



**TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL PARA EMPRESAS
DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES ECUADOR**

**TELEWORK AND ITS INCIDENCE ON WORK STRESS IN THE COMPANY
NATIONAL TELECOMMUNICATIONS CORPORATION**

Silvia Moreira Macías¹; Beatriz Vera Velásquez²

Universidad Técnica de Manabí^{1,2}, Manabí, Ecuador.

silviarmoreiram@gmail.com¹ ; beatriz.vera@utm.edu.ec²

Silvia Moreira Macias¹ <https://orcid.org/0000-0001-8826-3486>
Beatriz Vera Velásquez² <https://orcid.org/0000-0001-9996-7841>

Fecha de Recepción: 2-may-2023

Fecha de Aceptación: 24-may-2023

Clasificación JEL: H22; H32; J5

RESUMEN

El teletrabajo es la actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización mediante la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Tiene como objetivo evaluar la incidencia del estrés laboral para la empresa del sector de telecomunicaciones, CNT EP, Regional Cuatro, mediante una muestra finita de 385 trabajadores (96 encuestados). Desde el punto de vista metodológico, este estudio se basa en la escala de Likert haciendo énfasis en la parte descriptiva, bibliográficamente, cualitativa y cuantitativa. Como resultados, el uso del software Google Forms muestra datos cuantitativos por tabulación, estadísticas e intérprete en porcentajes de cada pregunta dirigido al personal administrativo. Concluyendo que, al obtener datos relevantes mediante el método aplicado validado por expertos, la aplicación hace notabilidad del teletrabajo en línea; consiguiendo efectividad, eficiencia y satisfacción para los empleadores o trabajadores cumpliendo con la obligación desde su hogar o lugar de trabajo.

Palabras Clave: Incidencia, empresa, escala de Likert, google forms, relaciones laborales.

ABSTRACT

Teleworking is the work activity that is carried out outside the organization through the use of new information and communication technologies. It aims to evaluate the incidence of work stress for the company of the telecommunications sector, CNT EP Regional Four, through a finite sample of 385 workers (96 respondents). From the methodological point of view, this study is based on the Likert scale with emphasis on the descriptive, bibliographic, qualitative and quantitative part. As results, the use of Google Forms software shows quantitative data by tabulation, statistics and interpreter in percentages of each question addressed to the administrative staff. Concluding that, by realizing relevant data through the applied method validated by experts, the application makes remarkable teleworking online; achieving effectiveness, efficiency and satisfaction for employers or workers fulfilling the obligation from home or workplace.

KEYWORDS: Incidence, company, Likert scale, google forms, labor relations.

INTRODUCCIÓN

Según Herrero et al. (2018), el teletrabajo se define como la actividad laboral que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa y con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación (p. 288). El teletrabajo fue implementado como modalidad de trabajo en Ecuador a causa de la pandemia originada por el COVID-19, pues se ajusta a las recomendaciones preventivas por la OMS cumpliendo el distanciamiento físico y contacto con las personas.

Con relación a los antecedentes internacionales, Ortega (2019), señala que las modalidades de teletrabajo, causas y particularidades mismas, aparte del término que se disparó durante su imposición, han evolucionado con el transcurrir del tiempo. Los descubrimientos indican que la acentuación del teletrabajo implica que la corporación adquiera un aumento en su productividad, disminución de costos y absentismo laboral, lo que convierte en beneficios económicos para la organización, en su mayoría prestadoras de servicios, gracias a las nuevas tecnologías (p. 23).

Alonso y Cifre (2002), analizan tres tipos de consecuencias que enfrentan los trabajadores al desarrollar el teletrabajo: consecuencias con la salud *psicosocial*, *salud física* y *ambiente laboral* (p. 58). Se puede decir, que la aplicabilidad del teletrabajo en las empresas y en el mundo profesional elevó las demandas en productividad, agilidad y dinámica, motivo por el cual el teletrabajo es una alternativa considerable para el desempeño corporativo.

Labacena (2019), plantea y entiende al teletrabajo como una figura dúctil de estructura del trabajo que radica en el desempeño de la diligencia de los expertos sin la asistencia corporal del trabajador en la organización laboral, durante una fracción altamente significativa de su itinerario de gestión asignada. Si

bien utilizamos la terminación teletrabajo y trabajo a distancia como sinónimos por diversos autores, el primero depende únicamente del manejo de tecnologías informáticas y de las comunicaciones (p. 60).

El estrés laboral es un problema que surge en el interior de una organización, la mayoría de los trabajadores viven con niveles altos de estrés producido por las actividades diarias y, sobre todo, por la carga laboral que se impone sobre ellos. El estrés laboral ha traído consigo otros padecimientos los cuales son: fatiga, dolor de espalda, fatiga visual, depresión, ansiedad, problemas gástricos, falta de concentración, etcétera; dificultando el normal rendimiento de los mismos (Larico et al., 2021).

Sin embargo, en las organizaciones se debe tomar en cuenta todos los factores que afectan al trabajador, sabiendo que existe el estrés normal que se reacciona de manera positiva en cualquiera de las actividades normales de trabajo; esto al llevar a cabo sobreexplotación o sobrellevar límites más allá del cronograma de trabajo, dejando de ser saludable para el trabajador ocasionando la disminución del rendimiento en sus actividades causando alteraciones psicológicas y físicas.

Por otra parte, el estrés para Huang, Feuerstein, Sauter y Sandín (2002 citado en García y Forero 2018), lo identifican desde dos perspectivas:

El concepto de estrés puede tener diversas miradas: (a) reconocerlo como múltiples reacciones que tiene el organismo ante las dificultades o exigencias que tiene el medio, el desequilibrio existente entre estas y la manera en que se enfrenta o las soluciona, y (b) se puede entender como un estado emocional negativo acompañado de cambios fisiológicos y percepción del sujeto según las exigencias del medio, esto puede llegar a afectar su bienestar debido a la falta herramientas para enfrentar las situaciones.

El estrés laboral se produce por diferentes problemas y presiones que inciden en el entorno tanto cotidiano como laboral de la persona y que inhiben el equilibrio del estado mental de la persona, de tal forma que puede desencadenar afecciones de carácter psicológico, por lo que esto genera un efecto negativo en el desempeño laboral y la salud del empleado o empleador (Mejía et al., 2019).

Los autores Lang, Bradley y Cuthbert (1998), Barlow (2002), Robichaud y Dugas (2012) y Zheng et al. (2018), encuentran en la emoción de ansiedad un componente cognitivo de presencia de una amenaza externa o interna, en fisiológico encuentran activaciones del sistema simpática (taquicardia, sudor, midriasis, temblores, mareos, vasoconstricciones, frío distal, palidez/rubor, tensión muscular) y en el componente comportamental se encuentra las respuestas de “lucha o huida” que llevan a la evitación activa, evitación pasiva, al escape y/o respuestas motoras alteradas. Tomando en cuenta que surgió la pandemia COVID-19 en Ecuador en el mes de marzo de 2020 bajo el acuerdo ministerial MDT-2022-237 en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador.

Se debe destacar que la comunicación entre trabajadores y directivos sirve para tener mejor respuesta en la asignación y entrega de tareas, constante actualización de conocimientos, y mejor desempeño laboral. La

incidencia formada dentro del desempeño laboral identifica claramente el clima laboral u otros procesos que afectan al trabajador.

Claramente las organizaciones deben tomar en cuenta todos los factores que afectan al trabajador o empleado para así lograr mejores resultados y alcanzar mayor productividad en la modalidad de teletrabajo. En la CNT EP Regiona 4, existen trabajadores que sufren de enfermedades originadas por el estrés laboral. La investigación busca responder interrogantes generales ¿Cómo el teletrabajo incide en el estrés laboral de la empresa CNT? se plantea como objetivo evaluar mediante preguntas de formulario de google forms basándonos en la escala de Likert.

METODOLOGÍA

La presente investigación se basa descriptivamente, bibliográfica, cuantitativa, de acuerdo a las preguntas que se diseñaron en la aplicación de Google Forms usando desde el punto de vista la metodología de Likert con dirección a los trabajadores de la empresa CNT de la regional cuatro. Para lograr el objetivo de esta investigación se ha considerado una muestra aleatoria de trabajadores de la empresa antes mencionada, considerando la encuesta como instrumento de acopio para la recopilación de datos.

Se realizaron encuestas para asistentes, supervisores, administradores, bodegueros, mensajeros, facilitadores, gestores, asistente administrativos, auxiliar de servicios generales, delegados administrativos, analistas financieros, proyectistas de redes, analista de control de recaudación, jefe financiero, fiscalizador, asistente de zona integral, citador de coactiva, responsable de centro de atención u otros; con la finalidad de observar mediante la incidencia del estrés, su causa y efectos de la modalidad de teletrabajo; por lo tanto, la evaluación permitirá proponer estrategias que fortalezcan de teletrabajo y el estrés laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Regional Cuatro.

La técnica ha sido la encuesta, mediante el cual se ha obtenido y elaborado un matriz eficiente mostrando resultados donde se elaboró preguntas de las variables estrés laboral y para la aplicación del cuestionario se ha solicitado permiso respectivo al Administrador de la empresa de CNT Regional Cuatro de la ciudad de Portoviejo.

RESULTADOS

La interpretación de los resultados del cuestionario de evaluación sobre la incidencia del estrés laboral se toma en cuenta la ficha técnica que se detalla a continuación.

Tabla 1. Ficha técnica de calificación para las respuestas

Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
	1	2	3	4

Fuente: Elaboración de autores

El cuestionario se lo realizó a través de la plataforma Google Forms, donde se obtuvieron representaciones gráficas para la presentación de los resultados del teletrabajo y la incidencia del estrés laboral para la empresa CNT EP.

Una vez obtenido los porcentajes se procedió a determinar el nivel de estrés a lo que están expuestos los trabajadores, a través de la interpretación se diagnosticó niveles de estrés que son muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto (tabla 2).

Tabla 2. Interpretación de estrés

Nivel de estrés	Interpretación
Muy alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Medio	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
Bajo	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Muy Bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Fuente: Adaptado de Villalobos (2018). Elaboración de autores

Cabe recalcar que el cuestionario es dirigido para asistentes, supervisores, administradores, bodegueros, mensajeros, facilitadores, gestores, asistente administrativo, auxiliar de servicios generales, delegados administrativos, analistas financieros, proyectistas de redes, analista de control de recaudación, jefe financiero, fiscalizador, asistente de zona integral, citador de coactiva, responsable de centro de atención u otros; de tal manera que acorde con el presente estudio que considerará la información recopilada de los colaboradores siendo de manera cuantitativa el cuestionario de aplicación.

Tabla 3. Perfiles de colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT localidades

Unidad organizativa	Posición	Cantidad de usuarios
Agencia Regional Cuatro, Manabí	Mensajero	3
	Asistente de Gerencia de área	
	Administrador Agencia regional	
Mall del Pacífico	Bodeguero	9
	Supervisor	
	Asistente recaudador	

Paseo Shopping	Asistente recaudador	7
	Supervisor	
	Bodeguero	
Convenios INCL Social	Facilitador –PTO ENC	72
	Asistente –PTO ENC	
	Gestor social –PTO ENC	
CIS Bahía	Bodeguero	5
	Asistente servicio al cliente	
	Supervisor	
	Asistente	
CIS Chone	Bodeguero	6
	Asistente servicio al cliente	
	Supervisor	
	Asistente	
	Bodeguero	
CIS Los Pinos	Asistente	3
	Servicio al cliente	
CIS Manta	Asistente	10
	Servicio al cliente	
	Supervisor	
	Bodeguero	
CIS Portoviejo	Supervisor	10
	Asistente	
	Bodeguero	
Financiera y Soporte man	Auxiliar de servicios generales	28
Financiera y ADM Soporte man	Analista seguridad	20
	Analista financiero	
	Asistente de documentación	
	Chofer	
	Bodeguero	
Redes de fibra óptica	Técnico	1
PAT Calceta	Asistente custodio	1
PAT Charapotó	Asistente custodio	1
PAT El Carmen	Asistente custodio	1
PAT ISLA SHOPPING BAHÍA	Asistente custodio	2
PAT Jipijapa	Asistente custodio	2
PAT Junín	Asistente custodio	1
PAT Montecristi	Asistente custodio	1
PAT Paján	Asistente custodio	1
PAT Pedernales	Asistente custodio	1
PAT Pichincha	Asistente custodio	1
PAT Rocafuerte	Asistente custodio	1
PAT Santa Ana	Asistente custodio	1
PAT Tosagua	Asistente custodio	1
POSTVENTA MAN	Analista	2
Proyectos	Analista	5
	Proyectista	
	Asistente	
Jefe Centros de Atención	Asistente administrativo	1
Jefe Financiero	Analista	9

	Asistente	
	Jefe financiero	
Jefe Técnica Manabí	Fiscalizador	2
	Asistente	
Resp accesos Manabí	Fiscalizador	117
	Asistente	
	Chofer	
	Técnico	
	Zonal	
	Supervisor	
Responsable Centro Atención Manta	Responsable	1
Responsable Centro Atención Chone	Responsable	1
Responsable Centro Atención Portoviejo	Responsable	1
Responsable coactiva man	Responsable	6
	Analista	
	Depositario	
	Citador	
Comercial Corporativa C2	Analista	4
Responsable de ventas directas	Impulsador	2
Responsable entrega de servicios corporativos	Técnico	7
Redes inalámbricos	Analista	2
Redes IP	Analista	1
Operación y mantenimiento	Técnico	21
	Analista	
Talento Humano	Analista postventa	13
	Analista solución técnica	
	Analista regional	
	Trabajadora social	
	Médico	
	Odontólogo	
	Analista de ventas	
	Analista de talento humano	
TOTAL		385

Fuente: Departamento de Talento Humano (2022). Elaboración de autores

De la muestra de 385 trabajadores se obtuvo a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%.

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1)E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

Z= Valor Z curva normal (1.96)

P= Probabilidad de éxito (0.50)

Q= Probabilidad de Fracaso (0.50)

N= Población (385)

E= Error muestra (0.05)

Sustitución de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (385)}{(385 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.25) (385)}{(384) (0.0025) + (3.84) (0.25)}$$

$$n = \frac{(0.96) (385)}{0.96 + 0.96}$$

$$n = \frac{369.6}{1.92}$$

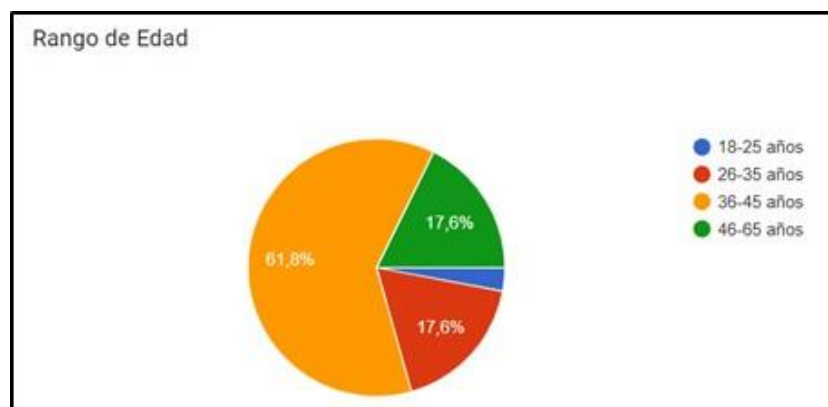
$$n = 96$$

El total de la muestra de la investigación fue de 96 trabajadores.

Para la técnica de recopilación de datos sobre la información proporcionada de la fuente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional Cuatro se dirigió a Talento Humano y saber a cuántos colaboradores realizar el cuestionario de la evaluación de la incidencia del estrés.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional Cuatro; donde se analizan factores que están relaciones al teletrabajo y su incidencia en el estrés. Los ítems del cuestionario son nueve preguntas y de relación del 1 al 4 haciendo referencia la ficha técnica de la tabla 1.

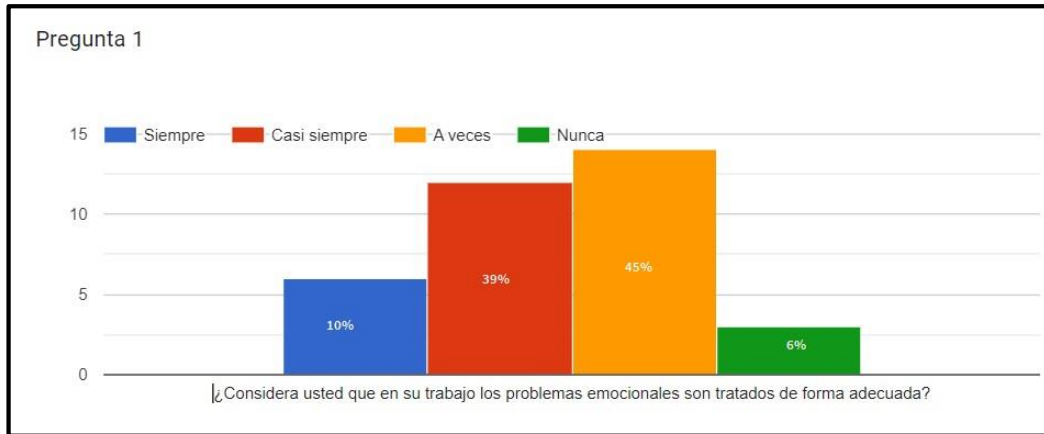
Figura 1. Rango de edades



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

El cuestionario realizó secciones de rango de edades de: 18-25 años; 26-35 años; 36-45 años; 46-65 años con el fin de detectar el nivel de estrés según la edad de cada trabajador.

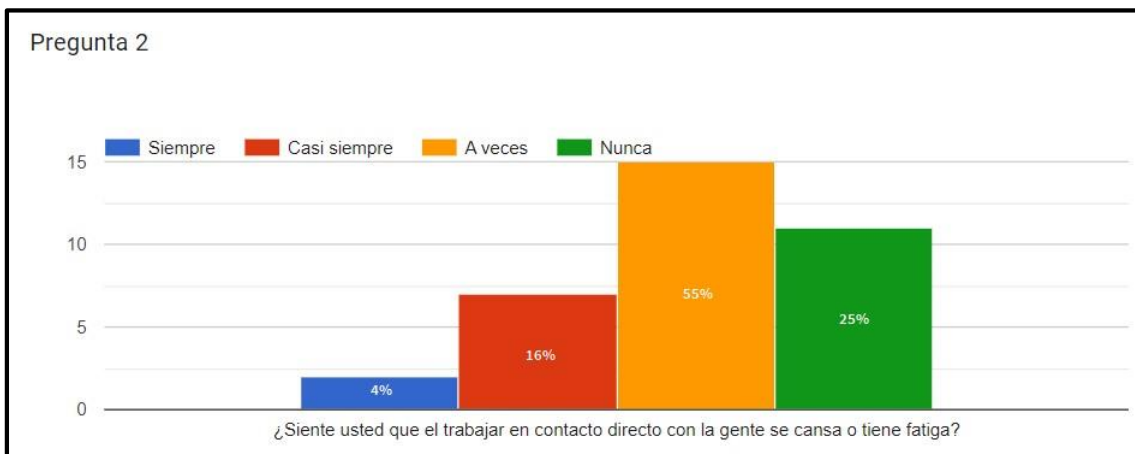
Figura 2. Formulación de la pregunta 1



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

El 45% de trabajadores en la empresa manifiesta que a veces existen problemas emocionales y son tratados de forma adecuada, mientras que el 39% indica que casi siempre, el 10% menciona que siempre surgen problemas emocionales en el trabajo y el 6% nunca tiene problemas laborales. De tal manera se muestra que la mayoría de los colaboradores presenta problemas emocionales en su lugar de trabajo por motivo de estrés u otro referente.

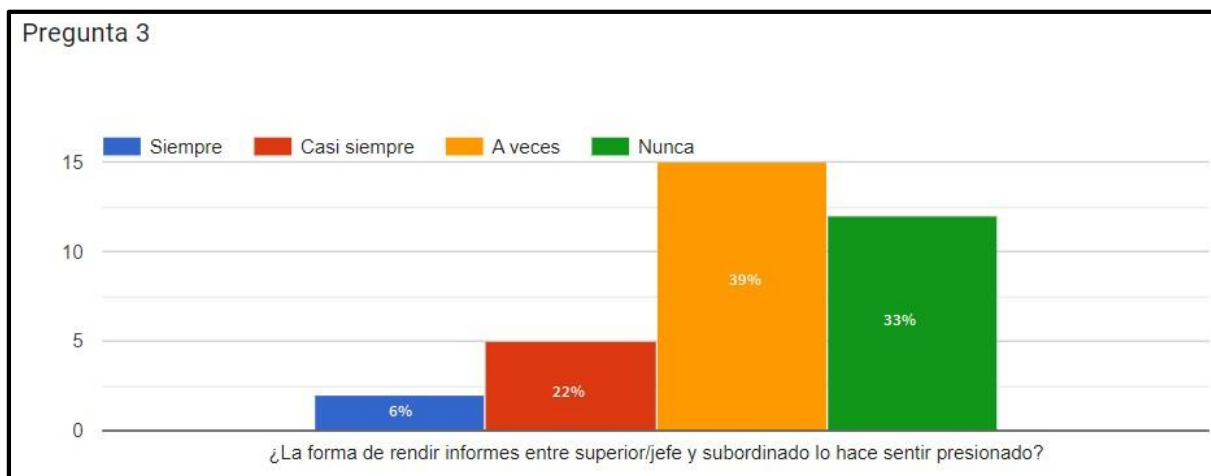
Figura 3. Formulación de la pregunta 2



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

La mayoría de los trabajadores en la empresa mencionada siente que a veces al trabajar directamente con la gente se cansa o tiene alguna fatiga; se podría evidenciar como consecuencia del estrés laboral que existen dificultades para iniciar actividades en el que se comparte el ámbito familiar o laboral.

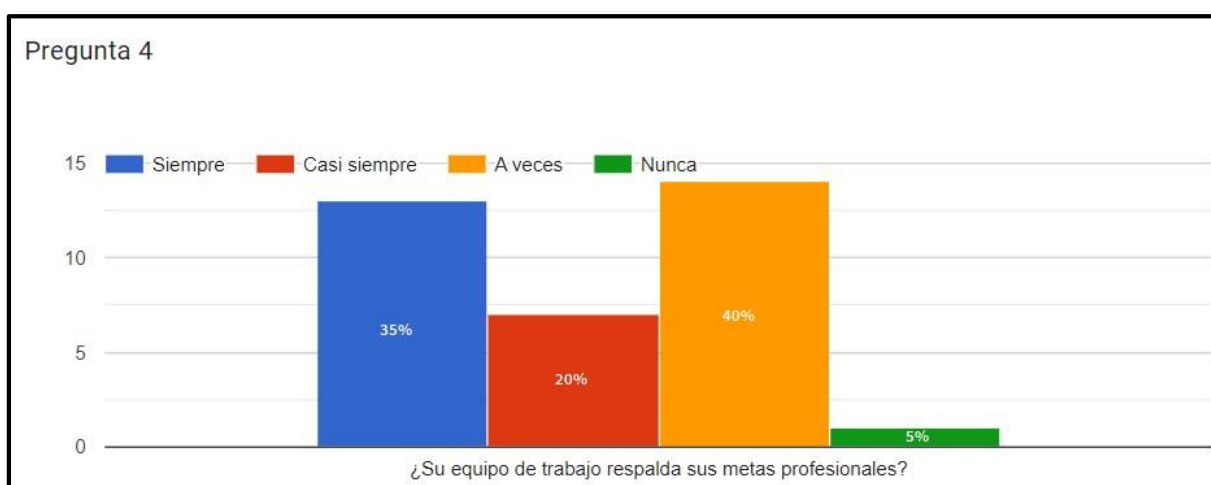
Figura 4. Formulación de la pregunta 3



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

El 39% indica que a veces al entregar informes al superior/jefe se siente presionados, pero el 33% nunca se sienten presionados por ser parte de sus obligaciones, el 22% menciona que sí se siente presionados por las responsabilidades que se adquieren al asumir cargos altos y el 6% sí se siente presionado por su jefe o superior admitiendo admitiendo desgaste mental y agotamiento por los límites de tiempo asignados por tarea.

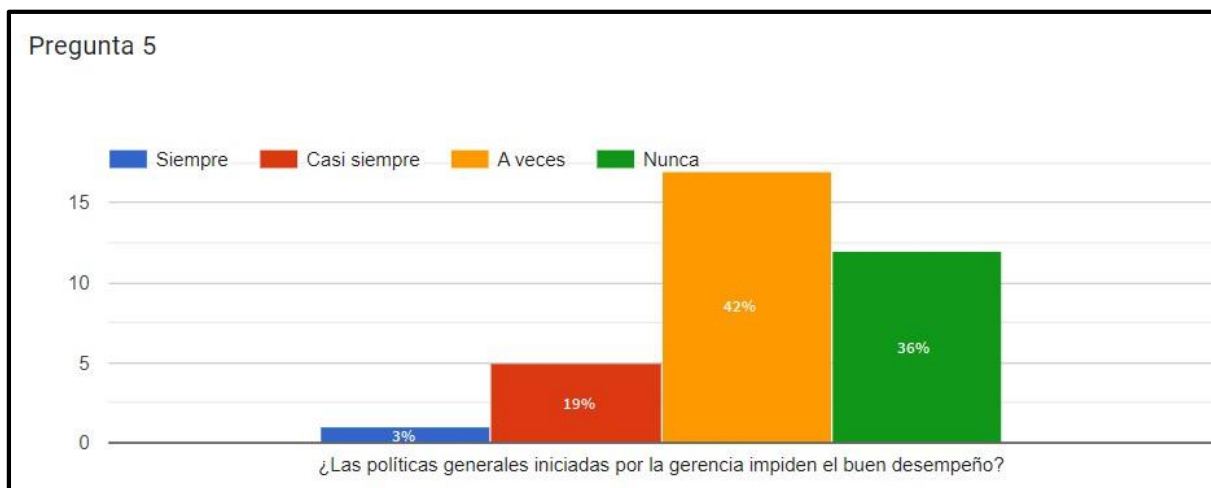
Figura 5. Formulación de la pregunta 4



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Se observa que el 40% indica que a veces su equipo de trabajo respalda sus metas profesionales, mientras que el 35% siempre se siente respaldado por su equipo, por otro lado el 20% casi siempre y el 5% nunca lo hace. Estos sentimientos son de sobrecarga de trabajos en equipos de las actividades encomendadas a trabajar.

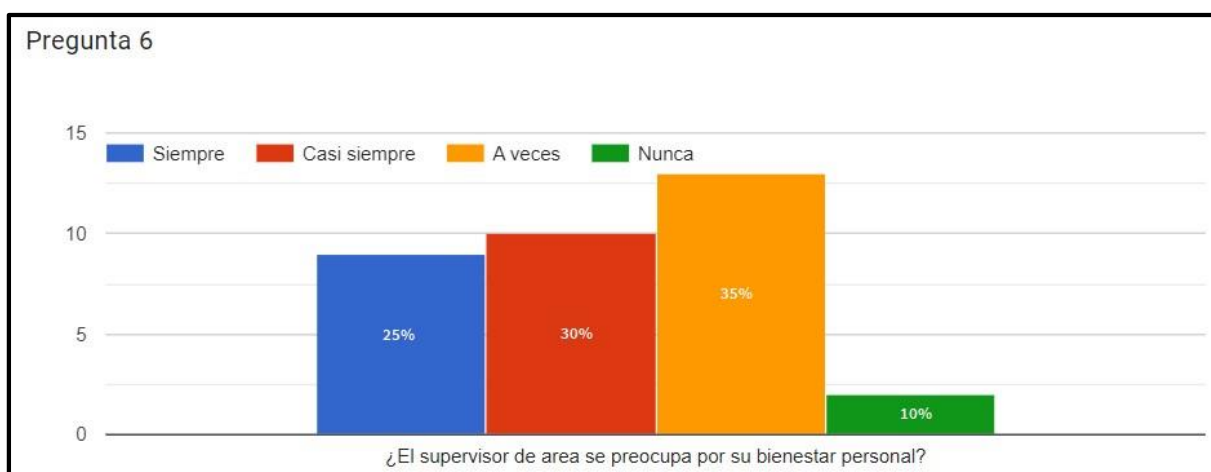
Figura 6. Formulación de la pregunta 5



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Muchos responden que las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño por encima del 42%, pero también se observa que el 36% de los trabajadores encuestados nunca se sienten o tienen algún impedimento al trabajar y demostrar un buen desempeño laboral.

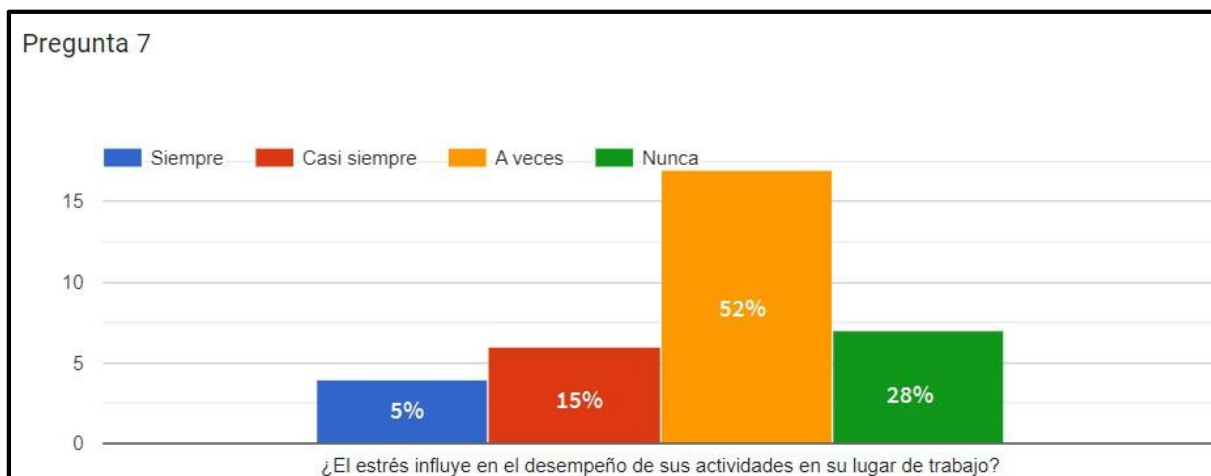
Figura 7. Formulación de la pregunta 6



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

El 35% responde que a veces el supervisor se preocupa del bienestar personal, el 30% casi siempre, el 25% siempre y por consiguiente el 10% nunca se preocupan lo que conlleva a tener un tipo de estrés no deseado.

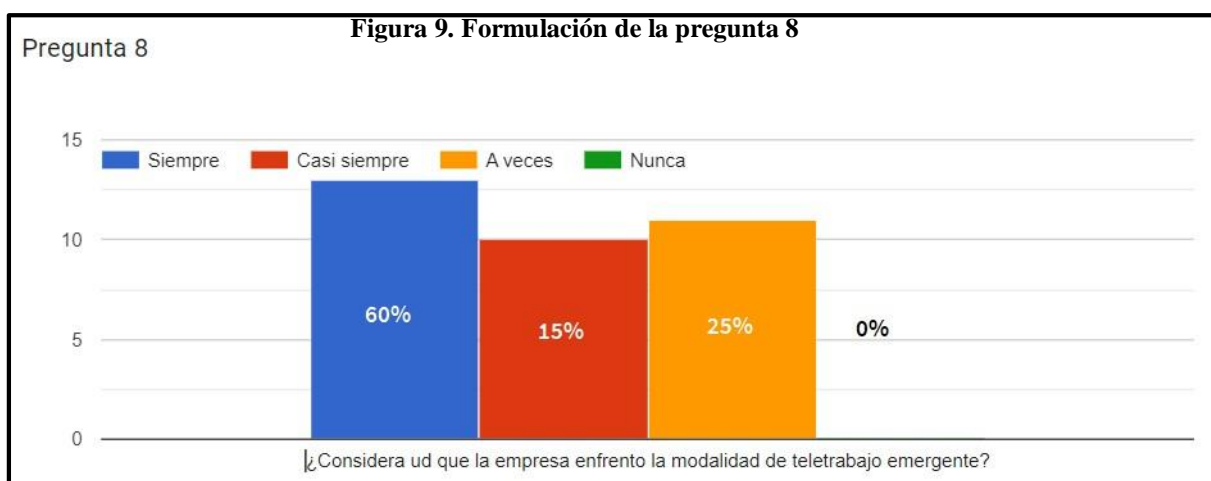
Figura 8. Formulación de la pregunta 7



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Se observa que existe estrés laboral en el desempeño de actividades que se realizan, para el 52% es muy poco que aun así inflige estrés, por lo que se deberán adoptar medidas para disminuir esos indicadores, iniciando con la asignación equitativa de tareas.

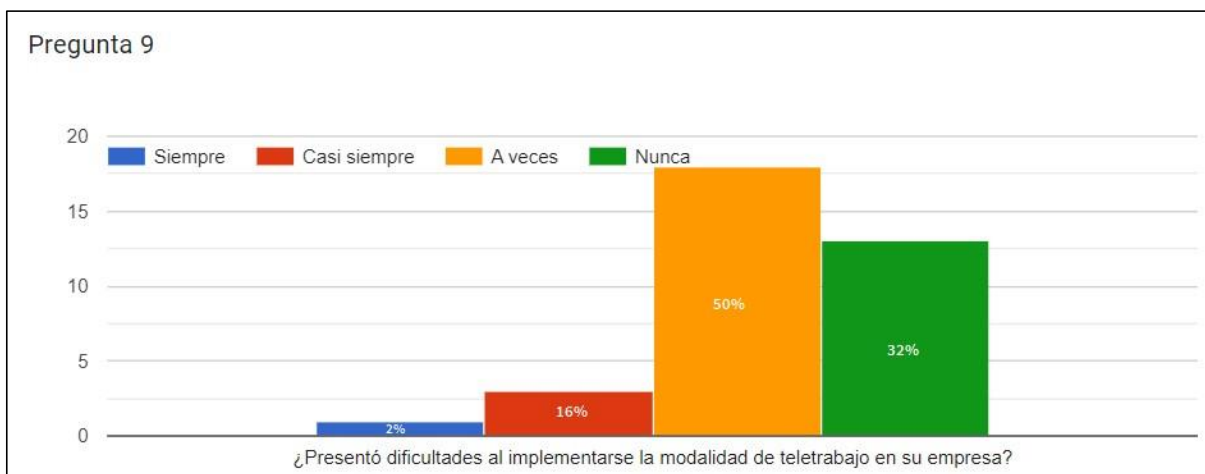
Figura 9. Formulación de la pregunta 8



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

EL 60% afirma que la empresa supo manejar la modalidad de teletrabajo emergente, el 15% asegura que fue casi siempre, mientras que el 25% reconoce que a veces. Por todo existe un casi optimismo por cuestiones de preparación y capacitación al trabajador o empleado con la aplicación de esta modalidad de trabajo.

Figura 10. Formulación de la pregunta 9



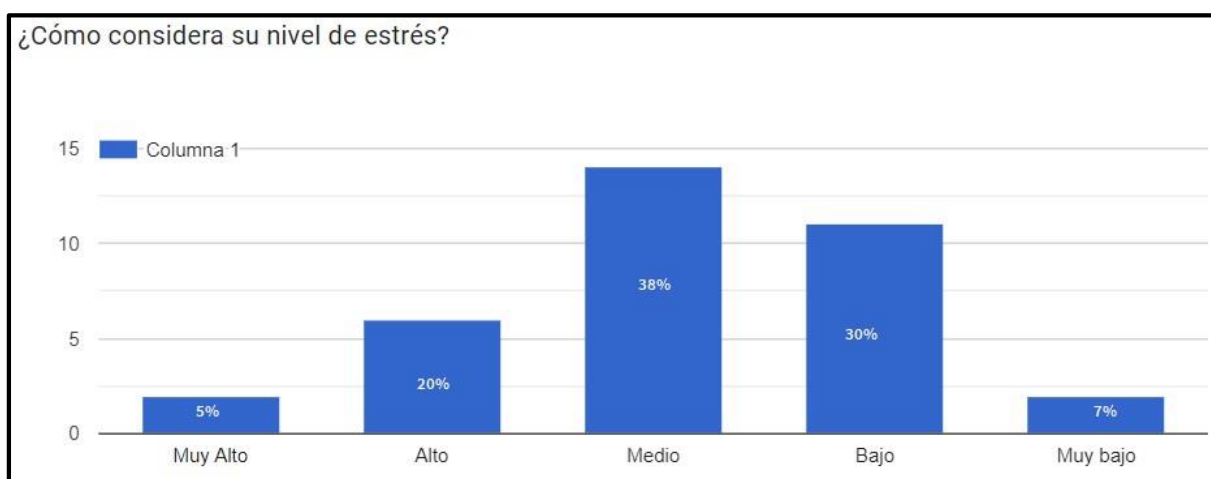
Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Interpretando la figura 10 se menciona que

El 50% reconoce que a veces presentaba dificultades con la modalidad de teletrabajo, por el tiempo de adaptación del programa remoto, mientras que para otras áreas casi siempre (16%) presentó dificultades; mientras que el 32% no presentó nada de dificultades ya que existen expertos en la materia.

También se obtuvo como resultado el nivel de estrés que están expuestos los trabajadores en la modalidad de teletrabajo y a través de la interpretación de la figura 11 determina los niveles, así el nivel más alto llega a ser en término medio del 38%, 30% nivel bajo, 20% nivel alto, 7% nivel bajo y 55% nivel alto. Estos niveles de estrés podrían incidir de manera no tan negativa, pero de la misma manera se deberán establecer y analizar medidas de mejora en el ámbito laboral y organizacional.

Figura 11. Nivel de estrés



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Figura 11. Nivel de estrés



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Se identificó que tipo de estrés poseen los trabajadores mediante el teletrabajo, manifestando en su mayoría, tendencia al estrés episódico, pues se presenta de manera constante ante cualquier situación en la vida cotidiana, generando cambio y como consecuencias irritabilidad, mal carácter, tensión, hipertensión, migrañas; y como se observa en la figura es optimista, pues los trabajadores no consideran padecer algún tipo de estrés, indicando además que preferían trabajar desde casa.

Talento Humano o el área designada en la empresa de velar por los trabajadores siempre plantea mejorar el nivel de estrés tomando en cuenta estos aspectos importantes:

- Establecer metas
- Asignación equitativa de tareas
- Realizar pausas activas
- Aprovechar su tiempo libre
- Administrar su uso de tecnología
- Capacitaciones al empleado
- Test de pago para observar el nivel de estrés en la empresa.

DISCUSIÓN

El estrés laboral se identifica con mayor claridad si se analizan aspectos relacionados con la salud del empleado, sin embargo, estos niveles pueden conducir a la disminución de la productividad laboral, pues es preciso reconocer que en el medio empresarial se asigna un mayor número de responsabilidades a un grupo mínimo de trabajadores, lo que afecta el estado de salud, trayendo como consecuencia la disminución del nivel de rendimiento en sus labores.

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad (Ampelio, 2018). De acuerdo con Mansilla (2019), pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables; de manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés puede generar en el mundo laboral (p.5).

El estrés laboral es una enfermedad de origen laboral, dictada o mencionada por el acuerdo ministerial MDT-2022-237 en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador; lo cual es una amenaza para la salud mental, pudiendo generar enfermedades como migraña, enfermedad cardiovascular, dolor al cuerpo, entre otros factores.

Por supuesto, realizar teletrabajo no significa estar exento de contagio ante el COVID-19 pero, al guardar el distanciamiento social, esta modalidad laboral es idónea y eficaz para sostener el servicio requerido durante la pandemia. Por otro lado, hay que reconocer que este aislamiento puede ocasionar respuestas emocionales negativas, tales como angustia, depresión y hasta pánico (Monterrosa y Dávila, 2020). El teletrabajo que agrupó a empresas de todo el mundo dictó orientaciones en cuanto a las relaciones laborales que deben regir el desarrollo de la actividad utilizando las TIC; es así que el teletrabajo debe adoptar modalidades laborales para los trabajadores.

El teletrabajo presenta, al mismo tiempo, tanto ventajas, para las empresas y el trabajador, como riesgos serios, sobre todo para la salud física y emocional, entre los que se señalan el aislamiento personal y social, la fatiga generalizada, el cansancio visual y mental además de las malas posturas desde el punto de vista ergonómico, que deben considerarse como legítimos temas de investigación (Carranco, Vera y Vera, 2021).

Según Rodríguez y Rivas (2018), Martínez et al. (2021), Molina et al. (2019), Astorquia y Catillo (2020), la economía laboral frente al estudio del estrés es un nuevo campo de investigación que permite incorporar metodologías y teorías utilizadas principalmente en estudios en temas tradicionales como la calidad y duración del empleo (p. 64).

De acuerdo a Dane (2018), el estrés laboral se identifica con mayor claridad si se analizan aspectos relacionados con la salud del individuo (p. 3). Podría decirse que para trabajadores de una organización existen aumento de accidentes laborales tales como: **incremento de tasas de absentismo y presentismo**; provocando tensión **muscular, enojo, depresión o fatiga al trabajar en el hogar**.

Los niveles de estrés laborales pueden conducir a incrementos de productividad como también existen factores negativos de que la producción baje de las actividades que se crean en la empresa u organización en cuanto a resultados.

CONCLUSIONES

Como conclusión del presente trabajo se determina que, posterior a la aplicación del test propuesto, se observaron efectos positivos del teletrabajo sobre el bienestar laboral de los trabajadores lo que genera una mayor productividad, aumento de dominio de las plataformas y por consiguiente como resultado, la mitad de los empleados más uno, no se sienten estresados. En relación a la negatividad expresada por el personal estudiado, existen problemas de áreas con novedades asociadas a la falta de infraestructura tecnológica para realizar las actividades cotidianas, que ocasiona un nivel de estrés alto y a veces muy alto.

En lo que respecta a la modalidad de teletrabajo sobre el bienestar de los teletrabajadores, los resultados y conclusiones bajo la metodología cuantitativa, descriptiva y bibliográfica, usando la técnica de Likert, permite identificar el nivel y tipo de estrés de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, siendo optimista al ser una empresa de telecomunicaciones, pero también indica que sí existen niveles de estrés, por lo que se concluye que se deben establecer mejoras en las estrategias de desarrollo del área de talento humano como proponer descansos para los empleados (pausas activas), mejor organización de los tiempos, límites en las cargas laborales, realizar actividades que no generen frustración si no donde disfruten de su trabajo, aprovechar su tiempo libre, administrar de manera adecuada el uso de la tecnología, ejecutar capacitaciones al personal, que la empresa permita el goce legal de las vacaciones a sus empleados, aplicaciones continuas de test o diferentes evaluaciones donde se midan los niveles de estrés del personal de la empresa, entre otras.

En general el estrés laboral no siempre es negativo, sino más bien depende de la intensidad, la duración y la adaptación a las respuestas de estrés de sí mismo, que se conlleva en el trabajo a diario; impactando así al rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, y las estrategias que la empresa plantee ante estas situaciones juega un papel fundamental, para que los empleados lo aprovechen en el cumplimiento de sus objetivos, en lugar de ser un factor de riesgo.

REFERENCIAS

- Alonso-Fabregat, M. y Cifre-Gallego, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Revista Papeles del Psicólogo*, 83(1), 55-61. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Ampelio, F. (2018). Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresa Agroindustriales. *Anales Científicos*, 76(1), 54-62. <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-IncidenciaDelClimaOrganizacionalEnElEstrésLaboralE-6171138.pdf>
- Astorquiza-Bustos, B. y Castillo-Caicedo, M. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano. (93), 189-214. <https://doi.org/https://doi.org/10.17533/udea.le.n93a339564>

- Barlow, D. (2022). *La ansiedad y sus trastornos: la naturaleza y el tratamiento de la ansiedad y el pánico*. edición Nueva York: Guilford Press.
- Carranco-Madrid, S., Vera-Molina, H. y Vera-Jara, C. (2021). Estrés laboral en personal de salud modalidad teletrabajo a propósito del COVID-19: casos de estudios en Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020-2021. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 5(2), 4-18. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(2\).julio.2021.4-18](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(2).julio.2021.4-18)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). *Boletín Técnico Gran Encuesta Integrada de Hogares, diciembre 2018*.
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_dic_18.pdf
- Herrero, V., Torres, I., Torres, A., Ramírez, V. y Capdevilla, L. (2018). Telework and Occupational Health: Medical-legal and Labor Aspects. *Revista CES Derecho*, 9(2), 287-297.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>
- Lang, P., Bradley, M., y Cuthbert, B. (1998). Emoción, motivación y ansiedad: mecanismos cerebrales y psicofisiología. *Psiquiatría biológica*, 44(12), 1248-1263.
- Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D., Condori-Cari, L. y Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 7(4), 356-372. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Mansilla, F. (2018). *Estrés laboral*. Universidad UTEC.
- Martínez Gárate, I., Valdés del Olmo, L., Bayona González, A. y Martínez Castellanos, J. (2021). Relación entre la obesidad y el estrés laboral: una revisión sistemática. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(263), 112-127. Epub 17 de enero de 2022. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000200004>
- Medina, M., Ávila, V. y González, B. (2020). Teletrabajo en condiciones de covid-19. Ventajas, retos y recomendaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 3(1), 59-63.
<https://doi.org/https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2020/cst203h.pdf>
- Mejía, I., Morales, S., Orellana, P. y Lorenzo, A. (2019). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 3-15.
<https://doi.org/http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382>
- Monterrosa, C. y Dávila, R. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al covid-19 en médicos generales. *Med UNAB*, 8(1), 195-213.
- Molina-Chailán, P., Muñoz-Coloma, M. y Schlegel-SanMartín, G. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 177-185.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&tlng=es.
- Ortega, L. (2019). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y los empleados*. Colombia-Bogotá: Universidad Santo Tomás.

- Rodríguez Carvajal, R. y Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Robichaud, M. y Dugas, M. (2012). *tratamiento cognitivo-conductual para el trastorno de ansiedad generalizada: de la ciencia a la práctica*. Routledge.
- Villalobos, G. (2018). Estrés laboral. *Gestión Administrativa*, 8(2), 1-9.
<https://doi.org/https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Zheng, Y., Wong, T., Leung, B. y Pon, C. (2018). Detección portátil discreta y multimodal para cuantificar la ansiedad. *Revista de sensores IEEE*, 16(10), 3689-3696.