet y un lugar cómodo para dar clases en la casa.</p>	<p>Por mis pocos conocimientos tecnológicos lo más difícil fue aprender a usar las plataformas de forma correcta.</p>	<p>Por mis pocos conocimientos tecnológicos lo más difícil fue aprender a usar las plataformas de forma correcta.</p>
<p><b>¿Cuáles podrían ser sus recomendaciones hacia las autoridades de la Universidad de Guayaquil para que puedan ser efectivos al momento de adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo y por qué?</b></p>	<p>Recomiendo que regresemos a la modalidad presencial con todos los cursos y que se mantengan la buena calidad de educación y se maneje un buen sistema de comunicación.</p>	<p>Deben mantenernos comunicados en todo momento y no deben demorarse mucho en darnos la información, porque eso causa incertidumbre.</p>	<p>Deben mantenernos comunicados en todo momento y no deben demorarse mucho en darnos la información, porque eso causa incertidumbre.</p>

*Cuadro de resumen de entrevistas 1, 2 y 3 del personal docente entrevistado*

**Tabla 2**

*Cuadro de resumen de entrevistas 4 y 5 del personal docente entrevistado*

Pregunta	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p><b>¿Con qué modalidad de trabajo se siente más cómodo, modalidad presencial o virtual y por qué?</b></p>	<p>Me siento más cómodo a través de la modalidad presencial, me siento más libre, puedo dar mejor las clases y los estudiantes se conectan más con las clases e interactúan más.</p>	<p>Me siento más cómo con la modalidad presencial, siento que puedo impartir mejor mis clases y los estudiantes pueden captar mejor los conocimientos, ya que se puede interactuar mejor y resolver dudas.</p>
<p><b>¿Cuáles son las ventajas y desventajas que tiene el teletrabajo?</b></p>	<p>Las ventajas del teletrabajo es que se puede hacer algunas cosas a la vez, lo importante es tener buen internet. Las desventajas principales están relacionadas a que si hay mala calidad de internet no se puede dar bien las clases. Otro tema es conocer bien las plataformas.</p>	<p>Las ventajas es que no necesito movilizarme de mi casa para impartir la clase, no importa si estoy fuera de la ciudad y del país igual puedo dar la clase sin problema. Las desventajas es que los estudiantes no comprenden la clase en su totalidad porque se distraen con facilidad porque no están con el docente en vivo y en directo. No se pueden hacer actividades prácticas de forma efectiva porque tenemos la limitante de la cercanía de docente y estudiante.</p>
<p><b>¿Cuáles han sido las afectaciones que usted ha vivido a partir del teletrabajo y por qué?</b></p>	<p>El teletrabajo me ha causado grandes afectaciones de ansiedad sobre todo porque no sabía usar bien las plataformas y me tocaba pedir ayuda continuamente y eso me llenaba de angustia porque no cumplía los tiempos de entrega con facilidad.</p>	<p>Durante el teletrabajo he sentido que mi horario laboral no termina nunca, el estudiantes y las autoridades llaman a toda hora, era un proceso 24/7, pero ahora ya no es así, eso sucedía más al inicio del teletrabajo, ahora se dan estas situaciones, pero en menor proporción. Otro problema que se presentaba es el estrés que me causaba tener unida la vida laboral y personal que no me dejaba hacer mis actividades correctamente.</p>
<p><b>¿Cuáles han sido las acciones que han realizado las autoridades de la Universidad de</b></p>	<p>Básicamente se concentraron en capacitar a los docentes y administrativos para que pueda usar bien todas las</p>	<p>Básicamente nos han dado capacitaciones constantes para los diferentes programas digitales que hemos tenido que utilizar. Además que nos envíen videos de soporte para poder resolver</p>

**Guayaquil para ayudarlos a la adaptación a esta nueva modalidad de trabajo?**

plataformas digitales de la UG.

cualquier duda que a través de las capacitaciones no se aclararon.

**¿Cuáles cree que son los mayores retos que usted enfrentó a partir del teletrabajo?**

Los mayores retos que enfrenté fue tener un buen internet y un lugar cómodo para dar clases en la casa.

El principal reto fue lidiar mi vida laboral con la vida personal en un mismo lugar porque en muchas ocasiones la familia pensaba que uno no estaba trabajando y nos interrumpían en cada momento. Realmente fue muy complicado manejar esta situación, pero poco a poco lo hacíamos mejor

¿Cuáles podrían ser sus recomendaciones hacia las autoridades de la Universidad de Guayaquil para que puedan ser efectivos al momento de adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo y por qué?

Recomiendo que regresemos a la modalidad presencial con todos los cursos y que se mantengan la buena calidad de educación y se maneje un buen sistema de comunicación.

Mi recomendación es que mantengan una comunicación constante con todos los miembros de la comunidad universitaria, otro punto relevante es que hay que transmitir la información a tiempo para ser efectivos, porque si no la desinformación causa grave confusión y poca integración y empoderamiento de la marca UG.

## Conclusiones

A través de técnicas de investigación como la entrevista, la encuesta se conoció la realidad actual de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y se puede concluir que estuvieron sujetos a altas presiones en época de pandemia Covid-19, esto se debe a las largas jornadas laborales, al aprendizaje de nuevas plataformas digitales y la convivencia que tuvieron que lidiar entre la vida familiar y laboral, sin contar con el temor que se vivía en esa época al morir a diario personas con el virus, lo que generó varios efectos psicosociales en menor o mayor incidencia en cada uno de los casos.

La gran mayoría de los docentes opinan que la mejor opción para dar las clases es presencial, porque permite interactuar más con los estudiantes y se puede profundizar en los conocimientos lo que permite brindar una mejor calidad de servicio. Otro punto importante es que a través de esta modalidad los estudiantes se sienten con mayor libertad para preguntar y de esta forma investigan más y obtienen mejores resultados. También concluyen que el teletrabajo tiene varias ventajas y desventajas, uno de los puntos más importantes que más resaltan es que a través de este método se puede trabajar en cualquier lugar de forma rápida y ágil, aunque uno de los puntos de mayor

preocupación es la baja calidad de internet lo que perjudica el proceso de enseñanza ya que lo limita y lo retrasa.

Además otro aspecto que se enfatiza es que el trabajo en Pandemia Covid-19 ocasionó mucho estrés a los docentes ya que tuvieron que aprender el uso de diferentes plataformas digitales a la vez y el trabajo se daba en horarios extendidos lo que generó mucho agotamiento mental, sin contar con todas las actividades de casa cotidiana. Finalmente con relación a las sugerencias que se realizan a las autoridades de la Universidad de Guayaquil es que hay que definir claramente los medios de comunicación a utilizar, se deben socializar a la comunidad universitaria y transmitir la información de una forma más inmediata para ser más efectivos y evitar desinformación

### Referencias

1. Abielvera, A. (12 de julio de 2018). *Issuu*. Obtenido de [https://issuu.com/aaronabielveraortiz/docs/moodle\\_utb](https://issuu.com/aaronabielveraortiz/docs/moodle_utb)
2. Academium. (25 de junio de 2020). *Academium*. Obtenido de <https://www.cuzrojainstituto.edu.ec/plataformas-academicas-un-aliado-de-la-educacion-superior-y-la-ensenanza-virtual/>
3. Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Editorial Episteme.
4. Benalcázar, G. (8 de abril de 2020). *Criterios Digital*. Obtenido de <https://criteriosdigital.com/portada/rcriterios/la-educacion-virtual-emergente-tiene-una-limitacion-en-el-acceso-a-internet/#:~:text=Las%20plataformas%20virtuales%20como%20Office,el%20uso%20de%20estas%20plataformas.>
5. Cabrera, L. (2014). Síndrome de Boreout: Diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento para su medición. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 259-265.
6. Cadena, P. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1603-1617.
7. Carabajo, M., & Gónzales, N. (21 de Marzo de 2021). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
8. Chevez, R. (16 de mayo de 2019). Curso de Nivelación presencial inicia clases este sábado, 18 de mayo. *UNEMI*. Obtenido de <https://www.unemi.edu.ec/index.php/tag/clases/>

9. Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 113-131.
10. Feria, K. (2018). Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. *Lex Social*, 174-205.
11. Heras, A. D., & Olaya, M. (2019). El teletrabajo de los empleados públicos en las universidades. *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*.
12. Melo, J. (2015). *Gestión de riesgos. Teoría y práctica en la empresa*. La Habana: Editorial Academia.
13. Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015). *Introducción a la investigación de mercado*. Madrid: Esic.
14. Naranjo, A. (2020). *Universidad del Azuay*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10180/1/15810.pdf>
15. Omedes, E. (20 de abril de 2020). <https://www.20minutos.es/noticia/4228844/0/ecuador-america-latina-afectado-covid-personas-mueren-calle/>. *20 minutos*. Obtenido de <https://www.20minutos.es/noticia/4228844/0/ecuador-america-latina-afectado-covid-personas-mueren-calle/>
16. Otero, A. (2018). *Enfoques De Investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico*. ResearchGate.
17. Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *SaludUninorte*, 156-184.
18. Polo, G. (Marzo de 2020). *Repositorio digital de la Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/8616>
19. Pulido, H., & Urbina, A. (2018). Geopolíticas del Conocimiento Psicológico y Riesgos Psicosociales: Reproduciendo la Subordinación por Medio de las Tesis de Grado y Postgrado. *PSYKHE*, 1-16.
20. Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*.
21. Sala, T. (2020). *El teletrabajo*. Madrid: Tirant lo Blanch.

© 2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).