



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

LICENCIADO/A EN PSICOLOGÍA

TEMA: “Valoración de los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en el contexto de la Covid-19”

AUTOR/ A: Cervantes Paredes Adriana Carolina

TUTOR/ A: Mg. Meneses Meneses Alexandra Yakeline

QUITO- ECUADOR

AÑO: 2022

DEDICATORIA

A Dios por la guía en cada paso, en las decisiones tomadas permitiéndome llegar al final de esta meta. A mis padres por el apoyo incondicional, la fuerza y amor constante en cada día.

Adriana C.

DECLARACIÓN DE OBRA ORIGINAL

Yo, Adriana Carolina Cervantes Paredes con cédula N° 1718315763, declaro lo siguiente:

He leído el reglamento del Consejo Académico de la Universidad Israel. Reglamento sobre propiedad intelectual, y la Normatividad Nacional relacionada al respeto de los derechos de autor. Esta disertación que lleva por título “Valoración de los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en el contexto de la covid-19”, representa mi trabajo original, excepto donde he reconocido las ideas, las palabras, o materiales de otros autores.

Cuando se han presentado ideas o palabras de otros autores en esta disertación, he realizado su respectivo reconocimiento aplicando correctamente los esquemas de citas y referencias bibliográficas en el estilo requerido.

Por último, he sometido esta disertación a la herramienta Turnitin de integridad académica, definida por la universidad.

Quito, 2 de febrero del 2022

Nombres y apellidos: Adriana Carolina Cervantes Paredes



Firma: _____

CC: 171831576

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto Integrador de Carrera titulado título “Valoración de los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en el contexto de la covid-19”, presentado Adriana Carolina Cervantes Paredes con cédula N° 1718315763, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Psicología, pregrado, Facultad de Artes y Humanidades de la Universidad Israel.

Confirmando, que posterior a la revisión del documento de investigación, este reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que se designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 03 de febrero del 2022.

TUTORA:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alexandra Meneses', is written over a faint rectangular stamp.

Mg. Alexandra Yakeline Meneses Meneses

CC. 1715155147

PRESENTACIÓN

El presente proyecto tiene como tema de estudio “Valoración de los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en el contexto de la covid-19”, el cual se lo dividió en varios capítulos.

El primer capítulo, tiene la fundamentación teórica del tema planteado, sobre los puntos de vista empezando por los antecedentes, para luego ir determinando los diversos problemas que tienen que enfrentar hasta la actualidad los docentes y estudiantes para la adaptación de las clases virtuales.

En el capítulo dos, se detalla los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos y las hipótesis del estudio. En el capítulo tres, se detalla la metodología, los métodos y tipos de investigación utilizados, así como la población determinada para el estudio, a través de la obtención de un muestreo, además de la identificación de las técnicas e instrumentos aplicados, tales como la encuesta, para determinar el cuadro de operacionalización de variables, el procedimiento aplicado para la toma de la encuesta y por último el análisis estadístico de los resultados obtenidos de la encuesta. En el cuarto capítulo se desarrolló los resultados y análisis de cada pregunta a través de la graficación de los resultados y el análisis de los datos obtenidos a fin de determinar los resultados e hipótesis planteadas en el estudio. En el quinto capítulo se detalla la discusión de los resultados encontrados en la investigación y se plantea análisis comparativo y las debidas limitaciones del mismo. A continuación, en el capítulo seis se describen las conclusiones y recomendaciones basados en los objetivos de la investigación. Finalmente, en el séptimo capítulo se detalla toda la bibliografía del proyecto, utilizando la norma APA séptima edición, y los anexos del tema propuesto.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo valorar los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos en el contexto de la Covid-19, valorar y determinar diferencias entre los niveles de estrés, factores clínicos y los factores sociodemográficos, debido al aislamiento social, cambios en el estilo de vida, alteración de las rutinas diarias dentro del hogar y las nuevas modalidades de trabajo que modificaron los días de cada servidor público.

Se utilizó el método cuali-cuantitativo, de diseño no experimental, con alcance descriptivo y correlacional, el corte del estudio es transversal, cuya población es de 80 servidores públicos administrativos que laboran en jordana completa de 8 horas diarias, para lo cual se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, un instrumento de tipo cuantitativo que permite medir los niveles de estrés, cuenta con el respaldo de la Organización Mundial de la Salud y publicado por la Organización Internacional del Trabajo.

Tras la aplicación del cuestionario mencionado, se obtuvo como resultado que los niveles reportados en los servidores administrativos son leves, de acuerdo a la valoración entre grupos de variables sociodemográficas se demostró que no hay dependencia de la Covid-19, así también se determinó que no existen diferencias entre los factores sociodemográficos respecto de los factores clínicos.

Palabras Clave: Estrés laboral; OIT-OMS; Teletrabajo; Factores Sociodemográficos.

ABSTRACT

The purpose of this research is to assess the levels of work stress in administrative employees in the context of Covid-19, to evaluate and determine differences between stress levels, clinical factors and sociodemographic factors, due to social isolation, changes in lifestyle, alteration of daily routines at home and the new work modalities that modified the days of each public servant.

The qualitative-quantitative method was used, with a non-experimental design, descriptive and correlational scope, the cut of the study is transversal, whose population is 80 administrative public servants working a full 8-hour workday, for which the OIT-OMS Stress Questionnaire was applied, a quantitative instrument that allows measuring stress levels, has the support of the World Health Organization and published by the International Labour Organization.

After the application of the aforementioned questionnaire, it was obtained as a result that the levels reported in the administrative servers are slight, according to the evaluation between groups of sociodemographic variables, it was demonstrated that there is no dependence on Covid-19, and it was also determined that there are no differences between sociodemographic factors with respect to clinical factors.

Keywords: Work stress; OIT-WHO; Telecommuting; Sociodemographic Factors.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE OBRA ORIGINAL.....	III
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	IV
PRESENTACIÓN	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VIII
Lista de figuras	X
Lista de tablas	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1	3
MARCO TEORICO.....	3
1.1 Estrés Laboral	3
1.1.1 Teletrabajo	3
1.1.2 Clima organizacional	4
1.1.3 Estructura organizacional.....	5
1.1.4 Territorio organizacional.....	6
1.1.5 Tecnología.....	6
1.1.6 Influencia del líder	6
1.1.7 Cohesión	7
1.1.8 Trabajo en equipo	7
1.2 Servidores Públicos	7
1. 3 Efectos de la Pandemia por la Covid – 19 en el ámbito laboral.....	10
CAPITULO 2	13
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	13
2.1 Objetivo general	13
2.1.1 Objetivo específico 1	13
2.1.2 Objetivo específico 2	13
2.1.3 Objetivo específico 3	13
2.2 Hipótesis General	13
2.2.1 Hipótesis específica 1	13

2.2.2 Hipótesis específica 2	14
2.2.3 Hipótesis específica 3	14
CAPÍTULO 3	15
METODOLOGÍA.....	15
3.1 Método, diseño y alcance	15
3.2 Población	16
3.3 Técnica e instrumento.....	16
3.4 Operacionalización de variables	18
3.5 Procedimiento	18
3.6 Análisis estadístico	19
CAPÍTULO 4	20
RESULTADOS	20
4.1 Perfil sociodemográfico.....	20
4.2 Resultados de evaluación nivel de estrés laboral	21
4.3 Diferencias entre grupos de variables sociodemográficas	25
4.4 Resultados de la diferencia del nivel de estrés y el factor sociodemográfico	27
CAPÍTULO 5	28
DISCUSIÓN.....	28
5.1 Limitaciones del estudio	29
CAPÍTULO 6	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN.....	30
6.1 Conclusiones	30
6.2 Recomendación	31
CAPÍTULO 7	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
7.1 Bibliografía	32
CAPÍTULO 8	34
ANEXOS.....	34
8.1 Encuesta.....	34
8.2 Consentimiento informado	35
8.3 Oficio de autorización	36

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Estructural Dirección Administrativa -----	8
Figura 2. Descripción de actividades por Unidad-----	9
Figura 3. Variables estudio -----	18

Lista de tablas

Tabla 1. Detalle de empleados por unidad -----	8
Tabla 2. Escala respuesta de ítems -----	16
Tabla 3. Dimensiones de la Escala de estrés laboral de la OIT/OMS -----	17
Tabla 4. Baremo - Rango de niveles de estrés laboral de la escala -----	17
Tabla 5. Perfil Sociodemográfico -----	20
Tabla 6. Dimensión Clima Organizacional -----	21
Tabla 7. Dimensión Estructura Organizacional -----	22
Tabla 8. Dimensión Territorio Organizacional-----	22
Tabla 9. Dimensión Tecnología -----	23
Tabla 10. Dimensión Influencia del Líder -----	23
Tabla 11. Dimensión Falta de Cohesión -----	24
Tabla 12. Dimensión Respaldo del grupo-----	24
Tabla 13. Resultados por género -----	25
Tabla 14. Porcentajes si se Infectó de la COVID-19-----	26
Tabla 15. Niveles de Estrés -----	27

INTRODUCCIÓN

Siendo 11 de marzo de 2020, en Ginebra, la Organización Mundial de la Salud, representada por el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, precisó que la COVID-19 ya puede determinarse como una pandemia (Salud, 2020).

El lunes 16 de marzo del 2020, el presidente Lenín Moreno Garcés de la República del Ecuador, mediante cadena nacional, declaró en el territorio ecuatoriano Estado de Excepción, para evitar el contagio masivo del coronavirus (COVID-19), dentro de las medidas que se declararon se encuentran la suspensión física de la jornada laboral del sector privado y público de forma total a partir del 17 de marzo, lo que llevo a la modalidad de teletrabajo (Presidencia, 2020)

El confinamiento a razón de la COVID-19, alteró el estilo de vida de trabajadores, el aislamiento social cambió las rutinas diarias dentro del hogar y las nuevas modalidades de trabajo modificaron el día a día de cada servidor público, por lo que este estudio tiene el objetivo proporcionar información de la relación que existe en los niveles de estrés que padecen los servidores de la Dirección Administrativa considerando las nuevas modalidades y los factores sociodemográficos.

En este contexto, el teletrabajo se describiría como un tipo de trabajo que se realiza de forma remota y en línea a través de la tecnología (Erro-Garcés, 2020), una modalidad que se experimenta en el Ecuador con una elevada acogida, el objetivo principal es elevar las medidas protección, evitando de esta forma el contagio masivo de personas con la Covid-19, ocasionando diversas situaciones como el trabajo fuera de las horas que corresponden al horario laboral, la necesidad de implantar equipos de trabajo para padres e hijos en los mismos horarios, temor que

se implantó en medios de comunicación por la excesiva cantidad de contagios lo que ocasionó en los trabajadores episodios de estrés, irritación, fatiga, apatía que son síntomas asociados al estrés (Quijije y otros, 2021), afectando al rendimiento laboral.

La afectación que representa el estrés laboral para los trabajadores por la alta presión, excesiva responsabilidad, demasiada carga de trabajo o condiciones laborales insatisfactorias, Según el científico (Sapolski, 2004), menciona que un estresor es *“cualquier cosa del mundo externo que nos aleja del balance homeostático, la respuesta al estrés es lo que hace nuestro cuerpo para restablecer la homeostasis”*.

El presente estudio se va a desarrollar en la Dirección Administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, que se localiza en Quito, en la calle Gral. Ulpiano Páez N22-53 y Gerónimo Carrión. Ministerio responsable de la gestión de la política internacional, la integración latinoamericana y la movilidad humana, dentro de su Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional publicado el 17 de enero de 2020, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 000009, la Gestión Administrativa tiene la misión de administrar eficientemente los bienes, servicios institucionales solicitados por la entidad y los recursos logísticos materiales siendo el responsable el Director Administrativo.

Bajo este antecedente el presente estudio pretende resolver la siguiente interrogante *¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el contexto de la pandemia Covid-19”?*

CAPITULO 1

MARCO TEORICO

1.1 Estrés Laboral

El contexto principal de esta investigación es la valoración de niveles de estrés laboral, por lo cual es importante iniciar con lo que señalan Griffiths *et. al.*, (2004), quienes mencionan que:

“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Además, el padecer de estrés desequilibra al individuo poniendo a prueba la capacidad para afrontar sus actividades, lo que quiere decir que el estrés se convierte en un riesgo para la salud y la seguridad, provocando enfermedades psicológicas y físicas.”

Por otro lado, resulta conveniente tomar en cuenta lo que comenta la (Organización Mundial de Salud (OMS) (2020); pues al realizar el presente estudio en el contexto de la COVID-19; se esclarece que esta ha sido declarada como una pandemia que es causada por el virus SARS-CoV-2.

Continuando con el tema, y tomando en consideración los cambios laborales ocasionados por la COVID-19; resulta importante destacar una de las modalidades que ha marcado la existencia de las personas: el teletrabajo.

1.1.1 Teletrabajo

La Organización Internacional del Trabajo, describe el teletrabajo como un nuevo esquema laboral, en un lugar alejado de una oficina central o instalaciones de producción, comercio, servicios, etc., separando al trabajador del contacto personal con colegas y líderes que estén en esa

oficina, planta o área comercial. En definitiva, el teletrabajo integrado con la tecnología, hace posible esta "separación laboral", (Santillán Marroquín, 2020) facilitando la comunicación en los diferentes niveles de una compañía. (p.03)

El teletrabajo es una realidad que se palpa en el Ecuador a consecuencia de la emergencia sanitaria actual, esta nueva modalidad es una forma laboral, que consiste en desempeñar las responsabilidades y funciones con el uso de tecnologías, sin ser necesaria la presencia del funcionario en la institución en la cual labora.

Una de las ventajas de esta modalidad para los trabajadores que menciona (Marroquín, 2020), es la libertad de planificar, administrar tiempo y tareas entre el trabajo y la familia.

Para los empleadores una ventaja es la mayor productividad para la institución en cuanto al cumplimiento de resultados y metas.

El beneficio actual que se puede observar para la sociedad y en el Ministerio en el cual se realiza esta investigación, es principalmente evitar los contagios de la Covid-19 entre colaboradores, ya que no es necesario desplazarse permanentemente a las oficinas y no se tiene riesgos de contagio entre colaboradores.

En esta investigación se han considerado siete dimensiones que lograrán identificar los niveles de estrés laboral dentro de un ambiente de trabajo.

1.1.2 Clima organizacional

Para tener una idea más clara, se toma en cuenta lo manifestado por García Rubiano *et.al.* (2020), quienes realizando una metáfora del clima, indican que el clima organizacional es el

conjunto de características que integran el ambiente de trabajo que rodea a los trabajadores que se encuentran dentro de una organización (p.11).

Por otro lado, Rivera – Porras (2018, como se citó en García Rubiano *et. al.*, 2020) comenta que:

El clima organizacional está compuesto por las apreciaciones que tienen los trabajadores sobre sus actuaciones en relación con los otros miembros de la organización, a la vez que se considera como una condición del ambiente interno, practicada por los colaboradores, que impacta en el comportamiento, y que se puede explicar en función de los valores o características de la organización. Además, existen otros factores que influyen en el clima de la entidad, como lo son las variables personales motivos, valores y percepciones, las variables estructurales tecnología, recompensas y relaciones de liderazgo, y las metas operativas que revelan el futuro de la organización (p. 38).

1.1.3 Estructura organizacional

Según Robbins (2005, como se citó en Rojas, 2018) es la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización (p. 20).

Cabe recalcar que esta investigación se centra en el área administrativa en el cual laboran los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana; por lo que es importante entender el concepto de organización desde dos acepciones diferentes, como unidad administrativa y como función administrativa.

1.1.4 Territorio organizacional

Tal como aduce Giménez (2000, como se citó en López Figueroa, 2020):

El territorio es considerado como zona de refugio, como medio de subsistencia, como fuente de recursos, como área geopolíticamente estratégica, como circunscripción político administrativa, etcétera; pero también como paisaje, como belleza natural, como entorno ecológico privilegiado, como objeto de apego afectivo, como tierra natal, como lugar de inscripción de un pasado histórico y de una memoria colectiva y, en fin, como geo símbolo (p. 12).

1.1.5 Tecnología

De acuerdo a lo considerado en este estudio, la tecnología en el ámbito de teletrabajo es primordial como un agente fundamental para desarrollar las actividades del trabajo, permitiendo laborar a los colaboradores desde su hogar a través de diversas plataformas (Eraso y Garcés, 2020).

1.1.6 Influencia del líder

La influencia de un líder tiene como principal función influir en el comportamiento de su equipo, el líder debe asumir el control del quipo con el objetivo de alcanzar las metas institucionales , esta influencia si no es la apropiada podría afectar de una forma adversa a los niveles de estrés de cada funcionario, para evitar afectaciones el líder debe desenvolverse de una forma que estimule bienestar psicológico, mental y emocional para desencadenar altos niveles de satisfacción laboral como lo manifestó (Bejarano. et. al. 2020).

1.1.7 Cohesión

Una buena integración de equipo es sinónimo de cohesión, la importancia de encontrarse comprometido como equipo y mantener el apoyo entre unos y otros sería la base de una organización, lo que permite un ambiente laboral saludable que evite enfermedades psicológicas, como menciona (Durán, 2006), cohesión es sinónimo de unión, siendo algo positivo y que contribuyen a una persona para que desee no abandonar las metas, el grupo y el lugar de trabajo. Una persona con una elevada satisfacción tiene la capacidad de resolver problemas y sentirse apreciado por la institución, generando salud para el equipo de trabajo.

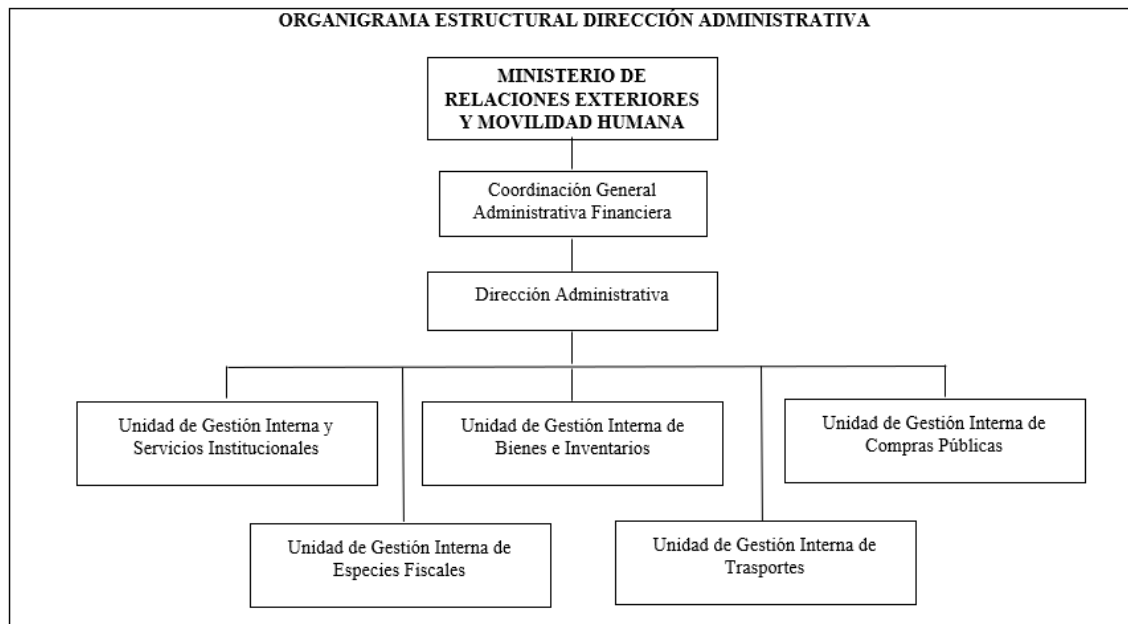
1.1.8 Trabajo en equipo

Según (Asencio, 2018), en su libro Trabajo en Equipo, refiere que, trabajar en equipo no es más que un grupo de individuos que tienen la condición de interactuar entre unos y otros, los cuales se encuentran comprometidos con unos objetivos.

1.2 Servidores Públicos

La Dirección Administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana específicamente a quien se direcciona esta investigación entre sus atribuciones y responsabilidades tiene la misión de administrar eficientemente los bienes, servicios institucionales solicitados por la entidad y los recursos logísticos materiales, el Ministerio cuenta con una estructura Orgánica amplia, sin embargo, el presente análisis se enfocará en la Dirección Administrativa que presenta la estructura (**Figura 1**).

Figura 1. Organigrama Estructural Dirección Administrativa



Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022.

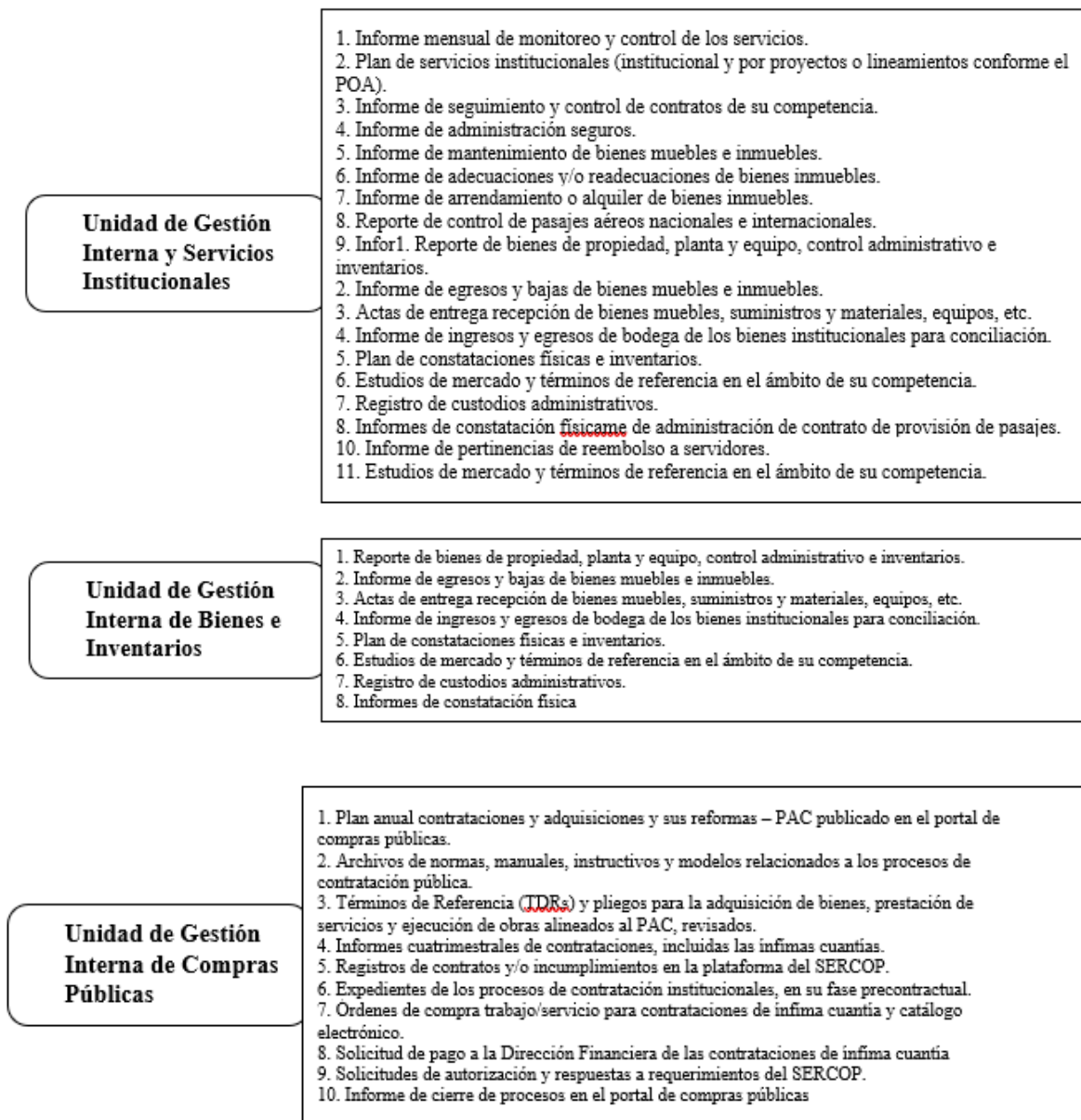
Las Unidades Administrativas que pertenecen a la Dirección Administrativa se distribuyen en 80 funcionarios de la siguiente manera (**Tabla 1**):

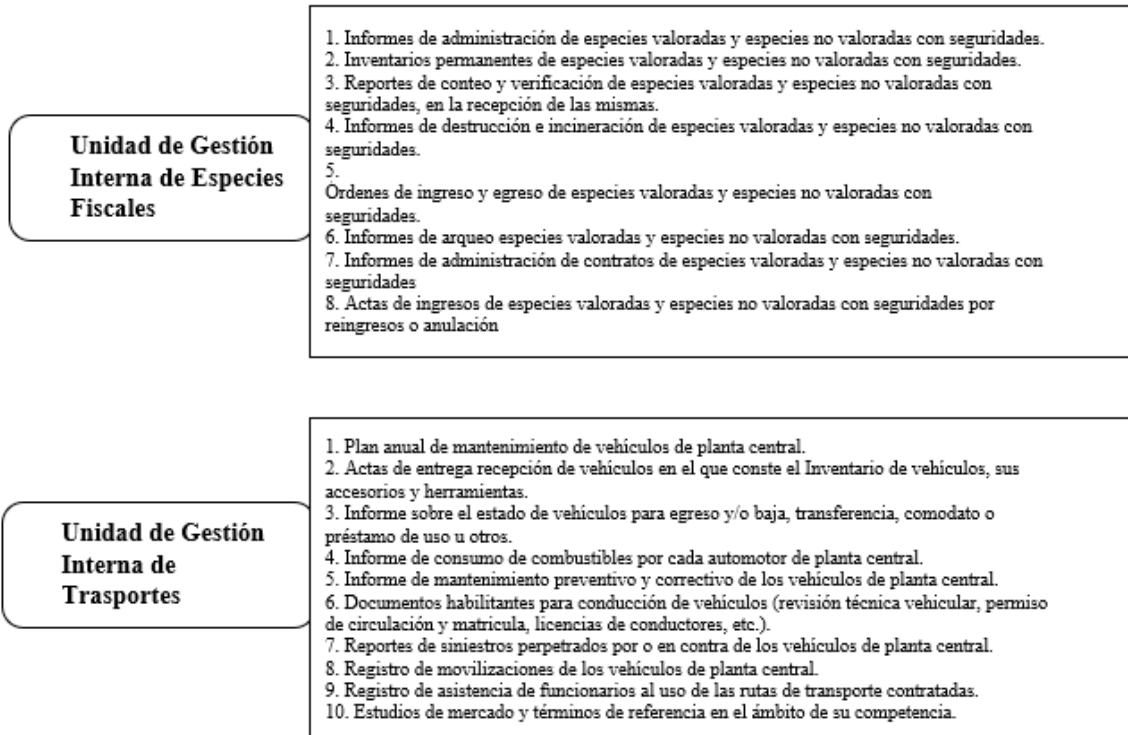
Tabla 1. Detalle de empleados por unidad

Unidad	Número de trabajadores
Unidad de Gestión Interna y Servicios Institucionales	23
Unidad de Gestión Interna de Bienes e Inventarios	21
Unidad de Gestión Interna de Compras Públicas	4
Unidad de Gestión Interna de Especies Fiscales	7
Unidad de Gestión Interna de Transportes	25
TOTAL	80

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

Figura 2. Descripción de actividades por Unidad





Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

Fuente: Acuerdo Ministerial Nro. 000009, Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

1. 3 Efectos de la Pandemia por la Covid – 19 en el ámbito laboral

Según la investigación de Tusev *et. al.*, (2020) cuyo tema fue “Efectos Iniciales en la Salud Mental por la Pandemia de Covid-19 en algunas Provincias de Ecuador”: el país transmitió graves niveles de estrés depresión y ansiedad. Este estudio incluía a 789 personas de las zonas de Azuay, Guayas, Pichincha, El Oro, Manabí y otras provincias (p. 11).

Es importante recalcar que en Ecuador no se han realizado muchos estudios que nos permitan comparar a profundidad los niveles de estrés en instituciones públicas, sin embargo, el estudio antes mencionado siendo el primero de este tipo, nos da las luces para asegurar que los efectos de la COVID-19 afectan a la salud psicológica de las personas y aumentan los niveles de estrés.

Continuando con lo antes mencionado, debido a las limitadas investigaciones de esta naturaleza se ha considerado estudios de países vecinos. Si bien es cierto la cultura y población no es completamente similar a la de Ecuador, lanzar una mirada a la autopercepción del estrés en el tiempo que ha transcurrido de pandemia nos ofrece información importante referente al aislamiento.

Es así que en la investigación de Marquina Luján (2020) titulada “Autopercepción del estrés en aislamiento social en tiempos de covid-19” comenta lo siguiente:

El estudio se realizó con una muestra conformada de 1420 personas, quienes tenían que contestar el cuestionario “Autopercepción del estrés en tiempos de COVID-19”, distribuido a través de medios digitales como el Google Forms.

Dicho estudio concluyó de acuerdo a sus resultados, que se reportó altos niveles de estrés en las mujeres a comparación de los hombres y señala que existían niveles de estrés por el incremento de horas de trabajo, realizar actividades del hogar y el acompañamiento de clases virtuales. (pp. 87 – 94).

Otro estudio realizado en Perú, por la Universidad, Ciencia y Tecnología denominado “Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral” de Rildo Santos *et. al.*, (2021) tomó en cuenta una población de 286 trabajadores de la ciudad de Arequipa elegidos aleatoriamente y señala que las condiciones laborales, la falta de control sobre la carga laboral y el miedo a contagiarse mostraron un nivel medio de estrés (p. 124).

Es importante considerar que los estudios en el contexto de la Covid-19 se han enfocado en los trabajadores de la salud, ya que son los trabajadores más expuestos a la pandemia, por ende, más propensos a presentar problemas psicológicos, este tipo de investigaciones son de aspecto

importante ya que se podría comparar en sus resultados si el factor laboral incide para el aumento de síntomas de estrés.

(Castro, et. al. 2020), en su investigación realizada en médicos generales de Colombia referente al estrés laboral, revela que los médicos no son inmunes a los problemas de salud mental, presentando cansancio emocional, insomnio y sobre todo ansiedad, en el aspecto relacionado con la COVID-19, los participantes manifestaron sentir discriminación por su condición como profesional de la salud.

No obstante, así como se evidenció en el estudio antes mencionado, no solo la condición en el ámbito laboral es importante investigar, ya que se podría encontrar diferencias significativas en los factores sociodemográficos, una de las investigaciones de este tipo de (Murat, et. al. 2021), concluyó que los niveles de estrés que se encontraron al finalizar la investigación fueron altos en profesionales de la salud a comparación de otras profesiones, y en profesionales que dieron positivo se la Covid-19 a los que no se infectaron.

De forma complementaria, en la investigación de (Iglesias, et. al. 2020), que se enfatiza en la salud mental de los profesionales de la salud determinó:

Que el bienestar mental de los trabajadores que se encuentran en primera línea para combatir la Covid-19 presentó en menor medida en el estrés, niveles medios-altos de ansiedad, insomnio, depresión y nerviosismo.

CAPITULO 2

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivo general

Valorar los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el contexto de la Covid19.

2.1.1 Objetivo específico 1

Identificar los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el contexto de la Covid-19.

2.1.2 Objetivo específico 2

Analizar las diferencias entre los niveles de estrés reportados por los trabajadores y los factores sociodemográficos.

2.1.3 Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre los factores clínicos y factores sociodemográficos.

2.2 Hipótesis General

Existen diferencias en los niveles de estrés laboral reportados por los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana asociadas a factores socio demográficos y efectos de la Covid-19 en las nuevas modalidades de trabajo.

2.2.1 Hipótesis específica 1

Los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana muestran niveles de estrés laboral considerables, dentro del contexto de la Covid-19.

2.2.2 Hipótesis específica 2

Existe diferencia entre los niveles de estrés reportados por los trabajadores y los factores sociodemográficos.

2.2.3 Hipótesis específica 3

Existe una relación entre los niveles de estrés reportados por los trabajadores administrativos mediado por factores sociodemográficos.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Método, diseño y alcance

El método utilizado para este estudio fue el cuali-cuantitativo, de diseño no experimental, con alcance descriptivo y correlacional, el corte de estudio es transversal, ya que los datos se recolectan en un solo momento mediante la utilización de test en una población de 80 servidores públicos administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

Descriptivo

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. (Tamayo y Tamayo M,2003).

Correlacional

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (Hernandez y Baptista, 2014).

En este trabajo se obtendrá información que nos permita valorar los niveles de estrés, los factores sociodemográficos y el efecto de la Covid-19, así también permitiéndonos realizar una correlación entre sí.

3.2 Población

La población está constituida por todos los funcionarios (N=80) que constituyen la Dirección Administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, el tipo de muestreo es probabilístico, ya que toda la población será seleccionada para la investigación.

3.3 Técnica e instrumento

La presente investigación utilizará el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, este instrumento es de tipo cuantitativo, permite medir los niveles de estrés, cuenta con el respaldo de la Organización Mundial de la Salud y publicado por la Organización Internacional del Trabajo, además de ser sustentado por Ivancevich y Matteson (Ivancevich y Matteson, 1989).

El mencionado cuestionario consta de 25 ítems que valoran siete factores de clima laboral, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo.

Para obtener información socio demográfica se consideró las variables de Genero, Edad, Estado Civil, Modalidad de trabajo, si se infectó de la COVID-19 y Nivel socioeconómico.

La escala se encuentra diseñada con el modelo Likert con siete opciones de respuesta por ítem de acuerdo a la siguiente (**Tabla 2**):

Tabla 2. Escala respuesta de ítems

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Las dimensiones de la Escala de estrés laboral de la OIT/OMS analizan un segmento distinto como se detalla en la (**Tabla 3**):

Tabla 3. Dimensiones de la Escala de estrés laboral de la OIT/OMS

Segmentos	Nro. Ítems
Clima organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

La escala de Escala de estrés laboral de la OIT/OMS cuenta con un baremo para la aplicación al final de los resultados como se detalla en la (**Tabla 4**):

Tabla 4. Baremo - Rango de niveles de estrés laboral de la escala

Alto nivel de estrés	< 90,2
Estrés	90,3 – 117,2
Nivel intermedio	117,3 – 153,2
Bajo nivel de estrés	> 153,3

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

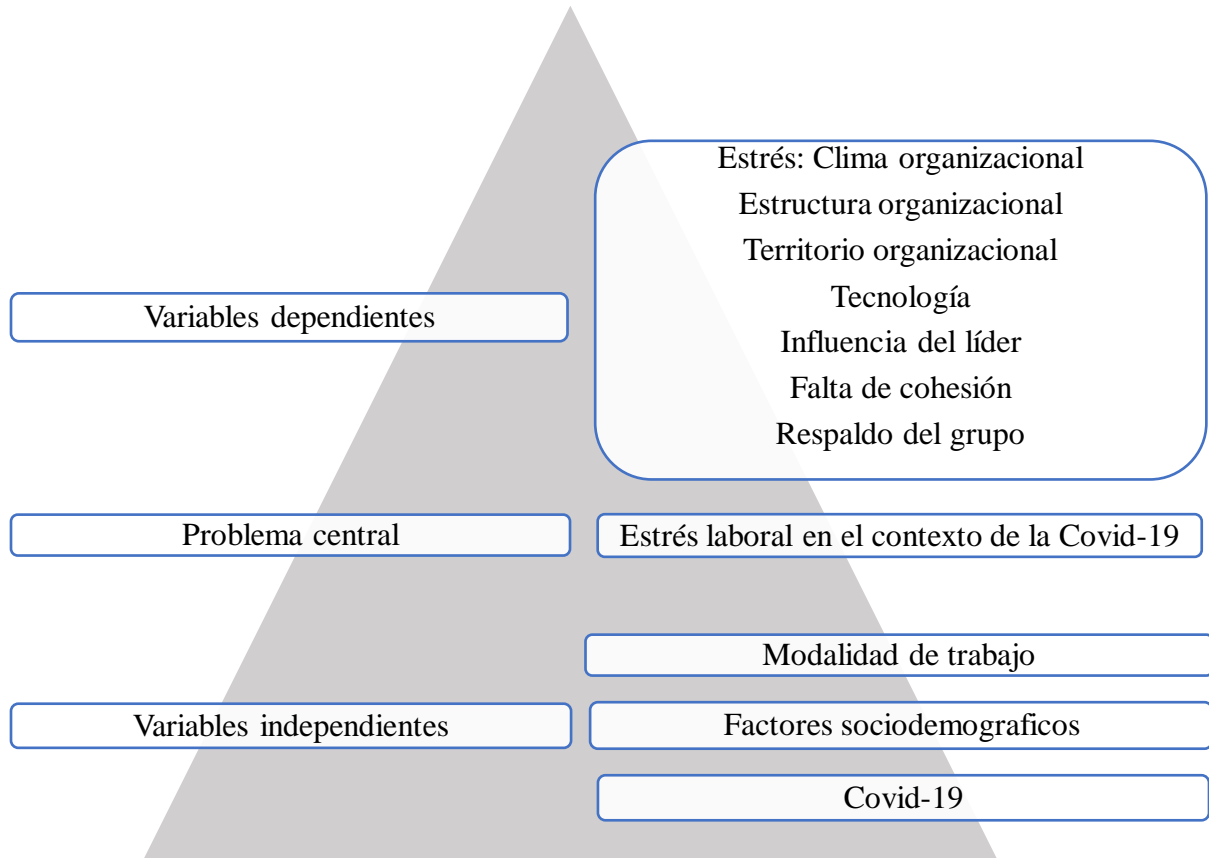
Fuente: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

La confiabilidad y validez del cuestionario de Escala de estrés laboral de la OIT/OMS ha sido tomada de los resultados del estudio aplicado en una central telefónica de Perú, realizado en el 2013, con una muestra de 203 trabajadores, obteniendo un nivel de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,97 (Suárez Tunanñaña, 2013).

3.4 Operacionalización de variables

Las variables consideradas en este trabajo se detallan de acuerdo a la (**Figura 3**):

Figura 3. Variables estudio



Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

3.5 Procedimiento

Para la presente investigación se procedió con la revisión de literatura referente al estrés laboral, estudios realizados en el contexto de la Covid-19, confinamiento y nuevas modalidades de trabajo, lo que me permitió diseñar la investigación.

Se solicita autorización mediante oficio a la Dirección Administrativa del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, siendo esta aprobada se inicia con la aplicación del

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS compuesto de 25 ítems en 80 servidores públicos de la Dirección Administrativa, para la recolección de información se entregó un cuestionario individualmente contestado de forma física marcando con una X en cada ítem presentado, se procede informando a cada uno de los servidores sobre el contenido del estudio y el Formulario de Consentimiento Informado el cual es consentido por cada uno de los participantes y firmado voluntariamente.

Al finalizar con los 80 cuestionarios aplicados a 40 mujeres y 40 hombres se inició la recolección de datos con la finalidad de tabular la información y obtener los datos estadísticos para lo que se utilizó la herramienta de cálculo Excel, culminando con el análisis de los resultados obtenidos.

3.6 Análisis estadístico

Para realizar los cálculos de este análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS25, se realizaron tablas y gráficos estadísticos de frecuencia, para el cruce de variables se realizaron pruebas Chi Cuadrado de Pearson.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

4.1 Perfil sociodemográfico

Con el fin obtener información sociodemográfica en este trabajo se consideró las variables de Genero, Edad, Estado Civil, Modalidad de trabajo, si se infectó de la COVID-19 y Nivel socioeconómico, obteniendo los siguientes resultados de la descripción de la población (**Tabla 5**).

Tabla 5. Perfil Sociodemográfico

VARIABLE	INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	40	50,0%
	Femenino	40	50,0%
Edad	24-29 años	6	7,5%
	30-35 años	22	27,5%
	36-41 años	33	41,3%
	Más de 41 años	19	23,8%
Estado Civil	Soltero/a	10	12,5%
	Casado/a	43	53,8%
	Divorciado/a	10	12,5%
	Viudo/a	6	7,5%
	Unión Libre	11	13,8%
Modalidad de trabajo	Teletrabajo	37	46,3%
	Presencial	43	53,8%
Se infectó de la COVID-19	SI	29	36,3%
	NO	51	63,8%
Nivel socioeconómico	Bajo	5	6,3%
	Medio	60	75,0%
	Alto	15	18,8%
Total Encuestados		80	100 %

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

4.2 Resultados de evaluación nivel de estrés laboral

Se puede apreciar en la Tabla 6, que los resultados correspondientes al nivel de influencia organizacional en el estrés, es bajo, pues el 35,6% de encuestados responde que raras veces esta condición afecta a los servidores, sin embargo, este porcentaje corresponde a 37 trabajadores, por lo que es importante destacar los valores subsecuentes obtenidos en nunca y ocasionalmente que responden a un 24,4%.

A la dimensión Clima Organizacional que se observa en la (**Tabla 6**), la mayor respuesta puntuada es raras veces con un 35,6%, lo que significa que la población califica baja la influencia en base a la aparición del estrés laboral.

Tabla 6. Dimensión Clima Organizacional

PREG	PREGUNTAS	RESPUESTAS							Total	
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre		
P1	¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?	Cant	19	37	14	5	3	2		80
		%	23,8%	46,3%	17,5%	6,3%	3,8%	2,5%	0,0%	100%
P10	¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?	Cant	19	25	22	8	6			80
		%	23,8%	31,3%	27,5%	10,0%	7,5%	0,0%	0,0%	100%
P11	¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?	Cant	14	26	25	8	6	1		80
		%	17,5%	32,5%	31,3%	10,0%	7,5%	1,3%	0,0%	100%
P20	¿La organización carece de dirección y objetivo.?	Cant	26	26	17	7		3	1	80
		%	32,5%	32,5%	21,3%	8,8%	0,0%	3,8%	1,3%	100%
TOTAL: Clima organizacional 1-10-11-20		Cant	78	114	78	28	15	6	1	320
		%	24,4%	35,6%	24,4%	8,8%	4,7%	1,9%	0,3%	100%

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

De la (**Tabla 7**), la respuesta mayor puntuadas es raras veces con un 31,6%, seguida de la respuesta nunca con el 23,4%, lo que significa que la población califica baja la influencia de la estructura organizacional en base a la aparición del estrés laboral.

Tabla 7. Dimensión Estructura Organizacional

PREG	PREGUNTAS	RESPUESTAS							Total	
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre		
P2	¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?	Cant	25	28	16	5	5		1	80
		%	31,3%	35,0%	20,0%	6,3%	6,3%	0,0%	1,3%	100%
P12	¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?	Cant	22	28	13	10	7			80
		%	27,5%	35,0%	16,3%	12,5%	8,8%	0,0%	0,0%	100%
P16	¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?	Cant	9	16	23	10	9	7	6	80
		%	11,3%	20,0%	28,8%	12,5%	11,3%	8,8%	7,5%	100%
P24	¿La cadena de mando no se respeta?	Cant	19	29	15	9	4	1	3	80
		%	23,8%	36,3%	18,8%	11,3%	5,0%	1,3%	3,8%	100%
TOTAL: Estructura organizacional 2-12-16-24		Cant	75	101	67	34	25	8	10	320
		%	23,4%	31,6%	20,9%	10,6%	7,8%	2,5%	3,1%	100%

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

Se puede observar de la (**Tabla 8**), que la mayoría de encuestados responde a raras veces con un 32,5% seguido de una puntuación alta de nunca del 25%, es decir que más de la mitad de la población considera que el territorio organizacional nunca o raras veces influye en la aparición de estrés.

Tabla 8. Dimensión Territorio Organizacional

PREG	PREGUNTAS	RESPUESTAS							Total	
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre		
P3	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?	Cant	25	24	16	8	1	5	1	80
		%	31,3%	30,0%	20,0%	10,0%	1,3%	6,3%	1,3%	100%
P15	¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?	Cant	13	25	20	14	3	2	3	80
		%	16,3%	31,3%	25,0%	17,5%	3,8%	2,5%	3,8%	100%
P22	¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?	Cant	22	29	19	6	1	3		80
		%	27,5%	36,3%	23,8%	7,5%	1,3%	3,8%	0,0%	100%
TOTAL: Territorio organizacional 3-15-22		Cant	60	78	55	28	5	10	4	240
		%	25,0%	32,5%	22,9%	11,7%	2,1%	4,2%	1,7%	100%

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

Se puede deducir de la Tabla 9, que el factor tecnología si estaría incidiendo en la aparición de estrés, ya que el 80% de la población encuestada responde con que nunca 25%, raras veces 26,7%, ocasionalmente 22,9% y algunas veces 15,8%, situándose en un nivel medio de afectación.

Tabla 9. Dimensión Tecnología

PREG	PREGUNTAS	RESPUESTAS							Total	
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre		
P4	¿El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?	Cant	18	23	23	11	2	3		80
		%	22,5%	28,8%	28,8%	13,8%	2,5%	3,8%	0,0%	100%
P14	¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?	Cant	18	18	23	14	6	1		80
		%	22,5%	22,5%	28,8%	17,5%	7,5%	1,3%	0,0%	100%
P25	¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?	Cant	24	23	9	13	6	3	2	80
		%	30,0%	28,8%	11,3%	16,3%	7,5%	3,8%	2,5%	100%
TOTAL: Tecnología 4-14-25		Cant	60	64	55	38	14	7	2	240
		%	25,0%	26,7%	22,9%	15,8%	5,8%	2,9%	0,8%	100%

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

De la Tabla 10, se observa como datos relevantes que el 32,5% de encuestados responde que en un 31,6% nunca y 26,6% raras veces la influencia del líder afecta en la aparición de estrés.

Tabla 10. Dimensión Influencia del Líder

PREG	PREGUNTAS	RESPUESTAS							Total	
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre		
P5	¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?	Cant	26	18	18	10	5	3		80
		%	32,5%	22,5%	22,5%	12,5%	6,3%	3,8%	0,0%	100%
P6	¿Mi supervisor no me respeta?	Cant	30	21	12	12	2	1	2	80
		%	37,5%	26,3%	15,0%	15,0%	2,5%	1,3%	2,5%	100%
P13	¿Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?	Cant	21	24	19	11		2	3	80
		%	26,3%	30,0%	23,8%	13,8%	0,0%	2,5%	3,8%	100%
P17	¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?	Cant	24	22	18	11	2		3	80
		%	30,0%	27,5%	22,5%	13,8%	2,5%	0,0%	3,8%	100%
TOTAL: Influencia del líder 5-6-13-17		Cant	101	85	67	44	9	6	8	320
		%	31,6%	26,6%	20,9%	13,8%	2,8%	1,9%	2,5%	100%

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

En la Tabla 11, la mayoría de encuestados refiere que en un 25,6% nunca y en 32,5% raras veces, la falta de cohesión influye en la aparición de estrés.

Tabla 11. Dimensión Falta de Cohesión

PREG	PREGUNTAS	RESPUESTAS							Total	
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre		
P7	¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?	Cant	29	23	13	11	3	1		80
		%	36,3%	28,8%	16,3%	13,8%	3,8%	1,3%	0,0%	100%
P9	¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?	Cant	10	26	27	13	3		1	80
		%	12,5%	32,5%	33,8%	16,3%	3,8%	0,0%	1,3%	100%
P18	¿Mi equipo se encuentra desorganizado?	Cant	24	26	9	13	5	3		80
		%	30,0%	32,5%	11,3%	16,3%	6,3%	3,8%	0,0%	100%
P21	¿Mi equipo me presiona demasiado?	Cant	19	29	16	7	3	5	1	80
		%	23,8%	36,3%	20,0%	8,8%	3,8%	6,3%	1,3%	100%
TOTAL: Falta de cohesión 7-9-18-21		Cant	82	104	65	44	14	9	2	320
		%	25,6%	32,5%	20,3%	13,8%	4,4%	2,8%	0,6%	100%

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

En la Tabla 12, la mayoría de encuestados señala que la dimensión respaldo de grupo, raras veces en un 27,5%, seguido de ocasionalmente con el 26,7% y un porcentaje importante de mencionar es nunca con un 25,8% afecta en la aparición de estrés.

Tabla 12. Dimensión Respaldo del grupo

PREG	PREGUNTAS	RESPUESTAS							Total	
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre		
P8	¿Mi equipo no respalda mis metas profesionales?	Cant	22	21	23	9	4		1	80
		%	27,5%	26,3%	28,8%	11,3%	5,0%	0,0%	1,3%	100%
P19	¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los necesarios?	Cant	26	19	17	11	6		1	80
		%	32,5%	23,8%	21,3%	13,8%	7,5%	0,0%	1,3%	100%
P23	¿Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?	Cant	14	26	24	8	2	5	1	80
		%	17,5%	32,5%	30,0%	10,0%	2,5%	6,3%	1,3%	100%
TOTAL: Respaldo del grupo 8-19-23		Cant	62	66	64	28	12	5	3	240
		%	25,8%	27,5%	26,7%	11,7%	5,0%	2,1%	1,3%	100%

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

4.3 Diferencias entre grupos de variables sociodemográficas

Tal y como se observa en la (Tabla 13), podemos deducir que el género es independiente de las variables sociodemográficas (Edad, Estado Civil, Modalidad de Trabajo, Se infectó de la Covid-19 y el Nivel Socioeconómico), ya que no existen grupos heterogéneos, lo que quiere decir que no se muestra diferencia entre indicadores.

Tabla 13. Resultados por género

VARIABLE	INDICADOR	Genero				Total		PRUEBA
		Masculino		Femenino		Cant	%	Chi Cuadrado (p=)
		Cant	%	Cant	%			
Edad	24-29 años	3	7,5%	3	7,5%	6	7,5%	0,994
	30-35 años	11	27,5%	11	27,5%	22	27,5%	
	36-41 años	17	42,5%	16	40,0%	33	41,3%	
	Más de 41 años	9	22,5%	10	25,0%	19	23,8%	
Estado Civil	Soltero/a	8	20,0%	2	5,0%	10	12,5%	0,305
	Casado/a	18	45,0%	25	62,5%	43	53,8%	
	Divorciado/a	5	12,5%	5	12,5%	10	12,5%	
	Viudo/a	3	7,5%	3	7,5%	6	7,5%	
	Unión Libre	6	15,0%	5	12,5%	11	13,8%	
Modalidad de trabajo	Teletrabajo	21	52,5%	16	40,0%	37	46,3%	0,262
	Presencial	19	47,5%	24	60,0%	43	53,8%	
Se infectó de la COVID-19	SI	13	32,5%	16	40,0%	29	36,3%	0,485
	NO	27	67,5%	24	60,0%	51	63,8%	
Nivel socioeconómico	Bajo	4	10,0%	1	2,5%	5	6,3%	0,171
	Medio	31	77,5%	29	72,5%	60	75,0%	
	Alto	5	12,5%	10	25,0%	15	18,8%	

40	100%	40	100%	80	100%
-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

Respecto a los factores sociodemográficos tanto en (Edad, Estado Civil, Modalidad de Trabajo, Se infectó de la Covid-19 y el Nivel Socioeconómico), se puede observar en la (Tabla 14), que no muestran dependencia entre la infección de la Covid-19, es decir que cada variable es independiente a la enfermedad.

Tabla 14. Porcentajes si se Infectó de la COVID-19

VARIABLE	INDICADOR	Se infectó de la COVID-19				Total		PRUEBA Chi Cuadrado (p=)
		SI		NO		Cant	%	
		Cant	%	Cant	%			
Edad	24-29 años	2	6,9%	4	7,8%	6	7,5%	0,672
	30-35 años	8	27,6%	14	27,5%	22	27,5%	
	36-41 años	10	34,5%	23	45,1%	33	41,3%	
	Más de 41 años	9	31,0%	10	19,6%	19	23,8%	
Estado Civil	Soltero/a	5	17,2%	5	9,8%	10	12,5%	0,415
	Casado/a	14	48,3%	29	56,9%	43	53,8%	
	Divorciado/a	5	17,2%	5	9,8%	10	12,5%	
	Viudo/a	3	10,3%	3	5,9%	6	7,5%	
	Unión Libre	2	6,9%	9	17,6%	11	13,8%	
Modalidad de trabajo	Teletrabajo	15	51,7%	22	43,1%	37	46,3%	0,459
	Presencial	14	48,3%	29	56,9%	43	53,8%	
Nivel socioeconómico	Bajo	1	3,4%	4	7,8%	5	6,3%	0,465
	Medio	24	82,8%	36	70,6%	60	75,0%	
	Alto	4	13,8%	11	21,6%	15	18,8%	

29	100%	51	100%	80	100%
-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

4.4 Resultados de la diferencia del nivel de estrés y el factor sociodemográfico

Respecto a la evaluación entre el factor clínico (Nivel de Estrés Laboral) y el factor sociodemográfico (Genero, Edad, Estado Civil, Modalidad de Trabajo, Se infectó de la Covid-19 y Nivel Socioeconómico), no existe diferencia entre los grupos, por lo cual no depende del factor sociodemográfico para el nivel de estrés experimentado, como se puede observar en la (Tabla 15).

Tabla 15. Niveles de Estrés

VARIABLE	INDICADOR	NIVEL TOTAL ESTRÉS				Total		PRUEBA
		BAJO		INTERMEDIO		Cant	%	Chi Cuadrado (p=)
		Cant	%	Cant	%			
Genero	Masculino	37	92,5%	3	7,5%	40	100%	0,305
	Femenino	39	97,5%	1	2,5%	40	100%	
Edad	24-29 años	6	100,0%	0	0,0%	6	100%	0,939
	30-35 años	21	95,5%	1	4,5%	22	100%	
	36-41 años	31	93,9%	2	6,1%	33	100%	
	Más de 41 años	18	94,7%	1	5,3%	19	100%	
Estado Civil	Soltero/a	10	100,0%	0	0,0%	10	100%	0,187
	Casado/a	41	95,3%	2	4,7%	43	100%	
	Divorciado/a	8	80,0%	2	20,0%	10	100%	
	Viudo/a	6	100,0%	0	0,0%	6	100%	
	Unión Libre	11	100,0%	0	0,0%	11	100%	
Modalidad de trabajo	Teletrabajo	35	94,6%	2	5,4%	37	100%	0,877
	Presencial	41	95,3%	2	4,7%	43	100%	
Se infectó de la COVID-19	SI	28	96,6%	1	3,4%	29	100%	0,631
	NO	48	94,1%	3	5,9%	51	100%	
Nivel socioeconómico	Bajo	4	80,0%	1	20,0%	5	100%	0,206
	Medio	57	95,0%	3	5,0%	60	100%	
	Alto	15	100,0%	0	0,0%	15	100%	

76	95,0%	4	5,0%	80	100%
-----------	--------------	----------	-------------	-----------	-------------

Elaborado por: Adriana Cervantes, año 2022

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN

La presente investigación se centra en valorar los niveles de estrés en tiempos de la Covid-19 en funcionarios administrativos. El cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS compuesto de 25 preguntas aplicado en la investigación, mostrando que los servidores públicos reportaron bajos niveles de estrés en el contexto de la Covid-19.

En esta dirección, de acuerdo a investigaciones similares que se han realizado en el contexto de la Covid-19 y el ámbito laboral que se han referido en esta investigación, han reportado altos niveles de estrés, sin embargo, es importante señalar que la población a la que han dirigido es diferente a la de este estudio como es el caso de (Castro, et, al. 2020, Murat, et. al. 2021, Iglesias, et. al. 2020), que han direccionado la investigación a trabajadores de la salud, en este sentido es entendible que estos resultados sean elevados debido a que estos trabajadores se encuentran en la primera línea de atención a la pandemia.

Debido a la limitación de estudios de este tipo en el país, el principal referente para encontrar relaciones con el presente estudio es “Efectos Iniciales en la Salud Mental por la Pandemia de Covid-19 en algunas Provincias de Ecuador” de (Tusev et al., 2020), estudio realizado en el Ecuador; específicamente el primer caso de contagio reportado en el Ecuador de la Covid-19 es el 29 de febrero de 2020, la investigación de (Tusev et al., 2020), es realizada aproximadamente entre mayo y junio del 2020, lo que quiere decir que se realizó 3 meses después de empezar una pandemia de rápida propagación, súbitamente instalada, generando impactos adversos, cambios de modalidades laborales y cuarentena obligatoria lo que podría fomentar que los niveles de estrés se encuentren en el pico más alto, indicando niveles severos de depresión,

ansiedad y estrés. Por el hecho de realizarse con meses de diferencia entre los dos estudios, se podría aceptar la diferencia de niveles de estrés reportados.

Similares estudios realizados en Perú como es el caso de (Rito et.al. 2021, Marquina, R. 2020), realizados en los primeros meses del 2021, tiempos en los que la situación de la pandemia se encontraba crítica reportando resultados altos de estrés.

Hasta el momento este es el único estudio en Ecuador, en el cual se han considerado factores sociodemográficos (Genero, Edad, Estado Civil, Modalidad de Trabajo, Se infectó de la Covid-19 y Nivel Socioeconómico), en el contexto del estrés laboral y la Covid-19, encontrando que no existe diferencia entre los grupos, y diferencia entre indicadores.

Actualmente el Ecuador vive un poco más de tranquilidad, debido a la masiva vacunación que el país atraviesa lo que nos lleva a pensar que la relajación, el hecho de compartir con familiares y amigos, mejoría de la economía y ya familiarizados a las nuevas modalidades de trabajo, el nivel de estrés ha bajado en el ambiente laboral.

5.1 Limitaciones del estudio

En el presente estudio, se pudo evidenciar que la población no se expresa a mayor escala, esto se podría deber a dos factores como el tiempo otorgado para realizar el test, y la percepción del servidor público hacia el test, lo que podría haber sesgado ciertas respuestas a la encuesta aplicada.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

6.1 Conclusiones

- Los resultados de esta investigación demostraron que en general los niveles de estrés reportados por los Servidores Administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana se muestran leves, así también se observó que la dimensión tecnología si estaría incidiendo en la aparición de estrés, ya que el 80% de la población encuestada respondió con porcentajes medios, situándose en un nivel medio de afectación.
- De acuerdo a la diferencia entre grupos de variables sociodemográficas, se observó que el género es independiente de las variables sociodemográficas (Edad, Estado Civil, Modalidad de Trabajo, la infección causada por la Covid-19 y el Nivel Socioeconómico). Así también, se demostró que no existe dependencia entre el factor sociodemográfico y la enfermedad Covid – 19, es decir que cada variable se mostró independiente a la enfermedad.
- Respecto a la relación que existe entre los factores clínicos y factores sociodemográficos, se demostró que no existieron diferencias entre los grupos, por lo cual no depende del factor sociodemográfico para el nivel de estrés experimentado, y se evidencia niveles bajos de estrés.
- La pandemia por la cual atraviesa el mundo, ha causado desmejoras tanto en la salud psicológica y física como la desmejora en condiciones laborales, sin embargo, podemos analizar que después de llegar a casi dos años que ha transcurrido, la población se está acoplando a estas nuevas modalidades y se desempeña con mayor normalidad. Finalmente,

se espera que este estudio contribuya académicamente, sobre todo por ser un estudio que aporta en el contexto de la Covid-19.

6.2 Recomendación

De acuerdo a los resultados recogidos en esta investigación y a la bibliografía que se ha mencionado, se observa que en el contexto de Covid-19 se han realizado múltiples estudios al sector médico, sin embargo existen otros sectores que también han sido afectados por la pandemia, por lo que se recomienda a la universidad incentivar a los estudiantes a seguir con este tipo de investigaciones que permiten identificar que existen factores que alteran los niveles estresores y que pueden ayudar a múltiples organizaciones a mejorar las condiciones laborales y psicológicas.

CAPÍTULO 7

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1 Bibliografía

- Asencio, A. D. (2018). *Trabajo en equipo*. Elearning, SL.
- Durán, M. d. (2006). *Incrementar la participación y la cohesión en un «grupo virtual»*. Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342130826005>
- Erro-Garcés, A. B. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 18. <https://doi.org/10.3390/su12093662>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J., & Gómez Rada, C. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. *Colección Logos Signum - Universidad Católica de Colombia*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- García-Iglesias, J. J., Gómez-Salgado, J., Martín-Pereira, J., Fagundo-Rivera, J., Ayuso-Murillo, D., Martínez-Riera, J. R., & Ruiz-Frutos, C. (2020). [Impact of SARS-CoV-2 (Covid-19) on the mental health of healthcare professionals: a systematic review. *Revista española de salud pública*. <https://doi.org/e202007088>
- Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Reino Unido: Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones - Organización Mundial de Salud (OMS).
- Guerrero Bejarano, M. A. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *INNOVA Research Journal*, 142-148. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>
- López Figueroa, J. (junio-diciembre de 2020). El concepto de territorio en el marco de la perspectiva organizacional. *Gestión y Estrategia*(58), 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2020n58/Lopez>
- Marquina Luján, R. (2020). Autopercepción del estrés en aislamiento social en tiempos de covid-19. *ConCienciaEPG*, 5(1), 87-94. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-5542-7234>
- Monterrosa-Castro A, D.-R. R.-M.-S.-L.-M. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Murat, M. K. (2021). Determination of stress, depression and burnout levels of front-line nurses during the COVID-19 pandemic. *International journal of mental health nursing*, 533-543. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/inm.12818>
- Organización Mundial de Salud (OMS). (2020). *World Health Organization WHO*. Coronavirus: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

- Presidencia, S. G. (16 de marzo de 2020). *Secretaría General de Comunicación de la Presidencia*. <https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/>
- Quijije, E. M., Tomalá, Y. G., Cedeño, L. M., & Gutiérrez, G. V. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 368-377. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)
- Rildo Santos, B., Gamarra Castellanos, M., Aguilar González, J., & Pastor Xespe, K. (junio de 2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(1), 124. <https://doi.org/https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>
- Rojas, L. (2018). “*Actualización de la estructura organizacional de la empresa Pezzani y Otárola Ltda., para implementar las respectivas descripciones de cargo*”. Concepción: Universidad del Bío - Bío.
- Salud, O. M. (27 de abril de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Santillán Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el Covid-19. *CienciAmérica*, 9(2), 3. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>
- Sapolski, R. M. (2004). *Estrés y cognición*. MS Gazzaniga.
- Suárez Tunanñaña, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. . *PsiqueMag*, 33–50.
- Tusev, A., Tonon, L., & Capella, M. (2020). Efectos Iniciales en la Salud Mental por la Pandemia de Covid-19 en algunas Provincias de Ecuador. *Investigatio*(15), 11- 24. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/investigatio.2020.15.2>

CAPÍTULO 8 ANEXOS

8.1 Encuesta

ESTRÉS LABORAL CONTEXTO COVID-19

**CAPÍTULO 8
ANEXOS**

8.1 Encuesta

"VALORACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA EN EL CONTEXTO DEL COVID19"



Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS

El presente test tiene la finalidad de realizar una valoración de los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el contexto del Covid19.

Este test incluye 25 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los niveles de estrés que acontecen en su trabajo.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Indique su respuesta con una "X" en los siguientes literales (género, edad, estado civil, modalidad de trabajo)	Género		Edad		Estado civil		Modalidad de trabajo	
	Masculino	Femenino	24 - 29	30 - 35	Soltero/a	Casado/a	retrabajo	presencia
			36 - 41	más de 41	Divorciado/a	Viudo/a		
					Unión libre			

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	Nunca	Raras	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1 La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2 La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3 No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4 El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5 Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.							
6 Mi supervisor no me respeta.							
7 No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8 Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9 Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10 La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11 Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12 Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13 Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14 No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15 No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16 La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17 Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18 Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19 Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20 La organización carece de dirección y objetivo.							
21 Mi equipo me presiona demasiado.							
22 Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23 Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24 La cadena de mando no se respeta.							
25 No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Nota: Seleccionar solo una respuesta por cada ítem

8.2 Consentimiento informado

ESTRÉS LABORAL CONTEXTO COVID-19

8.2 Consentimiento informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



Test para realizar una valoración de los niveles de estrés laboral en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el contexto del Covid19.

PARTE I: Información

Introducción

Soy Adriana Cervantes, estudiante de la Universidad Israel, realizo este estudio cuyo tema es **“VALORACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA EN EL CONTEXTO DEL COVID19”**, con el objetivo de obtener el título de Licenciada en Psicología, el objetivo principal de este estudio es determinar en qué niveles se está presentando el estrés en los servidores administrativos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

Procedimientos y Protocolo

Una vez que usted haya decidido participar en esta investigación, previo a la firma del consentimiento informado, usted puede encontrar al reverso de la hoja el Cuestionario Estrés Laboral OIT, el cual consta de 25 preguntas, para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X.

Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los niveles de estrés que acontecen en su trabajo.

Tome el tiempo necesario para responder detenidamente todas las preguntas, estas no influyen en su trabajo, es un estudio estrictamente académico.

Participación Voluntaria

Su participación es voluntaria, es decir que usted elige si desea participar o no. Su participación o no de esta investigación, no generará ningún problema a la institución.

Confidencialidad

Toda la información que se recopile del cuestionario, datos personales se guardarán en estricta confidencialidad. Su identidad será protegida ya que los datos no se recogen para la institución laboral.

PARTE II:

1. Formulario de Consentimiento

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente a integrarme en esta investigación como participante.

Nombre del
participante _____

Firma del
participante _____

Fecha _____

8.3 Oficio de autorización

ESTRÉS LABORAL CONTEXTO COVID-19

8.3 Oficio de autorización

Quito, 11 de octubre de 2021

Sr. Mgs. Fernando Esteban Bermeo Mancheno
Director Administrativo
Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

De mi consideración:

Por medio de la presente, yo, Adriana Cervantes con número de cédula 1718315763, me permito, poner a su conocimiento, que me encuentro cursando la carrera de psicología en la Universidad Israel, previo a la obtención del título mencionado debo cumplir con un Proyecto Integrador de Carrera, en tal sentido, he considerado realizar como parte de mi proyecto un estudio titulado "VALORACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA, EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19", para el desarrollo de mi investigación se deberá implementar en el personal de la Dirección Administrativa un cuestionario que permite medir los niveles de estrés, el mismo que cuenta con el respaldo de la Organización Mundial de la Salud y ha sido publicado por la Organización Internacional del Trabajo denominado "Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OM" adjunto al presente, que contiene preguntas relacionadas estrictamente al estrés laboral.

En este sentido, me permito solicitar su autorización para proceder con la investigación mencionada con los servidores de la Dirección Administrativa, lo que conlleva la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OM en 20 minutos aproximadamente y de los resultados se realizará el Proyecto Integrador de Carrera que es un documento estrictamente académico que reposará en el repositorio de la Universidad Israel, es importante recalcar que la investigación solo recopila información académica y ningún dato que intervenga con la institución.

Le agradezco de antemano su favorable respuesta a esta solicitud, me despido.

Atentamente,



Adriana Cervantes
171831576-3

