



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERO COMERCIAL

TEMA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA TRATAR EL ESTRÉS
LABORAL PRODUCIDO POR LA PANDEMIA DEL COVID -19 EN LA UNIDAD
EDUCATIVA ADVENTISTA DEL PACÍFICO.**

TUTOR

MAE. SILVIA ESPINOZA MENDOZA

AUTORA

LONDO UZHCA ERIKA LISBETH

GUAYAQUIL

2022



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Manual de Políticas y Procedimientos para tratar el estrés laboral producido por la pandemia del covid -19 en la Unidad Educativa Adventista del Pacífico.	
AUTOR/ES: Londo Uzhca Erika Lisbeth	REVISORES O TUTORES: MBA. Silvia Espinoza Mendoza
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Ingeniería Comercial
FACULTAD: ADMINISTRACION	CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 98 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Pandemia, Manual, Estrés laboral, Estrategias	

RESUMEN:

El aparecimiento del virus ha afectado fuertemente a la comunidad no solo a la parte empresarial sino también a la parte social y emocional en todo el mundo, dando cabida a incertidumbres que provocan estrés, puesto que a diario cada ser humano se enfrenta a diversas situaciones sean estas profesionales, personales y laborales.

En la presente investigación se desarrolló un Manual de Políticas y Procedimientos para tratar el estrés laboral producido por el surgimiento del Covid-19 en la Unidad Educativa Adventista del Pacífico, lo que ha generado varios cambios repentinos.

N. DE REGISTRO**N. DE CLASIFICACIÓN:****DIRECCIÓN URL (tesis en la web):****ADJUNTO PDF:****SI****NO****CONTACTO CON AUTOR/ES:****Teléfono:****E-mail:**

Londo Uzhca Erika Lisbeth

0969385806

Elondo_1120@hotmail.com

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>Mgtr. Oscar Machado Álvarez (Decano)</p> <p>Teléfono: 2596500 Ext. 201</p> <p>E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec</p> <p>Mgtr. William Quimi Delgado (Director de carrera)</p> <p>Teléfono: 2596500 Ext. 203</p> <p>E-mail: wquimid@ulvr.edu.ec</p>
--	--

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL PRODUCIDO POR LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN LA UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA DEL PACÍFICO

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	0%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



DOCENTE TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El(Los) estudiante(s) egresado(s) LONDO UZHCA ERIKA LISBETH, declara(mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación: Manual de Políticas y Procedimientos para tratar el estrés laboral producido por la pandemia del covid -19 en la Unidad Educativa Adventista del Pacífico, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo(amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor



Firma:

LONDO UZHCA ERIKA LISBETH

C.I 0931437834

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “Manual de Políticas y Procedimientos para tratar el estrés laboral producido por la pandemia del covid -19 en la Unidad Educativa Adventista del Pacífico”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO: Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Manual de Políticas y Procedimientos para tratar el estrés laboral producido por la pandemia del covid -19 en la Unidad Educativa Adventista del Pacífico, presentado por la estudiante ERIKA LISBETH LONDO UZHCA como requisito previo, para optar al Título de INGENIERO COMERCIAL, encontrándose apto para su sustentación.



Firma:

SILVIA ESPINOZA MENDOZA

0910306257

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por concederme la vida, por guiarme y cuidarme a lo largo de mi vida, por ser la fortaleza en aquellas situaciones de dificultad; ya que sin él nada es posible.

A mi querida familia, a mis padres por el apoyo incondicional.

De manera especial a mi tutora MBa. Silvia Espinoza, por su guía, en la elaboración de este trabajo de titulación, y a lo largo de mi Carrera Universitaria.

A la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, por haberme dado la oportunidad de formarme profesionalmente.

No podía dejar de mencionar a la Unidad Educativa Adventista del Pacífico y a los administrativos que la conforman, quienes me han permitido tener una estabilidad laboral, desarrollo profesional dentro de la misma y la culminación de mis estudios.

¡Ha sido un viaje largo, pero al fin lo logre!

A todos mil gracias.

DEDICATORIA

Se lo dedico a mis padres Antonio y María, quienes han sido muy pacientes conmigo, por su apoyo y confianza incondicional les puedo decir ahora que aquí está su regalo, que esto es por ustedes y que he anhelado tanto que puedan verme cumplir unos de mis sueños, los amo.

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
I. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1.1. Tema	3
1.1.2. 1.2 Planteamiento del Problema	3
1.1.3. 1.3 Formulación del problema	6
1.1.4. 1.4 Sistematización del problema	6
1.5 Delimitación o alcance de la investigación.....	7
1.6 Objetivos de la investigación.....	7
1.6.1 Objetivo General.....	7
1.6.2 Objetivos Específicos.	8
1.7 Justificación de la investigación	8
1.8 Idea a defender.....	9
1.9 Línea de investigación institucional/facultad.....	10

CAPÍTULO II.....	11
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1.1. Antecedentes	11
2.1.2. Referencia Teórica.....	13
2.1.3. Bases teóricas.....	17
2.2.1 Proceso.	20
2.2.2 Tipos de procesos.	21
2.2.3 Políticas Laborales.	23
2.2.4 Estrategias de RRHH.	24
2.2.5 Organigrama de la Institución.	26
2.1.4. Marco Conceptual.....	27
2.3.1 Estrés.	28
2.3.2 Ambiente Laboral.....	29
2.3.4 Manual de políticas	30
2.1.5. Base Legal.....	32
CAPÍTULO III	33
III. MARCO METODOLÓGICO	33
3.1.1. Tipo de investigación.....	33

3.1.2. Enfoque de la investigación.....	33
3.1.3. Técnicas de investigación	33
3.1.4. Población y muestra.....	34
3.1.5. Entrevista	35
3.1.6. Resultados y Análisis de encuesta	38
3.1.7. Análisis de la Encuesta	53
CAPITULO IV	54
IV. PLAN DE PROPUESTA	54
4.1.1. Situación actual de la Institución.....	54
4.1.2. Principales Políticas.....	55
4.1.3. Desarrollo de la propuesta	56
4.1.4. Flujo de Procedimientos	58
4.1.5. Nuevas Políticas.....	59
4.1.6. Sistemas de Salud	60
4.1.7. Incentivos.....	61
4.1.8. Costo Beneficio.....	62
4.1.9. Impacto de la propuesta	62
4.1.10. Validación de la propuesta	63
4.1.11. Estrategias para combatir el estrés.....	63
4.1.12. Manual de Políticas	66

V. CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	75
ANEXOS	78

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Mapa de la ciudad de Guayaquil</i>	7
Figura 2 Termómetro de la gestión empresarial.....	22
Figura 3 Organigrama Académico de la Institución.....	26
Figura 4 Características de una política.....	32
Figura 5 Principales políticas	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género de los entrevistados.....	38
Gráfico 2 Rango de Edad.....	39
Gráfico 3 Tiempo de Servicio en la Institución.....	39
Gráfico 4 Medidas biodegradables en la Institucion	40
Gráfico 5 Afectación en el desarrollo laboral.....	40
Gráfico 6 Capacitaciones de Bioseguridad.....	41
Gráfico 7 Teletrabajo.....	41
Gráfico 8 Desarrollo de las actividades de teletrabajo	42
Gráfico 9 Interrupción de actividades por teletrabajo	42

Gráfico 10 Satisfacción de jornada laboral en línea	43
Gráfico 11 Periodos de enfermedad durante el trabajo	44
Gráfico 12 Síntomas que han sufrido los participantes	44
Gráfico 13 Niveles de estrés en el trabajo	45
Gráfico 14 Relaciones entre empleados	46
Gráfico 15 Causas de estrés no laborales	46
Gráfico 16 Efectividad de Reuniones en Línea	47
Gráfico 17 Horario de teletrabajo	47
Gráfico 18 Nivel de Satisfacción de procesos en pandemia.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nuevas Políticas	56
Tabla 2 Políticas de Salud	57
Tabla 3 Incentivos	58
Tabla 4 Nuevas Políticas	59
Tabla 5 Flujo de Procedimiento Sistemas de Salud	60
Tabla 6 Flujo de Procedimiento de incentivo	61

INTRODUCCIÓN

El apareamiento de la pandemia ha afectado fuertemente a la comunidad no solo a la parte empresarial sino también a la parte social y emocional en todo el mundo, dando cabida a incertidumbres que provocan estrés, puesto que a diario cada ser humano se enfrenta a diversas situaciones sean estas profesionales, personales y laborales.

En relación a la parte laboral que actualmente está atravesando la Unidad Educativa Adventista del Pacífico debido a los cambios repentinos generados por la pandemia, se considera necesario llevar a cabo esta investigación porque las relaciones laborales dentro de la institución se están destruyendo, ya que se forma un ambiente competitivo entre colaboradores, se rompen y no existen comunicaciones efectivas entre compañeros que generan confusiones y estas no garantizan totalmente el cumplimiento de las funciones. Al trabajar desde casa el personal de esta institución se ve envuelto en diversas situaciones entre personales con su familia e hijos y por otro lado laborales con las actividades de trabajo, esto crea un choque de horarios y tensión por poder cubrir con todas las responsabilidades.

Genera incertidumbre por su puesto de trabajo, ya que actualmente la situación económica está complicada, por lo que cada persona espera poder mantener su lugar de trabajo. Si se mantiene bajo el nivel de estrés se salvan las plazas de empleo. Si se establecen varias estrategias que aseguren que todo ese estrés e incertidumbre que existe entre los colaboradores de la UEAP pueda cambiar y pueda disminuir la tensión en el ambiente laboral.

El siguiente estudio se realizará con la finalidad de encontrar las consecuencias y dificultades que la actual pandemia ha causado en los trabajadores, en específico los docentes de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico.

Se recopilará información de fuentes primarias, y fuentes secundarias en la recopilación de investigaciones anteriores y similares a este estudio, además de la realización de encuestas y entrevistas que permitan la efectividad de la investigación.

CAPÍTULO I

I. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. Tema

Manual de políticas y procedimientos para tratar el estrés laboral producido por la pandemia del covid -19 en la Unidad Educativa Adventista del Pacífico.

1.1.2. 1.2 Planteamiento del Problema

En Wuhan, China fue el epicentro de un nuevo virus que generó una pandemia más conocida como Covid-19 que tuvo sus inicios a finales del mes de diciembre del 2019 en el cual dio cabida de brote a un virus respiratorio el cual fue extendiéndose a varios países del mundo causando infecciones respiratorias comunes hasta problemas respiratorios más agudos causándoles la muerte.

Este virus se transmite de persona a persona al momento de hablar, estornudar o toser, al contacto directo con superficies contaminadas, por lo cual se recomienda el uso de mascarilla, alcohol y un correcto lavado de manos con abundante agua y jabón, puesto que al contraer este virus se debe permanecer en total aislamiento.

Esta pandemia provocó un gran impacto en el ámbito sanitario, económico, financiero, social, educativo a nivel mundial puesto que se paralizó la producción, el turismo, las exportaciones e importaciones y demás; afectó fuertemente a la enseñanza que sufrió un cambio radical en la forma de impartir las clases, por parte del Ministerio de Educación se dispuso que el personal administrativo y docente continúen sus labores en la modalidad de teletrabajo, por lo que las clases presenciales se tornaron virtuales.

Esta situación se agudizó completamente con la caída de los ingresos en los ciudadanos por lo que muchos padres de familia optaron por la educación gratuita o simplemente el cese de estudios este año lectivo.

Otro factor agravante se debe a que la gran mayoría de personas no cuentan con cobertura de internet, computadoras o teléfonos inteligentes para su desarrollo de las clases virtuales, este inconveniente no solo se generó en los estudiantes, sino también en los docentes.

La pandemia del covid -19 trajo consigo algunas alteraciones para la sociedad, generando un cambio en el desarrollo del ser humano, una de las consecuencias de estos cambios, es el estrés en el que se han visto envueltos varios trabajadores a nivel mundial y local, ya que la transición de jornada laboral fue extremadamente drástica, generando que muchas de las actividades no quedaran claras y por lo tanto los colaboradores se vieron involucrados ante un “nuevo” escenario de trabajo al que no estaban listos o acostumbrados a realizar.

En la actualidad podemos relacionar el estrés y las cargas laborables de un docente, ya que en la mayoría de los casos el trabajo es más importante que su propia salud; en el caso de un docente tiene varias actividades a su cargo: realizar la planificación y preparación de cada una de sus clases, llevar registro y control de tareas, asistencia, realizar tutorías entre otras.

Con el surgimiento de la pandemia, este escenario ha tomado un giro inesperado, provocando que los docentes permanezcan en sus domicilios y continúen sus labores en este nuevo entorno virtual. Esto provoca que tenga que pasar muchas horas sentado frente a un computador para realizar sus funciones además de participar en reuniones, charlas y capacitaciones, aun fuera de su horario laboral.

El personal docente Unidad Educativa Adventista del Pacífico (UEAP) no están exentos ante esta situación y están sometidos a un estrés mayor provocado por el poco conocimiento y manejo tecnológico para las exposiciones de clases y cumplimiento de actividades, puesto que anteriormente su uso era moderado, pero este ha cambiado ya que las clases se han tornado totalmente virtuales.

El acceso limitado a los recursos para la adquisición de aparatos tecnológicos y un espacio adecuado para el desarrollo de sus actividades es también una de las causales que preocupa al personal, puesto que no todos tenían a su disposición un computador o un teléfono con la suficiente tecnología para cumplir con normalidad cada una de sus planificaciones y deberes.

Otra de las causas que da cabida al estrés laboral está relacionada con la reducción del 25% de su remuneración mensual, lo cual ha generado desmotivación en el personal de la UEAP; esta decisión está respaldada por el Ministerio de Trabajo, el cual indica que la reducción del salario debe ser proporcional a las horas de trabajo, por lo que ahora cumplen un horario de 6 horas diarias de lunes a viernes. Esto no solo afecto a la institución, sino también a varias empresas por lo que algunos padres de familia se han visto en la necesidad de buscar una institución más económica o gratuita, generando disminución de estudiantes matriculados en el plantel y a su vez reducción de ingresos por pensiones y matrículas.

Pese a la situación actual, hasta el momento la institución no ha tenido recorte de personal, pero eso no deja del todo tranquilo a los colaboradores, puesto que tiene conocimiento de que los ingresos no son iguales a los años anteriores y esto podría provocar que en algún momento sea necesario liquidar a personal.

El cliente directo de la UEAP son los estudiantes y sus respectivos representantes o padres de familia que son quienes han presentado ciertas sugerencias con respecto al servicio que adquieren, en este caso en el ámbito educativo solicitaban incremento en las horas de clase y a su vez al ser las clases virtuales solicitaban reducción en el pago de las pensiones, esto generó que la parte administrativa resolviera que no es pedagógicamente sano que un niño pase demasiadas horas en un computador pero que se tomaría más énfasis en las materias principales o de tronco común y se otorgó un escalafón de descuentos durante los tres primeros meses de clases.

Estos han sido las causales que han generado que el personal de la UEAP se preocupe y se estrese, lo que afecta a la productividad y al estado de ánimo al momento de desempeñar sus funciones, generando un clima tenso de trabajo y desmotivación por parte de los docentes. Es importante que para el correcto cumplimiento de funciones de la institución todo el personal se encuentre estable emocionalmente y con buen estado de ánimo.

1.1.3. 1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son los procedimientos o actividades que debe realizar el personal de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico para disminuir el estrés provocado por la pandemia del Covid-19?

1.1.4. 1.4 Sistematización del problema

- ¿Cuál es el ambiente laboral actualmente de los colaboradores de la UEAP?
- ¿Cómo afecta el desempeño laboral con un manual de Políticas y Procedimientos?
- ¿Qué estrategias que pueden emplear para disminuir el estrés en los colaboradores?
- ¿Cuál es el costo beneficio de un Manual de Políticas y Procedimientos?

1.5 Delimitación o alcance de la investigación

Unidad Responsable: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Persona Responsable: Erika Lisbeth Londo Uzhca

Campo: Administración

Área: Administración de Empresas

Población: Personal de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico

Periodo: 2020-2021

Aspecto: Manual de Políticas y Procedimientos

Delimitación geográfica: 6 de marzo y Colombia (esquina)



*Figura 1 Mapa de la ciudad de Guayaquil
Fuente: EcuRed*

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo General.

Diseñar un manual de políticas y procedimientos para tratar el estrés laboral producido por la pandemia del covid -19 en la Unidad Educativa Adventista del Pacífico.

1.6.2 Objetivos Específicos.

1. Determinar la situación actual del ambiente laboral de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico.
2. Definir las principales políticas y procedimientos dentro de la institución.
3. Planificar las estrategias para mejorar el impacto del estrés dentro de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico.
4. Analizar el costo beneficio de la propuesta.

1.7 Justificación de la investigación

El aparecimiento de la pandemia ha afectado fuertemente a la comunidad no solo a la parte empresarial sino también a la parte social y emocional en todo el mundo, dando cabida a incertidumbres que provocan estrés, puesto que a diario cada ser humano se enfrenta a diversas situaciones sean estas profesionales, personales y laborales.

En relación a la parte laboral que actualmente está atravesando la Unidad Educativa Adventista del Pacífico debido a los cambios repentinos generados por la pandemia, se considera necesario llevar a cabo esta investigación porque las relaciones laborales dentro de la institución se están destruyendo, ya que se forma un ambiente competitivo entre colaboradores, se rompen y no existen comunicaciones efectivas entre compañeros que generan confusiones y estas no garantizan totalmente el cumplimiento de las funciones.

El personal actualmente no se encuentra totalmente motivado con incentivos que lo impulsen a trabajar armoniosamente esto genera que su nivel de productividad disminuya y le impiden cumplir con cada una de sus actividades trazadas.

Al trabajar desde casa el personal de esta institución se ve envuelto en diversas situaciones entre personales con su familia e hijos y por otro lado laborales con las actividades de trabajo, esto crea un choque de horarios y tensión por poder cubrir con todas las responsabilidades.

Genera incertidumbre por su puesto de trabajo, ya que actualmente la situación económica esta complicada, por lo que cada persona espera poder mantener su lugar de trabajo. Si se mantiene bajo el nivel de estrés se salvan las plazas de empleo.

Si se establece un Manual de Políticas y procedimientos estoy más que segura que todo ese estrés e incertidumbre que existe entre los colaboradores de la UEAP puede cambiar y puede disminuir la tensión en el ambiente laboral.

El siguiente estudio se realizará con la finalidad de encontrar las consecuencias y dificultades que la actual pandemia ha causado en los trabajadores, en específico los docentes de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico.

Se recopilará información de fuentes primarias, y fuentes secundarias en la recopilación de investigaciones anteriores y similares a este estudio, además de la realización de encuestas y entrevistas que permitan la efectividad de la investigación.

Con el desarrollo de este estudio se pondrán en práctica los conocimientos que se adquirieron en el transcurso de la carrera como proceso de preparación antes del inicio de este estudio.

1.8 Idea a defender

El diseño del Manual de políticas y procedimientos contribuirá al ordenamiento de los procesos de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico ocasionado por la pandemia de Covid-19.

1.9 Línea de investigación institucional/facultad

La línea de investigación Institucional de nuestro proyecto según la normativa de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil es:

- Formación integral, atención a la diversidad y educación inclusiva: debido a que el estudio a realizarse se basa en el desarrollo del comportamiento de los docentes de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico.

La línea de la Facultad por la que se ha optado es:

- Desempeño y profesionalización del docente: Se ha escogido esta línea de investigación, ya que se especifica en el campo que se estudiara en esta investigación.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes

Arcos y González (2015) en su tesis *“La gestión de talento humano y su incidencia en el clima laboral en la empresa Cartimex de la ciudad de Guayaquil, 2014-2015”*. El estar al tanto de las apreciaciones y motivaciones que tiene el recurso humano que labora en la empresa frente al trabajo que desempeña y al ambiente laboral en las que realiza sus actividades, será el factor que determine el grado de complacencia de los mismos. Es decir, si el clima laboral es el adecuado, dando la pauta para evitar que esto provoque dentro de la empresa escenarios de conflictos, disminuciones en la productividad, rotación del recurso humano en corto tiempo, ausentismos en los días laborales, estrés laboral, entre otros.

Con esta investigación se pudo determinar que mientras más agradable sea el clima laboral, el personal se sentirá más a gusto para desempeñar cada una de sus funciones, estarán más motivados y podrán comunicarse con más facilidad, como consecuencia transmitirán buena actitud al momento de atender al cliente. Basados en estas conclusiones se puede afirmar que la gestión del talento humano influye en el clima laboral y éste a su vez en la satisfacción del cliente externo, por lo que es necesario diseñar un plan de mejora en esta área. (González, 2015)

Bonilla (2016) en su tema de tesis *“El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente de la unidad educativa “Victoria Vásquez Cuví – Simón Bolívar - Elvira Ortega, en el bloque Simón Bolívar de la ciudad de Latacunga”*. Esta investigación tiene una metodología estructurada, orientada a la comprobación de la hipótesis la cual manifiesta que el Estrés Laboral incide notoriamente en el Desempeño Laboral de la Unidad

Educativa. La investigadora realizó un artículo científico que relaciona las variables de estudio enfocándolas al desarrollo y beneficio hacia la institución. Entre las conclusiones la autora propone que los directivos busquen alternativas de solución para que los docentes se sientan motivados y de esa forma su desempeño diario sea óptimo, a su vez, también es necesario evaluar el trabajo de los docentes e implementar capacitaciones para la mejora de sus conocimientos y así brindar excelente calidad educativa. (Bonilla, 2016)

Pastrana (2017) en su trabajo de titulación “*Relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en el instituto cultural peruano norteamericano-Sede San Miguel-Lima*” presenta un análisis del estado actual del clima organizacional en la institución y su influencia sobre el desempeño laboral de los docentes. Para lograr dicho cometido evaluaron las dimensiones del clima, las cuales son la comunicación, la motivación, la confianza y la participación. Asimismo, se exploran las cuatro dimensiones del desempeño laboral, las cuales son las capacidades pedagógicas, la emocionalidad, la responsabilidad en el desempeño de las funciones y las relaciones interpersonales. Su principal conclusión es que a pesar de que el clima organizacional se caracteriza por la presencia de bajos niveles en sus cuatro dimensiones, esto no afecta de forma directa el desempeño de los docentes, puesto que los docentes consideran que su desempeño laboral es satisfactorio. Sin embargo, se pudo determinar que el clima organizacional sí afecta al desempeño laboral de manera indirecta, ya que se halló que a medida que el clima organizacional mejora, el desempeño laboral de los docentes también. (Pastrana, 2017)

Enríquez y Calderón (2017) con el tema “*El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador*” se desarrolló un análisis del clima laboral de una Escuela de Educación Básica; se analizan los

factores más importantes en el clima laboral y su incidencia en el desempleo, tomando en consideración que los factores más importantes que se debe analizar son: el apoyo de las autoridades, la recompensa, el confort físico, el control y la presión de las autoridades y las relaciones entre compañeros. Se determinó que el factor de mayor incidencia es el control excesivo que realizan las autoridades, ya que dentro de este factor se analizó la presión, los plazos y el autoritarismo que existe; el mismo que, según los docentes, se lo hace de manera excesiva, provocando que muchas veces se sientan incómodos dentro de sus lugares de trabajo y se vean impedidos de acudir a las autoridades escolares ante cualquier problema. (Enríquez Bravo, 2017)

Acurio (2018) en su trabajo titulado “*El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los docentes de la unidad educativa Luis a. Martínez sección diurna*” presenta una investigación para identificar si los docentes de la institución presentan estrés laboral y si éste influye en el desempeño profesional. Para lo cual, aplicaron el test de Psicología Organizacional Maslach (MBI), ya que ayuda a medir los niveles de estrés en los empleados y se aplicó una encuesta para medir el desempeño profesional que poseen los docentes. Entre sus conclusiones expone realizar una propuesta de cambio de conductas en las cuales se fortalezca la comunicación entre los docentes y su entorno. Lo cual permitirá cumplir los objetivos que se planteó la Institución y crear un mejor clima laboral. (Acurio Jordy , 2018)

2.1.2. Referencia Teórica

El estrés es un fenómeno que ha acompañado a la humanidad desde sus orígenes de tal forma que personajes como el filósofo Hipócrates hacía referencia a este cuando hablaba de adversidad, aflicción, experiencias negativas y sufrimiento, debido a que estas son

experiencias donde se presenta un acumulamiento de energía, sin embargo, la conceptualización del mismo a la fecha se presenta compleja debido a la naturaleza multifactorial del constructo. Autores como Corredor y Monroy (2009), consideran al estrés como un esfuerzo que genera agotamiento para restablecer un equilibrio perdido, debido a la percepción del evento por parte del sujeto como algo amenazante que va a imposibilitarlo para observar un futuro, siendo un fenómeno adaptativo que contribuye a la supervivencia. Para Sue, Sue & Sue (2010), el estrés es una respuesta interna psicológica o fisiológica ante un estresor, hay que tomar en cuenta que algo que perturba a una persona no necesariamente causara la misma reacción a otra, y si fuera así de todas formas la manera de reaccionar ante el mismo estresor puede ser diferente. Maruris, Cortes, Gómez y Godínez (2011), mencionan que el estrés es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda siendo un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que se prepara para el ataque o huida; es, así mismo el comienzo de una serie de enfermedades de las que aun cuando no es su causa directa, contribuye frecuentemente a su desarrollo. Finalmente, Uribe (2015), asegura que el estrés es un fenómeno natural en todo organismo. Es la respuesta a reacciones específicas en términos de estímulos y, en ese sentido, puede ser positiva y negativa. Las definiciones anteriores refieren al concepto del estrés como una conducta fisiológica en relación al estímulo del entorno, la cual puede ser positiva o negativa, esto de acuerdo a la capacidad adaptativa de cada organismo, en la cultura en la que se desenvuelve la persona y el contexto se presenta este fenómeno, y al respecto, el ámbito laboral no se encuentra exento.

El estrés es un problema de adaptación al entorno y el estrés en el trabajo es considerado un problema de adaptación al entorno laboral, para Otero(2011) la dinámica del estrés dentro del entorno laboral es compleja, por su naturaleza dinámica y

multidimensional, la cual se conforma por aspectos como los siguientes: las demandas situacionales (fuentes de estrés), las variables moduladoras (evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, apoyo social), el patrón de respuesta (fisiológico/psicológico) y las consecuencias individuales y organizacionales. Una definición que ilustra de forma muy pertinente lo mencionado en el párrafo anterior es la de Gutiérrez y Ángeles (2012) para quienes el estrés laboral es un proceso que incluye algunos elementos que promueven la idea en el empleado de no estar a la altura de las actividades cotidianas propias de su puesto, provocando esto sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo lo cual indudablemente baja el rendimiento y en ocasiones provoca enfermedades y accidentes. Si bien el estrés es una respuesta fisiológica ante el proceso de adaptación el entendimiento de esta conducta va más allá de su reacción química dentro del cuerpo humano, ya que para estudiarlo es importante abordarlo desde una perspectiva holística y sistémica con motivo de poder contar con las diferentes áreas que explican este constructo en cualquier contexto como es el caso del laboral, el cual es el motivo del abordaje del presente estudio. Partiendo de esta idea se continuará en el siguiente apartado con las causas del estrés laboral a tener en cuenta para la generación de este constructo dentro del ambiente organizacional.

Estresores en el ámbito laboral

A continuación, se presentan los principales factores desencadenantes del estrés en los trabajadores de una organización, mencionando los tipos que existen, como se catalogan y cuales interfieren o provocan una mayor afectación en sus diversos contextos, presentando una relación de las investigaciones más destacadas. Para Durán (2010), la percepción que tiene un individuo de falta de control sobre situaciones estresantes, aunado al

sentimiento de sobreesfuerzo lo que ocasiona un desgaste en la persona, provoca un estado de estrés, debido a la manera en que el individuo percibe cierto acontecimiento, que puede manifestarse de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales). La principal causa de estrés proviene a partir de la forma de percibir y valorar cada situación, que estará mediada siempre por las características personales (diferencias individuales), frente a las exigencias de las tareas en sus diferentes grados. Menciona también que los estresores de un entorno laboral se dividen bajo tres niveles de análisis: individuales, extra-organizacionales y los organizativos. Los primeros tienen que ver con lo mencionado en el párrafo anterior, sobre los aspectos personales de cada sujeto que influyen en el desarrollo de estrés, como los cognitivos, conductuales y demográficos (Durán, 2010). Respecto a lo anterior, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionan que los factores extra-organizacionales, tienen que ver con la familia, sociedad, medios de comunicación, política, económicos, de interés para la persona, y los estresores organizativos vendrían clasificándose en cuatro: estresores del ambiente físico, de nivel individual, de nivel grupal y organizativo. De Pablo (2007), coincide al respecto, denominando inter-organizacionales, a los estresores relacionados con el ambiente físico (luz, ruido, vibraciones, etc.), los estresores individuales (sobrecarga por sobre estimulación, conflicto de rol, etc.), los grupal (falta de cohesión de grupo, conflictos inter e intra-grupales, etc.), el organizacional (clima laboral, tecnología, estilo gerencial, etc). Según los resultados de Cirera, Aparecida, Elías & Ferraz (2012), muestran que los principales estresores en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales

insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas. Los estresores laborales presentan esquemas de distribución similares tanto a nivel organizacional como individual, lo cual se relaciona con lo que comenta González(2012), para quien los estresores pueden aparecer en diferentes contextos, laboral, familiar o social y pueden ser de características externas como de aspectos internos, los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como un dolor de cabeza o el producido por una herida; o de características más cognoscitivas como el recuerdo de algo desagradable, o sentimientos de culpa, por otro lado los estresores externos también pueden desencadenarse por aspectos físicos como la temperatura o el ruido; o aspectos cognitivos como al momento de llegar a un lugar en donde las personas lo vean y dejen de hablar o que hablen en voz baja y ríen cuando lo voltean a ver. (Félix Verduzco, García Hernández, & Mercado Ibarra, 2018)

2.1.3. Bases teóricas

El estrés en el ámbito laboral, presenta una connotación negativa, dado que se considera como uno de los mayores problemas que aquejan a los trabajadores y a las organizaciones. Pese a esta información, los esfuerzos que se realizan para contrarrestar esta experiencia negativa en el ambiente laboral han sido limitados. French y Kahn (1992) desarrollaron un modelo para medir el estrés laboral y a partir de éste se han realizado pocas investigaciones adicionales en este campo.

La Universidad Complutense de Madrid en 1995 realizó un artículo en el cual se hace un repaso global al campo de estudio del estrés laboral: (1) define el estrés laboral desde un

punto de vista interactivo, donde las variables contextuales y las características personales del individuo se interrelacionan, además se analizan los modelos más importantes desarrollados desde este punto de vista en las últimas tres décadas; (2) se revisan algunos instrumentos de medida (listados, cuestionarios y datos administrativos) que se utilizan para evaluar el estrés laboral a nivel general o particular y aspectos que pudieran afectar el clima laboral; (3) se detallan los factores que provocan el estrés laboral y se enlistan las consecuencias más importantes; y (4) por último, se comenta el método adecuado para diseñar programas que reduzcan el estrés laboral. (Juan Merín Reig, 1995)

Modelos explicativos sobre el estrés

Tras varias décadas de reflexión y estudio sobre el estrés y sus consecuencias en el bienestar y salud de las personas, se pueden determinar diversos criterios acerca de su definición y modelos explicativos. (Gutierrez, 2016) Desde un punto de vista psicológico, los enfoques teóricos formulados para explicar el fenómeno del estrés pueden agruparse en tres categorías:

1. Modelos basados en la respuesta.
2. Modelos basados en el estímulo.
3. Modelos basados en la interacción individuo-ambiente.

Modelos basados en la respuesta

En psicología el estrés es considerado como una respuesta o reacción del individuo cuando está sometido a tensión. Este modelo define: "El estrés es la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda, sea ésta causada por, o resulte en, condiciones agradables o desagradables" (Selye, 1985)

Modelos basados en el estímulo

Un segundo enfoque conceptualiza al estrés como el estímulo o característica de la situación, desde esta perspectiva el énfasis de este modelo es encontrar y solucionar las condiciones o situaciones estresantes y cuál es su medida.

Los acontecimientos vitales han sido definidos como experiencias objetivas que desorganizan o amenazan con desorganizar las actividades usuales de un individuo, causando un reajuste sustancial en su conducta. (Doherenwend, 1974)

Se plantea que para que un estímulo cause estrés, éste debe ser percibido por el organismo como una amenaza o fuente de peligro. Este criterio requiere ser entendido en relación a la percepción que los seres humanos tienen respecto a los estímulos o fuentes de estrés, donde las variables son diversas. La naturaleza e intensidad del estímulo, su novedad, el grado de estructuración o ambigüedad, los compromisos del sujeto, las expectativas, las evaluaciones cognitivas, los valores en juego, las características de la personalidad entre otras.

Modelos basados en la interacción individuo ambiente

Los modelos anteriores han sido cuestionados e investigados desde la actual psicología cognitiva. Un modelo medido exclusivamente en la respuesta tiende a fallar porque la misma respuesta puede producirse para estímulos diferentes con afectaciones diferentes en cada persona. Lo planteado permite concluir que el estrés es generado a causa del individuo, ni del entorno, sino que es consecuencia de la interacción entre ambos.

Es por ello que nace un tercer enfoque en el que, desde una perspectiva integradora, se propone a la utilización del término estrés como una etiqueta general para un área de

problemas que incluye el estímulo que provoca las reacciones de estrés, las reacciones mismas (respuestas) y los diversos procesos intervinientes. (Jenkins, 1991)

El psicólogo Richard Lazarus reconoce el papel importante que cumple el sujeto en cuanto a sus respuestas ante las situaciones que se presentan en su entorno y también en cuanto a la forma en que cada persona selecciona, determina y comprende su entorno. Este autor, presta particular atención a los procesos de evaluación cognitiva que se presentan en el sujeto, en relación con la percepción de las situaciones o estímulos ambientales y de sus propios recursos de cómo afrontar tales situaciones o escenarios. (Lazarus, 1986)

Plantea al respecto que: mediante esta selectividad, y por medio de procesos cognitivos como la evaluación, surge toda una organización de variables del individuo y del entorno como en los casos de estrés psicológico y de las situaciones de daño, desafío y amenaza. Es importante señalar que una persona es sensible al estrés cuando se presentan situaciones ambientales que pongan en peligro valores u objetivos con los que tengan desarrollados aquellas situaciones que favorezcan las creencias negativas sobre sus expectativas. (Folkman, 1984).

2.2.1 Proceso.

Dybå y Moe(1999) en el libro *“Process improvement in practice”* definen a proceso como una “secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (ouputs) para un destinatario (dentro o fuera de la empresa que lo ha solicitado y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado. Los procesos, generalmente, cruzan repetidamente las fronteras

funcionales, fuerzan a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta (más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios)" (Moe, 1999).

Este concepto es completo y relevante de comprender para cualquier organización, los miembros de la empresa tienen la tarea de transformar todos aquellos insumos primarios que llegan a su departamento y convertirlos en un producto final sea éste material o subjetivo. Los clientes deben quedar satisfechos del producto que reciben sea un bien o servicio. Por ello es necesario que cada líder preste especial atención y buscar la forma más eficiente de llevar a cabo los procesos internos y externos.

Nogueira Rivera, A Medina León, C Nogueira Rivera (2004) definen a proceso como una secuencia de tareas o el conjunto de actividades y decisiones para producir un producto final. (D Nogueira Rivera, 2004). Aunque este concepto o definición es sencilla de comprender, engloba algunas características intrínsecas como la eficiencia, la eficacia y el compromiso de los trabajadores en llevar a cabo determinadas acciones.

2.2.2 Tipos de procesos.

Luego de determinar el concepto general de proceso, es necesario conocer su tipología, dado que los administradores de cualquier organización deben conocer cómo emplear los recursos y herramientas que tienen a su disposición, para llevar a cabo los procesos. Además de conocer cuál será la repercusión o consecuencia de llevar a cabo uno u otro proceso.

El mapa de procesos es un recurso que utilizan las empresas para definir cada uno de los procesos que se van a llevar a cabo; por lo cual es necesario determinar cuáles son los

procesos organizacionales que analizan la gestión desarrollada dentro de la organización. A continuación, se detalla brevemente el “termómetro” de la gestión empresarial.

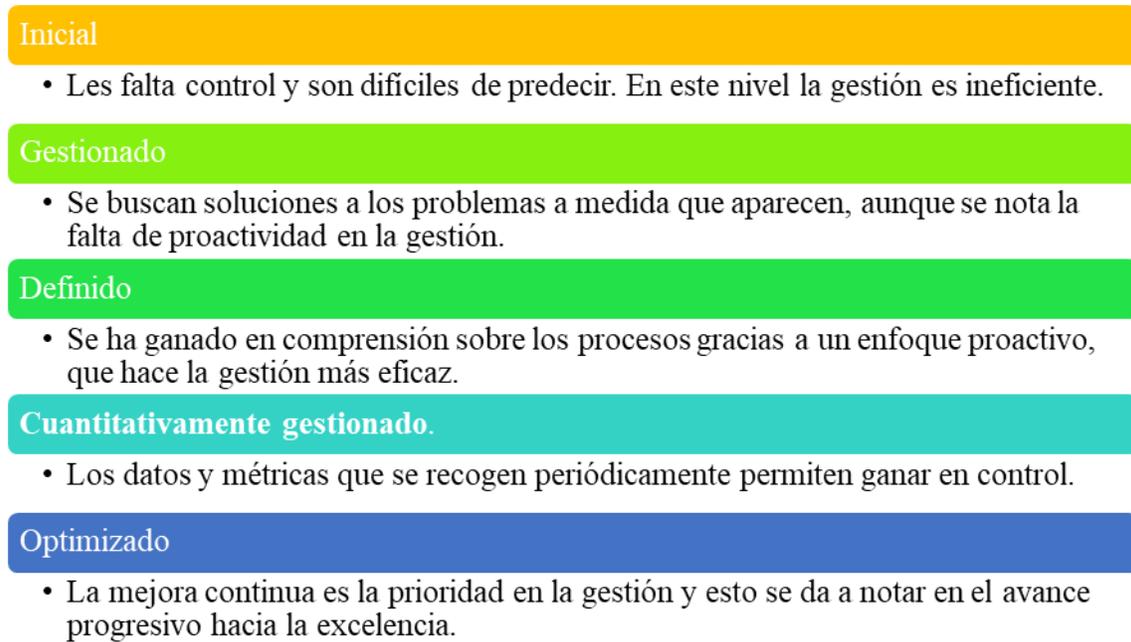


Figura 2 Termómetro de la gestión empresarial
Elaboración: Londo, E (2022)

Teniendo esto en cuenta, podríamos decir que, a grandes rasgos, se identifican 3 tipos de procesos en cualquier compañía u organización. Consiguientemente, la definición de los correspondientes mapas de procesos deberá adaptarse a las peculiaridades que reviste cada caso:

1. **Procesos estratégicos:** su definición corresponde a los cargos de dirección y gerencia. Este caso atiende principalmente a procesos de gran calado estratégico que condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades con vistas a ofrecer un soporte para la toma de decisiones acertadas, fortalecer la operativa del negocio y contribuir a mejorar la perspectiva del cliente.

2. **Procesos clave:** aportan valor a la relación de la compañía o la organización con sus clientes y usuarios, persiguiendo como fin principal la satisfacción de sus necesidades. En este tipo de procesos hallamos, por ejemplo, los implicados en el diseño, la planificación y la supervisión de la estrategia comercial, de las cadenas de suministros y de los proyectos logísticos, entre otros. El desarrollo y la definición del mapa de procesos para esta tipología debe realizarse de un modo especialmente meticuloso, identificando cada proceso en el punto final de su recorrido (la prestación del servicio o producto al cliente), y trazando en sentido inverso una línea que nos lleve hasta su punto de inicio indicando tareas, actividades y subprocesos que directa o indirectamente dependan de él.

3. **Procesos complementarios:** también llamados procesos de apoyo, complementan a los procesos definidos anteriormente. Pese a ser procesos menores desde un punto de vista estratégico y corporativo, condicionan enormemente el desempeño de procesos superiores y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos. Las actividades y los procesos relacionados con el abastecimiento de materias primas, con las herramientas, las aplicaciones y los equipos informáticos o con la formación del personal son algunos ejemplos que encajan en esta consideración.

2.2.3 Políticas Laborales.

El trabajo es considerado como una fuente de recursos que genera satisfacción y realización personal a través de las relaciones que se estrechan y la satisfacción de necesidades básicas. En Ecuador la tasa de desempleo, durante la pandemia aumentó, debido a que muchas empresas quebraron o decidieron despedir a algunas personas porque los ingresos

disminuyeron. La falta de empleo o la pérdida del mismo puede generar repercusiones negativas en la salud mental de los colaboradores, genera preocupación, ansiedad y estrés.

Las personas desempleadas tienen mayor riesgo de sufrir de depresión, en comparación con las personas que, si tienen empleo; exactamente el doble de probabilidades. (HARNOIS, 2000). Sin embargo, una persona empleada también puede enfrentarse a situaciones que le generen riesgos psicosociales, los cuales pueden alterar su salud mental y su bienestar físico.

El estrés es la respuesta del cuerpo humano en las personas que trabajan, ocasionados principalmente porque las responsabilidades adquiridas en el entorno laboral no van acordes con sus conocimientos o destrezas; provocando que no puedan hacer frente o superar estas dificultades. (OBSERVATORIO VASCO DE ACOSO MORAL, 2012)

Luego de comprender los efectos negativos en la salud mental de los colaboradores, es necesario que las empresas puedan diseñar políticas laborales que minimicen los efectos de situaciones complicadas o difíciles a las que se pueden enfrentar los empleados.

2.2.4 Estrategias de RRHH.

El área de recursos humanos en una empresa, es de vital importancia, porque es quien vela por el bienestar de los trabajadores. Esta área desarrolla estrategias para obtener del personal una contribución efectiva (habilidades y conocimientos) con la finalidad de cumplir con los objetivos de la organización. Buscan realizar una combinación entre las estrategias previamente planificadas con las emergentes que se presentan en el día a día; los directivos a su vez deben resaltar los aspectos positivos de la planificación previa y adaptarlas a la realidad

emergente. Esto podría ocasionar un caos en la empresa, en el caso de que se actúe de forma asertiva y oportuna. (Pizarro, 2007)

Algunas ventajas de realizar una planificación estratégica en RRHH es comunicar a los colaboradores de la Organización, cuáles son los objetivos que se han propuesto alcanzar, de esa manera tendrán una idea clara de hacia dónde deben ir. Examinar un pensamiento crítico con la finalidad de que los empleados actúen de forma proactiva frente a las situaciones emergentes, además de identificar posibles mejoras en los procesos actuales.

El trabajo en equipo es fundamental dentro de estas estrategias, permitirá una responsabilidad colaborativa entre los directivos y el personal de la empresa, creando lazos comunes y un buen ambiente laboral. Se debe considerar que, aunque se quisiera realizar todas las mejoras posibles, el área de RRHH también tendrá limitaciones debido a la normativa legal, aspectos económicos, diferencias culturales, etc.

La contribución de la estrategia de Recursos Humanos al rendimiento empresarial será más efectiva cuanto más se ajuste al conjunto total de estrategias organizativas. Cuanto más se armonice la estrategia de Recursos Humanos al entorno en el que se desenvuelve la empresa, a las características peculiares de la empresa, se podrán alcanzar con mayor eficacia los objetivos planteados. (Santiago, 2008)

2.2.5 Organigrama de la Institución.

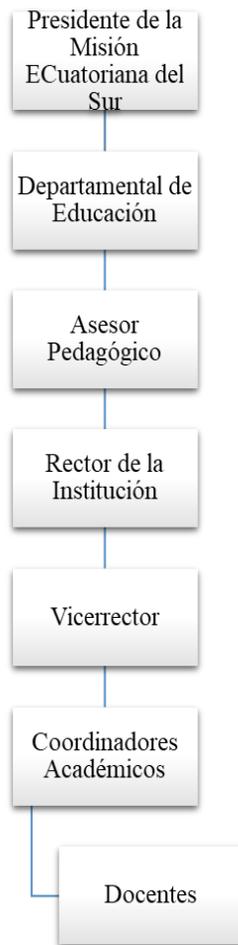


Figura 3 Organigrama Académico de la Institución

Elaborado: Londo, E (2022)

En la figura 3 se observa el organigrama básico que rige al cuerpo docente de la Institución; al ser parte de una Corporación las decisiones no son autónomas; deben estar en armonía con los pensamientos e ideales de los directivos de la Organización.

2.1.4. Marco Conceptual

Los seres humanos hemos estado en constantes cambios en materia política, económica y social, en lo que respecta a nuestro lugar de trabajo, algunas de estas transformaciones no tienen características radicales que lleven a los empleados a buscar nuevas forma de trabajo, pero en ciertos casos estas trasformaciones traen consigo algo más que un simple cambio de horario, lugar o actividad laboral, y por ello, los trabajadores tienen que utilizar todas sus destrezas y habilidades para conseguir adaptarse rápidamente a esos nuevos modelos de trabajo. Es común que muchas personas se sientan oprimidas, “esclavizadas”, extenuadas, estresadas por buscar de forma forzosa encajar en ese “nuevo” estilo de trabajo.

Según Atao & Prado Fernández, 2016 “la resistencia al cambio laboral puede producir insatisfacción y bajo nivel de productividad en los productos o servicios ofertados”. El objeto de estudio está centrado con lo ocurrido a nivel mundial por la pandemia de COVID – 19, y cómo esto nos llevó a cambiar la jornada laboral, sin preparación, sin previo aviso y con muchas dudas que surgían conforme avanzaban los días. Por esta razón se plantea la creación de manual de políticas que ayuden a contrarrestar esa resistencia a los cambios que la pandemia ha producido en algunos sectores de la población económicamente activa (PEA).

Según lo expresa (Alvarez Torres, 1998) los manuales de política son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez” (pág. 24).

Esto quiere decir que los manuales permitirán dejar en claro las funciones y responsabilidades que deben tener los empleados y el tratamiento que se debe llevar a cabo ante situaciones que

provoquen un conflicto en su desarrollo laboral. En la teoría de las relaciones laborales Antonio Martín menciona que:

El conflicto se deriva del control del capital para extraer plusvalía del trabajo, para incrementar el rendimiento del mismo en la jornada laboral, la intensificación del ritmo de trabajo y otros mecanismos. Por el contrario, la cooperación se deriva del hecho de compartir intereses, los trabajadores por conservar el empleo y el capital por conservar la empresa. (2003, pág. 53)

Esto plasma la cotidianidad del conflicto, los trabajadores no dan a conocer sus opiniones o quejas por miedo a que la empresa pudiera prescindir de sus servicios, y eso un factor que coincide con lo que vivieron los docentes durante la pandemia mundial. Los trabajadores por temor a perder su puesto de trabajo se ingeniaron diversos métodos para adaptarse, aunque esto desencadene problemas de estrés.

2.3.1 Estrés.

En la actualidad los seres humanos están familiarizados con la palabra estrés la cual se la relaciona con preocupación, ansiedad y miedo que enfrenta el ser humano ante distintas situaciones de vida sea esta profesional, personal y laboral.

Según Hans Selye (2015) el estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga". Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor). Según la literatura científica, el estrés implica cualquier factor que actúe internamente o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo. (IMF, 2015)

También, puede ser un evento o cualquier estímulo ambiental que ocasiona que una persona se sienta tensa o excitada; en este sentido, el estrés es algo externo a la persona. El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; en este sentido el estrés es el estado mental interno de tensión o excitación. Es el proceso de manejo interpretativo, emotivo y defensivo del estrés que ocurre dentro de la persona.

El concepto de estrés describe una reacción física del cuerpo hacia una demanda o a una intrusión perjudicante. Además, puede significar que un organismo vivo se ve sometido por parte de su entorno (ambiente); la respuesta del organismo a esas pruebas.

El problema es que hoy en día (nuestra civilización moderna) vive en un estado de constante sobre estimulación de naturaleza psicosocial. Esto induce a una hiperactividad cerebral; de manera que, se ha desarrollado una nueva forma de estrés: el estrés de adaptación o de perpetua mutación. Las causas principales son de origen social, i.e., las demandas de nuestra sociedad, tales como la competencia y las presiones de trabajo y estudio, entre otras. Con gran frecuencia, esto afecta a la salud mental y emocional. (Saludmed, 2020)

2.3.2 Ambiente Laboral.

El ser humano en la actualidad se desenvuelve en varias facetas una de ellas en el ámbito laboral, en la cual se desarrolla día a día, por ello es relevante conocer y determinar los conceptos de un ambiente laboral apropiado para el cumplimiento satisfactorio de sus labores.

Reichers y Schneider (1990) definen al clima laboral como: "percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella".

Hall (1996), indica que el ambiente laboral "es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con: el "saber hacer" del directivo, comportamiento de las personas, su manera de trabajar y de relacionarse, su interacción con la empresa, las máquinas que se utilizan y con la actividad propia de cada uno." (Navarro: 2006).

Clima Laboral se entiende como el conjunto de cualidades, propiedades o atributos que permanecen relativamente constantes, en el ambiente de trabajo; los cuales son percibidos por cada uno de los miembros de la familia empresarial y que además influyen en su conducta o comportamiento. A diferencia de la cultura empresarial, la cual permanece constante a lo largo de los años, ya que es diseñada al momento de la creación de la empresa u organización.

Para una empresa es de vital importancia que su personal realice sus funciones laborales en un ambiente laboral que sea de su agrado, garantizando que los empleados se sientan seguros, motivados y a su vez puedan cumplir con las metas trazadas no solo en lo laboral sino también personal, sentirse cómodo en el lugar de trabajo les permitirá a los trabajadores la posibilidad de desempeñar correctamente sus actividades.

2.3.4 Manual de políticas

Los manuales es una de las herramientas del área administrativa u operativa que se utiliza con frecuencia para transmitir conocimientos o experiencias, ya que están conformados por los aprendizajes que ha obtenido la organización frente a una determinada problemática.

Un manual de políticas y procedimientos documenta o almacena los recursos que se utilizaron dentro de un departamento, gerencia o área dentro de una organización; con la

finalidad de reaccionar correctamente en caso que se presente una situación similar. La estructura básica de un manual debe contestar las siguientes preguntas:

- **¿Qué se hace?** Política a implementar.
- **¿Cómo lo hace?** Procedimiento a realizar.
- **¿Para qué lo hace?** Objetivo de la implementación.
- **¿Quién se beneficiará?** Determinar las necesidades del cliente a través del producto o servicio que se ofrece.

Podría compararse a los manuales con la construcción de cimientos para un edificio, la existencia de los mismos facilita una estructura segura además de facilidad de crecimiento. La elaboración de estos manuales implica, en primer lugar, hacer los mapeos de proceso para definir las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la organización.

Una política tiene como finalidad simplificar o disminuir la burocracia y facilitar los procesos para obtener la mayor cantidad de utilidades. Dicho esto, es necesario que las personas a las cuáles están políticas les afectará directamente, tomen un papel protagónico para el diseño y posterior aceptación. Para ello es necesario tener en cuenta los beneficios que se obtendrán y cuáles serían las personas involucradas: clientes, colaboradores, directivos, proveedores, visitantes, etc. (Grupo ALBE, 2020)

Características de la política	Una decisión unánime, por lo tanto se puede aplicar a organizaciones con características similares.
	Orientaciones de cómo proceder frente a actividades de un mismo tipo.
	Facilita la toma de decisiones en actividades que se presentan en el día a día.
	Directrices claras de los directivos para que los empleados puedan actuar de forma correcta frente a una determinada situación.

Figura 4 Características de una política

Fuente: Grupo Albe (2020)

2.1.5. Base Legal

El 16 de diciembre del 2005, se realizó la inscripción oficial del Código de trabajo, el cual estipula los deberes y derechos de los trabajadores que presten sus servicios a empresas públicas o privadas. En el Capítulo I, artículo 410 se detallan las Obligaciones de la prevención de los “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.”. (Código del Trabajo, 2005)

Durante la pandemia, los docentes debían realizar su trabajo desde casa, considerando que la mayoría de insumos que utilizaban para dar clases presenciales, quedaron en las oficinas administrativas. Adquirir computadores, contratar servicio de internet, gestionar y adquirir recursos necesarios para las clases como: pizarras, marcadores, etc; fueron parte de las preocupaciones de los docentes en medio de la crisis de salud que se estaba suscitando a nivel mundial.

CAPÍTULO III

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación a implementar en este proyecto será: Descriptiva – Exploratoria

3.1.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo por realizar obtendrá un enfoque Mixto ya en este proceso se recolecta y se analizarán datos cualitativos y cuantitativos que busca diseñar un manual de políticas y procedimientos que ayudará a sobrellevar el estrés laboral producido por la pandemia.

3.1.3. Técnicas de investigación

Las técnicas relevantes para usar en este proyecto serán:

- Encuesta, se utilizan para recopilar información mediante un proceso estandarizado, se necesita de un cuestionario previamente formulado y éstas pueden ser aplicadas de manera personal (escrita en papel, etc.) o se distribuyen a través de medios digitales.
- Entrevista, cuentan con datos generales de los entrevistados y preguntas abiertas sobre datos específicos de ciertas situaciones que puedan darse en su ambiente laboral, las cuales se realizaron de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel de una serie de preguntas.

3.1.4. Población y muestra

Población

Considerando de importancia a todos los colaboradores de la UEAP, en la cual se clasifican en: personal administrativo 12, personal docente 39; obteniendo un total de 51 trabajadores.

Para la realización de este proyecto se va a considerar la totalidad de la población del objeto de estudio.

3.1.5. Entrevista

La entrevista tiene como finalidad conocer más a fondo la situación actual y el nivel de estrés en la que se encuentran los colaboradores de la UEAP, para de esa forma obtener y utilizar dicha información para la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para tratar el estrés laboral causado por la pandemia.

Dicha entrevista será dirigida a la rectora de la Unidad Educativa, la Msc. María Baque Pérez

1. ¿Qué opina usted del clima laboral en la UEAP?

En la UEAP existe un buen clima laboral el mismo que se orienta hacia los objetivos generales de nuestra institución.

2. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar el clima laboral a causa de la pandemia?

Una forma de mejorar el clima laboral es promoviendo actividades remotas en las que todo el personal del plantel pueda socializar y olvidarse del horario laboral.

Por ejemplo, se pueden incentivar reuniones a través de los canales digitales donde puedan contar experiencias, proponer juegos o ver películas y series como equipo

3. ¿En medio de una pandemia considera usted que el personal de la UEAP se ha encontrado tenso o estresado?

El impacto psicológico y social de esta pandemia es indiscutible ya que ha puesto tenso o con estrés al personal de la institución.

Causando problemas emocionales en lo emocional clave en este proceso.

4. ¿Cree usted que el personal se encuentra presionado o estresado realizando sus funciones en línea?

Considero que el personal si se encuentra presionado al realizar sus funciones; porque existe un alto nivel de estrés ansiedad y depresión tras la orden de confinamiento. Debido a que el confinamiento acarrea problemas psicológicos como estrés, ansiedad y depresión

5. ¿En su opinión cual serían los factores que generen estrés laboral?

Los factores que generan estrés laboral es la elevada presión en el entorno de trabajo, ya sea ocasionada por un elevado grado de responsabilidad. Excesiva carga de tareas. Relaciones laborales insatisfactorias. Ambiente físico-laboral inadecuado o una combinación de factores.

6. ¿Cuáles serían las técnicas que considera usted como rectora para disminuir el estrés laboral de los colaboradores?

Entre las técnicas que se consideró para disminuir el estrés laboral están las siguientes:

- ✓ Adecuación del trabajador. ...
- ✓ Integración y acogida de nuevos empleados. ...
- ✓ Marcarnos metas y objetivos. ...
- ✓ Buena valoración salarial o económica. ...
- ✓ Incentivos y premios. ...
- ✓ Mejora de las condiciones de trabajo. ...
- ✓ Formación y desarrollo profesional. ...
- ✓ Inspirar a las personas.

7. ¿Considera usted que la comunicación entre departamentos y/o colaboradores es necesario para el buen funcionamiento de la institución?

En el ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, etc. De igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales.

8. La institución cuenta con un programa de bonos e incentivos para los docentes
Encontramos que el programa de compensación no tiene un impacto ...
Los programas de incentivos se pueden clasificar en: incentivos grupales,

9. ¿Qué factores o técnicas cree usted que debe tener en consideración la administración para tratar el estrés laboral en los trabajadores?

La administración para tratar el estrés debe tener en cuenta que el estrés es adaptativo: una reacción ante el trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores, rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, una serie de técnicas como: prácticas de relajación, ejercicios de respiración, etc.

3.1.6. Resultados y Análisis de encuesta

Cabe mencionar que los participantes a quienes se aplicaron dicha encuesta fueron generados totalmente de manera anónima, puesto que no se solicitó ningún tipo de identificación con el fin de evitar dudosos criterios, sin embargo, se solicitó unos datos generales que se detallan a continuación:

Información General:

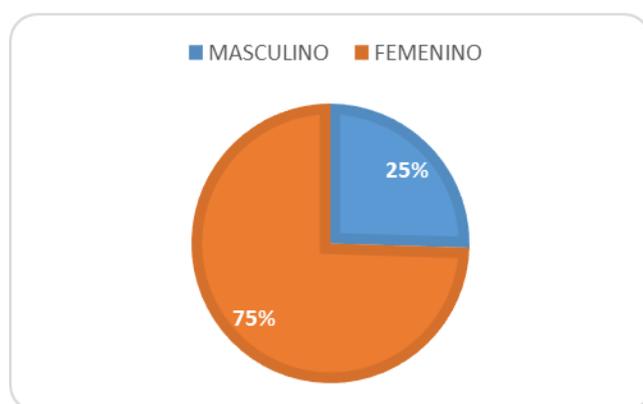


Gráfico 1 Género de los entrevistados

Elaborado por: Londo, E (2022).

Genero

La encuesta realizada se dividió en un 25% de participantes masculino y un 75% participantes femenino.

Rango de edad

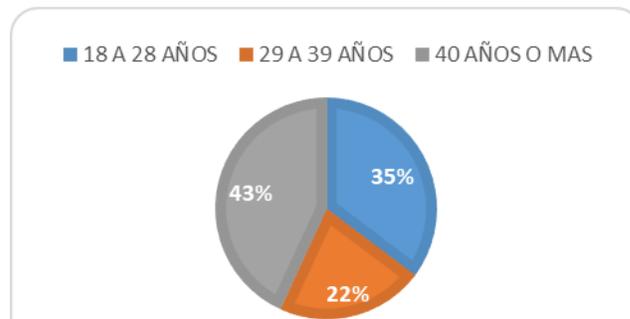


Gráfico 2 Rango de Edad

Elaborado por: Londo, E (2022).

Pudimos establecer las edades en las que los participantes se encontraban al momento de realizar la encuesta. Se conoce que un 22% se encuentra entre los 29 a 39 años, el 35% en el rango de 18 a 28 años y por último* el 35% entre 40 o más.

Tiempo de servicio

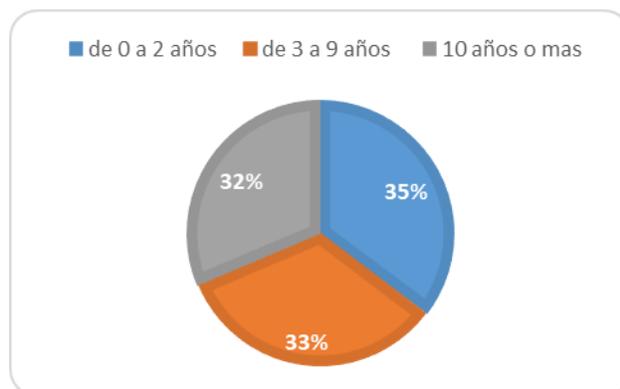


Gráfico 3 Tiempo de Servicio en la Institución

Elaborado por: Londo, E (2022).

Con esto podemos establecer el nivel de experiencia en base a diversas situaciones que ocurran, basándonos en que existe un 35% del personal que tiene menos de dos años de empleabilidad, un 33% que ha laborado de 3 a 9 años y un 32% que ya ha sobrepasado los 10 años. A partir de los resultados obtenidos aplicando una encuesta al personal de la UEAP se logró obtener lo siguiente:

Debido a la pandemia considera usted que la Administración de la UEAP ha tomado las medidas necesarias para salvaguardar la salud de los colaboradores de la institución

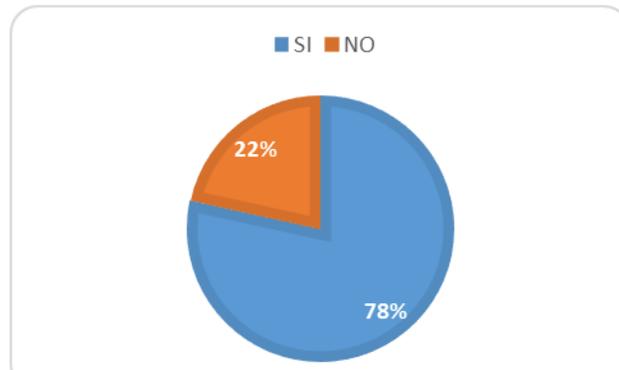


Gráfico 4 Medidas biodegradables en la Institución

Elaborado por: Londo, E (2022).

Según lo obtenido en las encuestas podemos establecer que el 78% de las personas encuestadas considera que si se han tomado las medidas de bioseguridad correctas en UEAP para evitar la propagación del virus en el establecimiento.

Usted considera que la pandemia afecta en su desarrollo laboral

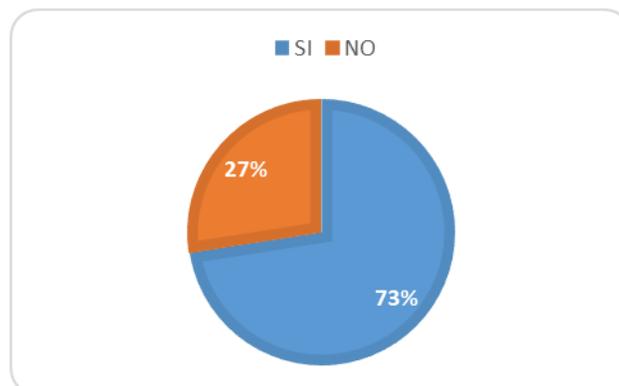


Gráfico 5 Afectación en el desarrollo laboral

Elaborado por: Londo, E (2022).

En esta pregunta el 73% de los encuestados consideran que la pandemia ha afectado su desarrollo laboral impidiéndoles mantener la eficiencia en su trabajo, mientras que el 27% expresa que no ha sentido ningún efecto sobre su vida laboral.

¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que le brinda la institución a causa de la pandemia?

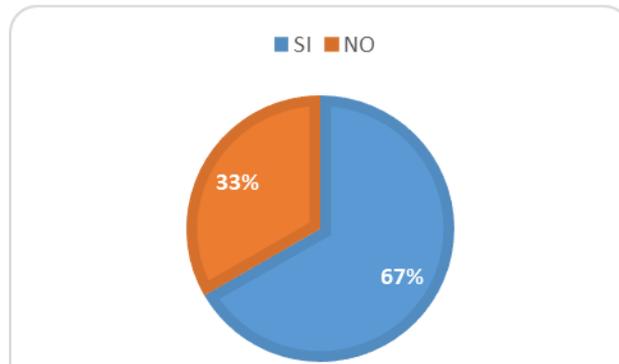


Gráfico 6 Capacitaciones de Bioseguridad

Elaborado por: Londo, E (2022).

En la pregunta presentada los participantes en un 67% expresaron que la institución le ha brindado información pertinente sobre la actual situación y que han sido de beneficio las capacitaciones que se han dado en el mismo, mientras que un 33% no está de acuerdo con la efectividad de estas capacitaciones.

¿Cuenta usted con todas las herramientas y equipos necesarios para la realización de su trabajo desde casa?

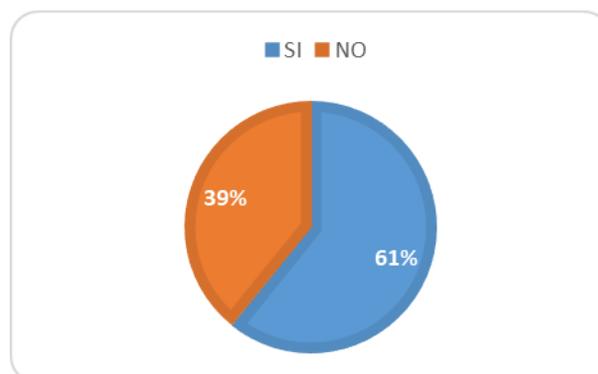


Gráfico 7 Teletrabajo

Elaborado por: Londo, E (2022).

Por medio de esta pregunta se conoce la facilidad que poseen los colaboradores para poder realizar teletrabajo, sin embargo, se puede conocer que el 39% del personal no tiene estas facilidades mientras que el 61% si puede realizar sus actividades con normalidad.

Por favor indicar, como se encuentra con el desarrollo de sus actividades de teletrabajo

- Muy cómodo
- Cómodo
- Poco cómodo
- Nada cómodo

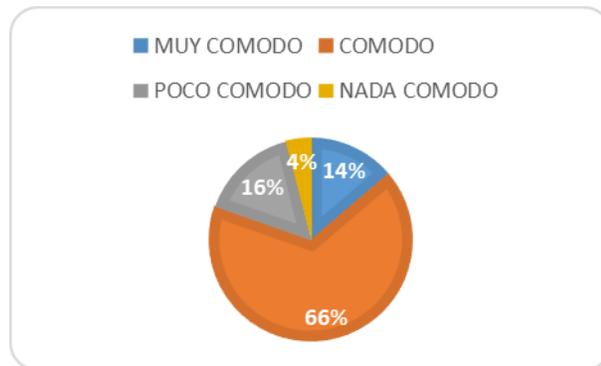


Gráfico 8 Desarrollo de las actividades de teletrabajo

Elaborado por: Londo, E (2022).

Con la pregunta presentada se puede establecer la comodidad de los trabajadores al realizar teletrabajo, permitiéndoles mantener su eficiencia laboral. Se establece que el 66% de los participantes de la encuesta se sienten cómodos con trabajar desde casa, un 16% poco cómodos, un 14% muy cómodos y un 4% no se sienten cómodos con esta nueva modalidad.

¿Su jornada laboral en teletrabajo interfiere con sus actividades personales y de hogar?

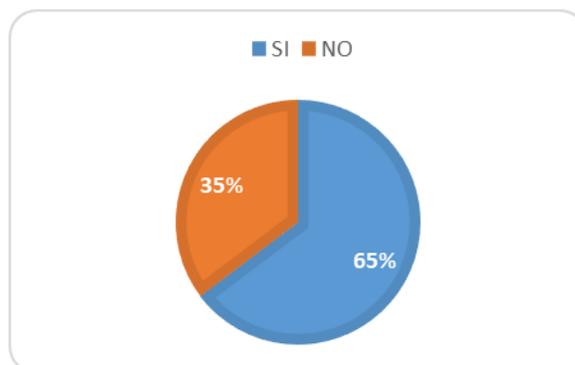


Gráfico 9 Interrupción de actividades por teletrabajo

Elaborado por: Londo, E (2022).

El 65% de los participantes expreso que el teletrabajo interfiere directamente con sus actividades del hogar logrando que sea menos eficiente sus actividades laborales, mientras que el 35% considera que no le causa ningún inconveniente en sus horarios el trabajar desde casa.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con su jornada laboral en línea?

- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

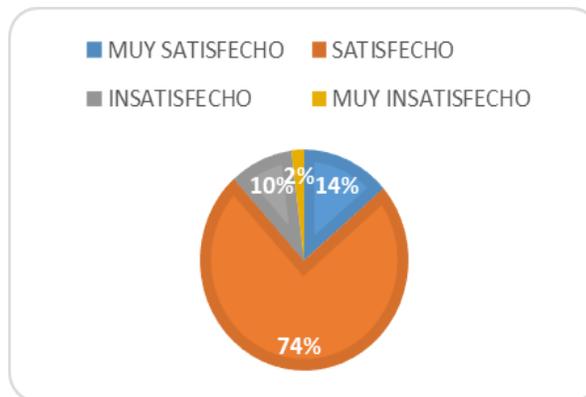


Gráfico 10 Satisfacción de jornada laboral en línea

Elaborado por: Londo, E (2022).

Los colaboradores respondieron a esta pregunta permitiendo establecer el nivel de satisfacción que provoca el trabajar desde casa, como resultado el 74% expresaron estar satisfechos con esta modalidad laboral, el 14% muy satisfecha, el 10% insatisfecho mientras que el 2% de los participantes se encuentran insatisfechos con el teletrabajo.

¿Durante este último año lectivo, usted ha experimentado períodos de cansancio y estrés significativos, asociado al trabajo?

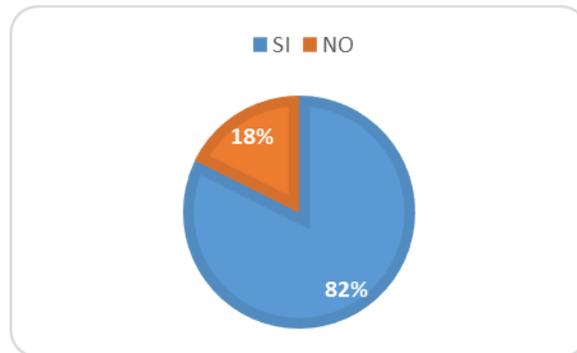


Gráfico 11 Períodos de enfermedad durante el trabajo

Elaborado por: Londo, E (2022).

Los participantes respondieron un 82% que han presentado periodos de cansancio que han afectado su salud y su eficiencia en sus actividades laborales, mientras que el 18% expreso que no han presentado estos síntomas de estrés laboral.

Si su respuesta anterior es afirmativa, podría indicar cuales de estos síntomas que experimentado debido al estrés laboral

Dolores de cabeza

- Tensión
- Fatiga
- Ansiedad
- Pérdida de apetito
- Otros: _____

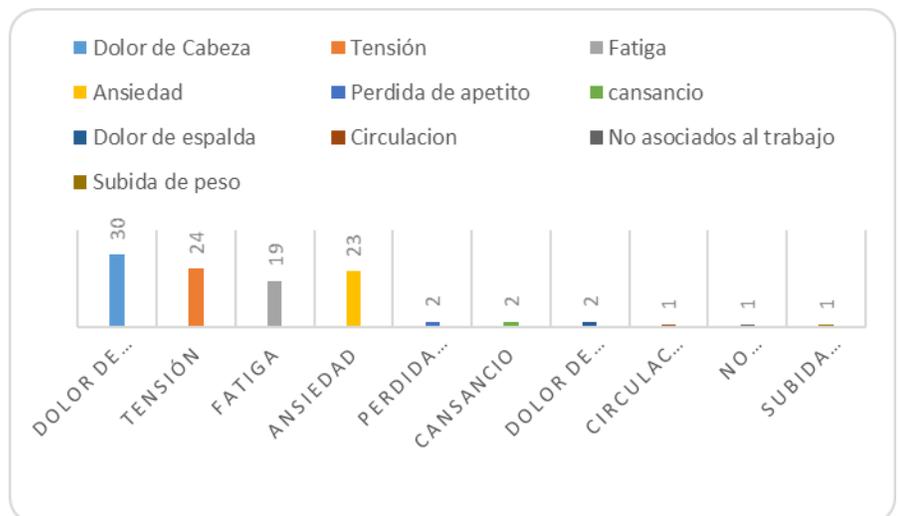


Gráfico 12 Síntomas que han sufrido los participantes

Elaborado por: Londo, E (2022).

Dentro de los síntomas que han presentado 30 % de los participantes sufrieron dolores de cabeza, 24% tensión muscular, 19% fatiga, 23% ansiedad, 2% pérdida de apetito, cansancio, dolor de espalda cada uno y 1% subida de peso, y otros síntomas no relacionados al trabajo. Exponiendo así varias de las consecuencias del teletrabajo,

¿Cómo calificaría el nivel de su estrés en el trabajo?

1. Templado
2. Moderado
3. Grave
4. Extremo

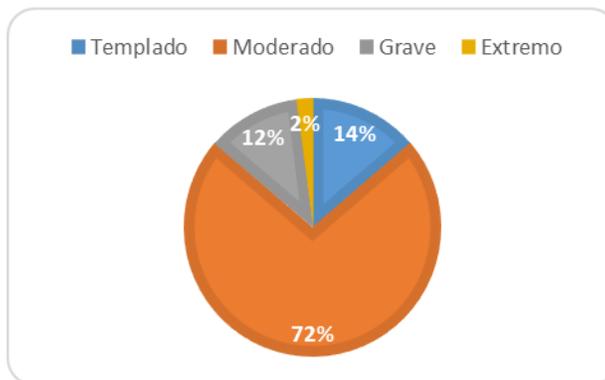


Gráfico 13 Niveles de estrés en el trabajo

Elaborado por: Londo, E (2022).

EL 72% de los participantes consideraron que el estrés que mantienen en sus actividades laborales es moderado, el 14% que es templado, un 12% que es grave y necesita cambios y un 2% que es extremo.

¿Su estrés es provocado por su relación con otro empleado?

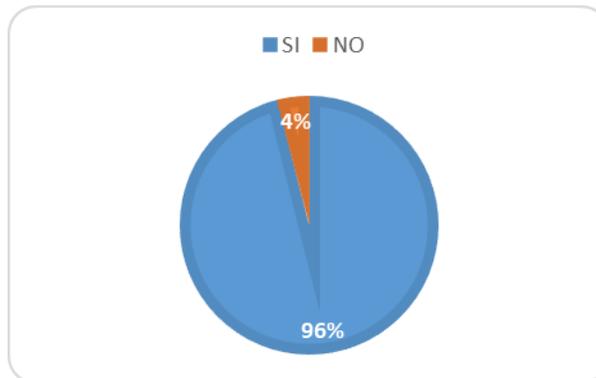


Gráfico 14 Relacionen entre colaboradores

Elaborado por: Londo, E (2022).

En la pregunta presentada se puede conocer las relaciones interpersonales si son beneficiosas o no, por lo que el 96% de los participantes establecieron que si sufren estrés a causa de compañeros mientras que un 4% no lo sufre.

Si su respuesta fue negativa, entonces

su estrés es causado por:

- Cantidad elevada de trabajo
- Demasiadas funciones y responsabilidades
- Problemas de salud
- Inestabilidad económica
- Otro _____

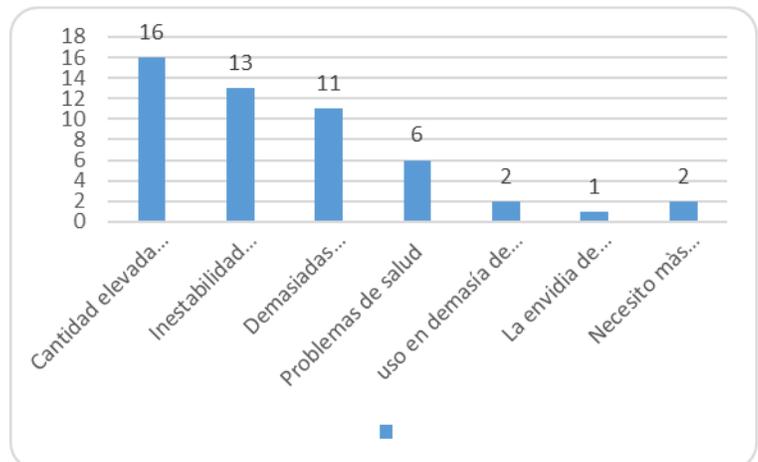


Gráfico 15 Causas de estrés no laborales

Elaborado por: Londo, E (2022).

El 4% de las personas que sufren estrés no por sus relaciones interpersonales, expresaron que el 16% lo sufre a causa de una cantidad elevada de trabajo, un 13% inestabilidad económica, 11% exceso de actividades laborales, 6% por problemas de salud.

¿La cantidad de reuniones en línea a las que debe asistir interfiere con el cumplimiento de su trabajo?

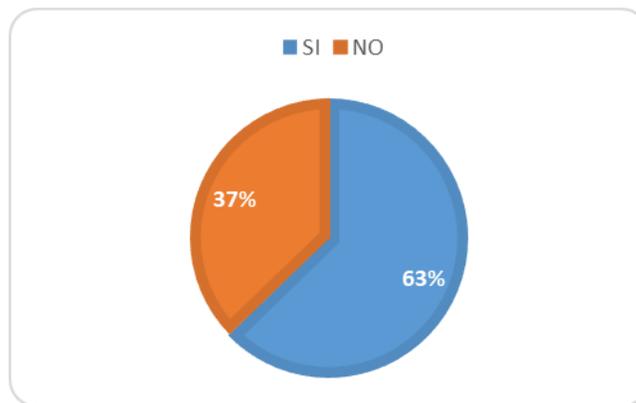


Gráfico 16 Efectividad de Reuniones en Línea

Elaborado por: Londo, E (2022).

El 63% de los participantes presentaron que las reuniones en línea interrumpen sus actividades, que no les permite cumplir con todas ella a cabalidad, mientras que el 37% expresó que no hay inconvenientes con ella.

¿Cree usted que el tiempo de su jornada de teletrabajo es necesario para cumplir con todas sus funciones asignadas?

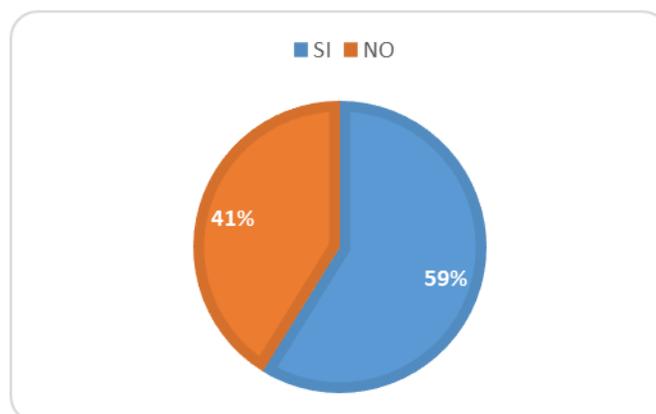


Gráfico 17 Horario de teletrabajo

Elaborado por: Londo, E (2022).

En la pregunta presentada se establece si el tiempo que se les asigna de teletrabajo es suficiente para el cumplimiento de todas las actividades laborales, en ella el 59% considero que, si es suficiente para lograrlo, mientras que el 41% dio una negativa ante el horario que se les ha establecido.

Cómo calificaría su nivel de satisfacción como empleado; de los procesos que se han tomado con el surgimiento de la pandemia.

- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

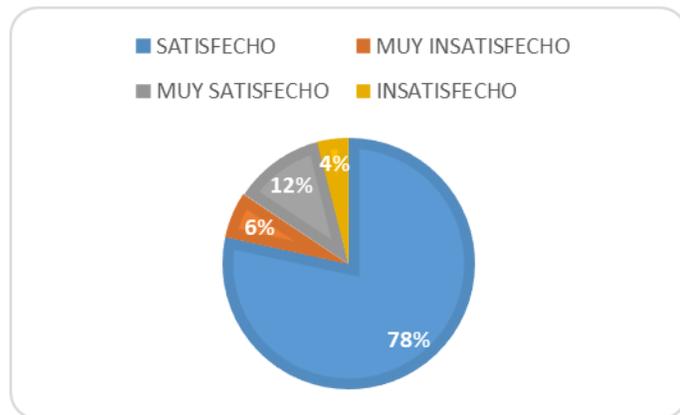


Gráfico 18 Nivel de Satisfacción de procesos en pandemia

Elaborado por: Londo, E (2022).

El 78% de los participantes y/o colaboradores está de acuerdo en que están satisfechos con las acciones que se han tomado en esta pandemia en relación al estado laboral y resolución de actividades laborales, el 12% se encuentra muy satisfecho, el 6% muy insatisfecho con estas acciones y el 4% simplemente insatisfecho.

¿Cuáles son las principales cosas que le gustaría que la institución hiciera de manera diferente para ayudarlo a sobrellevar el estrés laboral?

- Menos “urgencias”, tiempo de relajación y menos presiones

- Ayuda psicológica
- Que los comunicados no los envíen por correo o WhatsApp -si no los publiquen en un sitio web privado (para el uso del personal) 2. Que exista un horario para los comunicados 8:00 AM 4:00 PM 3. Que se entienda que estar en zoom es estresante y por lo tanto solo se realicen reuniones académicas y/o trabajo (no sociales ni recreativas a través de este medio)
- Que se reconsidere el exceso de carga académica y extracurricular; 2. Que se dé una capacitación adecuada para el manejo de las plataformas educativas. 3. Que haya flexibilidad en el plazo para la entrega de planificaciones y evaluaciones.
- Que no se deleguen demasiadas funciones y responsabilidades a una misma persona. Dosificar las reuniones considerando que el docente permanece demasiadas horas sentado. Capacitaciones prácticas por áreas para que sea personalizado.
- Que nos facilitarán una PC de la Institución que por el momento no se las utiliza, porque ese ha sido mi malestar, porque mi equipo personal se dañó y el que utilizo es prestado.
- No sufro de estrés, pero me gustaría tener estabilidad en el sueldo (NO ADAPTACIÓN POR EMERGENCIA) Y SI ES POSIBLE GANAR MÁS del básico ya que, soy profesional con mi trabajo.
- Reforzar las medidas de Bioseguridad, mantener el clima laboral de la manera

positiva, crecimiento personal y profesional dentro de la empresa.

- Entienda la situación personal de los docentes, mejorar la eficiencia para resolver inconvenientes con los padres de familia de forma rápida
- Ofrecer equipos tecnológicos con planes de pago accesible. Respetar el sueldo. Capacitar asuntos puntuales de estrategias tecnológicas
- Menos reuniones, más empatía hacia el empleado y los problemas que debe lidiar en casa junto con el trabajo, paciencia
- No recargar la carga horaria - actividades anti estrés y convivencia del personal - incentivo salarial
- Contratar personal adicional para no sobrecargar de trabajo a los actuales colaboradores
- Que corra con los gastos tecnológicos que se hacen para trabajar de manera óptima
- Menos reuniones, demasiadas visitas áulicas, acercamiento de la administración
- Ayudarnos con equipos que se nos han dañado; Menos juntas, Menos informes
- Descanso adecuado, menos presión, colaboración de los demás compañeros
- Más capacitaciones sobre el estrés laboral y en el ámbito psicológico
- Que la comunicación se clara, Pedir con anticipación los insumos

- Menos reuniones, atención oportuna al docente cuando lo requiera
- Menos carga laboral, actividades recreativas, charlas en grupo.
- Descripción de las funciones, incentivos, confraternizaciones
- Cronogramas específicos para cada una de las actividades
- Revisar asunto sueldo aliviar cargas a ciertos docentes
- Carga laboral, horarios flexibles y tareas específicas
- Reuniones, establecer hora de atención con los padres
- Programar a tiempo todo y no se cambie las fechas
- Horarios flexibles, baja de trabajo, motivación
- Mejora la comunicación no sea solo información
- Evaluar tema de sueldos, alivianar funciones
- Equipar profesores. Tiempo atención padres
- Reuniones sólo en la jornada laboral
- Tema de sueldos, confraternizaciones
- Horarios, implementos y tecnología.
- Capacitación en temas de trabajo
- Incentivos, confraternizaciones

- Horarios flexibles
- Reuniones sociales
- Me pague mas
- Menos informes.
- Ayudarnos mejor
- Menos presión
- Incentivos
- Capacitar

Como conclusión podemos establecer que la parte más relevante para el personal de la institución se enfoca en la parte económica, puesto que necesita ayuda monetaria por parte de la admiración general para el desarrollo de sus actividades, esto no solo hace referencia a los incentivos salariales que este pueda ofrecer sino también a gestionar la ayuda en los gastos operativos que estos colaboradores emplean para trabajar desde sus casas, además incluir ayuda médica y psicológica oportuna por la situación que se vive actualmente, y por ultimo una de las ideas probablemente más relevantes es el de mantener un ambiente laboral feliz y comunicativo, que se trabaje en equipo considerando cada una de los desempeños que permita el desarrollo y la eficiencia de todos sus empleados.

3.1.7. Análisis de la Encuesta

Por medio de las encuestas realizadas se pueden establecer ciertas anomalías que han tenido los colaboradores de la institución con el cambio la modalidad de trabajo y emplearlos desde casa. Dentro de estos resultados se puede establecer que en su mayoría, estos se han adaptado a las acciones laborales y familiares que se han presentado debido al COVID, a pesar de que una minoría expreso su inconformidad debido a no contar con todas las herramientas suficientes para poder mantener sus actividades laborales de docente vía remoto, sin embargo, uno de los problemas que han presentado y dando los resultado en los participantes, es que las consecuencias de esta modalidad se dan no solo con la interrupción de actividades del hogar y personales sino también en su salud provocando más estrés de lo habitualmente vivido en su jornada laboral presencial. Entre ellas desde cansancio mental, estrés hasta problemas físicos como dolores de espalda, de cabeza, entre otros. Por ello son importantes tomar en cuenta las recomendaciones que se establezcan en este estudio, no solo para mejorar la eficiencia de cada empleado sino para un ambiente sano de trabajo.

CAPITULO IV

IV. PLAN DE PROPUESTA

4.1.1. Situación actual de la Institución

En base a los resultados obtenidos de las herramientas investigativas que se han usado en este estudio, siendo entrevistas y encuestas en los distintos departamentos de la Unidad Educativa Adventista del Pacifico, se han encontrado problemas en relación al estrés, provocando que se genere una reacción en cadena que minimiza la eficiencia, esto se generó desde que se utilizó la metodología de empleo remoto por la situación actual de pandemia debido al COVID- 19.

Se ha establecido políticas que permitan que los trabajadores puedan cumplir con sus horarios y actividades laborales, sin que estas afecten a su vida social y familiar o viceversa. Con ellas se realiza un control de las horas trabajadas y exceso de actividades que causan estrés, provocando enfermedades físicas, con esta propuesta se espera recuperar la eficiencia en la vida laboral y brindar un ambiente más saludable para los colaboradores de la Unidad Educativa Adventista del Pacifico.

Dentro de esta propuesta se encuentra la continua colaboración de los directivos de la institución y compromiso de tomar estas recomendaciones y actualizaciones para su ejecución dentro de la misma.

4.1.2. Principales Políticas

En el siguiente grafico se resume los tres enfoques en los que se centra el manual de políticas y procedimientos que permitirá disminuir el estrés en los colaboradores, en situaciones en las que se haga efectivo el teletrabajo como método laboral.

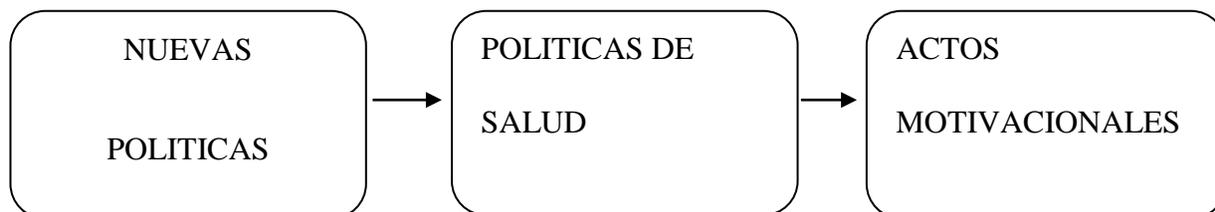


Figura 5 Principales políticas

Elaborado por: Londo, E (2022).

NUEVAS POLITICAS

En este primer aspecto se establecerán políticas que permitan mantener el equilibrio entre horarios, carga laboral para así maximizar la eficiencia de los colaboradores y mantener la estabilidad mental y física en la salud de los colaboradores.

- **POLITICAS DE SALUD**

El segundo aspecto a tomar en cuenta son las políticas de salud que están encaminadas a cuidar de salud tanto mental como física para conocer el estado de los colaboradores de la institución con el afán de cuidar esos elementos, tomando en cuenta que estas políticas deberán adaptarse al sistema general establecido dentro de la Unidad Educativa, no solo en este manual de contingencia.

- **ACTOS MOTIVACIONALES**

En el último aspecto se centra en la parte motivacional de la empresa, con el fin de elevar el autoestima, comodidad y ambiente saludable para los colaboradores. Se establecerán medidas motivacionales para disminuir el estrés en los trabajadores.

4.1.3. Desarrollo de la propuesta

La propuesta a presentarse basada en los resultados de la investigación con el fin de disminuir el estrés que puede provocar enfermedades mentales y físicas en los colaboradores, dando como resultado un trabajo poco eficiente, afectando al desarrollo de la institución. Por lo cual las medidas a presentarse permitirán resolver la problemática que se ha presentado.

- **POLITICAS:**

Tabla 1 Nuevas Políticas

Política General	Alcance
Los colaboradores empezaran su jornada a las 6:30 am y terminara a las 15:30 pm, con una hora de almuerzo.	Esta medida permitirá que se optimicen las horas laborables y así los colaboradores puedan organizar sus actividades dentro del horario establecido.
Los colaboradores no sé extenderán más de 5 horas laborables extras en la semana.	Con esta medida se controlará el exceso de trabajo para cada colaborador y que este lo mantenga presionado causando cualquier tipo de enfermedad en relación al estrés
El horario de los colaboradores de la institución se cumple de Lunes a Viernes, solo en casos de extrema necesidad para la institución se emplean	Esta política permite que los colaboradores separen y disfruten su vida social y familiar en sus días de descanso, y no sobrecargarlos con horas

horarios en fines de semana o vacaciones.	extraordinarias de trabajo.
No se permiten interrupciones por cuestiones laborables en horarios de descanso, almuerzo o después de la jornada laboral, a menos que sea en casos de emergencia.	Con esta medida se brindará el ambiente de respeto individual a los colaboradores de la institución.
Los colaboradores tienen derecho a 15 minutos de descanso entre horarios, establecidos a las 09:00am y 12:00pm	Esta medida busca que se establezca una pausa activa, ya que ayuda a mejorar el estado de ánimo y se pueda relajar un poco.

Elaborado por: Londo, E (2022)

- **POLITICAS DE SALUD**

Tabla 2 Políticas de Salud

Política de Salud	Alcance
Los colaboradores deben someterse a un seguimiento regular cada 6 meses donde se evaluará su salud mental y se los añadirán a su hoja de vida.	El seguimiento el departamento del DECE (Departamento de Consejería Estudiantil) la cual permitirá conocer la evolución de los colaboradores y conocer el nivel de estrés que adquieren durante sus actividades.
Exámenes ocupacionales anuales	Con esta medida se mantendrá el control de la salud física de los colaboradores y así se podrán medir el desarrollo de las medidas que se han tomado.

Elaborado por: Londo, E (2022)

- **INCENTIVOS**

Tabla 3 Incentivos

Política de Incentivos	Alcance
Reuniones motivacionales	Permitirá la integración grupal de los colaboradores por medios digitales, logrando unificación laboral y mantener relaciones interpersonales saludables.
Capacitaciones, y reconocimientos	Se brindarán capacitaciones gratuitas certificadas para que los colaboradores se desarrollen como profesionales, reconocimientos a los colaboradores por su esfuerzo.

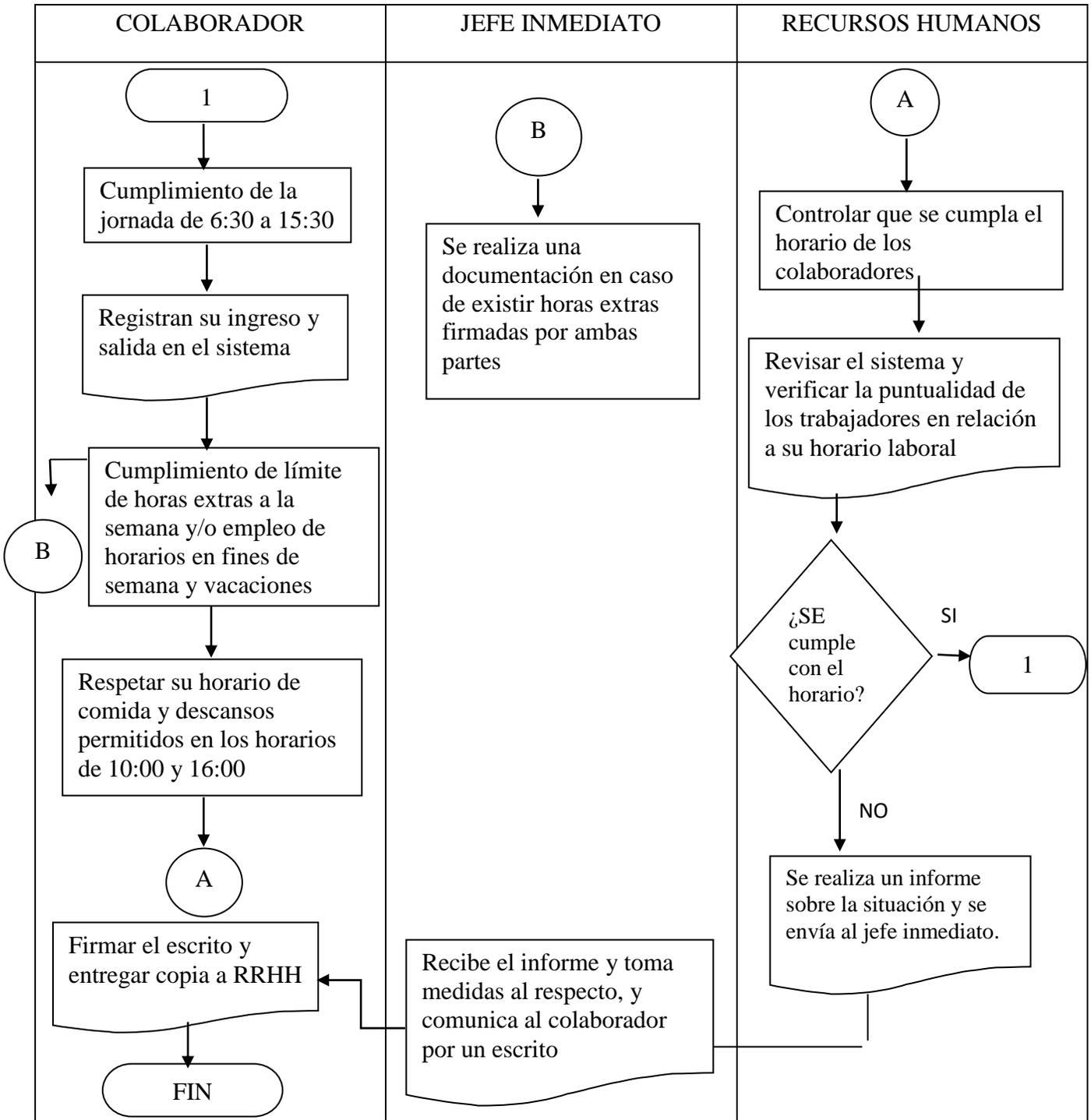
Elaborado por: Londo, E (2022)

4.1.4. Flujo de Procedimientos

Antes de centrarnos e indicar cada una de las nuevas políticas es necesario recalcar y especificar que actualmente no existe este tipo de políticas establecidas dentro de la Unidad Educativa por lo que dada la situación es como planteamos lo siguiente.

4.1.5. Nuevas Políticas

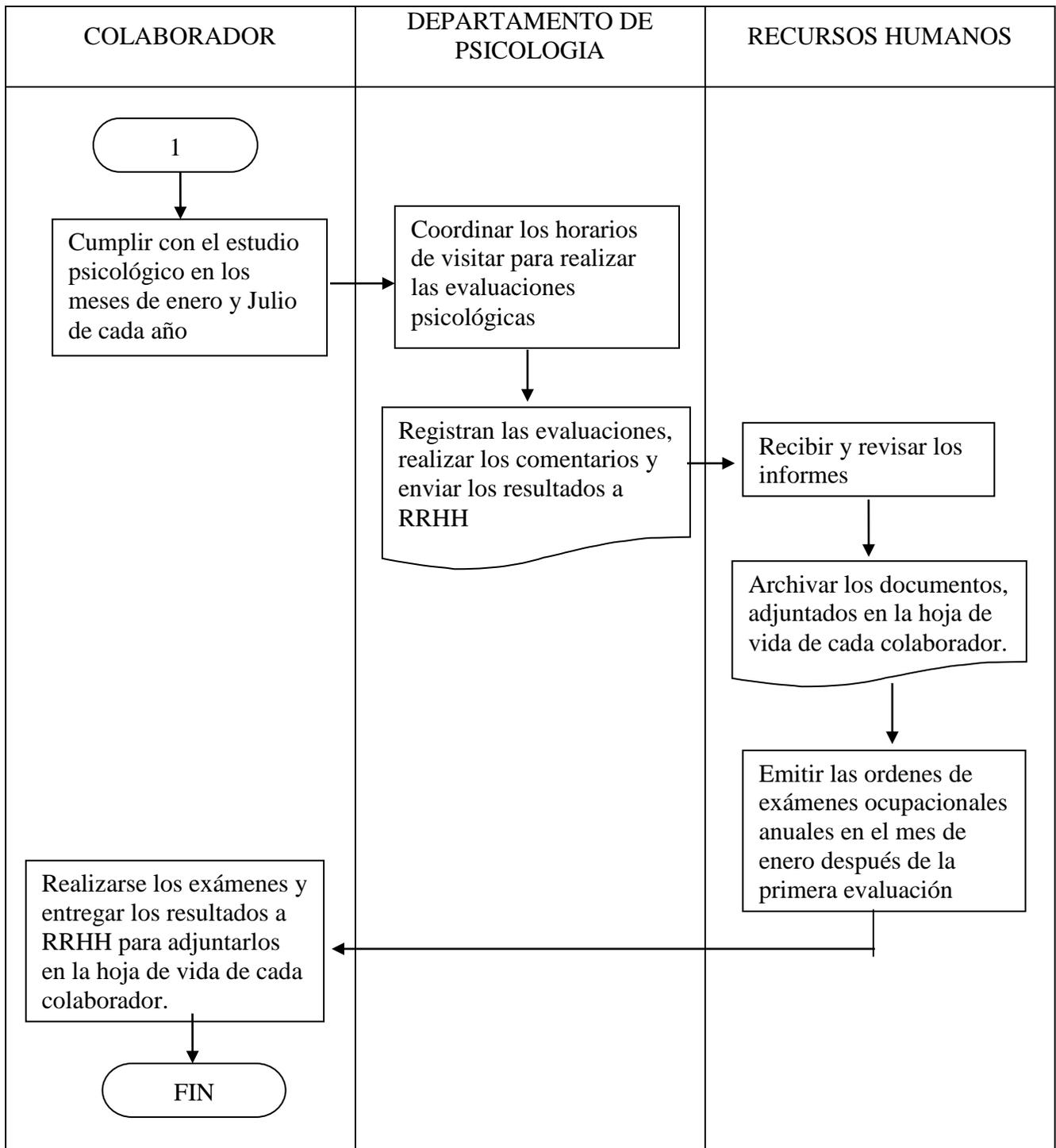
Tabla 4 Nuevas Políticas



Elaborado por: Londo, E (2022)

4.1.6. Sistemas de Salud

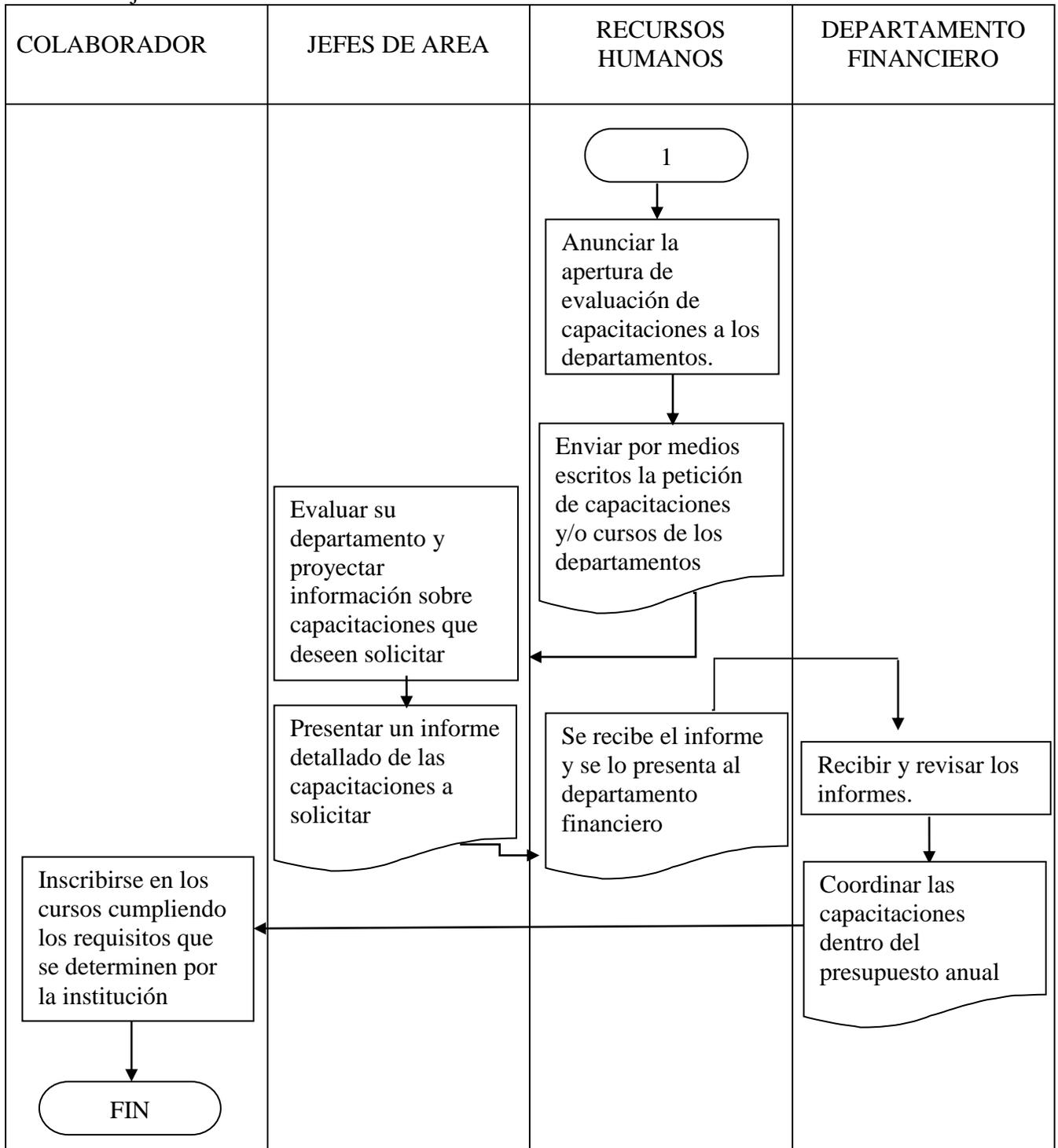
Tabla 5 Flujo de Procedimiento Sistemas de Salud



Elaborado por: Londo, E (2022)

4.1.7. Incentivos

Tabla 6 Flujo de Procedimiento de incentivo



Elaborado por: Londo, E (2022)

4.1.8. Costo Beneficio

Cabe mencionar que toda implementación hacia la mejora de continua de una organización se representa con resultados las mismas que pueden ser recompensas, beneficios y en los peores de los casos riesgos.

Es relevante poder resaltar que el uso exclusivo de este Manual de Políticas y Procedimientos es de los administrativos de la Institución, quienes estarán beneficiarios directos del mismo serán todos los colaboradores, ya que será de vital respaldo y ayuda ante situaciones no esperadas, para la eficacia y la mejora continua en el desarrollo de las funciones.

Se ha puesto en análisis el costo que se usará para operar y emplear con dicho Manual, pero teniendo en consideración que la pandemia un sigue y que implicar, generar nuevos gastos al presupuesto esto podría tambalear con otros gastos fijos mensuales que posee la institución.

Por lo que al momento no se podrá incluir un rubro específico para la contratación de un profesional, pero teniendo en consideración la capacidad y el nivel profesional que se posee dentro las áreas involucradas se convertirán en responsables.

Se procederá a que estos obtengan una previa capacitación la misma puede ser gratuita impartida por profesionales de la Red Educativa Adventista que los gerentes poseen.

4.1.9. Impacto de la propuesta

Con la implementación de los tres aspectos de la propuesta se espera que los colaboradores de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico disminuyan los niveles de estrés adquiridos durante el cambio de modalidad presencial a virtual y así también disminuyan las enfermedades físicas que se han presentado en los resultados de las encuestas.

Este manual se puede poner en práctica en distintas situaciones en las que se amerite el teletrabajo y así mantener la eficiencia y efectividad de sus actividades laborales.

4.1.10. Validación de la propuesta

Con los datos obtenidos en las encuestas y las opciones adquiridas en las entrevistas se muestra la necesidad de crear un manual que permita la estabilidad emocional y salud física de los colaboradores de la empresa con el objetivo de maximizar la eficiencia de los colaboradores.

Debido a esto, se acepta este manual de políticas y procedimientos para ejecutarlas en la Unidad Educativa Adventista del Pacífico, ya que beneficiara al desarrollo de la institución y a mantener un ambiente laboral saludable, por consiguiente, mantener colaboradores saludables

4.1.11. Estrategias para combatir el estrés

Entre las distintas nuevas políticas a implementar, se ha tomado en consideración varias estrategias con el fin de prevenir y que adicional nos ayudará a mejorar el impacto del estrés dentro de los colaboradores de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico tanto personal docente como administrativo.

Con el manual de políticas se proyecta prevenir consecuencias negativas asociadas con el estrés causadas por surgimiento de la pandemia y de esa forma mejorar la calidad de vida de la comunidad educativa.

A lo largo de esta investigación se ha podido encontrar algunas consecuencias que ha generado el estrés lo cual ha generado variables en su vida personal, laboral que en muchas ocasiones no depende de su control, estas prevenciones laborales dependen netamente de la

administración ya que esta puede controlar y generar técnicas específicas que puedan ayudar al personal a afrontar el estrés.

A continuación, con el planteamiento de esta propuesta de trabajo damos a presentar unas estrategias y consejos que puedan ser llevados a cabo y que nos ayudaran a prevenir el estrés en los colaboradores.

1. Tiempo de Planificación

Cada persona actualmente se desempeña y se desenvuelve en varias fases ya sean estas; personales, profesionales, laborales y familiares, por lo que es necesario que se establezca una planificación par de esa manera poder cumplir y así poder preparar con antelación nuestros planes.

Es relevante que exista un tiempo determinado para la realización de cada actividad, de esa forma vamos a evitar atrasos e incumplimientos, por lo que es necesario que se planifique y se organice el tiempo apropiado y determinado para las labores que desempeñamos.

2. Pausas Activas

De la misma forma que los colaboradores se desempeñan en varias actividades es de vital importancia que se tome un momento como pausa activa; nos referimos a un breve periodo de descanso durante la jornada para poder revitalizarse.

En dicho lapso de tiempo en el cual sobresalen varias técnicas de relajación, estiramiento de extremidades y el control de la respiración para controlar el cuerpo; así poder reducir la fatiga laboral y de esa forma recuperar las energías con el fin de aprovechar al máximo el desempeño eficiente de los colaboradores.

3. Relaciones Personales

Cabe mencionar que es necesario fomentar habilidades personales y que este se desenvuelva en la sociedad, principalmente es una forma de vincularse y de esa manera se va generando principalmente la comunicación ya que es una forma útil de transmitir nuestros pensamientos y expresar la forma en que nos sentimos.

Es de vital importancia que entre empleadores y administradores exista la correcta y buena comunicación, empatía, mostrando asertividad a la información que se recepta ya que esta puede ser una forma de expresar como esta y se siente dicha persona lo cual genera respeto y confianza, por ende, crea un ambiente laboral más agradable.

4. Controlar Situaciones

En el momento que nos enfrentamos ante un ambiente lleno de varias situaciones o escenarios que nos pueden llegar a abrumar y estresarnos, nos enfrascamos no le veamos la solución, es necesario tener un autocontrol para afrontar dicha situación.

Resulta necesario que cada colaborador pueda y sepa mantener la calma ante la presión que en su trabajo se le presente en su vida cotidiana, ya que si no existe un control este puede llegar a colapsar y causante de inconvenientes y hasta malos entendidos.

4.1.12. Manual de Políticas

En el siguiente manual se encuentran las políticas de forma en que serán entregadas a los colaboradores como parte del proceso de inducción y explicadas de forma detallada para su fácil comprensión y que se puedan ejecutar con eficiencia en caso de que exista adaptación a la modalidad remota de trabajo.

Se usará un modelo en forma de cuadernillo el cual será entregado a cada colaborador y la institución deberá socializarlo con los mismos, para así descartar dudas y capacitarlos para que se encuentren preparados en casos de siniestros donde deberán poner en práctica estas políticas

UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA DEL PACÍFICO

MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS EN CASO
DE TRABAJO POR MEDIO
REMOTO

INDICE

INTRODUCCION -----

POLITICAS DE REGULACION INTERNA-----

POLITICAS DE SALUD-----

POLITICAS DE INCENTIVOS -----

POLITICAS DE REGULACION INTERNA

1. Los horarios serán modificados para brindar mayor comodidad a los colaboradores, permitiendo el ingreso de los mismos en un horario común de 6:30 am y completando su horario al término de su jornada a las 15:30 pm.

- a) Dentro de la jornada el colaborador tendrá una hora completa de almuerzo, en la cual no deberán involucrar temas laborables, a menos que sea de suma importancia y relevancia para el desarrollo de la empresa.
- b) Los colaboradores deben realizar el mismo procedimiento de ingreso y salida de jornada que usan habitualmente, solo con cambios en sus horarios. Los cuales se especificaron anteriormente.
- c) En casos de atrasos o faltas, el área de Recursos humanos mantendrá un control sobre las horas que laboran los colaboradores y en los casos necesarios efectuara un informe con medidas correctivas que serán entregados a los jefes de departamento para que socialicen con el colaborador que este incumpliendo la política
- d) En el caso antes mencionado, se realizará la documentación que sustente que se ha cumplido la entrega del informe y/o llamado de atención al colaborador.

2. Los horarios extraordinarios no serán recomendados en esta modalidad de trabajo remoto. En caso de existir actividades que deban realizarse en fines de semana. Feriados y/o vacaciones se debe sustentar con documentación acordada por ambas partes para descartar desacuerdos futuros con estas políticas.

a) El jefe inmediato debe entregar un informe firmado por el colaborador detallando el horario que trabajo y las actividades que se realizaron en el mismo.

3. Los colaboradores tienen un periodo de descanso entre jornada que no esta relacionada con el horario de almuerzo, 15 minutos de descanso. Los horarios extraordinarios no serán recomendados en esta modalidad de trabajo remoto. En caso de existir actividades que deban realizarse en fines de semana, feriados y/o vacaciones se debe sustentar con documentación acordada por ambas partes para descartar desacuerdos futuros con estas políticas.

a) Toda la documentación debe ser entregada a recursos humanos para su archivo y control de horas extraordinarias que ha trabajado el colaborador.

b) En caso de horas extras solo pueden realizar 5 horas semanales, es decir una hora por día.

POLITICAS DE REGULACION INTERNA

1. Todos los colaboradores están obligados a realizarse los exámenes ocupacionales anuales el mes de enero para darles seguimiento y será archivado en la hoja de vida de cada colaborador.

- a) Estos exámenes serán coordinados por el departamento de recursos humanos, entregando las ordenes correspondientes con la información de cada colaborador, fecha y el establecimiento en el que se lo realizará. Estos exámenes deben estar dentro del presupuesto anual de la institución.
- b) Quienes no se realicen estos exámenes, serán sancionados por incumplir las políticas de seguridad y salud en la institución, adjuntando el informe de esta sanción a su hoja de vida.

2. En relación a su salud mental, los colaboradores serán sometidos a evaluaciones psicológicas cada 6 meses, a inicio del año en sincronización con sus exámenes ocupacionales y en el mes de julio con el fin de analizar su desarrollo desde su evaluación anterior.

- a) Esta política es obligatoria, y su incumplimiento será sancionado de forma monetaria y junto a un memorándum por atentar contra el cuidado de los colaboradores.
- b) Las evaluaciones serán realizadas por el departamento de psicología de la institución y serán coordinados por los mismos. Al finalizarlos deberán entregar una copia de los informes y evaluaciones al área de Recursos Humanos para que esa se mantenga informado del desarrollo y los documentos firmados por todos los involucrados serán archivados en las hojas de vida de los colaboradores.

c) En caso de existir alguna anomalía en el proceso, se convocará a una reunión

POLITICAS DE INCENTIVOS

1. El departamento de recursos humanos coordinara reuniones virtuales que no esté relacionado con temas laborables, como método de integración y que los colaboradores puedan expresarse.

2. Se realizará la selección de capacitaciones anuales según el presupuesto de cada año, para incentivar y motivar a los colaboradores.

a) Serán los jefes de cada departamento quienes envíen a Recursos Humanos y presenten un informe detallado de la temática en relación a las capacitaciones que deseen tomar, con información relevante al mismo, cantidad de asistentes, valores, y explicar el motivo de tomar la capacitación.

b) Recursos humanos evaluara y junto al departamento financiero, se aceptarán las capacitaciones que la institución pueda brindar.

c) Los colaboradores obtendrán los permisos necesarios en caso de que este se realice en horarios laborables y podrán recuperar horas solo por esta temática.

d) Todos los certificados y cursos serán adjuntados a sus hojas de vida.

Estrategias de Impacto

Las estrategias que se usarán para mejorar ese impacto en el estrés en los colaboradores

V. CONCLUSIONES

Se determinó la situación actual de la Unidad Educativa en relación a estrés de personal, concluyendo que actualmente no existe un manual de políticas y procedimientos para tratar el estrés; por lo que para el desarrollo de sus actividades se requiere de un mayor compromiso de los administrativos; siendo una de las principales formas de motivación del personal, los ascensos, generando un ambiente sano, en donde se primen los resultados del trabajo y la preparación que cada miembro desarrolle.

Definieron las estrategias para el diseño del manual de políticas y procedimientos para tratar el estrés laboral, considerando que el departamento del DECE y Administrativos tienen la responsabilidad de velar por el personal, por lo que debe existir un correcto seguimiento ya que se debe garantizar su estricto cumplimiento.

Se desarrolló el contenido del manual de políticas y procedimientos para tratar el estrés laboral provocado por la pandemia en la UEAP, en donde dentro del diseño una serie de nuevas políticas, políticas de salud y actos motivacionales; el mismo que se estableció después de encuestar al personal.

De manera teórica se fundamentó la importancia de un manual de políticas y procedimientos en la Unidad Educativa, teniendo como resultado que su aplicación y uso será vital importancia para tratar el estrés laboral producido con el apareamiento de la pandemia del covid -19 en la UEAP. Encontrando que su aplicación es necesaria para conservar un ambiente laboral adecuado y disciplina al momento de la ejecución de las actividades que permitan llegar a la eficiencia administrativa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los administrativos de la Unidad Educativa Adventista del Pacífico aplicar el presente Manual de Políticas y Procedimientos para tratar el estrés laboral producido por la pandemia del Covid-19 con la finalidad de precautelar la salud mental, física y emocional de sus colaboradores, para el buen cumplimiento de sus actividades.

Se recomienda tener en consideración que a cada empleado le afecta de distinta forma el estrés, pueden reaccionar de manera diferente y es necesario que los administrativos de la Unidad estén atentos en el bienestar de su personal.

Es importante que se convoque a una reunión con los encargados de cada área, se les pueda brindar una explicación del manual para que ellos puedan proporcionar la información correcta a su equipo de trabajo y así todos tener conocimiento de las nuevas políticas y procedimientos a ejecutarse.

Es de vital importancia recordar que se realice el correspondiente seguimiento y monitoreo a todo el personal de la institución, ya que de esa forma se podrá determinar que se está dando cumplimiento del manual de procedimiento.

Se recomienda a los administrativos la revisión periódica semestral o anual de este manual de procedimientos, ya que de esa forma se podrá ir actualizando y ajustando a las realidades cambiantes que se puedan presentar en la Unidad Educativa.

REFERENCIAS

- Acurio Jordy . (2018). *“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS A. MARTINEZ SECCIÓN DIURNA*. Ambato-Ecuador.
- Alvarez Torres, M. (1998). *Manual para elaborar manuales de políticas*. San Lorenzo: Panorama editorial S.A.
- Atao, E. P., & Prado Fernández, R. (2016). *RESISTENCIA AL CAMBIO Y TRABAJO EN EQUIPO EN EL PERSONAL DE LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO*. Lima.
- Bonilla, S. (2016). *Repositorio UTA*. Obtenido de “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA “VICTORIA VÁSCONEZ CUVI - SIMÓN BOLÍVAR - ELVIRA ORTEGA, EN EL BLOQUE SIMÓN BOLÍVAR DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”.
- Código del Trabajo. (16 de 12 de 2005). Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2_OCT_DIJU_CODIGO%20TRABAJO.pdf
- D Nogueira Rivera, A. M. (2004). *Fundamentos para el control de la gestión empresarial*. Pueblo y Educación.
- Doherenwend, B. (1974). *Estressfullive events*. *New York: willey*.

_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_back-
ground_and_intervention_framework

Lazarus, R. (1986). *Cognitive theories of stress*. New York: Plenum Press.

Martin, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Editorial UOC.

Moe, D. y. (1999). *Process Improvement in practice*.

OBSERVATORIO VASCO DE ACOSO MORAL. (10 de 2012). *La salud mental de las y los trabajadores*. Obtenido de https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf

Pastrana, V. (Marzo de 2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano- Sede San Miguel - Lima*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3012/MAE_EDUC_349-L.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pizarro, L. Z. (01 de 10 de 2007). *Recursos Humanos*. Obtenido de <http://recursoshumanosperu.blogspot.com/2007/10/la-estrategia-en-recursos-humanos.html>

Santiago, M. D. (2008). *Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana*. Valencia.

ANEXOS

Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil



Facultad De Administración

Carrera De Ingeniería Comercial



Encuesta

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL PARA SER APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA DEL PACIFICO.

La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información que permitirá evaluar el nivel de estrés en el personal de la UEAP.

DATOS GENERALES

A continuación, solicitamos el registro de la siguiente información, seleccione el literal que corresponda de acuerdo a la información solicitada:

1. Sexo

_____ Masculino _____ Femenino

2. Rango de Edad

() 18 a 28 años () 29 a 39 años () 40 años o mas

3. Tiempo de servicio

() de 0 a 2 años () de 3 a 9 años () 10 años o mas

Las respuestas proporcionadas son totalmente confidenciales. Se recomienda que antes de responder las preguntas lea detenidamente.

Debido a la pandemia considera usted que la Administración de la UEAP ha tomado las medidas necesarias para salvaguardar la salud de los empleados de la institución

_____ Sí _____ No

Usted considera que la pandemia afecta en su desarrollo laboral

_____ Sí _____ No

¿Está usted satisfecho con las capacitaciones que le brinda la institución a causa de la pandemia?

_____ Sí _____ No

¿Cuenta usted con todas las herramientas y equipos necesarios para la realización de su trabajo desde casa?

_____ Sí _____ No

Por favor indicar, como se encuentra con el desarrollo de sus actividades de teletrabajo

1. Muy cómodo
2. Cómodo
3. Poco cómodo
4. Nada cómodo

¿Su jornada laboral en teletrabajo interfiere con sus actividades personales y de hogar?

_____ Sí _____ No

¿Qué tan satisfecho se encuentra con su jornada laboral en línea?

- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Durante este último año lectivo, usted ha experimentado períodos de cansancio y estrés significativos, asociados al trabajo?

_____ Sí _____ No

Si su respuesta anterior es afirmativa, podría indicar cuales de estos síntomas que experimentado debido al estrés laboral

- Dolores de cabeza
- Tensión
- Fatiga
- Ansiedad
- Pérdida de apetito
- Otros: _____

¿Del 1 al 5, Cómo calificaría el nivel de su estrés en el trabajo?

1. Templado
2. Moderado
3. Grave
4. Extremo

¿Su estrés es provocado por su relación con otro empleado?

_____ Sí _____ No

Si su respuesta fue negativa, entonces su estrés es causado por:

- Cantidad elevada de trabajo
- Demasiadas funciones y responsabilidades
- Problemas de salud

- Inestabilidad económica
- Otro _____

¿La cantidad de reuniones en línea a las que debe asistir interfiere con el cumplimiento de su trabajo?

_____ Sí _____ No

¿Cree usted que el tiempo de su jornada de teletrabajo es necesario para cumplir con todas sus funciones asignadas?

_____ Sí _____ No

Cómo calificaría su nivel de satisfacción como empleado; de los procesos que se han tomado con el surgimiento de la pandemia.

- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

¿Cuáles son las principales cosas que le gustaría que la institución hiciera de manera diferente para ayudarlo a sobrellevar el estrés laboral?



Modelo de Entrevista a Rectora de la Unidad Educativa Adventista del Pacifico

1. ¿Qué opina usted del clima laboral en la UEAP?
2. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar el clima laboral a causa de la pandemia?
3. ¿En medio de una pandemia considera usted que el personal de la UEAP se ha encontrado tenso o estresado?
4. ¿Cree usted que el personal se encuentra presionado o estresado realizando sus funciones en línea?
5. ¿En su opinión cual serían los factores que generen estrés laboral?
6. ¿Cuáles serían las técnicas que considera usted como rectora para disminuir el estrés laboral de los colaboradores?
7. ¿Considera usted que la comunicación entre departamentos y/o trabajadores es necesario para el buen funcionamiento de la institución?
8. La institución cuenta con un programa de bonos e incentivos para los docentes
9. ¿Qué factores o técnicas cree usted que debe tener en consideración la administración para tratar el estrés laboral en los colaboradores?