



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE EL GIRON**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ÁREAS DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO, EN EL MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (MINTEL), CON EL FIN DE MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL MEDIANTE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO, EN EL AÑO 2021- 2022.

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Licenciada en Psicología

AUTORES: STEPHANIE GABRIELA GALLARDO TIPANTOCTA  
AYLICE JAZMIN BORJA JIMENEZ

Tutor: Dra. MARIA AUGUSTA SANTILLAN MORA

Quito - Ecuador

2022

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros, Borja Jiménez Aylice Jazmín con documento de identificación N° 1726029133 y Gallardo Tipantocta Stephanie Gabriela con documento de identificación N° 1724980188 manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 10 de marzo del año 2022

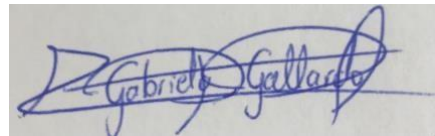
Atentamente,



---

Borja Jimenez Aylice Jazmin

1726029133



---

Gallardo Tipantocta Stephanie  
Gabriela

1724980188

## **CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, Borja Jiménez Aylice Jazmín con documento de identificación No.1726029133 y Gallardo Tipantocta Stephanie Gabriela con documento de identificación No.1724980188 expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la Sistematización de Experiencias Prácticas de Intervención: “Estudio del Estrés Laboral en las Áreas de Talento Humano y Administrativo, en el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Mintel), con el fin de mejorar el Desempeño Laboral mediante Estrategias de Afrontamiento, en el año 2021- 2022”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 10 de marzo del año 2022

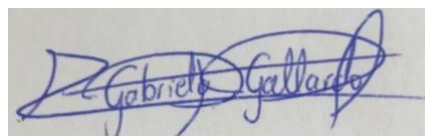
Atentamente,



---

Borja Jimenez Aylice Jazmin

1726029133



---

Gallardo Tipantocta Stephanie  
Gabriela

1724980188

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **María Augusta Santillán Mora** con documento de identificación N° 1707718335, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS ÁREAS DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO, EN EL MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (MINTEL), CON EL FIN DE MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL MEDIANTE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO, EN EL AÑO 2021- 2022, realizado por Borja Jiménez Aylice Jazmín con documento de identificación N° 1726029133 y por Gallardo Tipantocta Stephanie Gabriela con documento de identificación N° 1724980188 , obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción de Sistematización de Experiencias Prácticas de Intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 10 de marzo del año 2022

Atentamente,



---

Dra. María Augusta Santillán Mora

CI: 1707718335

Quito, D.M., 22 de julio de 2021

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Msc. Gino Eduardo Grondona Opazo  
Director de la Carrera de Psicología  
Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito

De mi consideración:

Con documento S/N de 23 de julio de 2021, las señoritas Aylice Jazmín Borja Jiménez, con número de identificación 172602913-3 y Stephanie Gabriela Gallardo Tipantocta con número de identificación 172498018-8, estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, solicitaron a la magister Mishel Rivera, Coordinadora General Administrativa Financiera en donde se acepta la autorización pertinente para utilizar el nombre e información de su distinguida institución, con el fin de realizar el trabajo de titulación en la modalidad de intervención que estará orientado hacia el área de la Dirección de Talento Humano del “Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información”.

El trabajo que será efectuado por las estudiantes, mismas que se encargarán del levantamiento e investigación de la información será en base a la solicitud requerida anteriormente donde manifiestan la temática y las actividades a generarse en la institución para el proyecto de titulación.

Por lo antes expuesto y con la finalidad de que las señoritas estudiantes en mención puedan cumplir los requisitos previos a su titulación, se permite el ingreso a la institución a fin de desarrollar su proyecto de titulación, así también, al uso del nombre de la institución y al acceso a la información que crean necesaria durante este proceso únicamente para fines académicos.

Atentamente



Esp. Mauro Maldonado Bazante  
Director de Talento Humano, Encargado

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto a mis padres, mi tía Jenny y mi abuelita por brindarme siempre su apoyo durante esta etapa de mi vida, quienes estuvieron ahí con sus insistencias y consejos.

A mi hermana Mishell, por ser un ejemplo para mí, y por todos los momentos que hemos compartido juntas, por brindarme siempre su apoyo incondicional. Finalmente, a mis compañeras, por haber formado parte de mi vida durante mi trayectoria universitaria.

*(Stephanie Gabriela Gallardo Tipantocta)*

El presente proyecto está dedicado primeramente a Dios, por permitirme continuar con este paso muy decisivo para mi carrera universitaria. En segundo lugar, quiero ofrecer a mis padres, hermanos, cuñada y sobrinos, este merito debido a que fueron la motivación e inspiración para poder culminar con éxito esta nueva meta propuesta en mi vida.

*(Aylice Jazmín Borja Jiménez)*

## **Agradecimientos**

A Dios, por haberme permitido culminar y llegar hasta aquí, de haberme guiado a lo largo de mi vida. Por haberme dado toda la fuerza y fortaleza para seguir adelante en momentos de debilidad.

Y a Joseph, por llenar mi vida de alegría cuando más lo he necesitado, y por haberme brindado todo el apoyo incondicional tanto en las buenas como en las malas desde el primer día que lo conocí, y por todos los momentos que compartimos juntos.

*(Stephanie Gabriela Gallardo Tipantocta)*

Quiero agradecer a todas las personas que fueron mi apoyo constante para finalizar con éxito mis estudios superiores. Asimismo; a mis docentes; quiero agradecer por las enseñanzas brindadas durante este periodo académico.

*(Aylice Jazmín Borja Jiménez)*

## Índice

Introducción .....	1
Primera Parte.....	2
1. Datos informativos del proyecto .....	2
1.1. Nombre de la práctica de intervención .....	2
1.2. Nombre de la institución o grupo de intervención. ....	2
1.3. Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial u objeto de conocimiento) .	7
1.4. Localización .....	7
2. Objetivo de la Sistematización. ....	8
3. Eje de la intervención .....	10
4. Objetivo de la intervención.....	15
5. Metodología.....	17
6. Preguntas clave .....	19
6.1. Preguntas de inicio .....	19
6.2. Preguntas interpretativas .....	19
6.3. Preguntas de cierre .....	19
7. Organización y procesamiento de la información .....	20
7.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.....	20
7.2. Información Personal .....	21
8. Análisis de la información .....	31
8.1. Datos informativos .....	31
8.2. Resultados cuantitativo-cualitativos.....	31
8.3. Clima organizacional.....	32
8.4. Estructura organizacional .....	32
8.5. Uso de tecnologías.....	32



8.6. Influencia del líder.....	33
8.7. Respaldo del grupo.....	33
8.8. Estrés laboral .....	34
8.9. Nivel de estrés .....	34
8.10. Factores de estrés.....	34
Segunda parte.....	36
1. Justificación .....	36
2. Caracterización de los beneficiarios .....	39
3. Interpretación.....	41
4. Principales logros del aprendizaje .....	43
Conclusiones.....	45
Recomendaciones .....	46
Referencias bibliográficas.....	47
Anexos .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1. <b>Estructura MINTEL 2022</b> .....	3
Tabla 2. <b>Instituciones Vinculadas</b> .....	4
Tabla 3. <b>Factores estresores de la OTS</b> .....	17
Tabla 4. <b>Número de colaboradores por áreas</b> .....	20
Tabla 5. <b>Estresores laborales</b> . .....	21

## Índice de figuras

Figura 1. Organigrama - MINTEL 2022.....	6
Figura 2. Localización de la institución – “MINTEL” .....	7
Figura 3. Sexo .....	21
Figura 4. Nivel de Estudios.....	21
Figura 5. Comprensión de misión y metas.....	22
Figura 6. Respeto de directivos y jefes .....	22
Figura 7. Presentación de escritos a superiores y subordinados .....	22
Figura 8. Control de actividades en el área laboral.....	23
Figura 9. Predisposición de trabajar en equipo.....	23
Figura 10. Apoyo de jefes inmediatos ante sus actividades.....	23
Figura 11. No formar parte del equipo.....	24
Figura 12. Respaldo del equipo de trabajo.....	24
Figura 13. Mis compañeros no realizan sus actividades.....	24
Figura 14. Conocimiento técnico .....	25
Figura 15. Falta de confianza por mis supervisores.....	25
Figura 16. La empresa no tiene dirección establecida .....	25
Figura 17. Protección del equipo ante situaciones adversas .....	26
Figura 18. Trabajar con otras áreas de la organización. ....	26
Figura 19. No tener apoyo técnico de mis compañeros. ....	26
Figura 20. No respetan a los subordinados. ....	27
Figura 21. No contar con tecnología.....	27
Figura 22. Presión laboral para cumplir objetivos .....	27
Figura 23. Desorganización del equipo de trabajo.....	28
Figura 24. El que exista burocracia en la organización. ....	28

Figura 25. Los directivos no se preocupan por el bienestar personal de los colaboradores. ...	28
Figura 26. El no contar con un puesto de trabajo. ....	29
Figura 27. Mi equipo no tiene prestigio dentro de la organización .....	29
Figura 28. No tener funciones establecidas. ....	29
Figura 29. Las políticas organizacionales no permitan el desenvolvimiento. ....	30
Figura 30. Sexo .....	50
Figura 31: Presencia de estrés en el lugar de trabajo. ....	50
Figura 32: Frecuencia de sentirse relajado.....	51
Figura 33: Nivel de estrés .....	51
Figura 34: Factores estresores.....	51

## **Resumen**

El estrés laboral según la OIT (2014), señala que es la reacción que pueda tener un individuo ante exigencias y presiones laborales, que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su competencia para afrontar la situación (Organización Mundial de la Salud, 2018). En este sentido, la presencia de este factor ha influido en consecuencias nocivas, que ha ocasionado que los empleados presenten como: insatisfacción laboral, absentismo y/o falta de compromiso. A raíz de la presencia del Covid-19, se implementó una nueva modalidad de trabajo en el Ecuador, que orilló a que se agudice dicha problemática en los trabajadores del MINTEL.

El objetivo del presente estudio, es resignificar la situación del estrés laboral en las áreas de talento humano y administrativas del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información -MINTEL. La intervención, está en base a un estudio transversal con una muestra de 40 personas del área del talento humano y administrativo, frente a una población de 212 personas que forman parte de la institución. El método que se utilizó fue la encuesta, para identificar las causas que genera este factor frente al desempeño de los trabajadores del MINTEL, que consta de 6 ítems. Por otra parte, se realizó el cuestionario OMS -OIT para reconocer el nivel de estrés laboral, el cuestionario consta de 25 ítems que valora los diferentes tipos de estresores laborales, enfocando en diversos aspectos.

La metodología para esta intervención se basó en herramientas en plataformas virtuales y de esta forma; se plantea una propuesta donde se considera las principales soluciones para tomar acciones que ayuden a disminuir el estrés laboral y mejorar el desempeño de los servidores públicos mediante estrategias de afrontamiento desarrollados.

Los resultados obtenidos permitieron plantear estrategias de afrontamiento con respecto a lo organizacional, para las áreas de talento humano y administrativa, generando así

potencializar su desempeño laboral en base a la implementación de técnicas y procedimientos, que superará la falta de productividad encontrada en los empleados de dichas áreas.

Finalmente, el estudio permitió concluir que la situación actual de los servidores públicos frente a su jornada laboral, son una condición de estrés que genera una relación baja en los índices de producción y rendimiento laboral, siendo esta; la causa principal del exceso de carga laboral, frente a la nueva modalidad implementada por la presencia del riesgo biológico.

**Palabras claves:** estrés laboral, carga laboral, COVID -19 , estrategias de afrontamiento, desempeño laboral.

## **Abstract**

Work stress according to the ILO(2014),indicates that it is the reaction that an individual may have to requirements and work pressures that do not fit their knowledge and skills that test their ability to cope with the situation (World Health Organization, 2018). In this sense, the presence of this factor has influenced harmful consequences that have caused employees to present job dissatisfaction, absenteeism and/or lack of commitment. As a result of the presence of Covid-19, a new work modality was implemented in Ecuador that led to the exacerbation of said problem in MINTEL workers.

The intervention, the objective of this study is to resignify the situation of work stress in the human talent and administrative areas of the Ministry of Telecommunications and the MINTEL Information Society. The research is based on a cross-sectional study with a sample of 40 people from the area of human and administrative talent compared to a population of 212 who are part of the institution. The method used was the survey, to identify the causes generated by this factor against the performance of MINTEL workers, which consists of 6 items. On the other hand, the WHO-ILO questionnaire was carried out to recognize the level of work stress, therefore, the questionnaire consists of 25 items that assess the different types of work stressors, focusing on various aspects.

The methodology for this intervention was based on tools on virtual platforms and in this way; A proposal is proposed where the main solutions are considered to take actions that help reduce work stress and improve the performance of public servants through developed coping strategies.

The results obtained allowed to propose coping strategies with respect to the organization, for the areas of human and administrative talent, thus generating potential for their work

performance based on the implementation of techniques and procedures, which will overcome the lack of productivity found in the employees of these areas.

Finally, the study allowed us to conclude that the current situation of public servants in relation to their working hours is a stress condition that generates a low relationship in the rates of production and work performance, this being the main cause of the excess workload compared to the new modality implemented due to the presence of biological risk.

**Keywords:** work stress, workload, COVID-19, coping strategies, job performance.



## **Introducción**

En el Ecuador, la ley de seguridad social, código de trabajo, LOSEP y reglamento interno de la Institución, garantizan que el trabajo debe ejecutarse en un clima laboral saludable, existen técnicas y recursos para minimizar los riesgos inherentes que pudiesen existir en el puesto de trabajo.

El constante cambio en que se ven inmersas las organizaciones en temas tecnológicos, legales, económicos y políticos desencarga en afecciones como: psicológicas y físicas que padecen hoy en día gran parte de la población económicamente activa en el mundo entero.

El estrés, es la principal causa de salud que padecen los colaboradores debido a factores estresores como: el clima, la cultura, carga excesiva de tareas, largas jornadas laborales, y falta de motivación, entre otros. Los colaboradores con las nuevas tendencias contractuales, cambios y competencias laborales, generan presiones psicológicas y físicas en su vida cotidiana, lo que, desencadena malos hábitos que perjudican en el desempeño de las tareas.

Con el objetivo de llevar un control y brindar alternativas el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL, acompañado del médico ocupacional; implementarán estrategias que podrían disminuir el sesgo del estrés laboral en los servidores públicos.

En el presente proyecto de intervención, se identificará las principales causas que generan el estrés en sus trabajadores y se proporcionará estrategias para que los colaboradores puedan afrontar el estrés y de esta forma, mejorar el desempeño en la productividad de sus actividades de los servidores públicos.

## **Primera Parte**

### **1. Datos informativos del proyecto**

#### **1.1. Nombre de la práctica de intervención**

Estudio del estrés laboral en las áreas de talento humano y administrativo, en el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), con el fin de mejorar el desempeño laboral mediante estrategias de afrontamiento, en el año 2021- 2022.”

#### **1.2. Nombre de la institución o grupo de intervención.**

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), es una organización pública ecuatoriana, que es:

“El órgano rector del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en el Ecuador, que incluyen las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, que emite políticas, planes generales y realiza el seguimiento y evaluación de su implementación, coordinando acciones con los actores de los sectores estratégicos, para garantizar el acceso igualitario a los servicios y promover su uso efectivo, eficiente y eficaz, que asegure el avance hacia la sociedad de la información para el buen vivir de la población ecuatoriana” (MINTEL, 2015, p. 17).

EL Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), se creó el 13 de agosto del 2009 mediante el decreto ejecutivo N° 8. Fue ahí en donde se generó un desarrollo en las nuevas políticas públicas incluyentes que benefician a los ciudadanos ecuatorianos. La institución se encuentra estructurada de la siguiente forma:

Tabla 1.

**Estructura MINTEL 2022**

<b>Departamentos</b>	<b>Nº de colaboradores por área</b>
Dirección de Auditoría Interna	8
Dirección de Planificación, Servicios, Procesos, Calidad y Gestión del Cambio	4
Dirección de Proyectos, Seguimiento y Evaluación	4
Dirección de Comunicación Social	6
Dirección de Asuntos Internacionales	9
Dirección de Asesoría Legal y Desarrollo Normativo	4
Dirección de Patrocinio y Contratación	3
Dirección Administrativa	20
Dirección Financiera	10
Dirección de Talento Humano	20
Dirección de Políticas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales	11
Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales	11
Dirección de Regulación y Títulos Habilitantes	4
Dirección de Simplificación de Trámites y Gobernanza Electrónica	13
Dirección de Infraestructura, Interoperabilidad, Seguridad de la Información y Registro Civil	11
Dirección de Provisión de Servicios Electrónicos	11
Dirección de Fomento de Tecnologías Emergentes	8
Dirección de Fomento de la Economía Digital y Servicios para la Sociedad de la Información	8
Dirección de Cultura Digital	9
Coordinación General Jurídica	3
Coordinación General Jurídica	7
Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales	5
Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil	7
Subsecretaría de Fomento de la Sociedad de la Información y Economía Digital	3
Unidad de Gestión Tecnológica	7
<b>Total Personas</b>	<b>212</b>

Fuente: (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, s.f).

MINTEL, presta sus servicios en su sede principal ubicada en la ciudad de Quito-Ecuador, es una empresa pública que trabaja con entidades adscritas que ofrecen servicios de calidad, con calidez para el correcto funcionamiento dentro de la región. Por esta razón; las siguientes entidades que mantiene un compromiso para acercar los servicios públicos de manera oportuna son:

*Tabla 2.*

### **Instituciones Vinculadas**

<b>INSTITUCION</b>
Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPOSTAL)
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL)
Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP)
Registro Civil
Correos del Ecuador E.P y CNT

Fuente: (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), s.f).

### **Misión:**

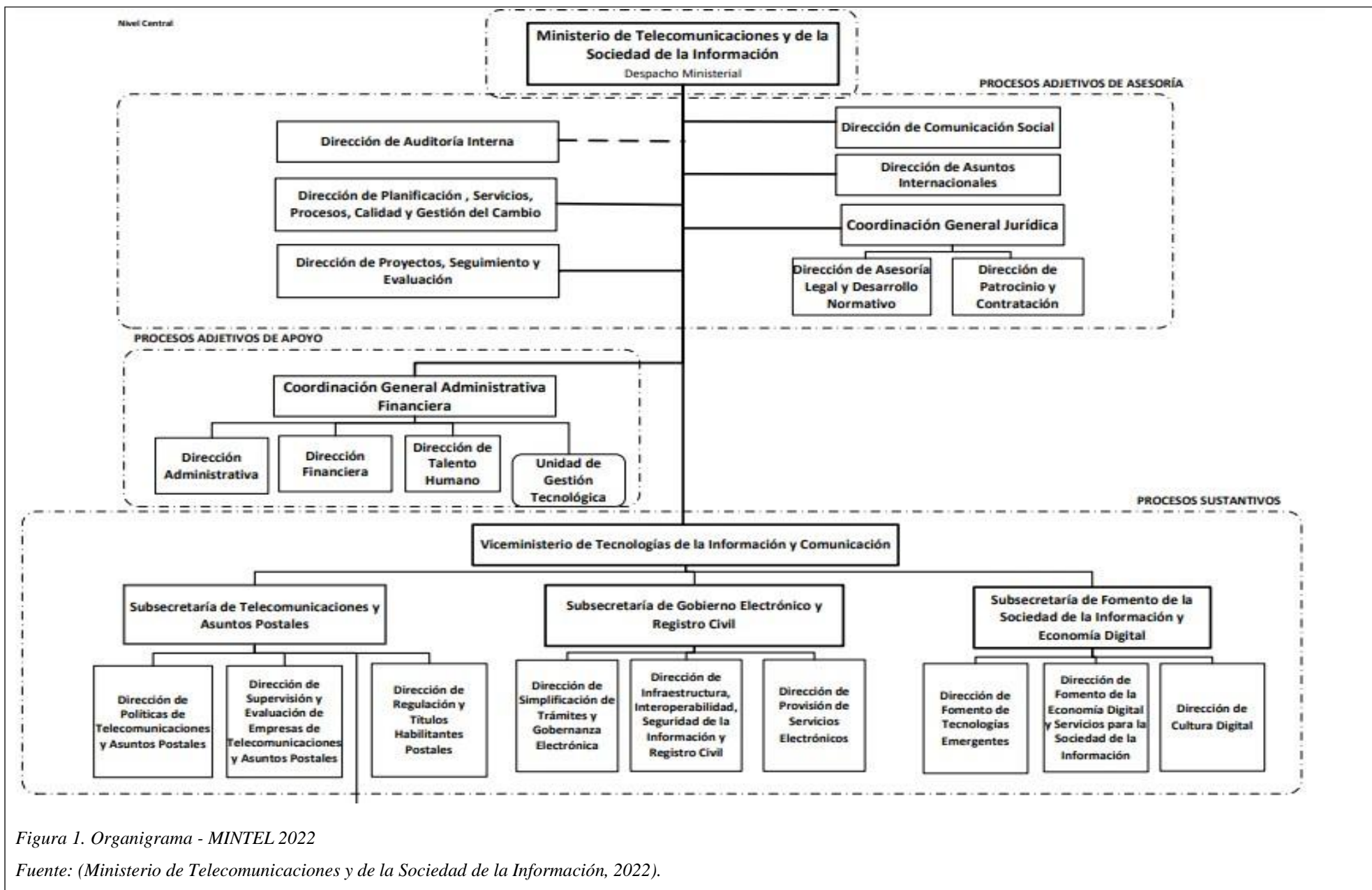
“ Ser el órgano rector del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en el Ecuador, que incluyen las telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico, que emite políticas, planes generales y realiza el seguimiento y evaluación de su implementación, coordinando acciones con los actores de los sectores estratégicos para garantizar el acceso igualitario a los servicios y promover su uso efectivo, eficiente y eficaz, que asegure el avance hacia la sociedad de la información para el buen vivir de la población ecuatoriana”.  
(Ecuador, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021, p. 1)

**Visión:**

“Constituirse en la entidad, referente de la gestión pública, que lidere y gobierne todos los procesos necesarios para que los ciudadanos accedan y generen información y conocimiento, mediante el uso efectivo de las tecnologías de la información y comunicación integrados activamente al proceso de desarrollo social y solidario del Ecuador” (Ecuador, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021, p. 2)

**Valores:**

- Integridad,
- Imparcialidad,
- Transparencia,
- Generosidad,
- Igualdad,
- Respeto,
- Liderazgo (Ecuador, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021, p. 3)



### 1.3. Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial u objeto de conocimiento)

El proyecto de intervención elaborado en la empresa del (MINTEL), compete en el ámbito Laboral - Dimensiones Psicosociales del trabajo – Riesgo psicosocial (Estrés laboral).

### 1.4. Localización

La organización pública se encuentra ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), Avenida 6 de diciembre y Avenida Colón por el sector La Mariscal Sucre (Norte).

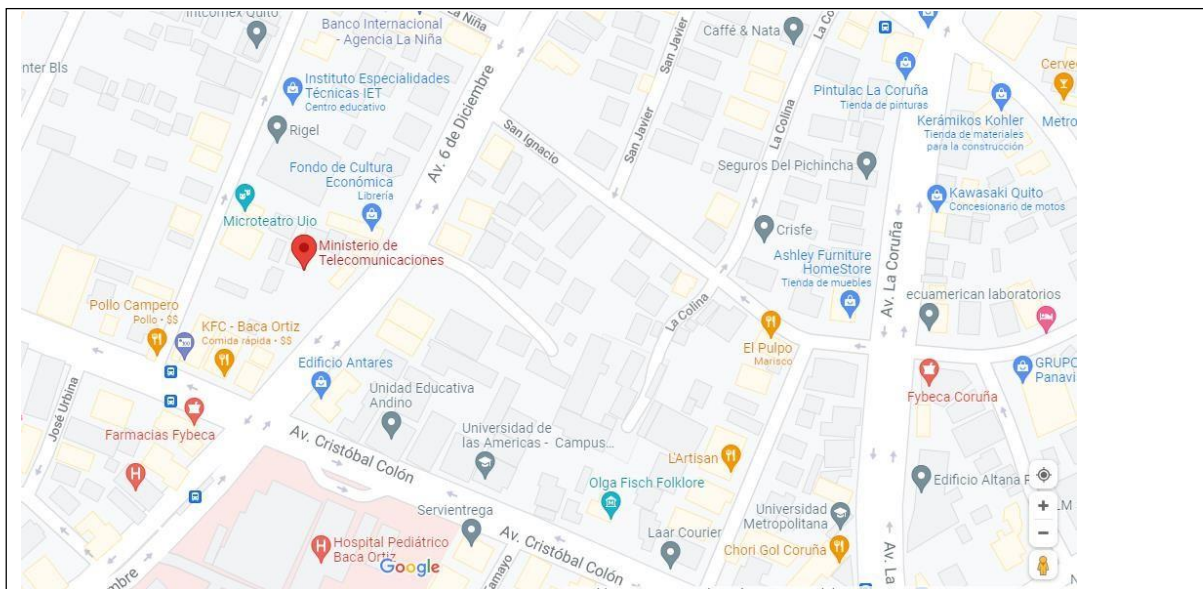


Figura 2. Localización de la institución – “MINTEL”

## **2. Objetivo de la Sistematización.**

El presente proyecto, se llevó a cabo mediante el estudio de estrés laboral con la finalidad de proponer estrategias de afrontamiento, para así; mejorar el desempeño en los colaboradores, razón por la cual, se buscará fomentar ejercicios de pausas activas en determinados horarios dentro de la jornada laboral y así, generar actividades que impulsen ambientes más saludables, para disminuir esta problemática que ha afectado considerablemente a los servidores públicos.

De esta forma; se va a fortalecer la motivación de los empleados mediante estados de relajación frente a las consecuencias generadas que ocasiona el estrés laboral en la organización, dado por consiguiente; todos los efectos producidos por este riesgo psicosocial, se considerará para así generar un plan estratégico que beneficie, tanto a la organización como a los beneficiarios directos.

La sistematización del proyecto, consistió en las fases de diagnóstico y ejecución, donde se detalla toda la planificación de actividades para alcanzar los objetivos establecidos, y así materializar en mejoras sobre índices de bienestar que ayuden a los colaboradores.

Así mismo; se implementará estrategias de solución frente a las necesidades del grupo beneficiario. De esta manera; dicho proyecto contará con interventores tanto indirectos como directos que actúen de forma activa frente a la participación de la intervención.

El análisis se realizó mediante la aplicación de una encuesta y un cuestionario virtual, los que fueron aplicados al personal de talento humano y administrativo, a través de éstos se pudo obtener información, con lo que se podría elaborar un plan de actividades.

López-Roldán y Fachelli (2015) mencionan que: “ la ‘encuesta’ es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente



a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones” (Gonzales & Gallardo, 2021, p. 81).

Arias (2020), revela que: “el ‘cuestionario’ es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder” (Gonzales & Gallardo, 2021, p. 82).

De esta forma; el trabajo enfatizará sobre la identificación de la problemática psicosocial y la relación con los trabajadores dentro de la institución MINTEL, para obtener resultados favorables frente al bienestar del personal administrativo y de talento humano, se indaga la carga laboral, como punto principal de la problemática a investigar.

### 3. Eje de la intervención

En este sentido; el estrés laboral es la causa principal en varias instituciones a nivel nacional en Ecuador. Para Pavón (2009), este “es la causa de las exigencias esperadas que superan la capacidad de respuesta de determinada persona, provocando afectaciones tanto en su salud física como mental” (Ramos, Pantoja, Tejera, & Gonzalez, 2019, pp. 1, 2).

Por este motivo, el estrés laboral ocasiona causas significativas en el desempeño de las actividades de los trabajadores. Sin embargo, dentro de este ámbito el término “estrés”, no siempre connota un sinónimo perjudicial para la salud, al contrario, la palabra estrés se deriva del término “stress”, como un componente para mantener nuestro sistema alerta ante situaciones de peligro.

Por lo tanto, el estrés es el resultado de los esfuerzos que se efectúan bajo las condiciones universales que determinan el escenario y estilo de vida propuesto por cada individuo. Es por ello, que varios autores citan diferentes tipos de este factor, para así definir el impacto del mismo en la vida del ser humano. Dicho esto, se identifica dos tipos de estrés laboral:

- Eustrés (estrés positivo)
- Diestrés (estrés negativo)

De acuerdo con Holmes (2014), el eustrés “es un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital” (Treviño, 2019, p. 3).

Así mismo, desde la posición de Pila & Moreno (2019), el diestrés “es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico” (Prevención Web, 2020, p. 1).

De esta manera; dicha afectación repercute sobre un sinnúmero de consecuencias que perjudican el desempeño laboral, específicamente en todas las instituciones ecuatorianas, donde ejecutan un alto índice de actividades. Por lo que, se pretende con esta sistematización, es establecer estrategias de afrontamiento para mitigar dicho factor psicosocial.

Dentro del área laboral el estrés, está influenciado como: por la cultura, la función organizativa, el rol de la empresa, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales, que marcan significativamente la percepción de los trabajadores frente a los ambientes en los que se desarrolla las actividades y generan altos niveles de estrés según las causas identificadas en cada organización.

A la vez, una de las consecuencias más evidentes que se puede rescatar, es la sobrecarga laboral, que ocasiona este riesgo psicosocial. Por lo cual; “los trabajadores no cumplen con eficacia dentro de sus actividades en la jornada laboral, como consecuencia por el bienestar de los empleados, así como; la caída en la productividad y resultados organizacionales. En síntesis; la sobrecarga laboral para varios autores lo define como la cantidad de esfuerzo físico y mental en un individuo” (Patlán, 2013). De esta manera; el estrés laboral ha ido incrementado debido a la causa antes mencionada, en vista de que; en las organizaciones dicho factor es común dentro de las estadísticas reflejadas en los trabajos realizados sobre este tema a abordar. De esta manera; el estrés laboral, ha generado en los colaboradores un reflejo de jornadas extenuantes de trabajo, presiones excesivas, entre otras. De este modo; para disminuir con dicha problemática, algunos autores proponen estrategias de afrontamiento para mejorar el desempeño laboral, y así optimar la productividad empresarial.

Con lo que se quiere decir; que la ventaja competitiva de las organizaciones es en base a nuevas estrategias, que permitan minimizar los riesgos que día a día afectan a la institución, lo que conlleva a graves dificultades frente al desarrollo organizacional.

Cabe mencionar, que el estrés dentro del ámbito laboral, se consideró como un riesgo psicosocial dentro de las dimensiones del trabajo. Para el Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, este riesgo laboral se reflexiona sobre “las situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Ecuador, Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, p. 5).

Por esta razón; los riesgos psicosociales tienen consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio psíquico de la persona, con afectaciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Por otra parte; dentro del diagnóstico de la presente sistematización, se pudo reflejar que otra consecuencia en la actualidad frente al desempeño laboral está denominada por la causa del Covid\_19.

Según la OMS, la enfermedad respiratoria Covid\_19 “es la enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2, donde la mayoría de las personas infectadas por el virus experimentarán unos problemas respiratorios de leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial” (Organización Mundial de la Salud, 2021, p. 1).

De esta manera; desencadenó la nueva modalidad de trabajo debido a la emergencia sanitaria donde el Ministerio de trabajo del Ecuador y otras entidades de regulación actuaron para preservar la integridad y salud de los/as ecuatorianos/as. Conviene subrayar que; dicha emergencia fue a nivel mundial, lo que conllevó a que varios países del mundo, optaran por medidas adecuadas para sus trabajadores donde, cada gobierno pueda sostener la economía del país.

En Ecuador; se decretó el acuerdo ministerial N° MDT-2021-081, que respalda el accionar de las empresas frente a la modalidad de teletrabajo. Este tipo de trabajo, se basa en la forma de organización laboral, para desempeñar las “actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como: soporte las tecnologías de la información y la

comunicación para el contacto entre el trabajador y la institución contratante, sin requerirse la presencia física del servidor en un sitio específico de trabajo”. (Ecuador, Ministerio del Trabajo, 2021, p. 2)

Este acuerdo ministerial tuvo como objeto “viabilizar y normar la aplicación del Teletrabajo en todo el territorio ecuatoriano durante la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID-19, al determinar las condiciones básicas para el trabajo que debería ejecutar el empleado público o privado y las garantías y respeto que otorga el empleador ante esta opción laboral” (García, Silva, Salazar, & Gavilanez, 2021, p. 10)

“Como consecuencia de la emergencia sanitaria COVID-19, el gobierno del Ecuador emitió la Ley de apoyo humanitario que contempló la reducción de la jornada laboral hasta en un 50%, esta medida generó una disminución en los ingresos que reciben los empleados” (García, Silva, Salazar, & Gavilanez, 2021, p. 27)

Es así que; esta modalidad forjó que varios trabajadores experimenten situaciones de estrés frente a diferentes afectaciones, conllevando a cada individuo a realizar tareas fuera de la jornada habitual y adoptar nuevos conocimientos tecnológicos que fueron esenciales y primordiales para la realización de las labores. Por lo tanto; en este tiempo de pandemia a nivel mundial, suscitó que las empresas se reactiven paulatinamente a la estructura productiva generando brechas externas e internas de productividad.

En este sentido; tras el análisis abordado, se pretende identificar y ejecutar estrategias de afrontamiento para la institución MINTEL, debido a que en el estudio realizado se enfatiza en utilizar estas estrategias, para así; mejorar el rendimiento laboral de los/as trabajadoras.

Las estrategias de afrontamiento, se encargan del fortalecimiento personal y psicológico de la persona frente a las respuestas cognitivas, conductuales, emocionales y fisiológicas en relación a un factor estresante evidenciado. En consecuencia; según Castaño (2010), los estilos de afrontamiento están conceptualizados como “los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes” (Castaño, Elena Felipe, & León del Barco, Benito ,2010).

Finalmente, las estrategias de afrontamiento se ven reflejas en atenuar este riesgo psicosocial; y así brindar alternativas de solución que ofrezcan resultados favorecedores a la población a intervenir.

#### **4. Objetivo de la intervención**

El planteamiento de estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral en los colaboradores, surge de la problemática evidenciada en las áreas de talento humano y administrativo, con la necesidad de brindar bienestar a los colaboradores, proporcionado así; un ambiente más confortable para que puedan desempeñar sus actividades laborales y generar mayor productividad en la organización.

De este modo; el estrés laboral, es un factor que influye en la eficacia laboral, por lo cual; se estableció dentro del cronograma de actividades y objetivos que permitan satisfacer las necesidades del grupo.

En este sentido, cumpliendo con los valores de la organización se considera la importancia sobre el respeto y la integridad, que permite velar sobre las condiciones tanto físicas como emocionales de los trabajadores, para así; originar el desarrollo personal de cada colaborador, con el fin de tomar en cuenta la situación diaria del negocio.

Para alcanzar el objetivo de la sistematización planteada, es fundamental llevar a cabo estrategias de afrontamiento para fomentar un buen clima laboral, en guía de un accionar que aborde la participación activa de los colaboradores. De esta manera; lo que se busca es reconstruir la práctica de intervención en torno al estudio del estrés laboral de las áreas de talento humano y administrativa en el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL en el período de octubre de 2021 – febrero 2022.

No obstante, un factor evidenciado a raíz de la pandemia ocasionado por el Covid-19, se plasmó frente al alto índice de estrés laboral en dichas áreas, por lo que; conllevó a que los servidores públicos generen jornadas extenuantes sobre las actividades a cumplir. Por lo tanto, se orilló a una nueva modalidad que transformo la relación laboral suscitando así, el

teletrabajo por “la disposición reformativa primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19” (Pérez, 2021, p. 2).

En el artículo 16 del código de trabajo se menciona que: “El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo” (Derecho Ecuador, 2020, p. 10).

Finalmente, la sistematización de este proyecto de intervención, tendrá un soporte en base al análisis de las encuestas y cuestionarios vinculados, a un plan detallado que permita efectuar las actividades programadas dentro de la organización. Con el fin de mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos, para esto se tomó en cuenta a las áreas de talento humano y administrativa, para generar resultados favorecedores frente a la identificación del problema.



## 5. Metodología

El siguiente proyecto se analizará a partir de los objetivos que permitirán lograr la ejecución de planes de afrontamiento del estrés en el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), misma que se ejecutará por medio de la técnica de encuesta, para obtener de forma concisa las variables que se pretenden investigar, en la siguiente intervención. Además, se utilizará el instrumento del cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo (Llenezza Alvarez, J. 2019), este instrumento busca medir varios factores del estrés.

*Tabla 3.*

### **Factores estresores de la OTS**

<b>Factores de Estrés</b>
Clima organizacional
Estructura organizacional
Tecnología
Influencia del líder

**Fuente:** *Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS*

Esta técnica, nos permitirá conocer de forma válida y pormenorizada la información con la finalidad de generar estrategias de afrontamiento en el personal.

La metodología que se utilizó en el presente proyecto, será de tipo documental y de campo.

De tipo documental debido a que es necesario conocer el pensamiento de varias fuentes primarias y secundarias, sobre el tema a tratar, y tendrá una modalidad de campo porque el estudio se ejecutará en el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Se empleará el método Inductivo-Deductivo debido a que se realizará un análisis profundo en las causas que generan el estrés en la organización, y se brindarán metodologías para afrontar y mejorar el desempeño y la productividad en los servidores públicos.

Los instrumentos con los cuáles se llevará a cabo el desarrollo del presente proyecto son: el cuestionario y la encuesta, los mismos que ofrecerán información confiable, por lo tanto; se obtendrán grandes resultados en la intervención.

Para la ejecución de este proyecto se manejará una intervención de estudio cualitativo y cuantitativo, puesto que; se busca indagar las causas principales de la intervención de manera clara y precisa que permita adaptar metodologías de afrontamiento.

Se pretende realizar una muestra de la población que labora en la organización para conocer de manera precisa la información relevante, para la intervención y así ejecutar una tabulación exacta de las variables con el apoyo del médico ocupacional.

### **Encuesta generada para los trabajadores del MINTEL**

En primer lugar, se usó la encuesta participativa que se la realizó a los servidores públicos en determinados horarios de trabajo; con el propósito de identificar los niveles de estrés que los empleados presentan.

### **Cuestionario de estrés laboral de la OIT -OMS**

Además, se aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT -OMS donde se recolecto datos en base a 25 ítems con una serie de variables a responder.

## **6. Preguntas clave**

### **6.1. Preguntas de inicio**

- ¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la organización MINTEL?
- ¿Cómo será la acogida por parte de los servidores públicos y autoridades frente al proyecto a intervenir?
- ¿Cómo será el apoyo por parte de las autoridades de la institución frente a la propuesta planteada?

### **6.2. Preguntas interpretativas**

- ¿De qué manera el proyecto contribuirá a disminuir el estrés laboral en la organización?
- ¿Es posible que los servidores públicos del MINTEL colaboren en el proyecto?
- ¿Cómo están distribuidas las actividades laborales de las áreas de talento humano y administrativa de cada servidor público?

### **6.3. Preguntas de cierre**

- ¿Qué impacto tuvo la sistematización ejecutada en las áreas de talento humano y administrativa?
- ¿Qué estrategias se generó tras la sistematización planteada en la organización?
- ¿Qué resultados originó la sistematización del proyecto a intervenir para los servidores públicos del MINTEL?

## 7. Organización y procesamiento de la información

Los datos obtenidos para este proyecto fueron procesados a través de un cuadro específico, que nos muestra las respuestas de manera organizada, lo que nos permite interpretar estos resultados obtenidos por medio de la encuesta y el cuestionario,

La información se la dividió por las áreas que fueron evaluadas, por lo que el análisis se lo realizó de manera rápida.

*Tabla 4.*

### Número de colaboradores por áreas

Áreas	Colaboradores
Administrativa	20
Talento Humano	20

*Nota: Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).*

### 7.1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

En el presente proyecto de intervención se aplicó el Cuestionario de escala de estrés laboral, desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, basado en el modelo de estrés de Ivancevich y Materson 1989.

De este modo este cuestionario, es validado para medir el nivel de estrés laboral, en el cual el cuestionario consta de 25 ítems, agrupados de acuerdo con los siguientes campos:

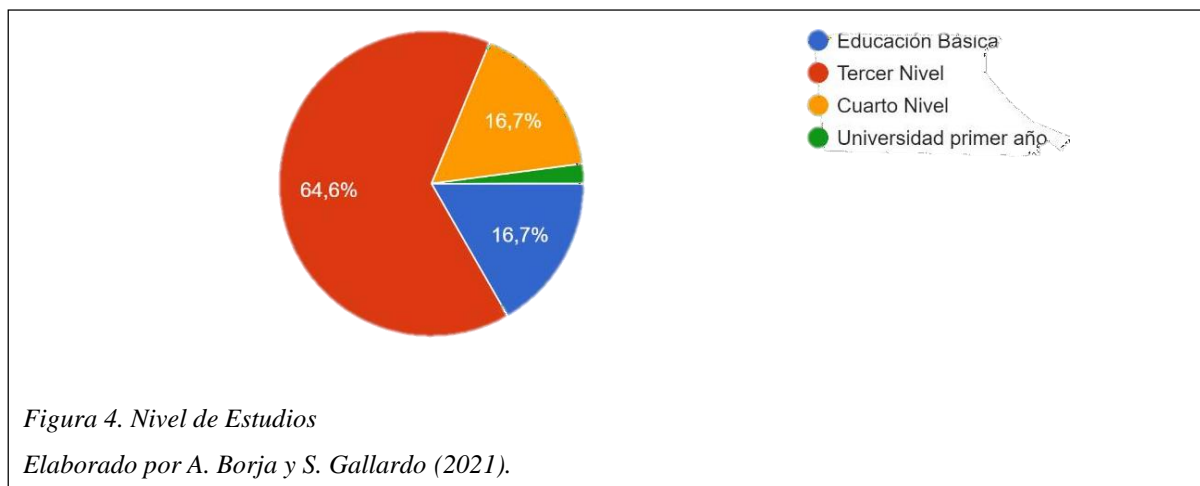
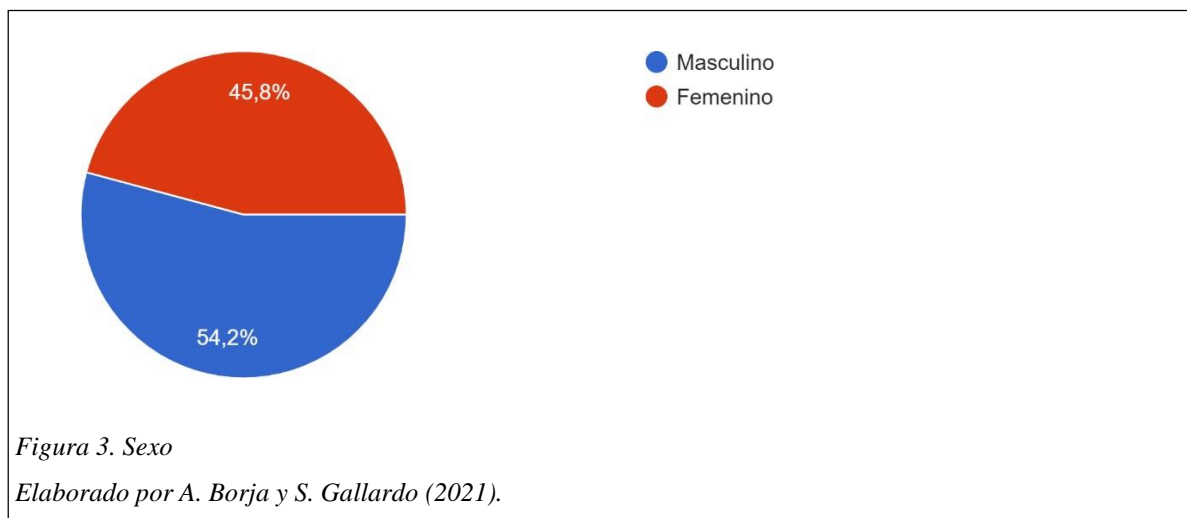
Tabla 5.

### Estresores laborales

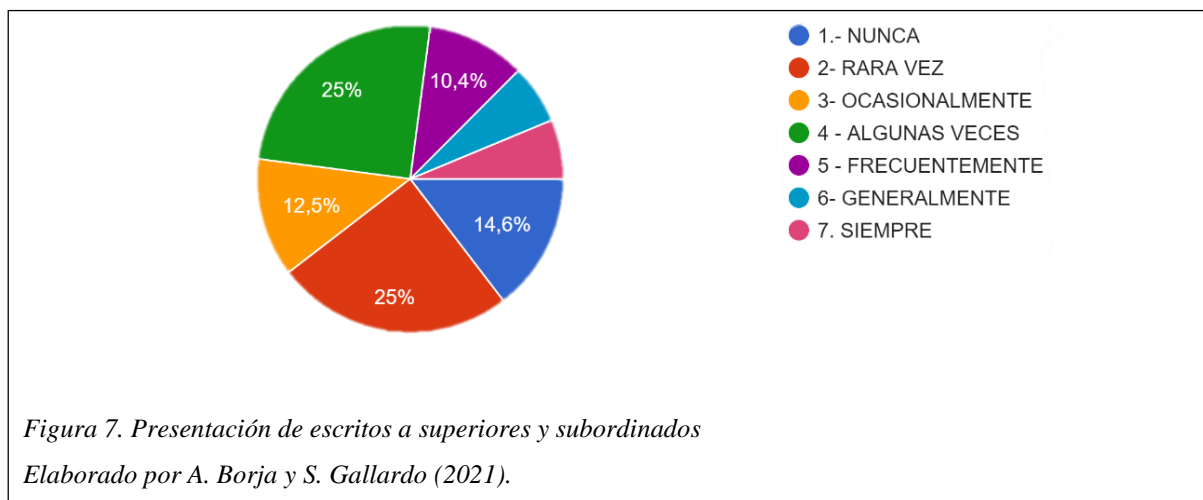
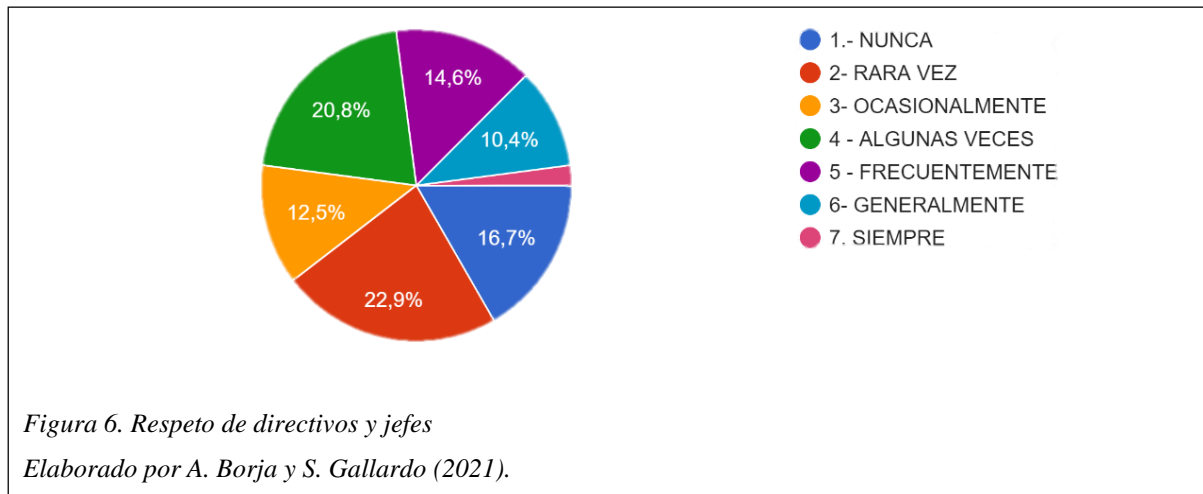
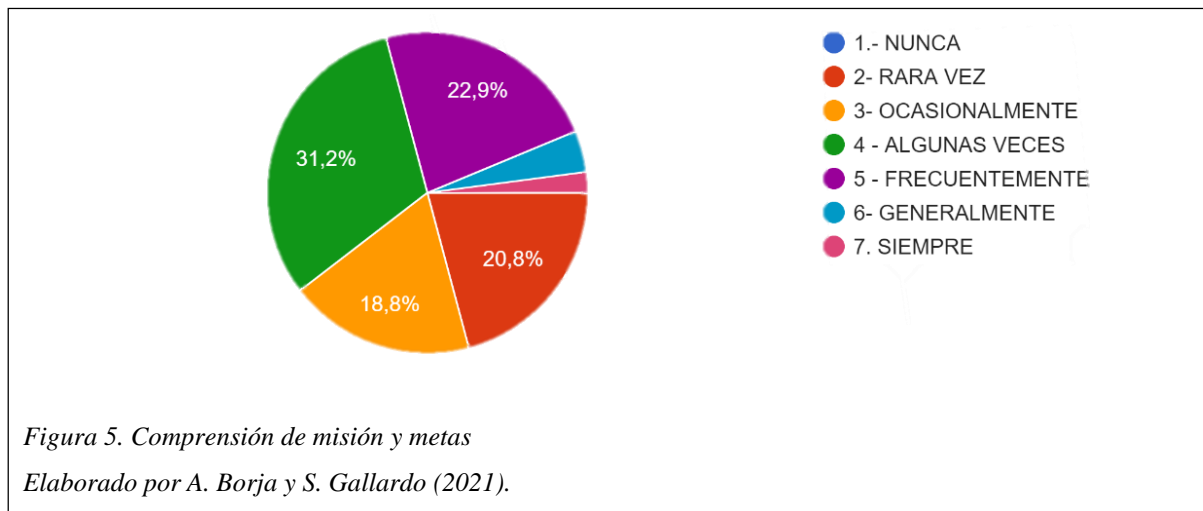
Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
Estilos de dirección y liderazgo.
Gestión de recursos humanos.
Nuevas tecnologías.
Estructura organizacional.
Clima organizacional.

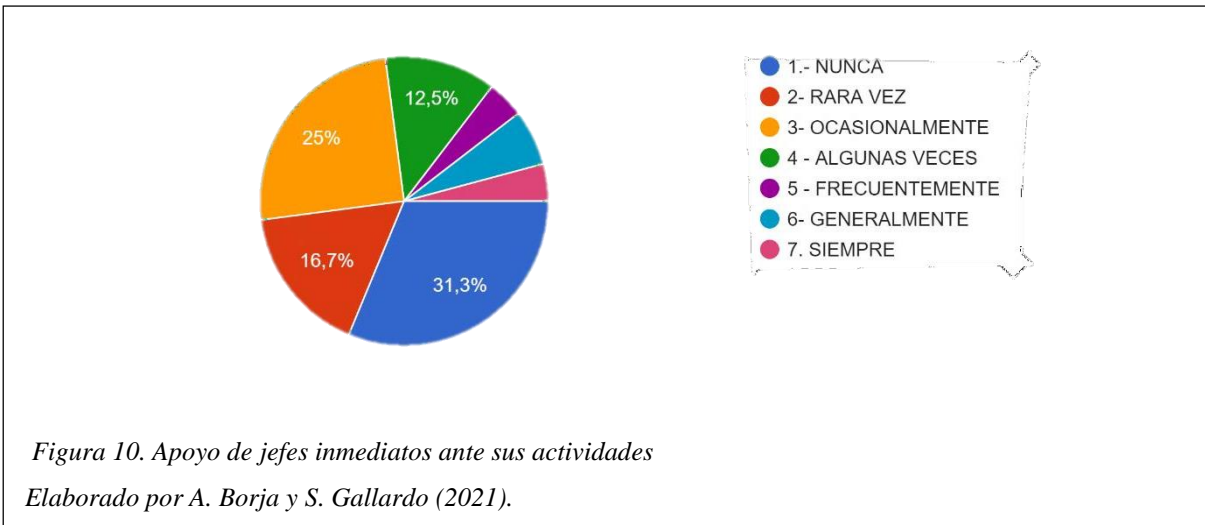
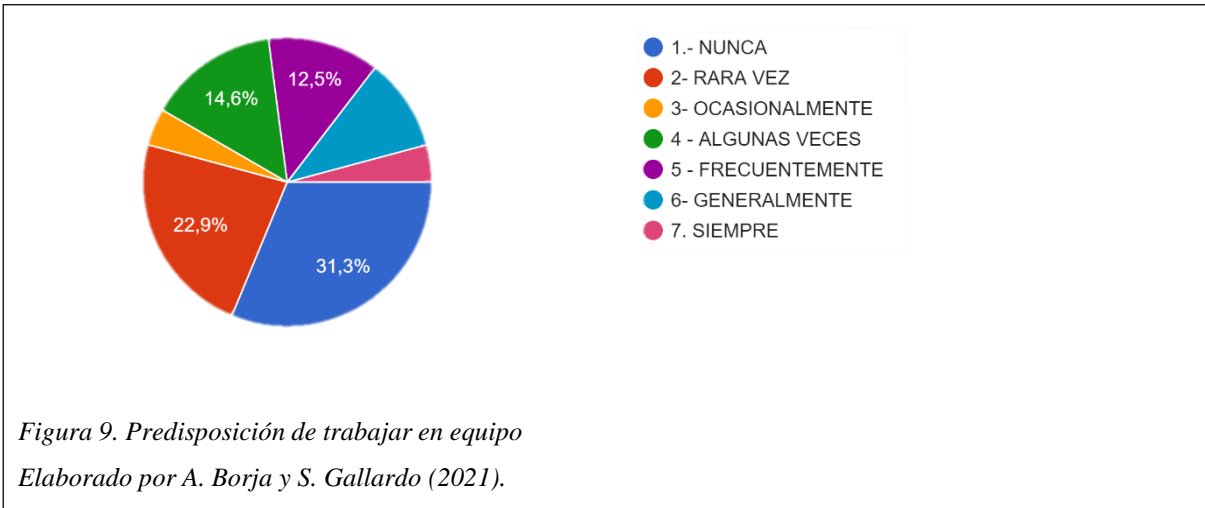
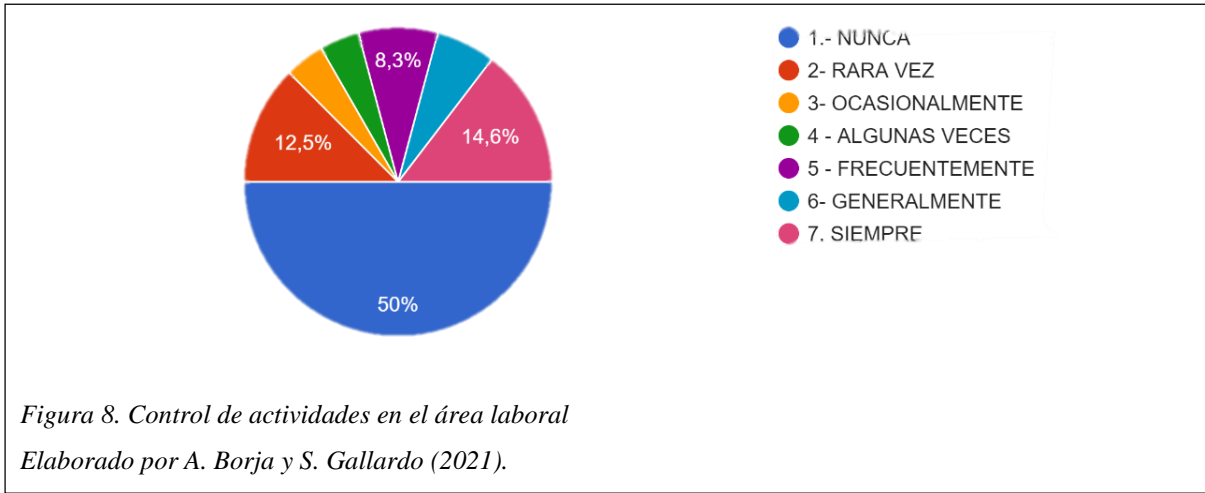
Fuente: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

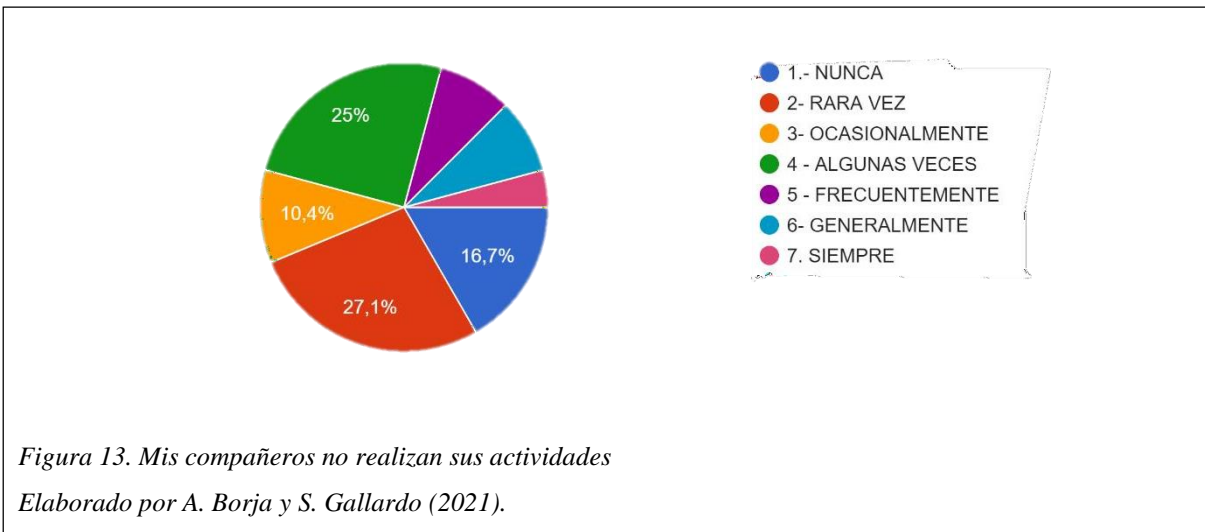
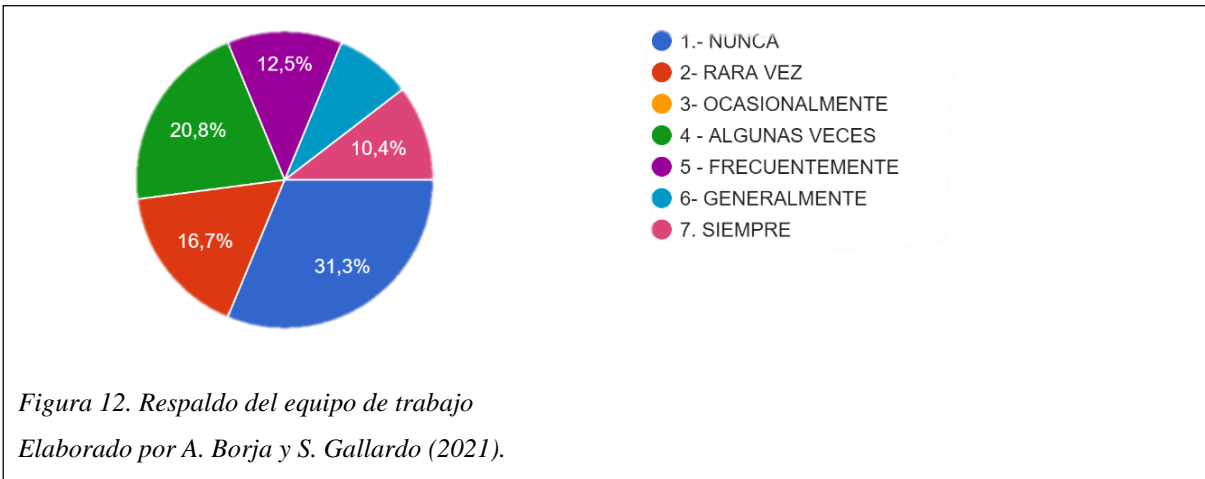
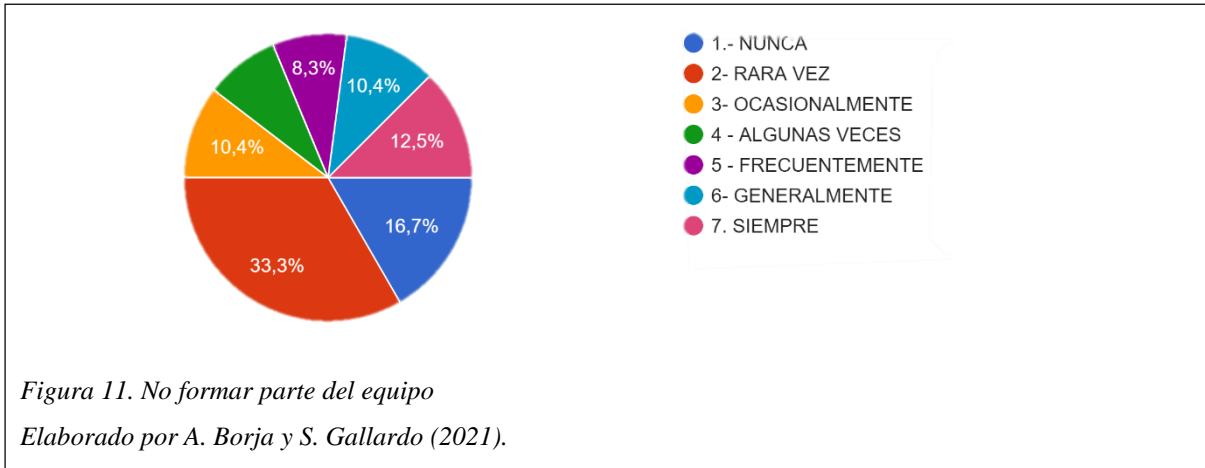
## 7.2. Información Personal



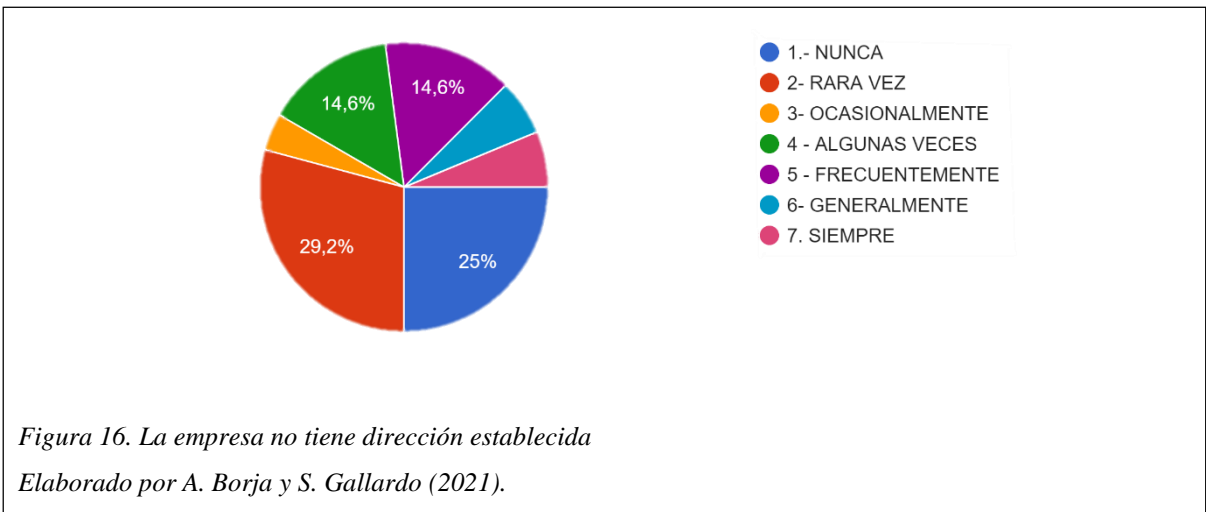
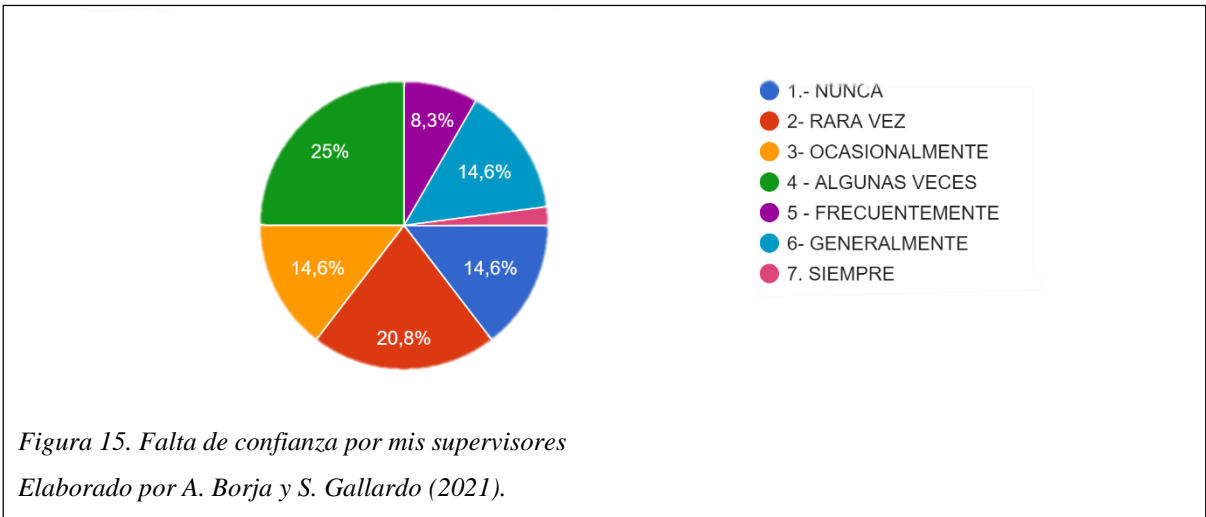
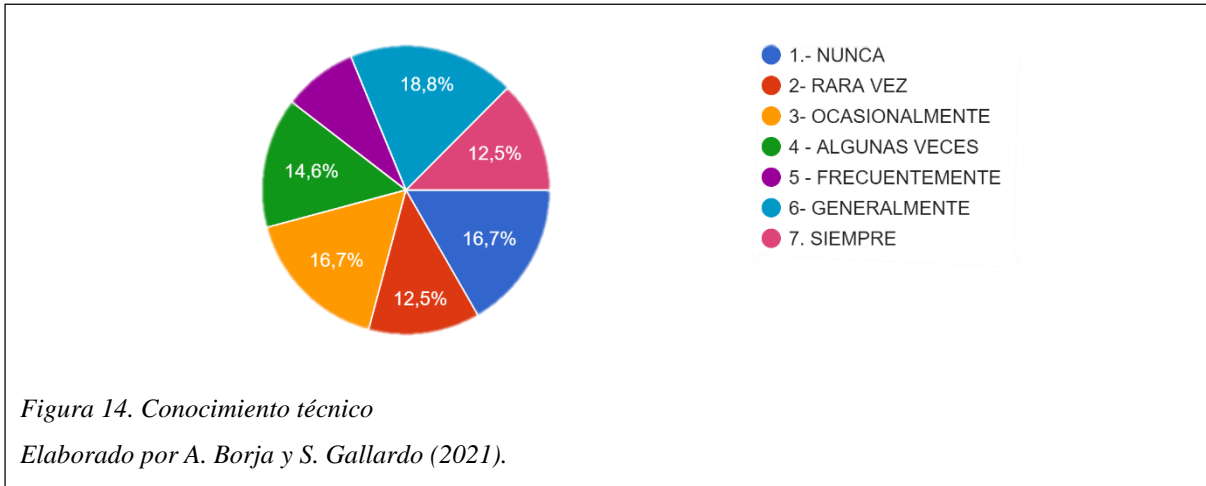
## 6.2.2 Resultados del Cuestionario sobre las causas del estrés laboral.











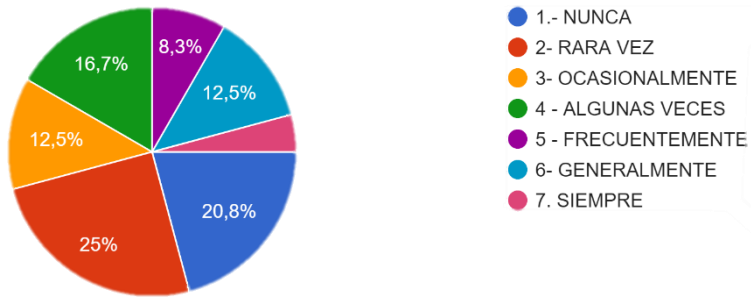


Figura 17. Protección del equipo ante situaciones adversas  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

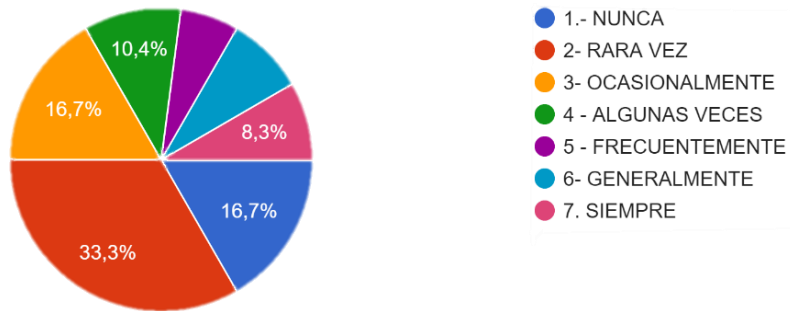


Figura 18. Trabajar con otras áreas de la organización.  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

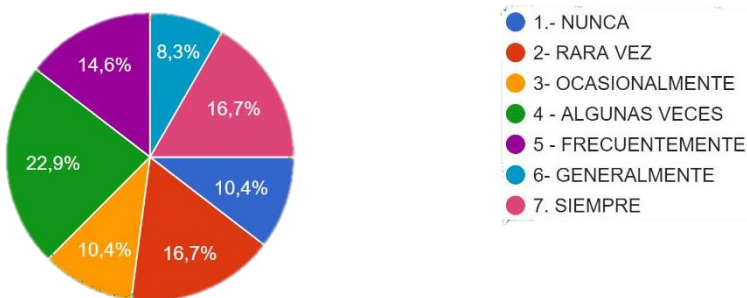


Figura 19. No tener apoyo técnico de mis compañeros.  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

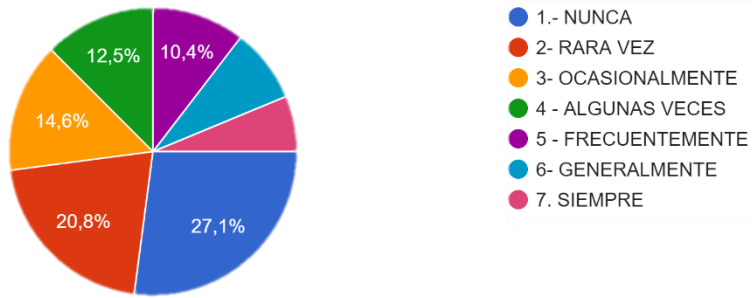


Figura 20. No respetan a los subordinados.  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

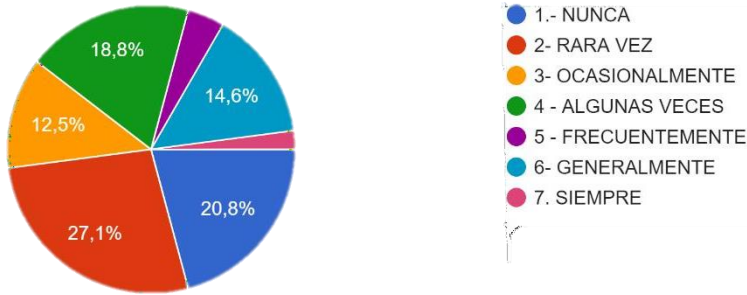


Figura 21. No contar con tecnología.  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

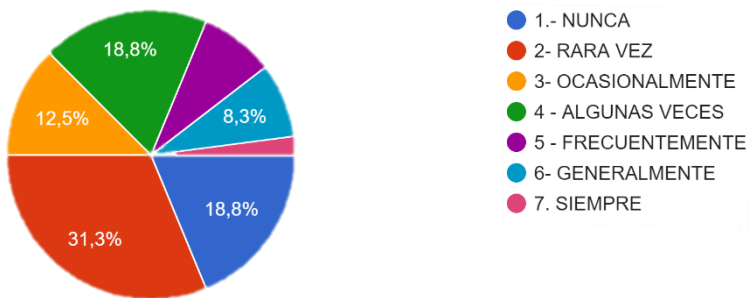


Figura 22. Presión laboral para cumplir objetivos  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

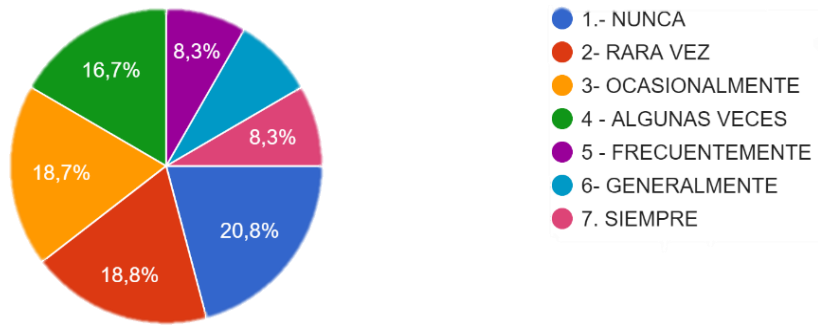


Figura 23. Desorganización del equipo de trabajo  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

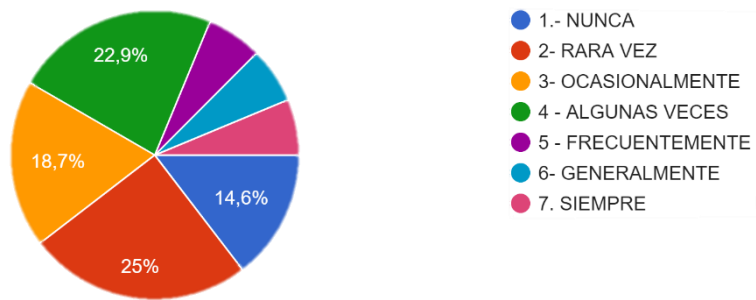


Figura 24. El que exista burocracia en la organización.  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

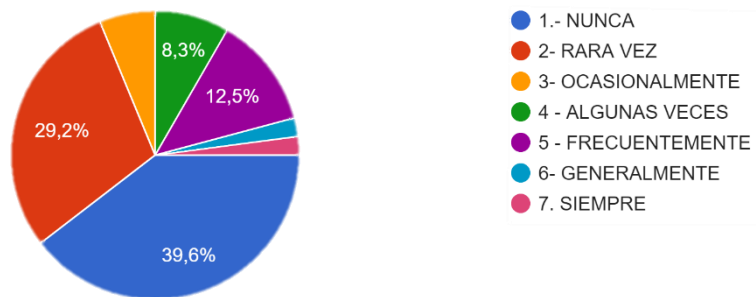


Figura 25. Los directivos no se preocupan por el bienestar personal de los colaboradores.  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

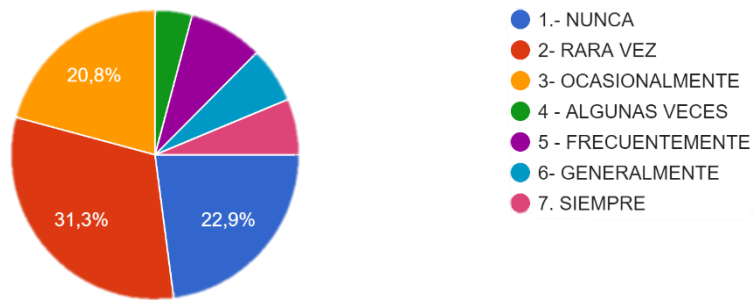


Figura 26. El no contar con un puesto de trabajo.  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

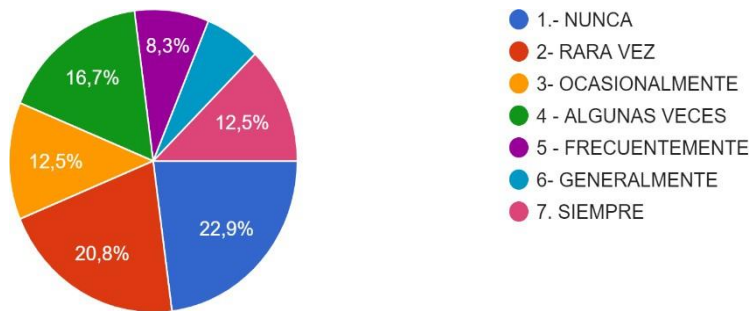


Figura 27. Mi equipo no tiene prestigio dentro de la organización  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

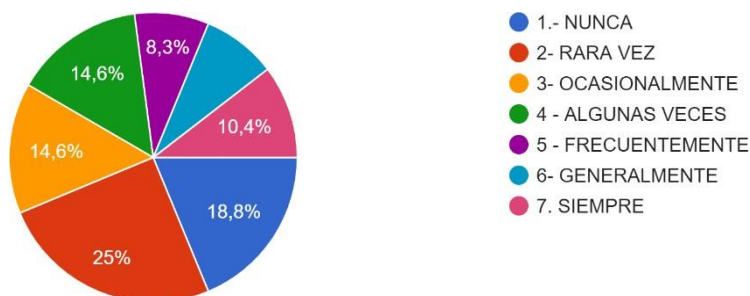
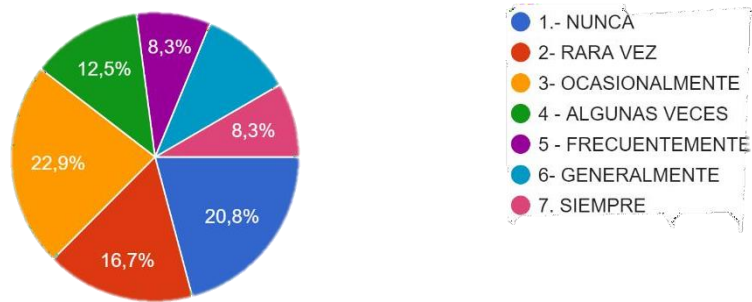


Figura 28. No tener funciones establecidas.  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).



*Figura 29. Las políticas organizacionales no permitan el desenvolvimiento.*

*Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).*

## **8. Análisis de la información**

El análisis de los datos obtenidos a través de los resultados del cuestionario, llevo a identificar la situación sobre el estrés laboral, generada en los servidores públicos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información (MINTEL).

De esta manera; se planteó una serie de actividades que se encuentran vinculados a los objetivos planteados, para el proyecto de sistematización. Por lo tanto; estas actividades son detalladas a continuación:

### **8.1. Datos informativos**

“El (MINTEL), es una empresa pública de la Republica del Ecuador que se encarga, del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2020, pág. 1).

De este modo; consta de 212 colaboradores, tanto el área de la dirección de talento humano y la dirección administrativa, están estructurados por veinte personas, los que son abordados para el proyecto a intervenir.

Dentro de las áreas a estudiar, se puedo evidenciar el estrés laboral, a consecuencia de que; la mayoría de los servidores públicos presentan un nivel moderado del mismo factor, por lo que este riesgo laboral es eminente frente al desempeño y a la producción de la empresa. Se reflejó que el cincuenta por ciento de las personas son hombres y el cuarenta y cinco por ciento manifestaron que son mujeres. Sin embargo; el cinco por ciento de los encuestados se abstuvieron a responder.

### **8.2. Resultados cuantitativo-cualitativos**

Para llevar a cabo el análisis cuantitativo se tomó como referencia la encuesta y el cuestionario sobre los servidores públicos que laboran en dicha organización.

## **Cuestionario**

Dentro del cuestionario que se realizó a los servidores públicos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), se realizó una clasificación de las preguntas que permita agrupar en guía a aspectos que englobe dicha problemática.

### **8.3. Clima organizacional**

Aquí, se presenta poca satisfacción laboral por parte de los servidores públicos donde las personas de la organización se encuentran poco felices en su ambiente laboral. En ciertos casos estos, se ven influenciado por la situación actual por el COVID \_19, por lo que repercute en los objetivos. De igual manera; estas áreas se ven afectadas porque no existe equilibrio de los trabajadores para desempeñarse de manera óptima.

### **8.4. Estructura organizacional**

Está conformada con una distribución adecuada de tareas, así como los resultados de los procesos dentro de la misma para generar un óptimo desempeño laboral. De esta forma; existe una buena red de apoyo por parte de los colaboradores, frente a las decisiones y la comunicación que reconozcan las estrategias que se necesita para la organización.

Por consiguiente; la importancia de que cada miembro realice sus actividades dentro de la organización ayuda a alcanzar los objetivos propuestos y así planificar sus actividades, para llevar a cabo los procesos para mejorar y volverse más productivos.

### **8.5. Uso de tecnologías**

En la organización ayuda a los colaboradores a ejecutar sus actividades, más en esta nueva modalidad donde los trabajadores requieren de equipos tecnológicos. Por esto; se



evidencia que el uso de los mismos, ayudan al desempeño laboral y optimizan la operatividad.

De esta manera; el apoyo de tecnologías en los colaboradores posibilitó el progreso frente a la emergencia sanitaria que supera hoy en día, el mundo. Por consiguiente; la adaptabilidad del cambio de trabajo favoreció a la gestión laboral.

### **8.6. Influencia del líder**

El liderazgo en la institución se ve reflejada sobre los elementos que ayudan a desarrollar las habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores en su ambiente laboral.

Es importante que cada servidor público, se sienta conforme frente a los procesos para lograr las metas y objetivos de la institución. Es por ello, que el acompañamiento ocasiona que se origine procesos eficaces y esta figura de liderazgo se vea vista, como un ente respetable y valorada en las áreas.

### **8.7. Respaldo del grupo**

En cuanto al respaldo del grupo los servidores públicos del MINTEL, no existen estrechas relaciones interpersonales, puesto que; el trabajo en equipo no genera resultados efectivos frente a la productividad con la entidad. De esta manera; no se considera las percepciones que tiene cada miembro de las áreas.

Por este motivo; impide alcanzar con los objetivos grupales dentro de la organización y no se puede establecer una sinergia para obtener mejores resultados. Por lo tanto, se debe promover el trabajo en equipo para forjar oportunidades de desarrollo institucional.

Como señala Yepes (1988): La sinergia organizacional "es la integración de elementos que da como resultado algo más grande que la simple suma de ellos" (Yepes, 2021, p. 34)

Así mismo; Renten Bach (2016) expresa “Que la sinergia es una ley fundamental del universo y nos beneficiamos de ella en cada hora que vivimos” (Yepes, 2021, p. 34).

## **Encuesta**

### **8.8. Estrés laboral**

Debido a que el estrés es un factor considerado como riesgo laboral; es un hito significativo sobre la prevención que se debe considerar para establecer normas y talleres que permitan a los colaboradores atenuar con este factor psicosocial. Donde la percepción de este riesgo en los servidores públicos, se manifestó que presentan estrés laboral. Por esta razón; el desempeño y la productividad se ven afectadas, debido a que; ocasionan el denominado “estrés laboral” dentro de la organización.

### **8.9. Nivel de estrés**

En cuanto al nivel de estrés dentro de la organización, los trabajadores revelan que la mitad de los mismos presentan un nivel moderado dentro de su jornada laboral, lo cual; acarrea una serie de consecuencias frente al desempeño y a la productividad. Es por ello, que la empresa debería implementar actividades sobre “pausas activas”, que permitan a los trabajadores, descansos para recuperar energías y aumentar el desempeño y la eficacia en los empleados. Además, dentro de la encuesta realizada a los servidores públicos, se pudo recopilar información respecto a los niveles de relajación donde el cuarenta y dos porcientos de los trabajadores revelaron que “*a veces*” muestran estados de relajación frente a sus arduas jornadas laborales.

### **8.10. Factores de estrés**

Cabe mencionar que es muy importante que los trabajadores se encuentren en un lugar de trabajo adecuado, donde los riesgos sean considerados para el bienestar. No obstante;

dentro de la encuesta planteada se evidencia que un factor estresor en la empresa es la “sobre carga laboral”, por lo que; se debe crear y generar espacios con programas que ayuden a los colaboradores frente a la problemática. Impartir estrategias para que los empleados se sientan más cómodos frente a sus actividades, de igual manera; se garantice el bienestar del personal dentro de la organización.

## **Segunda parte**

### **1. Justificación**

La intervención motiva a sistematizar este proyecto en base a la problemática del estrés laboral en la institución del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), debido a que; es un riesgo psicosocial presentado con frecuencia en las áreas de talento humano y administrativo.

De este modo, la mayoría de estudios realizados en el Ecuador sobre el estrés laboral, se encuentra vinculados con el síndrome de Burnout (Desgaste profesional), según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2020 manifiesta que “es un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre” (Morales & Murillo, 2015).

Esta dificultad afecta significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. Por esta razón, la problemática identificada hace necesario una intervención, en la cual disminuya dicho factor de riesgo, con la finalidad de mejorar el bienestar personal de cada trabajador de las áreas antes mencionadas.

Por esto, dentro; del ámbito laboral el término “estrés” es una palabra que no muchos lo pueden definir correctamente, debido a que; esta puede denotar un significado erróneo, dado que, muchas personas no son capaces de explicar su significado de manera clara y precisa. Por este motivo, según la OMS (2004), señala que el estrés laboral, “es la reacción que pueda tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Organización mundial de la salud, 2004, p. 9).

Por consiguiente, el trabajo a realizar connotará esta problemática que fue evidenciada en los servidores públicos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la

Información (MINTEL), específicamente en 20 miembros que atienden la Dirección de Talento Humano y en 20 participantes situados en la Dirección Administrativa, para así; mejorar el desempeño laboral mediante estrategias de afrontamiento que ayuden a disminuir con este riesgo psicosocial.

De esta manera; esta visión panorámica del estrés laboral, manifiesta un riesgo psicosocial importante que necesita hoy en día ser abordado frente a las demandas laborales, en virtud de que; puede llegar a influir en la productividad organizacional y como consecuencia, generar un sinnúmero de conflictos internos como externos que desencadena una pérdida significativa del capital humano de la empresa.

Por lo tanto, el objetivo es disminuir la situación del estrés laboral en las áreas de talento humano y administrativa en la institución, para así; contribuir con la mejora de la actividad laboral. Sin embargo; cabe mencionar que este factor dentro del ámbito laboral ocasiona resultados peligrosos para la salud y las relaciones humanas que alteran y perjudican las funciones de muchos sistemas de la organización.

Por ende, la puesta en marcha de este proyecto es generar un conocimiento acerca del estrés laboral dentro de este ámbito, debido a que; repercute en cada uno de los trabajadores. De la misma forma; esta problemática se ha visto afectada frente a los recientes cambios que se ha concebido en la jornada laboral por la pandemia del Covid\_19, donde se orilló a cada uno de los trabajadores de la institución a pasar mayor número de horas dentro del horario habitual, produciendo de esta manera múltiples factores que alteren el desenvolvimiento personal e interpersonal.

En definitiva, los resultados estarán en base a la difusión de estrategias de afrontamiento, para dichos servidores públicos y así lograr una alternativa que atenué el

riesgo laboral y se pretende a futuro instaurar “programas de pausas activas en los trabajadores” para mejorar el bienestar laboral.

## 2. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto de intervención se realizó en el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL, que es un órgano público que desarrolla tecnologías de la información y la comunicación generando así planes sobre la implementación y coordinación de acciones para garantizar el acceso a los servicios sobre la eficacia de una sociedad con información y conocimiento frente al uso de tecnologías de la información y comunicación.

De esta manera; la presente sistematización estará conformada por 40 personas que son parte del área de talento humano y administrativa, localizada en la Avenida 6 de diciembre y Avenida Colón.

Por lo tanto, encontramos dos tipos de beneficiarios, la primera son los directos entre ellos están las personas del área de talento humano y el área administrativa, por otro lado, se menciona a los beneficiarios indirectos que son todo el personal de la institución.

**Dirección de Talento Humano:** Se encarga de captar a los candidatos más eficientes e idóneos que se ajustan al cargo, además de realizar el proceso de contratación del nuevo personal, para así colaborar en el logro de la misión del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, dicha área estará representado por el director de Talento Humano.

**Dirección Administrativa:** Son los encargados de brindar con eficiencia y eficacia productos y servicios de apoyo logístico al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, para contribuir en la gestión institucional de los procesos del gobierno, así mismo, estará representado por el director Administrativo.

Además, el proyecto estará dirigido por el grupo facilitador conformado por las estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito (Aylice Borja y Stephanie

Gallardo), que forma parte del proyecto a intervenir como agentes indirectos que brindarán apoyo sobre la problemática detectada en las áreas antes mencionadas de la institución “Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL.

Cabe mencionar que; en la fase de identificación y priorización del problema se abordó al personal antes mencionado para la sensibilización y participación del desarrollo del proyecto. El total de encuestados fueron 40 colaboradores de la institución.



### **3. Interpretación**

Con la realización de la presente sistematización, se mostró el interés de conocer el estado actual sobre el estrés laboral y las percepciones de cada uno de los empleados sobre el tema abordado, por lo cual; permitió realizar un estudio para determinar estrategias acordes a los objetivos planteados, para así; alcanzar la productividad de los funcionarios públicos.

Dada la autorización pertinente del máximo representante, la intervención de este proyecto se apoyó técnicamente para afrontar la problemática evidenciada en la empresa. De esta manera; benefició actuar en base a estrategias de afrontamiento que conceda a atenuar los factores de estrés que se identificaron en los colaboradores del MINTEL.

Dentro del proyecto a realizar, posibilitó en establecer un plan de acción que abarque sobre los riesgos psicosociales (estrés laboral). Cabe mencionar, que los empleados de la organización padecen de molestias somáticas, ante el desarrollo de sus actividades durante la jornada laboral.

En este sentido, se identificó cuáles son los factores predominantes para producir estrés laboral dentro de la compañía. Así mismo, se trabajó con la población de la empresa para poder ejecutar adecuadamente una planificación que beneficie a las áreas administrativas y de talento humano, a consecuencia; de incrementar la productividad en sus actividades cotidianas a lo largo de su horario de trabajo.

Como herramientas principales se optó en ejecutar capacitaciones sobre la importancia y manejo de estrés, en el ámbito laboral. Además, la implementación de técnicas, talleres que cuenten con tareas recreativas, para motivar y promover el bienestar en cada uno de los trabajadores de la organización. Por esta razón; las actividades propuestas, ayudarán a cumplir con cabalidad los objetivos que hacen uso de lograr lo planificado para este proyecto de intervención.

Cabe resaltar que, dentro del marco legal en salud y seguridad ocupacional, tiene como fin evitar los accidentes y enfermedades laborales, tanto en los sectores públicos como privados (Toro Toro, J. L., Comas Rodríguez, R., & Castro Sánchez, F. (2020). Es decir, el estrés laboral es una variante que afecta significativamente sobre el desempeño e integridad de los/as trabajadores del estado ecuatoriano.

Dicho esto, las entidades responsables como: el Ministerio de Trabajo (MDT), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Salud Pública (MSP), son los organismos encargados de difundir las normas y acuerdos ministeriales que controlen los riesgos en el lugar de trabajo. De igual manera, los delegados de cada organización, son los que deberán hacer cumplir con dicha normativa para garantizar la estabilidad de los colaboradores.

#### **4. Principales logros del aprendizaje**

El estudio alcanzado durante la conclusión de este proyecto, fue mejorar y/o disminuir los efectos que ocasionan el estrés laboral que se encuentra en el personal de la dirección de talento humano y la dirección administrativo del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL, en la cual; todos deben comprometerse con la salud física y psicológica, así mismo ser protagonistas de cambios que generen bienestar en los/as trabajadores.

Adicional, se logró una experiencia muy gratificante, puesto que; se pudo apreciar la participación, motivación y compromiso por parte de todos los empleados, obteniendo así; experiencias satisfactorias, con una cuantiosa información acerca de que tan importante es mantener un buen ambiente laboral, para aumentar el desempeño de los empleados frente a las metas requeridas por la organización.

Como lo señala; Pérez, Milian, & Cabrera, (2017), “el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio” (Pérez, Milian, & Cabrera, 2017).

El resultado final, fue la satisfacción de plasmar un buen ambiente laboral, causando impacto en la actitud y disposición de los colaboradores, de esta manera; lograr que estén motivados y comprometidos para mejorar su desempeño y continuar aportando en la mejora de la productividad de sus tareas en la jornada laboral, así evitando niveles nocivos de estrés que produzca un agotamiento tanto físico como psicológico, que suscite problemas en la salud, a causa de estilos de vida dañinos que repercutan en los diferentes aspectos organizativos.

Por otro lado, se identificó un factor primordial que aquejaba el rendimiento laboral de los servidores públicos, esto es el estrés laboral que afecta a muchos trabajadores ecuatorianos a raíz de la pandemia originado por el Covid-19, lo que conllevó a la modalidad de trabajo denominado teletrabajo. Por consiguiente, los trabajadores, se encuentran expuestos a largos períodos de tiempo frente a su situación laboral, razón por la cual; el proyecto sirvió como mecanismo de amparo para disminuir el estrés laboral en las áreas de talento humano y administrativa con el fin de mejorar el desempeño laboral mediante estrategias de afrontamiento.

Por medio de la intervención, se puede decir que se consiguió identificar que el estrés laboral en la influencia del desempeño de los empleados, provocado por la falta de liderazgo y jornadas extenuantes de trabajo. Así mismo; se contempló ciertas actividades como: ejercicios de pausas activas, capacitaciones y talleres que impulsen al desarrollo de entornos laborales más adecuados.

## Conclusiones

Después del estudio sobre el estrés laboral en los colaboradores del MINTEL, se confirma que los factores principales que originan el estrés laboral, es la sobre carga de trabajo, así como puede haber una mejora en la designación de las tareas laborales. Conociendo esto se concluye en lo siguiente:

- Por los factores identificados en la presente intervención, se debe actualizar el manual de perfil de funciones de cada cargo, para que se pueda distribuir de mejor manera las diferentes actividades de los trabajadores.
- Sensibilizar a la población sobre los riesgos labores (estrés), donde ayudará a intensificar la productividad y desempeño de los empleados, para así garantizar el bienestar personal en la organización.
- El estrés laboral vista en los colaboradores del MINTEL, ofrece buenas prácticas que garanticen el bienestar personal y colectivo frente a efectos de riesgos psicosociales (estrés), donde se desarrollan actividades en cuanto a su giro de negocio, que enfatiza en el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación del estado ecuatoriano.
- Actualizar el organigrama funcional de la empresa respecto al manual de funciones por competencias, de tal manera; que se realice un proceso de headcount (recuento de personas que trabajan dentro de la empresa), para así; tener un control seguimiento sobre el registro de las funciones de cada colaborador.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda a la institución la implementación del DNC (detección de necesidades de capacitación), en base a los riesgos psicosociales con énfasis en el estrés, con la finalidad de generar un plan de acción ante dicho factor, y así sensibilizar y habituar al personal sobre las buenas prácticas dentro de la organización.
- Se sugiere fomentar en el MINTEL, espacios de buenas prácticas en salud ocupacional como pausas activas, yoga, etc., para mitigar los efectos del estrés que causan las actividades laborales del día a día.
- Es importante, que den seguimiento continuo a corto, mediano y largo plazo sobre el estrés junto con salud ocupacional para verificar el progreso de los trabajadores de las áreas de talento humano y administrativa, para así asegurar que se cumplan con un buen desempeño laboral.

## Referencias bibliográficas

- Derecho Ecuador. (2020). *Registro oficial no.318*. Retrieved from <https://derechoecuador.com/registro-oficial-no318-martes-27-de-octubre-de-2020/>
- Ecuador, Ministerio de Relaciones Laborales. (2013, Septiembre 27). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Retrieved from <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ecuador, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021). *Valores / Misión / Visión*. Retrieved from <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Ecuador, Ministerio del Trabajo. (2021, Marzo 12). *Acuerdo ministerial Nro. MDT-2021-081*. Retrieved from Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/AM-MDT-2021-081-REFORMA-AM2020-076-TELETRABAJO-signed.pdf?x42051>
- García, M., Silva, C., Salazar, J., & Gavilanez, F. (2021). *Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador*. Retrieved from Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/html/>
- Gonzales, J. L., & Gallardo, M. C. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Retrieved from CONCYTEC: [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%c3%b1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%c3%b1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Lahib, A., & Zarza, J. (2019). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. Ediciones Diferences. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jMtPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=estres+laboral+libros&ots=WKEthXxUxX&sig=aVO96lhZChjP88SL97eXZVY4FrQ#v=onepage&q&f=false>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL). (s.f).

*MINTEL cumple 7 años de servir a los ecuatorianos*. Obtenido de Noticias:

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/mintel-cumple-7-anos-de-servir-a-los-ecuatorianos/>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020). Obtenido de

Biblioteca.: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/biblioteca/>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020). Obtenido de

Gob.ec Portal unico de tramites ciudadanos: <https://www.gob.ec/mintel>

MINTEL. (2015). *Proceso internacional*. Retrieved from Ministerio de

telecomunicaciones y de la sociedad de la información:

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/PLIEGOS-WORD.docx#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20Acuerdo,seguimiento%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20su>

Organización mundial de la salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.

Retrieved from

[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2021, Mayo 15). *Panorama general*. Retrieved from

Coronavirus: [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)



Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.

*Elsevier*, 3-5. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

Pérez, A. I. (2021). *ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-081*. Retrieved from

República del Ecuador Ministerio del Trabajo: [https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/AM-MDT-2021-081-REFORMA-AM2020-076-](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/AM-MDT-2021-081-REFORMA-AM2020-076-TELETRABAJO-signed.pdf?x42051)

[TELETRABAJO-signed.pdf?x42051](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/AM-MDT-2021-081-REFORMA-AM2020-076-TELETRABAJO-signed.pdf?x42051)

Prevenición Web. (2020). *Distres*. Retrieved from

[http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id\\_texto=27](http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id_texto=27)

Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. (2019). *Estudio del estrés laboral y los*

*mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas*. Retrieved

from Revista Espacios: <file:///C:/Users/Usuario.Dell/Downloads/a19v40n07p08.pdf>

Treviño, S. (2019). *Cómo aumentar nuestra felicidad. Eustrés, la cara buena del estrés*.

Retrieved from En positivo Coaching:

<https://enpositivocoaching.wordpress.com/tag/eustres/>

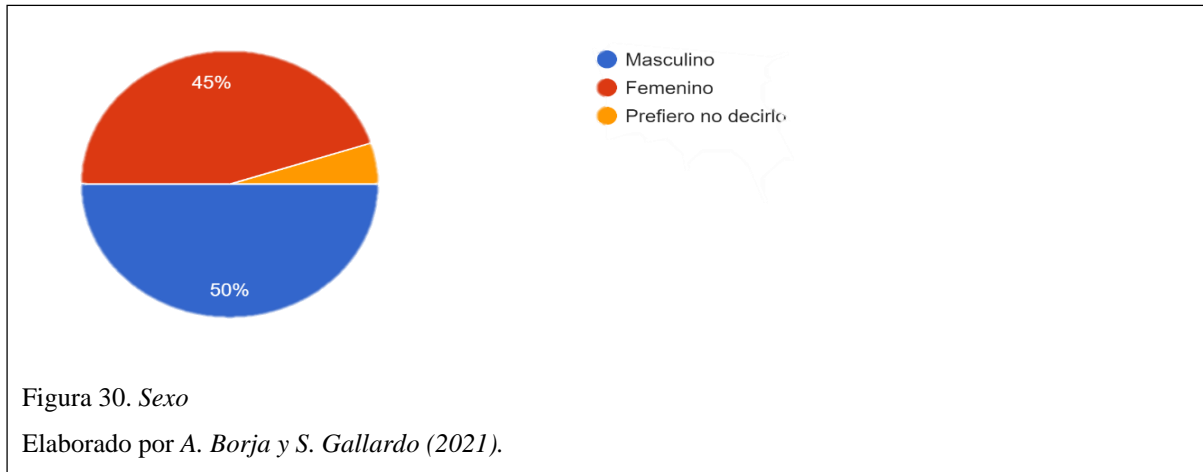
Yepes, L. (2021). *Qué es sinergia*. Retrieved from A tono con el espíritu de la época:

<https://luiseduardoyepesc.wordpress.com/about/que-es-sinergia/>

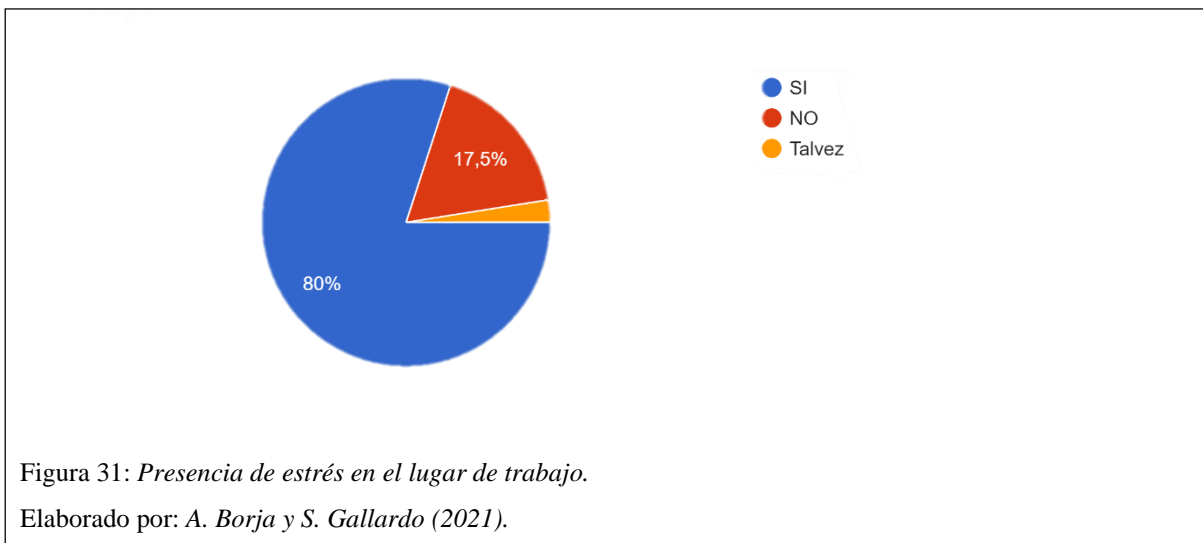
## Anexos

### Anexo 1. Encuesta

#### Datos Informativos



#### Resultados de la Encuesta



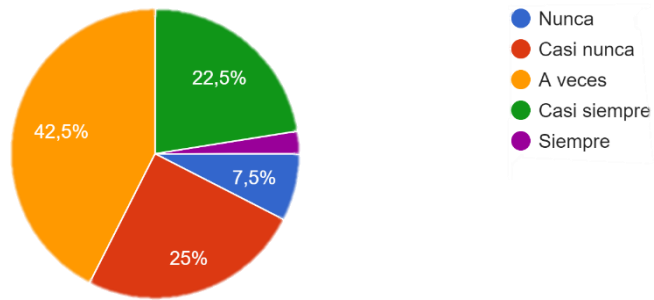


Figura 32: Frecuencia de sentirse relajado  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

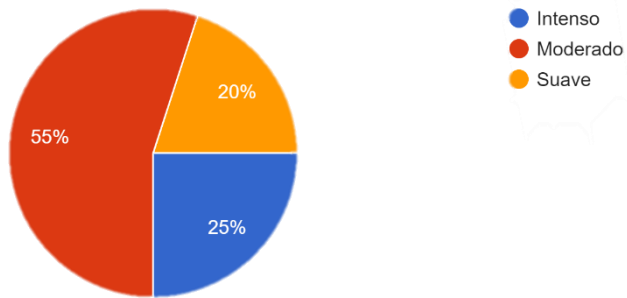


Figura 33: Nivel de estrés  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

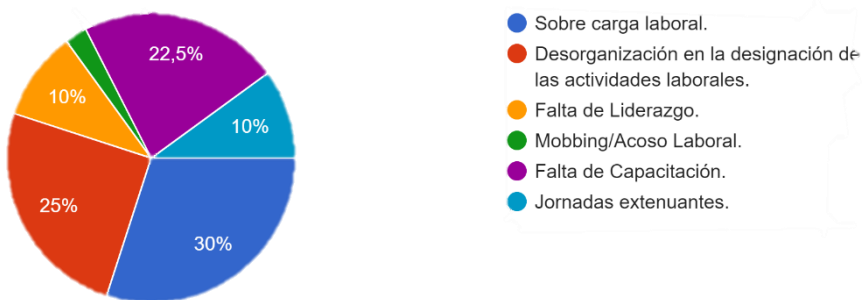


Figura 34: Factores estresores  
Elaborado por A. Borja y S. Gallardo (2021).

## Anexo 2. Preguntas - Cuestionario OIT-OMS

### CUESTIONARIO

Nombre: ..... Edad: .....

Instrucciones:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés.

Nro.	Preguntas	Dimensión / Factor de Estrés
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	Clima organizacional
10	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	
11	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	
20	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa?	Estructura organizacional
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución, me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés?	Territorio organizacional
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa?	Uso de Tecnología
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me estresa?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	
5	¿El que mi superior no dé la cara por mí ante las autoridades, me estresa?	Influencia del líder
6	¿El que mi superior no me respete, me estresa?	
13	¿El que mi superior no se preocupe por mi bienestar, me estresa?	
17	¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés?	

9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución, me causa estrés?	Falta de cohesión
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés?	Respaldo del grupo
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen las autoridades, me causa estrés?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita, me causa estrés?	

Fuente: *Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.*

### Anexo 3. Cronograma

Objetivo/Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	S1	S2	S2	S4	S1	S2	S2	S4	S1	S2	S2	S4
Objetivo: Identificar las reacciones al estrés laboral, niveles y los factores que intervienen en su aparición	X	X										
A1.1 Investigar y documentar la información necesaria.		X	X	X								
A1.2 Elaborar un cronograma de tareas con un tiempo justo para la entrega de dichas tareas.				X								
Objetivo 2: Determinar el nivel de Estrés Laboral de los trabajadores.					X	X						
A2.1 Conservatorio de como equilibrar la vida personal con la laboral en el trabajo.							X	X				
A2.2 Ejecución de talleres con actividades recreativas para los empleados, ej, pausas activas.							X	X	X			
Objetivo : Plantear posibles estrategias de afrontamiento de estrés laboral en el personal del área de talento humano de la institución “Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información”.									X	X		

A3.1 Desarrollo de capacitaciones sobre la importancia del manejo de estrés en el ámbito laboral.									X	X		
A3.2 Implementar técnicas para disminuir el estrés laboral.										X	X	X