



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

**ESTRÉS LABORAL OCASIONADO POR LA MODALIDAD DE TELETRABAJO
EN MUJERES QUE TRABAJAN EN EL SECTOR ELÉCTRICO**

Eugenia María Monroy Campos

Guatemala de la Asunción, septiembre de 2023

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares

Cc. Archivo

CODIPs. 1536-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

09 de septiembre de 2023

Licenciado (a)

Eugenia María Monroy Campos

Presente

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto TRIGÉSIMO SEGUNDO (32°)** del **Acta CUARENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (46-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de septiembre de 2023, que copiado literalmente dice:

“TRIGÉSIMO SEGUNDO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico”** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por :

Eugenia María Monroy Campos

Registro Académico: 200911830

CUI: 1945239770101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal de León
SECRETARIA DE ESCUELA II



/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 206
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 339-2023

Guatemala 29 de agosto de 2023

**Autorización para impresión proyecto de investigación.
Maestría en Gestión Humana y Organizacional**

Licenciada (o)

Eugenia María Monroy Campos

Maestrante

Licenciada (o) Monroy Campos:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto QUINTO del ACTA No. CADEP-Ps-12-2023 de fecha nueve de agosto del dos mil veintitrés: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe del maestro Jorge Ernesto Rodas López quien supervisó los trabajos de graduación como responsable del curso de Seminario III de investigación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da cohorte y a la a la maestra Astrid Irene Ríos quien supervisó los trabajos de graduación como Tutora de investigación de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"Estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico"**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.Sc. Mariano González
Director en funciones

Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas





Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt



Ref. 008-MGHOB-10-2021

Guatemala, 22 de noviembre de 2,021

Maestro Ronald Solís Zea
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante MONROY CAMPOS, EUGENIA MARIA con carné 200911830, previo a optar al grado de Maestro(a) en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización.

Dicho trabajo de graduación lleva por título "Estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico".

Atentamente,



Jorge Ernesto Rodas López
Licenciado en Psicología
Colegiado Activo # 7980
Diplomado en Proceso Terapéutico
Maestría en Prevención y Atención
Integral de Conductas Adictivas

M. A. Jorge Ernesto Rodas López

Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

Eugenia María Monroy Campos

Licenciada en Psicología

Colegiada 14,484

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
Generalidades	2
1.1 Línea de investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Justificación	4
1.4 Alcances	5
1.5 Objetivos de investigación	6
General	6
Específicos	6
1.6 Definición de variables.....	6
Definición Conceptual	6
Definición Operacional	7
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	8
2. Estrés ocasionado por la modalidad de teletrabajo	8
2.1 La organización	8
2.1.1 Condiciones laborales	9
2.1.2 Modalidades de trabajo	11
2.2 Teletrabajo.....	12
2.2.1 Características del teletrabajo	13
2.2.2 Beneficios del teletrabajo	14
2.2.3 Desventajas del teletrabajo	15

2.2.4 El teletrabajo en Guatemala	16
2.2.5 Nuevos retos del teletrabajo	17
2.2.6 Mujer y teletrabajo	18
2.3 Estrés laboral.....	20
2.3.1 Características del estrés laboral	21
2.3.2 Tipos de estrés	22
2.3.3 Fases del estrés	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	24
3.1 Diseño de la investigación	24
3.2 Sujetos.....	24
3.3 Instrumentos	24
3.4 Procedimiento de la investigación	29
3.5 Diseño y metodología descriptiva	30
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
Tabla 1. Niveles en general de todos los sujetos	33
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de estrés laboral	33
Gráfico No. 1 Nivel de estrés de los colaboradores	34
Tabla No. 3 Análisis del ítem Clima organizacional	35
Tabla No. 4 Análisis ítem Estructura organizacional	36
Tabla No. 5 Análisis ítem Influencia del líder	37
Tabla No. 6 Cohesión del grupo	38
Tabla No. 7 Territorio organizacional	39
Tabla No. 8 Tecnología	40
Tabla No. 9 Respaldo del grupo	41
Gráfica No. 2 Niveles de estrés laboral en categorías	42

Gráfica No. 3 Estrategias del manejo de estrés dentro de la organización	43
Gráfico No. 4 Equilibrio en tareas del hogar y laborales	44
Gráfico No. 5 Armonizar tiempos laborales, personales y familiares	45
Gráfico No. 6 Cuidado de hijos y sobrecarga laboral	46
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 Conclusiones	48
5.2 Recomendaciones	50
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DEL PROYECTO	53
6.1 Análisis de los participantes.....	53
Tabla No. 10 Análisis de los participantes	55
6.2 Análisis de problemas.....	58
Gráfica No. 7 Árbol de problemas parte 1	58
Gráfico No. 8 Árbol de problemas parte 2	59
6.3 Análisis contextual y diagnóstico	60
6.4 Análisis de los objetivos.....	61
Gráfico No. 9 Árbol de objetivos parte 1	61
Gráfico No. 10 Árbol de problemas parte 2	62
6.5 Análisis de las opciones.....	64
Tabla No. 11 Viabilidad de las opciones/alternativas	64
6.6 Marco conceptual	70
6.7 Matriz del proyecto	77
6.8 Presupuesto.....	95
6.9 Cronograma.....	99
6.9.1 Cronograma Fase I	99
6.9.2 Cronograma Fase II	101

6.9.3 Cronograma Fase III	102
6.10 Evaluación	103
REFERENCIAS.....	106
ANEXOS	115

INTRODUCCIÓN

La sociedad moderna se caracteriza por tener un desarrollo rápido para poder enfrentarse a diversas demandas del mundo actual. Los constantes avances de la tecnología buscan simplificar la vida de las personas, así mismo provocan que todas las actividades laborales sufran cambios constantes, por lo que todos deben buscar adaptarse continuamente. Dada la coyuntura del mundo, la inestabilidad económica, social, los problemas laborales y familiares, genera que los trabajadores se enfrenten a diversas situaciones que generan tensión.

Cuando un trabajador siente presión en su lugar de trabajo y considera que las exigencias laborales están por encima de sus capacidades y recursos puede llegar a padecer estrés laboral. Este tipo de estrés puede afectar física y emocionalmente a las personas, provocando que se reduzca su productividad y calidad de vida.

Como medida aplicada de salud en seguridad por la crisis sanitaria ocasionada por Covid 19, las empresas optaron por permitir a sus colaboradores la modalidad de trabajar desde sus hogares. Este cambio abrupto de trabajo presencial a un trabajo remoto, añadiendo a esto que las mujeres, en la mayoría de los casos, son las encargadas de realizar las labores del hogar o son las delegadas al cuidado de los hijos o familiares, ocasionando que los requerimientos empresariales desde el hogar se puedan percibir como una carga más pesada, en comparación de desplazarse al lugar de trabajo en el que se pueden enfocar en solo esa labor, provocando elevar su estrés laboral.

Esta investigación tuvo como objeto de estudio determinar el nivel de estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres. Luego de conocer con más profundidad el tema con la fundamentación teórica y el análisis estadístico del trabajo de campo este trabajo permitió establecer una propuesta de proyecto de las condiciones de trabajo ideales para los trabajadores en modalidad de teletrabajo ya que sigue sin aprobarse una legislación gubernamental que lo regule.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Generalidades

1.1 Línea de investigación

En el marco referencial de las líneas de investigación se toma en consideración el área de psicología del trabajo, tomando en cuenta la línea de investigación de trabajo de mujeres para poder analizar y comprender la realidad laboral de las guatemaltecas. Se analizaron las condiciones en que la mujer se incorpora al trabajo remunerado fuera del hogar. Entre las principales están la desigualdad de salarios y obligaciones, acoso por parte de sus superiores. Se incluye el trabajo no remunerado que se realiza en el hogar. Así como los logros, triunfos y fracasos en lucha la por conquistar mejores condiciones laborales. (CIEPs,2021)

1.2 Planteamiento del problema

La incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación se ha vuelto un área de oportunidad para mejorar la competitividad y productividad de las organizaciones, debido a la alta demanda tecnológica. Como parte de las medidas de seguridad, por la crisis sanitaria ocasionada por Covid 19, las empresas optaron por permitir a sus trabajadores la modalidad de trabajar desde sus hogares aplicando estas herramientas.

La organización internacional del trabajo afirma que “el trabajo desde casa es una modalidad de trabajo en la que el trabajador realiza las principales tareas de su trabajo mientras permanece en su casa, utilizando la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC).” (OIT, 2020, p.5). Para varios sectores empresariales esto ha sido un giro positivo, porque ha modificado paradigmas y despertado el interés de generar empleo remoto, un alto porcentaje de empresas de Guatemala están considerando continuar con esta modalidad laboral aun cuando la crisis haya finalizado.

El teletrabajo, que según Chávez & Sánchez (2016) permite al trabajador llevar a cabo actividades del puesto fuera de la empresa con constante comunicación y dirección, lo cual ha tomado auge en países desarrollados por los beneficios que se han visto reflejados en las empresas, la productividad y motivación del personal por la oportunidad de trabajar desde el hogar, pero este proceso de cambio ha sido lento para la región centroamericana.

En Guatemala, no todas las empresas estaban preparadas para estos nuevos retos laborales y se tuvo poco tiempo para adaptarse, esto porque no se contaban con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar un trabajo remoto. Aunado a esto, en el país todavía no existe una regulación para esta variación de empleo en la legislación laboral; fue hasta el mes de abril del año 2020 en el que se presentó una iniciativa de ley para normarla. Por ello es importante que las organizaciones busquen clarificar las condiciones ideales del trabajo a distancia y realizar los ajustes en términos labores internos para no afectar el desempeño esperado de los colaboradores.

Muñoz (2019) indica que la tasa de inserción laboral femenina en Guatemala se caracteriza por la informalidad del empleo y bajos salarios, inclusive se evidencian datos dispares en relación con el tiempo que éstas destinan en horas semanales de trabajo no remunerado, sobre todo en el hogar, en comparación del género masculino. Es a las mujeres a quienes se les asigna socialmente el trabajo del hogar, el artículo 110 del código civil dicta que “ambos cónyuges tienen la obligación de atender y de cuidar a sus hijos, durante la minoría de edad de estos últimos”, pero en nuestro país, como parte del aprendizaje cultural, la obligación del cuidado del hogar ha sido depositada en la mujer.

Este ajuste repentino en el trabajo, la poca regulación de las condiciones laborales y la combinación de actividades tanto laborales como del hogar, podrían ser un causante de elevar los niveles de estrés en las mujeres que se encuentren trabajando desde casa. Este estudio buscó determinar el nivel de estrés laboral

ocasionado por la modalidad del teletrabajo en mujeres de 30 a 50 años que trabajan actualmente en empresas del sector eléctrico que pertenecen al Instituto Nacional de Electrificación INDE durante los meses de julio a noviembre del año 2020.

Esta investigación buscó dar respuesta a la interrogante ¿La modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico influye en elevar los niveles de estrés laboral? La cual da origen al estudio del nivel de estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo.

1.3 Justificación

La OIT señala que “el estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador” (OIT, 2016, p.2). El cambio repentino del trabajo presencial a teletrabajo que se dio en varias empresas a causa de la pandemia Covid 19 podría ser la causa de elevar el estrés laboral en los trabajadores. Guatemala aún no cuenta con una legislación para esta modalidad de trabajo, por lo que es importante estudiar estos factores para poder así regularlo y determinar si este tiene influencia en el estrés laboral.

Determinar la presencia de estrés laboral es de utilidad ya que este puede causar enfermedades a corto y mediano plazo, al mismo tiempo que puede afectar la armonía del entorno laboral, así como el desempeño profesional de los empleados guatemaltecos. Esta investigación es un aporte teórico para la Maestría en Gestión Humana y Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ya que por ser la segunda cohorte de la maestría hay pocas investigaciones previas sobre estrés laboral y teletrabajo en esta casa de estudios.

Las mujeres que están trabajando desde casa, además de sus requerimientos en la empresa, se suman a ellas las labores del hogar y en la mayoría de los casos a las que son madres de familia el cuidado de los hijos. Todas estas circunstancias pueden estar afectando y elevando los niveles de estrés en las mujeres que están realizando un trabajo remoto en las empresas del sector eléctrico. La finalidad de este estudio busca la elaboración de un programa que regule las condiciones laborales de las personas que se encuentren trabajando en la modalidad de teletrabajo.

1.4 Alcances

Por la naturaleza del objeto de estudio de esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo ya que se recolectaron datos de mujeres que trabajan en empresas del sector eléctrico y se realizó un análisis y medición de estos. Se trabajó por medio de un alcance descriptivo ya que luego de la interpretación de los datos se reportó la información del problema investigado, esto de la mano de un diseño transversal descriptivo ya que se indagó el nivel de estrés causado por el teletrabajo en un tiempo único.

El proceso de investigación se vio limitado por diversos aspectos como la pandemia por Covid 19 que se vivió en el tiempo que se elaboró el estudio y ocasionó que el gobierno estableciera disposiciones que restringieron la movilización de los ciudadanos provocando no permitir el acceso de tener un contacto físico con las personas que respondieron los instrumentos de investigación por lo que este proceso se realizó de manera virtual.

1.5 Objetivos de investigación

General

Determinar el nivel del estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico.

Específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en mujeres con modalidad de teletrabajo, en el sector eléctrico.
- Estimar cómo incide el ámbito familiar en el teletrabajo, en el sector eléctrico.
- Determinar si en la empresa del sector eléctrico implementan estrategias para el manejo adecuado del estrés laboral.

1.6 Definición de variables

Definición Conceptual

Teletrabajo: Actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora y que es llevada a cabo fuera de la sede de la empresa, bajo una constante comunicación y con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación. (Chávez & Sánchez, 2016, p.15)

Estrés laboral: “El estrés en el trabajo es comprendido como las reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades del trabajador.” (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018, p. 45).

Definición Operacional

Estrés laboral: Se evaluarán los niveles de estrés que presenten las empleadas que se encuentran laborando en la modalidad de teletrabajo aplicando el cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. Este cuestionario está conformado con 25 preguntas, para cada una se solicita 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 7=nunca hasta 1=siempre.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2. Estrés ocasionado por la modalidad de teletrabajo

2.1 La organización

El ser humano es un ser social por naturaleza que necesita de otros para interrelacionarse y sobrevivir. Por ello, con el paso del tiempo, establecieron organizaciones para la administración de los bienes. “Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes (productos) o con la prestación de servicios (actividades especializadas) las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones” (Chiavenato, 2006, p.2) En las organizaciones se reúnen personas para alcanzar objetivos comunes.

Las empresas tienen una gran importancia e impacto en la vida de todos los seres humanos, ya que las producciones de estas son imprescindibles para la vida diaria y al mismo tiempo dependen de ellas para obtener un empleo y con ello recibir remuneración de acuerdo con el trabajo realizado. Hay una gran variedad de tipos de organizaciones por lo que cada una tiene sus propios fines y características, pero la principal que integra la labor que realizan son los objetivos y metas hacia los cuales se dirige su actividad para lograr un fin.

Toda empresa se proyecta a un largo periodo de tiempo, pero para ello deben buscar ser dinámicas adaptándose a los cambios sociales, técnicos, económicos, políticos, ambientales, demográficos, entre otros que puedan presentarse, ajustando sus estrategias a las necesidades actuales. A pesar de los avances tecnológicos que existen en la actualidad, estos no son garantía para la calidad de servicios que puedan prestarse.

Las organizaciones necesitan de trabajadores para poder existir, ya que estos son los que proveen a las empresas de conocimientos, habilidades y competencias requeridas para poder funcionar. Esto nos indica que el recurso

humano es el elemento fundamental para la gestión y competitividad organizacional. “La participación total de todos los miembros de la organización ha de buscar una fuerza de trabajo comprometida, motivada, creativa, alineada con las metas propuestas en la compañía” (Agudelo & Saavedra 2016 p. 12). Para lograr un vínculo entre el trabajador y la compañía, deben existir condiciones laborales ideales.

2.1.1 Condiciones laborales

En Guatemala los derechos y las obligaciones de patronos y trabajadores están reguladas en el código de trabajo. Entre las condiciones laborales mínimas y que destacan en este código están, el tipo de salario y la forma en la que se efectuará el pago, tomando en cuenta el monto del salario mínimo. Los horarios y jornadas de trabajo diurnas y nocturnas, el derecho a descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales y condiciones de higiene y seguridad en la organización. En este código se hace una mención especial sobre condiciones para el trabajo de mujeres en el artículo 147.

En el convenio sobre salud y seguridad en el trabajo elaborado por Organización Internacional del Trabajo (2009) revelan que las condiciones laborales no siempre son respetadas, esto ha llevado a establecer como uno de sus ejes de labor el fomento de condiciones de trabajo seguras y productivas, poniendo una especial atención a todas aquellas áreas que no se han contemplado anteriormente como la paternidad responsable, cuidado del ambiente, entre otras, para lograr empresas sostenibles en el futuro.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística, Guatemala tiene una tasa de pobreza 59.3% de los habitantes, dentro de los cuales el 23.4% se encuentra dentro de la categoría pobreza extrema (INE, 2014). Estas condiciones de vida de gran necesidad económica y el alto porcentaje de desempleo provocan que los habitantes del país acepten empleos en los que se vulneren sus derechos. Además,

de todas las condiciones ya legisladas, los trabajadores perciben algunas situaciones como positivas y negativas dentro de un ambiente laboral.

Soria & Ávila (2016) establecen que entre las categorías positivas del trabajo se encuentran el clima y relaciones interpersonales, comodidad, remuneración, flexibilidad, organización, oportunidades y capacitación, estabilidad, prestigio, resultados, respeto, valores, compromiso, confianza y diversidad. Dentro de las categorías negativas se ubican la desorganización, mala remuneración, malas condiciones físicas y de trabajo, presión, trabajo excesivo, poca comunicación, mal clima organizacional, falta de capacitación y oportunidades, burocracia, falta de innovación, falta de liderazgo, monotonía, favoritismos y poca estabilidad.

Según Salgado (2017) la actividad de trabajar, como hecho social, constituye al hombre en actor social, que aprende a ejercer un rol de actor colectivo y a la vez establecer relaciones de cooperación, subordinación o de poder, ayudándole a adquirir conciencia de su contribución social a la producción y reproducción de la vida cotidiana, histórica y colectiva. Los factores de bienestar laboral son determinantes en la relación trabajador-empleador, la forma en que se evalúa la tarea del trabajador, el tipo de supervisión, la forma de retroalimentación y el apoyo para el desempeño del trabajo son factores que inciden sobre las condiciones laborales.

Todo empleo, por sencillo que pueda verse, implica un agente estresor para cualquier trabajador, pero si a esto le sumamos condiciones laborales inadecuadas puede influir a verse incrementado el estrés laboral, afectando así el rendimiento y desempeño profesional. Para adecuar las condiciones de trabajo ideales a una empresa se debe tomar en cuenta la modalidad del trabajo con la que esta se encuentran desempeñando sus funciones.

2.1.2 Modalidades de trabajo

La OIT (2016) ha observado que en mayoría de las leyes laborales han buscado regir las normas en las que se ofrecen importantes protecciones para los trabajadores que tengan una relación de trabajador-empleador y estén contratados a tiempo completo por un periodo establecido. En las últimas décadas se han ido desarrollando nuevas formas de trabajo, la mayoría de estas necesitan ser reglamentadas para equilibrar tanto las necesidades de los trabajadores como de las empresas.

La noción tradicional de empleo se refiere a un puesto de trabajo ocupado por un trabajador a tiempo completo (que desarrolla una jornada horaria considerada adecuada para el momento y el país del que se trate). Pero cada vez se generalizan más las formas particulares de empleo. Entre estas modalidades de trabajo se encuentran:

- Empleo temporal: este se realiza por medio de contratos con una duración determinada que puede ser por días o meses. Dentro de esta modalidad se encuentran los trabajos por proyectos, tareas o interinidad enfocado a sustituir a trabajadores que tienen derecho de ausentarse de labores.
- Trabajo a tiempo parcial en el que se establecen horas de trabajo más reducidas a las de uno de tiempo completo.
- Relación de trabajo multipartita en el que se adquieren los servicios por medio de una agencia de prestación de servicios, este también se adquiere por temporadas.
- Teletrabajo que se alude al trabajo que se realiza fuera de las instalaciones del empleador por medio de las tecnologías de la información y comunicación, el cual puede ser de tiempo completo o tiempo parcial. En este

se encuentran tres categorías como, un individuo realizando trabajos desde casa por sí solo, como emprendedor, una empresa que tiene trabajadores trabajando desde casa de forma remota y trabajadores dentro de la empresa que prestan servicios de teletrabajo a los clientes.

2.2 Teletrabajo

El mundo laboral actual se ha caracterizado por la innovación y la competitividad, esto ha estimulado a las empresas a promover el potencial de los trabajadores de forma creativa. En la época contemporánea los avances tecnológicos han modificado las formas de relaciones sociales y con ello las relaciones laborales, gracias a esto la modalidad de teletrabajo ha tomado auge en los últimos años y ha permitido cambiar paradigmas de espacios laborales logrando una mayor productividad y satisfacción de los trabajadores Chávez & Sánchez (2016) definen el teletrabajo como:

“La actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora y que es llevada a cabo fuera de la sede de la empresa, bajo una constante comunicación y con el apoyo de las tecnologías de la información.” (p. 15).

Esta modalidad permite trabajar en un lugar diferente a la empresa, esto a su vez provoca un distanciamiento físico entre el trabajador con colegas por lo que se facilita la interacción por medio de las tecnologías de la comunicación. La presencia del trabajador es medida por medio de objetivos que se deben cumplir en un tiempo determinado. El progreso tecnológico cada día suple más la necesidad de la presencia de los trabajadores en sus puestos laborales logrando disminuir los tiempos de desplazamiento desde el hogar al trabajo y los tiempos muertos sin tareas a realizar. Para optar por este tipo de empleo el trabajador debe contar con competencias tecnológicas para desarrollar su labor.

Además del conocimiento tecnológico, los trabajadores necesitan diferentes recursos para desarrollar su labor como computadoras, teléfono móvil, cámara digital, servicios de electricidad e Internet. Al mismo tiempo que para poder tener un buen desempeño es indispensable un espacio libre de distracciones. Por la cantidad de elementos que demanda esta modalidad hay empresas que ofrecen espacios físicos o localidades para que trabajadores remotos puedan realizar sus tareas, brindando espacios de trabajo compartido.

En Guatemala aún no existen leyes que regulen las condiciones laborales del teletrabajo. Para Santillán-Marroquín (2020) esta forma de trabajo debe ser reconocida como una relación laboral legítima y como tal debe ajustarse al código del trabajo y demás leyes laborales de cada país. Para ello se deben ajustar todas circunstancias que necesiten serlo como el salario, el horario, estableciendo las jornadas ordinarias y reconocer económicamente las extraordinarias.

2.2.1 Características del teletrabajo

La característica principal del teletrabajo es el ser un empleo remoto, por lo que es imprescindible contar con medios físicos e informáticos y la capacidad de ser subordinado sin la necesidad de estar bajo la vigilancia de alguien. Anghel, Cozzolino & Lacuesta (2020) explican que para poder optar a esta forma laboral hay que evaluar primero el tipo de trabajo, para ver si este puede ser llevado a cabo fuera de las instalaciones de la empresa, a la vez evaluar si las condiciones de la residencia del trabajador tienen lo necesario para llevar a cabo su trabajo como redes e infraestructura y que el trabajador cuente con la capacidad de realizar un trabajo remoto.

En la mayoría de las ocasiones el teletrabajo cuenta horarios flexibles, ya que se enfoca en alcanzar objetivos, por lo que de esta forma es cómo se monitorea y controla la labor del trabajador. Es importante mencionar que el teletrabajo no es una profesión en sí, sino una modalidad laboral, en la que distintos profesionales ejecutan sus labores fuera de las instalaciones de la empresa. En algunas

ocasiones se ha asumido que esta forma de trabajo está vinculada a solo un tipo de labor, pero en la actualidad se han abierto áreas de oportunidad para ampliar y unir a más personas a optar por esta opción de trabajo. Para ingresar en la categoría de teletrabajador los trabajadores deben tener una relación laboral de contratación directa con una empresa.

2.2.2 Beneficios del teletrabajo

Catunta (2018 p. 212) afirma que “los beneficios del teletrabajo se extienden al teletrabajador, empleador y a la sociedad en general. Contribuyen a la mejor calidad de vida de las personas”. A la vez expone que entre los beneficios percibidos por el trabajador se encuentran que este puede planificar y organizar su tiempo para cumplir con sus obligaciones, de esa forma puede equilibrar tiempo para el trabajo y la convivencia familiar, ayuda a reducir gastos de combustible, puede aprovechar mejor el tiempo no invirtiéndolo en desplazarse hacia la empresa, al mismo tiempo que facilita la independencia y autonomía laboral. A la vez brinda la oportunidad a poblaciones vulnerables a poder tener acceso a un trabajo digno, como los que presentan dificultades para movilizarse.

Camacho & Vera (2018) expusieron que entre los principales beneficios se encuentran que ayuda a reducir los problemas y conflictos laborales, esto debido a que no hay mayor interacción entre los trabajadores, a la vez que eleva la productividad al enfocarse en el logro de objetivos y resultados, disminuye la necesidad de recursos para uso de los trabajadores, elimina el control de horario, el absentismo laboral, se mejoran los plazos de cumplimiento y entrega, facilita la expansión geográfica de la empresa, crecimiento sin cambios fuertes en las estructuras organizacionales, reduce los accidentes de trabajo, favorece el acceso a capacitación y abre más oportunidades de empleo.

Entre los beneficios que pueden aprovechar los empresarios al contratar personas en este régimen está la oportunidad de poder seleccionar al talento

humano mejor calificado repercutiendo en mejorar la productividad y reducción de costos. Al establecer el trabajo móvil se eliminan gastos fijos de la empresa como el pago de oficinas, costos de inmuebles, equipos y servicios. El teletrabajo también es de beneficio para las sociedades ya que el evitar que los trabajadores se trasladen a sus organizaciones reduce los problemas de tránsito generando un beneficio ecológico, lo que a su vez repercute en la baja de los índices de accidentes de tránsito.

2.2.3 Desventajas del teletrabajo

Las empresas que implementan con anterioridad la modalidad de teletrabajo han logrado establecer las normativas correspondientes para ofrecer un ambiente adecuado para laborar a distancia. Pero el cambio que dio de forma abrupta de la forma de trabajo presencial a un trabajo móvil, debido a la pandemia por Covid 19, no permitió regular, ni conocer la forma en la que se iba a realizar la labor desde otro ámbito que no fuera la organización, tanto para el trabajador como el empleador. Los trabajadores no tenían contemplado la posibilidad de trabajar desde el hogar, por lo que en la mayoría de los hogares no se contaba con las condiciones laborales adecuadas, si esto no es modificado puede que contraigan problemas de ergonomía y enfermedades ocupacionales.

Camacho & Vera (2018) también indican que si el trabajador no logra organizar su tiempo de forma eficiente puede pasar más tiempo trabajando del que pasaba en su oficina, esto puede ir de la mano que la exigencia en el hogar sea más por el simple hecho de no tener las necesidades de desplazarse hacia su empresa y puede necesitar más horas de trabajo, incluso utilizar fines de semana. Algunas personas pueden sentirse aisladas por el bajo contacto social con los compañeros de trabajo y se puede llegar al sedentarismo. Para las empresas se puede llegar a perder el liderazgo. Tener menor control en la base de datos de la compañía. Disminuir la identificación del trabajador con la compañía ya que no tiene mayor contacto social presencial.

2.2.4 El teletrabajo en Guatemala

En la década de los setentas, durante la crisis del petróleo, la práctica del teletrabajo comenzó en América Latina, principalmente en los países en los que la tecnología ya comenzaba a desarrollarse. La Academia Internacional de Teletrabajo de América Latina y el Caribe (2017) señalan que las primeras organizaciones donde se aplicó fueron las transnacionales, mientras en las sedes principales la práctica laboral era recurrente. Los pioneros en esta modalidad fueron Brasil y Argentina, creyendo que los demás países adoptarían estas prácticas, sin tomar en cuenta que varias de las empresas de Latinoamérica han heredado estructuras rígidas en las empresas, haciéndolas poco receptivas a estos cambios.

Sin embargo, países como Costa Rica y México han adoptado este esquema como un medio que contribuye con la inserción laboral, la modernización, la calidad de vida, entre otros. En 2008 el Gobierno de Costa Rica emitió el decreto N°34704, para facilitar y orientar los procesos del teletrabajo, mientras que en la Ley Federal del Trabajo en México se contemplan leyes para el trabajo a domicilio.

“Como nueva tendencia laboral, el teletrabajo es adoptado e influenciado por factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos, entre otros.” (Benjumea-Arias, Villa-Enciso & Valencia-Arias, 2016, p.67). La actual pandemia por Covid-19 ocasionó la necesidad de tomar medidas en contra de su propagación. Esto ha afectado directamente a todas las empresas en su contexto económico ya que desde marzo del año 2020 se tuvieron que paralizar las actividades profesionales con el fin de reducir la movilidad de la población y se tuvo que migrar a la forma de continuar con la labor desde los domicilios. Para muchos trabajadores la oportunidad de teletrabajar tuvo un efecto positivo, ya que en otro contexto este cambio hubiese tardado mucho tiempo en ser una oportunidad o nunca se hubiera dado.

La característica primordial del teletrabajo es el uso de las tecnologías, siendo fundamental el acceso a la conectividad a Internet. En el (INE,2018) indica que el 78% de la población no utilizan la computadora y solo un 29% de la población

tiene acceso a internet, esto hace aún más difícil el cambio de modalidad presentada durante la crisis por Covid 19. No fue hasta en el mes de abril del año 2020 que se presentó una propuesta de ley en el Congreso de la República de Guatemala que promueve la implementación de la modalidad laboral del teletrabajo, que estimula la generación de empleo y la modernización en los sectores públicos y privados, pero aún no se ha dado resolución a esta.

2.2.5 Nuevos retos del teletrabajo

El teletrabajo incorpora la actividad empresarial como una opción que busca brindar nuevas y mejores oportunidades, pero a la vez puede ser acompañado por riesgos para la salud del trabajador.

Desde el punto de vista laboral no existen protocolos establecidos que contemplen estos riesgos específicos en el teletrabajador, aun así, según Herrero, Alberich, Vicente & García (2018) plantean que los principales riesgos laborales son los problemas ergonómicos, por no contar con las condiciones físicas adecuadas y estar mucho tiempo sedentarios, los psicosociales por el aislamiento físico de compañeros de trabajo, lo difícil que es separar la vida familiar de la laboral por estar siempre en el mismo espacio, sin dejar de lado el impacto en contaminación ya que cada trabajador necesita su propio equipo para trabajar.

Una de las características comunes en los seres humanos es su necesidad de expresarse y transmitir sus ideas, por lo que los procesos comunicativos siempre están presentes en las interacciones de las personas, esto lleva a lo que indican Rodríguez & García (2016) las organizaciones que aplican esta modalidad de trabajo deben buscar el logro de una comunicación asertiva de forma virtual, para ello estableciendo políticas de comunicación que generen estrategias dinámicas de interacción por medio de las TIC'S.

El incorporar el teletrabajo en las empresas implica diversos retos como conocimientos técnicos e informáticos, inversiones iniciales de las empresas para optimizar los recursos tecnológicos como lo son equipo, plataformas para que los trabajadores ejerzan su labor, así como buscar ideas creativas que ayuden a las compañías a dar un seguimiento a los trabajadores en su cumplimiento de trabajos, horarios y lograr fomentar la cultura organizacional a distancia. No se puede dejar de lado que se deben ajustar las políticas corporativas para esta modalidad.

El teletrabajo puede tener un impacto directo con la elevación de los niveles de estrés, esto debido a que en la mayoría de los casos el trabajo desde el hogar implica contemplar jornadas laborales más largas, no contar con un horario específico de inicio o finalización de labores, espacio para pausas, un trabajo más intenso y el hecho que en ocasiones se interrumpa la labor para realizar tareas domésticas. También puede afectar física y emocionalmente al teletrabajador el no contar con un espacio ideal para realizar su labor libre de ruidos y con espacio adecuado. Otros estresores pueden estar fuera del control como las fallas en Internet o equipo de trabajo.

2.2.6 Mujer y teletrabajo

El rol del trabajo en la sociedad tiende a dividirse en géneros, por ejemplo, para las mujeres debe ser compatible con las responsabilidades derivadas dentro de su rol en la familia o en casa, mientras que el empleo para los hombres es una obligación o eje central en sus vidas. Las mujeres tienden a estar en roles parciales, temporales o precarios en las empresas, por el contrario, los hombres tienen más oportunidades de acceso a contratos de tiempo completo y apertura al crecimiento.

En Guatemala, el cambio tan repentino de la modalidad presencial a la remota debido a la contingencia del coronavirus pudo significar una doble carga a las mujeres que no estaban organizadas para realizar sus labores desde su hogar, ya que tuvieron que combinar el tiempo del trabajo con el cuidado y educación de sus

hijos o de personas dependientes. El dedicar tiempo al cuidado de otras personas o a actividades domésticas puede generar menor concentración a la hora de trabajar, por lo que tendrán que dedicar más tiempo a laborar para cumplir con sus obligaciones reduciendo las horas de desconexión y de relajación lo que podría elevar el estrés laboral.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2018) en Guatemala existen brechas de acceso a internet, teléfono y computadora, y esta puede ver más marcada por géneros, por ejemplo, en el departamento de Guatemala, el 80.3% de hombres usa celular, el 46.82% computadora y el 56.7% internet, mientras que el 77.79% de mujeres usa celular, el 42%, computadora y 52.52% internet. Por otra parte, la mujer tiende a destinar horas semanales de trabajo no remunerado en el cuidado del hogar y de los hijos, si los tuviera, haciendo que tenga que combinar sus labores con una organización con las domésticas. El teletrabajo podría ser aplicado como apoyo a las mujeres gestantes o en fase de lactancia.

Las interrupciones frecuentes y prolongadas en la carrera profesional están conectadas al rol reproductivo y matrimonial. Los hombres tienen más facilidad de lograr una carrera continua y sin interrupción, a la vez mayor disponibilidad de horas extras, reuniones fuera del horario regular y como consecuencia generar mayor remuneración. La edad de 25 a 40 años y el estado civil para los varones es un factor positivo para la contratación de personal, mientras que para las mujeres estas mismas circunstancias se convierten en factores negativos que les restan oportunidades de empleo.

Según los datos (INE, 2018) a diferencia que, en décadas pasadas, en actualidad hay un mayor porcentaje de mujeres que hombres laborando. Sin embargo, se ha percibido que el salario, aun en este tiempo, no es equitativo. Nuevamente en los datos del INE se observa que es mayor el porcentaje de hombres que de mujeres con salarios arriba de los 10,000. Una de las razones que

puede provocar esta desproporción son los beneficios que la mujer puede gozar por maternidad, por lo que los salarios no siempre se asignan de igual forma.

Algunas mujeres reducen sus horas laborales o abandonan sus trabajos luego de tener hijos, por ello para la OIT (2019) las tecnologías de la información y comunicación han brindado la posibilidad de crear relaciones laborales atípicas que se caracterizan por mayor flexibilidad y movilidad, logrando que el teletrabajo sea utilizado como una herramienta válida para equilibrar el trabajo y la vida por medio del horario flexible, de esta forma puede ayudar a mantener su vida laboral, combinándolo con los cuidados de los miembros del hogar que generalmente recaen en ellas.

Sanchez, Fraga, & Aguirre (2017) indican que la forma de percibir el ambiente organizacional puede ser diferente entre los trabajadores de una organización debido a su género y con ello, el nivel de estrés padecido puede ser diferente entre un hombre y una mujer. El proceso evolutivo de los sistemas productivos y la globalización, agregando a esto la pandemia actual que se está viviendo, están encaminando a un presente y futuro laboral con instituciones flexibles con esquemas abiertos, llevando a esto la opción del teletrabajo como una buena opción, por lo que existe la necesidad de regularlo y brindar las condiciones necesarias para poder tener a trabajadores productivos y así disminuir los niveles de estrés.

2.3 Estrés laboral

La vida moderna tiende a transcurrir de forma acelerada, ocasionando que las personas se enfrenten a diferentes obstáculos que deben superar, los cuales pueden generar reacciones físicas y emocionales, elevando en sí el estrés, por lo que es común que toda actividad laboral tenga una dosis de estrés al momento de desarrollarse.

“El estrés laboral es considerado un menoscabo psíquico o efecto negativo del trabajo, y generalmente se produce en circunstancias donde los trabajadores sienten que las exigencias laborales sobrepasan las posibilidades personales de cumplirlas”. (Miranda-Ledesma & Batista-Anach, 2018, p.71). Para da Cruz, Souza & Souza (2017) el estrés laboral muy bajo o alto pueden provocar apatía o desánimo, pero un nivel intermedio es adecuado ya que ayuda a que los trabajadores estén siempre activos, busquen la creatividad, eleven su desempeño y tengan la capacidad de adaptarse a los cambios.

El estrés puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador por lo que Osorio & Niño (2017) relacionan este con la satisfacción laboral, la inteligencia emocional y problemas músculo esqueléticos, a la vez que pueden darse por la demanda-control laboral, recompensa-esfuerzo y modos de afrontamiento laboral. Quiroz, Rivera & Valero (2017) explican que el estrés laboral está caracterizado por las posibles relaciones de amenaza que tiene el trabajador como el lugar físico del trabajo, las características del trabajo y las relaciones que se pueden dar entre los compañeros de labores. Este tipo de estrés está asociado con problemas de productividad, salud y relaciones personales.

2.3.1 Características del estrés laboral

Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz (2018) indican que del estrés laboral se desencadenan una serie de enfermedades y accidentes laborales. Esto se da como reacciones físicas y emocionales por el estrés causado. Los síntomas que mencionan son:

- a. Síntomas fisiológicos: Se hacen presentes en tensiones musculares, como cuello y espalda. Enfermedades gastrointestinales como úlceras, acidez, problemas digestivos o del colon, falta de apetito. Otros síntomas como dolor de cabeza, trastornos del sueño, palpitaciones en el pecho, problemas

respiratorios o cardíacos. En algunos casos también presentan trastornos en el aparato reproductor.

- b. Síntomas de comportamiento social: dificultades en la familia, problemas para permanecer quieto o para iniciar actividades; aislamiento, desinterés.
- c. Síntomas intelectuales y laborales: sobrecarga de trabajo, problemas para concentrarse, problemas con la memoria a corto plazo. Sentimientos de frustración, cansancio, desgano. Poco rendimiento laboral, deseo de ausentismo, poco interés en actividades de la empresa. Dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo.
- d. Síntomas psicoemocionales: Presencia de sentimientos de soledad, irritabilidad, actitudes negativas. Consumo de bebidas alcohólicas, cigarro. Sentimiento de no lograr nada en la vida y querer mejorar mas no conseguirlo.

2.3.2 Tipos de estrés

Todas las personas actúan de forma diferente frente a un agente estresor, a la vez estos agentes pueden causar estrés en diferentes niveles. Para la Asociación Americana de Psicología (2016) el estrés se puede dividir en tres tipos: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico.

- **Estrés agudo:** Es el estrés que generalmente maneja la población, el cual es tratable y manejable. Se da por exigencias y presiones del pasado reciente y futuro cercano. Este estrés puede ser positivo al darle emoción a alguna actividad que se desea realizar, pero al mismo tiempo puede ser negativo al ocasionar dolores de cabeza, malestar estomacal y otros síntomas. Por ser de corto plazo no causa daños importantes en el organismo.

- **Estrés agudo episódico:** Son las personas que padecen estrés agudo con frecuencia. Estas personas asumen muchas responsabilidades lo que les genera dificultad para organizarse. Estas personas cuentan con un impulso de competencia, agresividad, impaciencia y sentido de la urgencia. Otra forma de manifestación de este tipo de estrés son las personas que viven bajo una preocupación incesante y que ven con pesimismo cada situación. Estas tienden a estar tensos, ansiosos y deprimidos. Pueden ser resistentes al cambio ya que perciben su estilo de vida como parte integral de lo que son y hacen.
- **Estrés crónico:** Este estrés se da cuando una persona no ve una salida a algún problema que está viviendo, por lo que se da durante periodos muy largos. Es un estrés agotador y desgastante. Puede surgir desde experiencias traumáticas del pasado. Las personas que padecen estrés crónico pueden acostumbrarse a él, pero siempre se ve un desgaste a largo plazo, por lo que pueden requerir de tratamiento médico y de conducta.

2.3.3 Fases del estrés

Paredes, Peña & Vacio (2016) toman como base las tres etapas de estrés explicadas por Melgosa, la fase de alarma, de resistencia o adaptación y de agotamiento.

- **Fase de alarma:** da el aviso al cuerpo de un agente estresor, este proceso se produce para preparar al organismo para reaccionar ante una tarea o esfuerzo.
- **Fase de resistencia o adaptación:** el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de la amenaza.
- **Fase de agotamiento:** si la persona no se adaptó al evento estresante pasa a esta fase que se da cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

Por la naturaleza del objeto de estudio de esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, el cual Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) indican que este enfoque está relacionado con operaciones matemáticas y conteos numéricos, siguiendo un proceso secuencial para comprobar la hipótesis y encontrar los resultados de una investigación. Aplicando este enfoque se recolectaron datos del personal de mujeres del sector eléctrico para realizar su análisis y medición.

Se trabajó por medio de un alcance descriptivo, “los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018 p. 108). Tomando en cuenta este alcance porque luego de la interpretación de los datos se reportó la información del problema investigado, esto de la mano de un diseño transversal descriptivo ya que se indagó en el nivel de estrés causado por el teletrabajo en un tiempo único.

3.2 Sujetos

La técnica de muestreo fue no probabilística por intención, de acuerdo con los objetivos de la investigación. Se contó con una muestra de 31 mujeres en edades comprendidas de 30 a 50 años, que trabajan en el sector eléctrico, las cuales derivado de la pandemia Covid 19 tuvieron que cambiar de forma abrupta su forma de trabajo presencial y adaptarse para realizar su trabajo de forma remota.

3.3 Instrumentos

Para obtener la información del trabajo de campo para esta investigación se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual mide estresores organizacionales, grupales

e individuales. En esta investigación se aplicó este instrumento de libre difusión para evaluar el nivel de estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico.

Validez y confiabilidad

El cuestionario fue validado con una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente Alpha de Cronbach fue de 0.966, lo que represente alta confiabilidad. Para cada reactivo, se solicitan 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre). Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 1=siempre hasta 7=nunca.

Ficha técnica del cuestionario de estrés laboral OIT – OMS

Nombre del instrumento	Escala de Estrés Laboral OIT- OMS
Autores	Ivancevich & Matteson (1989)
Confiabilidad	0.966 según el alfa de Cronbach
Procedencia	El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS
Aplicación	Individual, grupal y organizacional
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años
Particularidad	Instrumento de exploración psicológica
Duración	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
Finalidad	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales
Estructuración	La prueba consta de 7 áreas
Baremación	Tabla de cálculos de puntuaciones. Cuenta con baremo latinoamericano

El cuestionario consta de 25 ítems relacionados con:

1. Clima organizacional: Conjunción de ítems 1, 10, 11, 20.
2. Estructura organizacional: Conjunción de ítems 2, 12, 16 ,24.

3. Territorio organizacional: Conjunción de ítems 3, 15, 22.
4. Tecnología: Conjunción de ítems 4, 14, 25.
5. Influencia del líder: Conjunción de ítems 5, 6, 13, 17.
6. Falta de cohesión: Conjunción de ítems 7, 9, 18, 21.
7. Respaldo del grupo: Conjunción de ítems 8, 19, 23.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita se aplica a su realidad, anotando el número que mejor la describa.

1. si la condición es SIEMPRE
2. si la condición es GENERALMENTE
3. si la condición es FRECUENTEMENTE
4. si la condición es ALGUNAS VECES
5. si la condición es OCASIONALMENTE
6. si la condición es RARAS VECES
7. si la condición es NUNCA

Para ampliar la información de campo de esta investigación se utilizó una técnica cualitativa de cuatro preguntas abiertas, en la que se indagó sobre cómo incide el ámbito familiar en el teletrabajo y determinar si la empresa cuenta con estrategias para el manejo del estrés laboral.

Pilotaje

Para el pilotaje se tomó como muestra 12 mujeres entre las edades comprendidas de 30 a 50 años de diferentes empresas, las cuales derivado de la pandemia Covid 19 tuvieron que cambiar de forma abrupta su forma de trabajo presencial y adaptarse para realizar su trabajo de forma remota. El enlace para la prueba fue enviado por medio de Whatsapp a 20 personas, siendo 12 mujeres que ingresaron y respondieron el cuestionario.

El pilotaje evidenció que la sección de preguntas abiertas no promovía una respuesta amplia, por lo que se cambió la forma de redacción para generar respuestas más extensas. Así mismo, se trasladó esta sección al final del

instrumento, para que las personas a encuestar no asumieran que todas las preguntas del instrumento eran abiertas.

También se constató que la escala de Likert creada para el Cuestionario de Estrés Laboral al digitalizarla en un Formulario de Google no estaba estructurada de una forma que se pudieran observar fácilmente las opciones de respuestas, por lo que se cambió la forma de presentación de escala a preguntas con selección múltiple para tener validez y confiabilidad en sus respuestas. A la vez se amplió la información de la razón del instrumento como el título del estudio, datos generales del investigador y el objetivo general de la investigación.

Así mismo, se evidenció que varios participantes tuvieron dificultad en comprender la forma de elegir la opción correcta de la escala de likert para responder a las preguntas que estaban redactadas en forma negativa, por lo que se modificaron las preguntas de negativas a afirmativas.

Árbol de categorías

	Categoría	Subcategoría	Indicadores	Preguntas
Estrés labor al ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres	Teletrabajo	Lugar de trabajo	Lugar	- ¿Cuenta con un espacio asignado para realizar su trabajo?
			Nivel de distractores	- ¿El espacio para elaborar su trabajo tiene algún distractor?
			-Mobiliario	- ¿Cuenta con mobiliario ergonómico en su espacio de trabajo?
		Herramientas tecnológicas	-Dispositivos -Servicio de Internet	- ¿Cuento con el equipo para llevar a cabo el trabajo a tiempo es el adecuado? - ¿Se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo? - ¿Se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?

	Estrés laboral	Cultura organizacional	-Misión y visión	- ¿Las personas comprenden la misión y metas de la organización?
			-Estrategias y políticas de la organización	- ¿La estrategia de la organización es bien comprendida? - ¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia ayudan al buen desempeño?
			-Dirección	- ¿La organización cuenta con dirección y objetivo?
		Estructura organizacional	-Estructura	- ¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir cómodo y apoyado? - ¿Una persona a mi nivel tiene suficiente control sobre el trabajo? - ¿La estructura formal tiene papeleo adecuado?
			-Cadena de mando	- ¿La cadena de mando se respeta?
		Territorio organizacional	-Área de trabajo	- ¿Estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo? - ¿Se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?
			-Unidades de trabajo	- ¿Me siento cómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?
		Influencia del líder	-Supervisión	- ¿Mi supervisor da la cara por mí? - ¿Mi supervisor me respeta? - ¿Mi supervisor se preocupa por mi bienestar personal? - ¿Mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?

		Falta de cohesión	-Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Mi equipo disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización? - ¿Mi equipo se encuentra organizado? - ¿Mi equipo me apoya bastante?
		Respaldo del grupo	-Apoyo del equipo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes? - ¿Mi equipo respalda mis metas profesionales? - ¿Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando es necesario?

3.4 Procedimiento de la investigación

El proceso de investigación se inició con la elección del área, línea y tema a investigar, luego que este quedara definido se realizó el planteamiento del problema. En este planteamiento se establecieron los objetivos de la investigación, el enfoque y diseño que se utilizó para el estudio y se definieron las variables tanto conceptuales como operacionales.

Luego se sustentó la investigación con un marco conceptual, esta revisión de la literatura ayudó a manejar y comprender todo lo relacionado el tema a investigar y analizar instrumentos o sistemas de medición utilizados en otros estudios. Al contar con más conocimiento teórico se diseñó el árbol de categorías, en el cual se establecieron las categorías de las variables a investigar, junto con sus indicadores y propuestas de preguntas a plantear para la construcción del instrumento.

Luego del análisis se tomó la decisión de utilizar un instrumento previamente elaborado, por ser una investigación con enfoque cuantitativo se seleccionó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual solicita 7 opciones de

respuesta con una escala numérica tipo Likert (de siempre a nunca). Para indagar sobre cómo incide el ámbito familiar y determinar si la empresa cuenta con estrategias para el manejo del estrés laboral se amplió el instrumento con una técnica cualitativa de cuatro preguntas abiertas.

Al construir el instrumento se llevó a cabo una prueba piloto, pasando el instrumento a una pequeña muestra para asegurar la pertinencia y eficacia de este, así como si la redacción y estructura era adecuada para la correcta aplicación. Se gestionaron cartas a la Secretaría del Departamento de Postgrado de Psicología de la Universidad de San Carlos para solicitar la autorización de aplicación de instrumentos en empresas del sector eléctrico.

La aplicación del instrumento, por razones de seguridad derivado de la pandemia Covid 19 se realizó de forma virtual por medio de los Formularios de Google, en una única aplicación por tener un diseño transversal, iniciando con el consentimiento informado, luego el cuestionario de estrés laboral y finalizando con la sección de preguntas abiertas.

Luego de la aplicación se llevó a cabo la sistematización y análisis metodológica estadística descriptiva de las variables. Para finalizar se elaboró el informe final, basado en el formato del Departamento de Estudios de Postgrado que está formado por los siguientes apartados: selección de línea de investigación, conformación del trabajo de graduación y estructura de consulta o investigación.

3.5 Diseño y metodología descriptiva

Para obtener resultados confiables, medibles y rápidos del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, se realizó un análisis estadístico. En este cuestionario se utilizó la técnica de análisis de datos por medio de frecuencias, que es la cantidad de veces que se repite una respuesta en la prueba, se estableció la relación entre el total de las personas de la muestra con las respuestas que

brindaron por medio del porcentaje. Para representar estos datos cuantitativos de forma visual se diseñaron gráficas circulares.

Se analizaron los parámetros estadísticos sobre el centro de la distribución de la población estadística por medio de las medidas de tendencia central, para ello se calculó la media, que es el promedio del conjunto de los datos numéricos. La mediana, que es la posición central, distribuyendo la misma cantidad de valores de un lado que del otro y la moda que es el valor que más se repite en la población.

Así mismo, se establecieron las medidas de dispersión para obtener el valor numérico que brinde información sobre el grado de variabilidad de una variable. Para ello se estableció el rango, para indicar la diferencia entre el valor máximo y el mínimo de la población. La varianza y desviación estándar para representar la variabilidad de los datos y dispersión respecto a la media.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

La aplicación del instrumento inició luego que este fuera aprobado por el Departamento de Postgrado de Psicología de la Universidad de San Carlos. En ese momento, se tuvo una reunión con el director de Recursos Humanos, el Ingeniero Walter De León, encargado de velar por las personas que se encuentran realizando teletrabajo y se solicitó la autorización para realizar el trabajo de campo.

El Ingeniero De León tuvo mucha apertura de apoyar el proceso de la tesis de la Maestría de Gestión Humana y Organizacional de la USAC y brindó los números telefónicos para ponerse en contacto con las trabajadoras que estaban laborando desde la modalidad de teletrabajo. Se contactó vía telefónica a las personas para explicarles el objetivo y la confidencialidad del estudio y solicitarles su apoyo respondiendo el cuestionario. Para ello se les envió por Whatsapp el link del formulario.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos a través de la prueba realizada a 31 mujeres que se encontraban laborando en modalidad de teletrabajo, el instrumento que se utilizó estaba organizado con un consentimiento informado, luego una escala tipo Likert, es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores para poder medir las opiniones de los encuestados y por último cuatro preguntas abiertas para profundizar en los objetivos del estudio.

Para obtener una calificación del cuestionario de estrés laboral se multiplicó el valor asignado a la opción de respuesta. En la columna de sumatoria se colocó la suma obtenida en cada una de las escalas, en la n la cantidad de mujeres estudiadas y en \bar{x} , el promedio de respuestas, es decir, la división de la sumatoria entre el número de mujeres que respondieron el cuestionario. La sumatoria del indicador se refiere al promedio obtenido en cada pregunta, el punteo mayor se refiere al multiplicar 7 (cantidad máxima) por el número de preguntas de que consta

cada indicador ($7 \times 4 = 28$) en los ítems con cuatro preguntas o ($7 \times 3 = 21$) en los ítems que solo contaban con tres preguntas.

Tabla 1. Niveles en general de todos los sujetos

Medidas de tendencia central	Punteo
Muestra	31
Media	67
Mediana	61
Moda	41
Desviación estándar	26.40
Error típico	4.74

Fuente: Elaboración propia

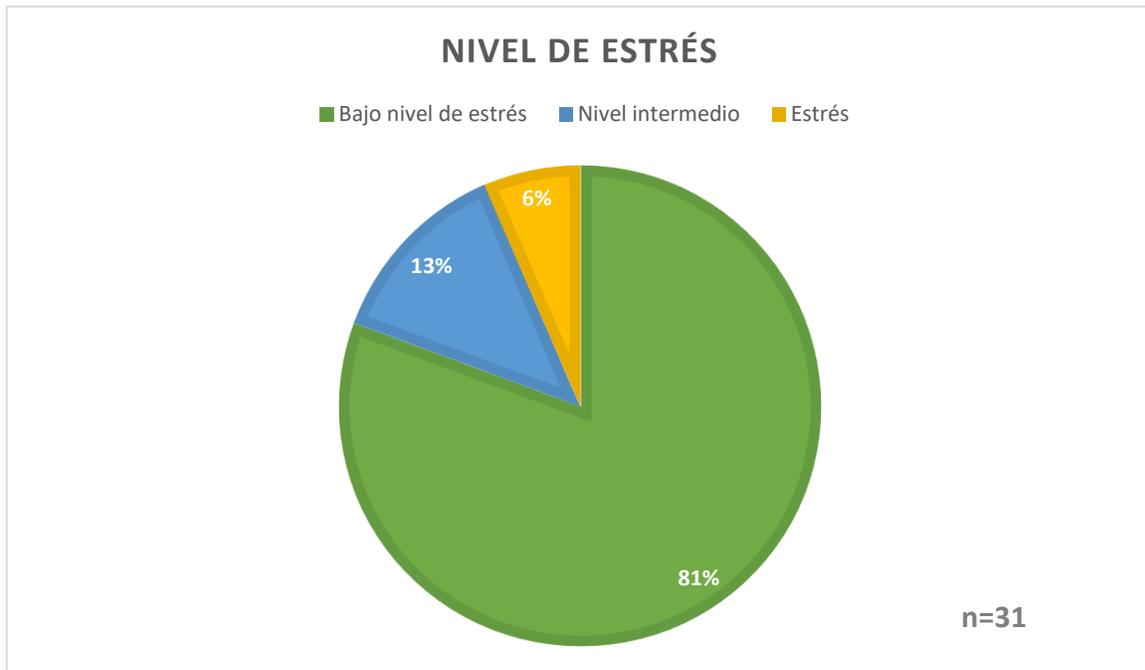
Basado en los valores de tendencia central, el nivel de estrés general que presentan las mujeres que están trabajando en modalidad de teletrabajo en sector eléctrico es de 67 puntos. Este valor es interpretado en que el nivel de estrés laboral que manejan estas trabajadoras es bajo, dado el instrumento indica que < 90.2 se encuentran en un bajo nivel de estrés.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de estrés laboral

Niveles	Fr	%
Bajo nivel de estrés	25	80.65 %
Nivel intermedio	4	12.90 %
Estrés	2	6.45%
n	31	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No. 1 Nivel de estrés de los colaboradores



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 y el gráfico 1 se puede apreciar que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel bajo de estrés (81%) conformado por 25 trabajadoras, seguido por el nivel intermedio (13%) conformado por 4 trabajadoras y el nivel más bajo es el nivel de estrés (6%), el cual se obtuvo por 2 trabajadoras.

Cacpata, Hidalgo & Navarrete (2020) detallan que al estar expuestos a altos niveles de estrés laboral puede ocasionar un riesgo psicosocial, el cual se encuentra en la lista de riesgos laborales a los que el trabajador se encuentra expuesto, y que este factor, si se encuentra alto, lo transmite a su hogar y a sus seres queridos desarrollando problemáticas en otros ambientes. El estrés es necesario y puede ser positivo para mantener la motivación, permitiendo tener iniciativa y tener una respuesta eficiente, pero para que sea así debe estar en niveles adecuados.

Tabla No. 3 Análisis del ítem Clima organizacional

No	Frecuencias							Σ	n	x̄	Porcentajes						
	Siempre 1	Generalmente 2	Frecuentemente 3	Algunas veces 4	Ocasionalmente 5	Raras veces 6	Nunca 7				Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca
1	4	7	5	9	2	4	0	91	31	2.94	13	23	16	29	6	13	0
	4	14	15	36	10	12	0										
10	5	9	6	4	3	4	0	84	31	2.71	16	29	19	13	10	13	0
	5	18	18	16	15	12	0										
11	7	8	5	7	3	0	1	88	31	2.84	23	26	16	23	10	0	3
	7	16	15	28	15	0	7										
20	9	11	7	3	0	1	0	70	31	2.26	29	35	23	10	0	3	0
	9	22	21	12	0	6	0										
Sumatoria clima organizacional									10.7								
Punteo mayor									28								

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos se puede establecer que las mujeres que trabajan en el sector eléctrico consideran que el clima organizacional de su empresa es el adecuado para llevar a cabo su trabajo. Conforme a las respuestas brindadas se puede inferir que comprenden la estrategia y políticas de la organización y cuentan con dirección y objetivos para realizar su labor. El contar con un buen clima organizacional ayuda a aminorar los efectos que el estrés puede ocasionar manteniéndolo en un nivel bajo.

Para da Cruz, Souza & Souza (2017) es importante realizar un diagnóstico de la cultura organizacional para identificar estresores laborales y con ello evaluar y ajustar continuamente la relación sujeto-organización, creando ambientes que estimulen el desempeño, creatividad y satisfacción de los empleados. El área a mejorar es el lograr que las trabajadoras comprendan la visión, misión y metas de la organización, tomado de la pregunta 1 del instrumento con un valor de 91 de los resultados en bruto, siendo más alto en comparación de las otras tres conjunciones

del clima organizacional. El conocer y comprender la misión y visión organizacional es un elemento importante para desarrollar las estrategias que se esperan para el funcionamiento de la organización.

Tabla No. 4 Análisis ítem Estructura organizacional

No	Frecuencias							Σ	n	x̄	Porcentajes						
	Siempre 1	Generalmente 2	Frecuentemente 3	Algunas veces 4	Ocasionalmente 5	Raras veces 6	Nunca 7				Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca
2	7	5	7	6	1	4	1	98	31	3.16	23	16	23	19	3	13	3
	7	10	21	24	5	24	7										
12	6	13	3	3	3	3	0	86	31	2.77	19	42	10	10	10	10	0
	6	26	9	12	15	18	0										
16	5	17	2	3	3	0	1	79	31	2.55	16	55	6	10	10	0	3
	5	34	6	12	15	0	7										
24	13	12	3	3	0	0	0	58	31	1.87	42	39	10	10	0	0	0
	13	24	9	12	0	0	0										
Sumatoria estructura organizacional									10.4								
Promedio mayor									28								

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede comprender que la dimensión de la estructura organizacional se representa con una media de 10.4, por lo que se interpreta como bajo nivel de estrés. Esto porque las mujeres encuestadas consideran que los colaboradores tienen suficiente control sobre el trabajo, la estructura formal del papeleo es adecuada y que se respeta la cadena de mando.

El estresor que sobresalió con una ponderación de 98 puntos de su calificación bruta del instrumento es la forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado, el cual parte de la pregunta 2 del instrumento utilizado, considerándose un área de oportunidad para mejorar en la estructura organizacional.

Tabla No. 5 Análisis ítem Influencia del líder

No	Frecuencias							Σ	n	x̄	Porcentajes						
	Siempre 1	Generalmente 2	Frecuentemente 3	Algunas veces 4	Ocasionalmente 5	Raras veces 6	Nunca 7				Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca
5	7	15	1	2	2	3	1	83	31	2.68	23	48	6	3	3	10	6
	7	30	3	8	10	18	7										
6	21	5	2	0	2	1	0	53	31	1.71	68	16	6	0	6	3	0
	21	10	6	0	10	6	0										
13	10	8	3	2	2	5	1	90	31	2.9	32	26	10	6	6	16	3
	10	16	9	8	10	30	7										
17	12	13	3	2	0	0	1	62	31	2	39	42	10	6	0	0	3
	12	26	9	8	0	0	7										
Sumatoria influencia del líder									9.29								
Promedio mayor									28								

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión influencia del líder, la sumatoria de 9.29, es el promedio más bajo de los ítems calificados en el instrumento dentro de las dimensiones de cuatro preguntas, por lo que se interpreta que la influencia del líder en las mujeres que trabajan en el sector eléctrico es positiva. En las respuestas brindadas en el cuestionario ellas indican que se sienten apoyadas por su supervisor, el cual las respeta, tiene confianza en su desempeño y da la cara por ellas ante los jefes.

Una de las áreas de oportunidad, ya que el instrumento lo ubica como el estresor con más alto valor siendo de 90 puntos, es la pregunta 13, en la que consideran que su supervisor no se preocupa por su bienestar personal. Medina-Salgado & Vicuña-Peri (2018) indican que el éxito de una empresa está relacionado con el rol de los líderes de la misma, ya que según el trato que reciben los colaboradores de los líderes, estos pueden actuar como estresores y en la medida que estos aumenten llegar a tener efectos en la productividad. Es por ello que un buen liderazgo organizacional ayuda a manejar los niveles de estrés dentro del rango necesario para poder realizar un buen desempeño y no verse afectadas sus labores.

Tabla No. 6 Cohesión del grupo

No	Frecuencias							Σ	n	x̄	Porcentajes						
	Siempre 1	Generalmente 2	Frecuentemente 3	Algunas veces 4	Ocasionalmente 5	Raras veces 6	Nunca 7				Siempre re	Generalmente nte	Frecuentemente e	Algunas veces s	Ocasionalmente nte	Raras veces s	Nunca a
7	7	10	5	3	3	2	1	88	31	2.84	23	32	16	10	10	6	3
	7	20	15	12	15	12	7				23	32	16	10	10	6	3
9	2	11	8	5	3	1	1	96	31	3.1	6	35	26	16	10	3	3
	2	22	24	20	15	6	7				6	35	26	16	10	3	3
18	8	9	7	2	2	3	0	83	31	2.68	26	29	23	6	6	10	0
	8	18	21	8	10	18	0				26	29	23	6	6	10	0
21	7	10	3	4	5	1	1	90	31	2.9	23	32	10	13	16	3	3
	7	20	9	16	25	6	7				23	32	10	13	16	3	3
Sumatoria de cohesión de grupo									11.5								
Promedio mayor									28								

Fuente: Elaboración propia

La sumatoria de cohesión de grupo de 11.5 se interpreta como un valor intermedio de estrés, aunque la mayoría se consideran parte de un trabajo de estrecha colaboración y que este se encuentra organizado, no todas sienten apoyo dentro de su grupo y no todas consideran que su equipo disfruta de prestigio dentro del a organización, respondido en la pregunta 9 con un valor bruto de 96 puntos.

Tabla No. 7 Territorio organizacional

No	Frecuencias							Σ	n	x̄	Porcentajes						
	Siempre 1	Generalmente 2	Frecuentemente 3	Algunas veces 4	Ocasionalmente 5	Raras veces 6	Nunca 7				Siempre re	Generalmente nte	Frecuentemente e	Algunas veces s	Ocasionalmente nte	Raras veces s	Nunca a
3	9	10	4	3	2	3	0	81	31	2.61	29	32	13	10	6	10	0
	9	20	12	12	10	18	0										
15	8	8	4	1	0	3	7	107	31	3.45	26	26	13	3	0	10	23
	8	16	12	4	0	18	49										
22	9	12	4	2	3	0	1	75	31	2.42	29	39	13	6	10	0	3
	9	24	12	8	15	0	7										
Sumatoria territorio organizacional									8.48								
Promedio mayor									21								

Fuente: Elaboración propia

Con la estadística anterior se puede inferir que el territorio organizacional se encuentra en un nivel intermedio de estrés, aunque indican que se sienten en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo y se sienten cómodos al trabajar con miembros de otras unidades, pero también se observa que la pregunta con el más alto índice de respuesta en bruto es la 15 con 107 puntos, en la que se interpreta que no cuentan con un espacio de trabajo privado para realizar sus labores, lo que es un factor que está generando estrés.

Tabla No. 8 Tecnología

No	Frecuencias							Σ	n	x̄	Porcentajes						
	Siempre 1	Generalmente 2	Frecuente 3	Algunas veces 4	Ocasionalmente 5	Raras veces 6	Nunca 7				Siempre	Generalmente	Frecuente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca
4	9	12	3	4	1	1	1	76	31	2.45	29	39	10	13	3	3	3
	9	24	9	16	5	6	7										
14	13	7	3	2	3	3	0	77	31	2.48	42	23	10	5	10	10	0
	13	14	9	8	15	18	0										
25	10	13	4	3	0	0	1	67	31	2.16	32	42	13	10	0	0	3
	10	26	12	12	0	0	7										
Sumatoria tecnología										7.1							
Promedio mayor										21							

Fuente: Elaboración propia

La dimensión de tecnología muestra un nivel bajo de estrés, las colaboradoras cuentan con equipo para llevar a cabo su trabajo en el tiempo adecuado, disponen de conocimiento técnico y cuentan con tecnología para realizar un trabajo de importancia. Pita (2018) indica que las tecnologías de la comunicación e información son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, realizando análisis financieros y a la vez aprovechadas para generar la publicidad.

Todas estas herramientas han contribuido a reducir los niveles de estrés y mejorar la productividad al verse beneficiados al poder realizar diferentes procesos de forma más rápida. Aunque la tecnología es de gran apoyo en las organizaciones, este también puede ser un factor de estrés si se utilizan fuera de tiempo de trabajo, teniendo siempre al trabajador en alerta a dar una respuesta y no permitir tiempo de descanso con una desconexión adecuada.

Tabla No. 9 Respaldo del grupo

No	Frecuencias							Σ	n	x̄	Porcentajes						
	Siempre 1	Generalmente 2	Frecuentemente 3	Algunas veces 4	Ocasionalmente 5	Raras veces 6	Nunca 7				Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca
8	8	8	4	3	4	3	1	93	31	3	26	26	13	10	13	10	3
	8	16	12	12	20	18	7										
19	4	13	4	5	0	4	1	93	31	3	13	42	13	16	0	13	3
	4	26	12	20	0	24	7										
23	10	11	1	4	2	2	1	80	31	2.58	32	35	3	13	6	6	3
	10	22	3	16	10	12	7										
Sumatoria respaldo del grupo										8.58							
Promedio mayor										21							

Fuente: Elaboración propia

El respaldo del grupo se encuentra en un nivel intermedio de estrés. Entre los estresores más altos se encuentran que no se sienten respaldadas por el equipo en cuanto a sus metas profesionales y que este no brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que hacen los jefes.

Gráfica No. 2 Niveles de estrés laboral en categorías



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se comparan las categorías evaluadas en el cuestionario de estrés laboral de la OIT y OMS, la cual muestra los porcentajes obtenidos en cada una. Se puede observar de forma gráfica lo descrito en los análisis estadísticos anteriores, en la que se sobresalen las categorías de cohesión de grupo, territorio organizacional y respaldo de grupo, los cuales se encuentran en el nivel intermedio de estrés.

Gráfica No. 3 Estrategias del manejo de estrés dentro de la organización



Fuente: Elaboración propia

El 74% de las mujeres encuestadas (conformado por 23 respuestas) respondieron que la empresa si cuenta con estrategias de manejo de estrés dentro de la organización. De este 74% el 42.8% de las encuestadas respondieron que entre las estrategias utilizadas está la modificación de horarios fijos a flexibles según la necesidad. El 38% indicó que se manejan pausas activas durante el horario laboral y el 19.2% restante explicó que la empresa brinda charlas con tips para el manejo del estrés y cuentan con un programa de bienestar que abarca tema de salud física y mental. El 23% (conformado por 7 mujeres) respondieron que su empresa no cuenta con estrategias de manejo de estrés. 1 persona no respondió dando el 3% restante.

Para Bruges (2017) el manejo de estrés laboral está compuesto por toda iniciativa que logre reconocer los estresores, como se reacciona ante ellos y reducir el estrés por medio de técnicas, aminorando así sus efectos negativos. “La

recreación se presenta como una eficaz alternativa para colaborar en el manejo del estrés producido en el ámbito laboral y mejorar la calidad de vida de las personas, en vista de que impacta positivamente en la productividad de las empresas” (Vargas & Castro, 2015, pág. 52) Estas técnicas utilizadas como pausas activas, horarios flexibles y programas de bienestar han sido de beneficio para las colaboradoras, reflejado en sus niveles de estrés analizados anteriormente.

Gráfico No. 4 Equilibrio en tareas del hogar y laborales



Fuente: Elaboración propia

El 48.5% (representado por 15 colaboradoras) respondieron que se les dificultó equilibrar sus tareas del hogar con las laborales al momento de estar trabajando en modalidad de teletrabajo, entre las razones que mencionaron se encuentran que el horario se extendía y no se respetaba por el hecho de estar desde sus hogares, en algunas ocasiones se tuvo reuniones fuera del horario laboral y el hecho de estar en sus casas demandaba realizar otras labores junto a sus obligaciones profesionales.

De igual forma el 48.5% (representado por 15 colaboradoras) respondieron que a ellas no se les dificultó, indicaron que lograron organizar sus labores domésticas con las profesionales respetando los horarios de trabajo y dividiendo las tareas domésticas entre todos los miembros de la familia o con el apoyo de una persona ajena a la familia. Una persona no respondió la pregunta representando el 3%.

Rimbau-Gilabert (2020) plantea que la incidencia del coronavirus es diferente para los hombres que, para las mujeres, por las consecuencias sociales, especialmente en el teletrabajo ya que se ha dado el caso que algunas mujeres han tenido que dejar su trabajo dentro de una organización para dedicarse de lleno al trabajo doméstico, al no lograr equilibrar ambas tareas.

Gráfico No. 5 Armonizar tiempos laborales, personales y familiares



Fuente: Elaboración propia

El 55% (representado por 17 colaboradoras) respondieron que se le dificultó armonizar sus horarios laborales con los personales al momento de estar trabajando en modalidad de teletrabajo, esto porque constantemente su horario no se

respetaba, a la vez que percibían que su trabajo se había duplicado. De igual forma el 45% (representado por 14 colaboradoras) respondieron que a ellas no se les dificultó, logrando armonizar su tiempo de trabajo con el personal, respetando su horario laboral.

Azócar (2019) analiza que uno de los grandes desafíos que enfrenta el mundo laboral es resolver la tensión entre el trabajo y la vida personal. Esta se ha vuelto más completa desde la inclusión de las nuevas tecnologías y formas de comunicación a las empresas y lo hiperconectada que se encuentra la sociedad actual.

Gráfico No. 6 Cuidado de hijos y sobrecarga laboral



Fuente: Elaboración propia

De las 31 colaboradoras encuestadas 20 son madres de familia, de las cuales el 70% (representado por 14 mujeres) respondieron su trabajo se vio sobrecargado por tener que combinar su horario de trabajo con la atención a sus hijos y el 30% (representado por 6 mujeres) respondieron que no se vieron afectadas.

Las colaboradoras que respondieron que sí, indicaron que sus hijos no comprendían que las madres de familia se encontraban trabajando por el hecho de encontrarse en sus hogares, a la vez requirieron tiempo para la elaboración de alimentos. Las madres de familia con hijos en edad escolar explicaron que tuvieron que realizar también la labor de docentes de sus hijos terminando de explicar los temas aprendidos y ocupando tiempo para enviar evidencias de los trabajos en los horarios estipulados para los docentes.

Martínez-Pampliega, Ugarte, Merino & Herrero-Fernández (2019) han planteado que la mujer tiene un gran impacto en el clima familiar, es decir, en la crianza y funcionamiento familiar, ya que son ellas, en la mayoría de las casas, las deben organizar y conciliar sus responsabilidades familiares con las laborales, y por falta de tiempo o tensión, se puede producir una sobrecarga emocional, afectando la vida laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Con base a la evidencia obtenida en la presente investigación, se concluye que se alcanzó el objetivo general, mismo que implicaba determinar el nivel de estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico. Donde se reveló que las mujeres evaluadas se encontraban en bajo nivel de estrés.

5.1.2 Posterior a la aplicación del instrumento de la OIT - OMS se ha concluido que la presión propia de la actividad laboral o la modalidad en la que se está trabajando no es la única causante de elevar los niveles de estrés en las trabajadoras, sino que además se debe tomar en consideración factores organizacionales.

5.1.3 Se analizaron las categorías de estresores organizacionales para identificar el nivel de estrés que están manejando las mujeres en el sector eléctrico en los que se evidenció bajo nivel de estrés en las áreas de clima y/o estructura organizacional, influencia del líder y la tecnología. Por demás un nivel intermedio de estrés en cohesión del grupo, territorio organizacional y respaldo del grupo.

5.1.4 En los factores de cohesión del grupo y respaldo de grupo se reveló que perciben falta de apoyo dentro de su equipo trabajo y ausencia de protección de este frente a demandas de los jefes. En el factor de territorio organizacional se indicó que la carencia de un espacio de trabajo privado aumenta sus niveles de estrés.

5.1.5 Se determinó que las empresas del sector eléctrico cuentan con estrategias para el manejo de estrés dentro de su estructura. Entre las técnicas utilizadas están: la modificación de horarios fijos a flexibles según la necesidad de cada una, pausas activas dentro del horario laboral, charlas sobre el manejo del estrés y programas de bienestar sobre salud física y mental. Estas acciones implementadas se ven

reflejados en los niveles de estrés que manejan las trabajadoras, ayudando a disminuir los niveles de estrés laboral.

5.1.6 Se evidenció que la falta de regulación de la forma de trabajar en modalidad de teletrabajo y el cambio drástico de adaptarse a trabajar desde el hogar, incidió en elevar los niveles de estrés laboral y tener una sensación de sobre carga de trabajo al tener que combinar su área de trabajo con la familiar.

5.1.7 La investigación reveló la dificultad de equilibrar las tareas del hogar con las asignaciones laborales en modalidad de teletrabajo. Esto se percibe a través de un horario de trabajo extendido y no respetado, sumando ambas, obligaciones profesionales con las de la casa.

5.1.8 Se demostró la dificultad en armonizar el tiempo laboral con el personal y familiar. Este tiempo de calidad y fuera de la oficina fue percibido como insuficiente porque el trabajo se había duplicado al momento de trabajar desde el hogar.

5.1.9 Se reveló que las trabajadoras que son madres de familia y pertenecen a empresas del sector eléctrico sintieron que su trabajo se vio sobrecargado por tener que combinar su horario de trabajo con el del hogar, al tener que encargarse del cuidado de sus hijos y, en algunos casos, colaborar con la educación a distancia en el mismo horario de trabajo.

5.1.10 En la investigación se manifestó que no existen estrategias que regulen el teletrabajo dentro de la empresa o leyes que amparen esta modalidad en el país. Esto hace que no se puedan establecer límites de horario o de asignaciones para las trabajadoras.

5.2 Recomendaciones

A las empresas del sector eléctrico de Guatemala:

5.2.1 La modalidad de teletrabajo trae beneficios a las empresas como elevar la productividad y enfocar a los trabajadores en el logro de objetivos y resultados, disminuir recursos en la empresa, reducir el absentismo laboral, facilitar la expansión geográfica y abrir más oportunidades de empleo. Y para los trabajadores, mejorar su condición de vida permitiéndoles planificar y organizar su tiempo y facilitar la independencia y autonomía laboral. Por lo tanto, se sugiere a las empresas del sector eléctrico identificar las áreas de la organización más propicias para la implementación de teletrabajo y la creación de plazas establecidas y no solo cuando sea una crisis sanitaria.

5.2.2 Una de las acciones sugeridas es implementar un programa para la regulación de las condiciones laborales en modalidad de teletrabajo. El mismo será dirigido a las trabajadoras que laboran en empresas del sector eléctrico en Guatemala.

5.2.3 El componente primordial del programa será el promover estrategias que provean a las trabajadoras de empresas del sector eléctrico en Guatemala los derechos, las obligaciones y los beneficios laborales que se presentan a trabajadores en otras modalidades.

5.2.4 El mantener bajos los niveles de estrés tiene un impacto positivo en la productividad de las empresas ya que los trabajadores tienen una mejor calidad de vida por lo que su rendimiento es óptimo, por ello, se sugiere continuar y mejorar los programas de bienestar y estrategias del manejo de estrés dentro de las empresas del sector eléctrico.

Al Ministerio de trabajo y previsión social:

5.2.5 Existe una falta de regulación de las condiciones laborales para trabajar en modalidad de teletrabajo por lo que se recomienda emitir un reglamento que ajuste los reglamentos internos y contratos de trabajo en los cuales se establezcan las normativas necesarias para esta forma de trabajo en las que se busque beneficiar a los trabajadores guatemaltecos tanto del sector público como privado, brindando otras opciones laborales y con ello mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Al Congreso de la República de Guatemala:

5.2.6 El desarrollo tecnológico mundial ha ocasionado el avance y evolución de las formas de telecomunicación y los estilos de trabajo, por lo cual se observa la necesidad que nuestro país se actualice y modernice para aplicar estos avances en los ámbitos laborales para lograr desarrollo económico y competitividad en la región, junto con la necesidad de contar con opción de laborar de forma remota para apoyar a la disminución de propagación de contagios ocasionados por una crisis sanitaria, por lo que se recomienda al Congreso de la República de Guatemala priorizar la aprobación de la iniciativa de ley que dispone aprobar la ley de teletrabajo presentada el 20 de abril de 2020.

A los estudiantes y catedráticos de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos y a los que trabajan en el área de gestión humana:

5.2.7 Analizar que el factor doble presencia, por el que las mujeres pasan, cumpliendo con obligaciones laborales y a la vez responsabilizándose de la mayor parte del trabajo familiar y doméstico puede conllevar que las mujeres sean más propensas a sufrir estrés laboral, por lo que se recomienda continuar realizando investigaciones que puedan dar mayores datos y aportes sobre el tema.

A los investigadores que pretendan realizar futuros estudios relacionados con el estrés laboral:

5.2.8 Continuar con futuras investigaciones que ayuden a ampliar los factores que inciden en el estrés laboral para establecer posibles acciones centradas en la relación individuo-organización, individuo-individuo o en la empresa como tal, tanto en modalidad de teletrabajo como en modalidad presencial.

5.2.9 Tomando en cuenta que a pesar de que el instrumento utilizado de cuestionario de estrés laboral elaboradora y validado por OIT-OMS, organizaciones responsables del trabajo y la salud, en el pilotaje se evidenció que varios participantes tuvieron dificultad en comprender la forma de elegir la opción correcta de la escala de Likert para responder a las preguntas que estaban redactadas en forma negativa, sobre todo con la opción “nunca” por lo que se modificaron la forma de redacción de las preguntas, por lo que se sugiere realizar nuevamente la investigación con otro instrumento que mida los niveles de estrés laboral para contrastar los resultados.

5.2.10 Así mismo, debe considerarse que el proceso de investigación se vio limitado por la pandemia por Covid 19 que se vivió en el tiempo que se elaboró el estudio ya que ocasionó que el gobierno estableciera disposiciones que restringieron la movilización de los ciudadanos provocando no permitir el acceso de tener un contacto físico con las personas que respondieron los instrumentos de investigación, por lo que este proceso del trabajo de campo se realizó de manera virtual, se recomienda que otros investigadores puedan llevar a cabo esta fase de forma presencial, lo cual permitiría obtener mayor información para el análisis de resultados.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DEL PROYECTO

“REGULACIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES EN MODALIDAD DE TELETRABAJO”

El propósito de la presente investigación es regular las condiciones laborales para las colaboradoras que realizan su trabajo de forma remota en las empresas del sector eléctrico, buscando así poder mejorar su ambiente laboral y con ello elevar su productividad.

6.1 Análisis de los participantes

El funcionamiento del mercado eléctrico se realiza a través de instituciones públicas y privadas. Dentro de la esfera pública se encuentra el Ministerio de Energía y Minas, este es el ente gubernamental que se encarga del fomento, producción, distribución y comercialización de la energía, hidrocarburos, y la explotación de los recursos mineros en Guatemala. Entre sus funciones se encuentra el estudio y fomento de fuentes nuevas de energías renovables. A la vez promueve el aprovechamiento nacional de energía en sus diferentes formas y tipos, procurando una política nacional que fomente lograr una la autosuficiencia energética del país.

La Cámara de Comercio es una organización de empresarios dedicados a las actividades comerciales, procurando el desarrollo y profesionalización de estas, para lo cual organiza exposiciones, conferencias y talleres relacionados a sus principales objetivos en beneficio de sus agremiados. Esta cámara vela porque todos sus afiliados puedan adquirir la energía necesaria para poder realizar sus actividades.

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica es un agente estatal del gobierno de Guatemala dedicado a regular y dirigir el desarrollo de actividades de generación,

transporte, distribución de energía eléctrica de Guatemala. Monitorea y proyecta el funcionamiento actual y esperado del sector energético. Esta comisión es la responsable de proponer al Ministerio de Energía y Minas lo concerniente a las normas y leyes que rigen al sector energético del país.

El operador del sistema y mercado mayorista funciona como una empresa privada sin fines de lucro denominada Administrador del Mercado Mayorista, el cual es supervisado por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y proporciona un espacio donde se reúnen los agentes del mercado para realizar operaciones de compra y venta de energía.

En la más alta posición jerárquica del Instituto Nacional de Electrificación se encuentra el Gerente General que es el encargado de administrar, planificar y supervisar las actividades generales de la organización. Tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de objetivos en la empresa. Jerárquicamente, debajo de este se encuentra el Gerente de Recursos Humanos, encargado de organizar y gestionar al talento humano para el logro de objetivos organizacionales. Luego, se encuentran los jefes de área que son los encargados de supervisar las tareas de los trabajadores en áreas específicas. Tanto los gerentes como los jefes de área tendrían una relación predominante a favor de llevar a cabo el proyecto de regulación de las condiciones laborales en modalidad de teletrabajo, ya que al contar con una mejor organización y supervisión de los trabajadores que se encuentren laborando a distancia obtendrán mejor productividad.

El proyecto se ejecutará en las empresas del sector eléctrico del Instituto Nacional de Electrificación. Los actores relevantes serán las colaboradoras del sector eléctrico que puedan realizar su labor en modalidad de teletrabajo, el sindicato de empleados que velará porque los derechos de las personas que trabajen de forma remota sean respetados y los jefes de área teniendo ya una estructura clara de las exigencias que podrán requerir de las trabajadoras.

Tabla No. 10 Análisis de los participantes

Categoría	Actor	Rol y objetivo	Relación predominante	Jerarquización de su poder	Recursos Mandatos
Jurisdicción nacional	Ministerio de Energía y Minas	Encargado de buscar fuentes renovables de energía para poder surtir a los proveedores de energía eléctrica del país.	Indiferente	Medio	Iniciativa que dispone aprobar ley del teletrabajo de abril de 2020. Código de Trabajo de Guatemala Decreto 1441-1961
	Cámara de comercio	Velar porque todos sus afiliados puedan adquirir la energía necesaria para poder realizar sus actividades.	Indiferente	Bajo	Reformas al Código de Trabajo Decreto 7-2017
	Comisión Nacional de Energía Eléctrica	Monitorear y proyectar el funcionamiento actual y esperado del sector de energía. Proponer al Ministerio de Energía y Minas las normas y leyes en materia de su competencia.	Indiferente	Alto	Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional 229-2014 Reforma Reglamento Salud y Seguridad 51-2015

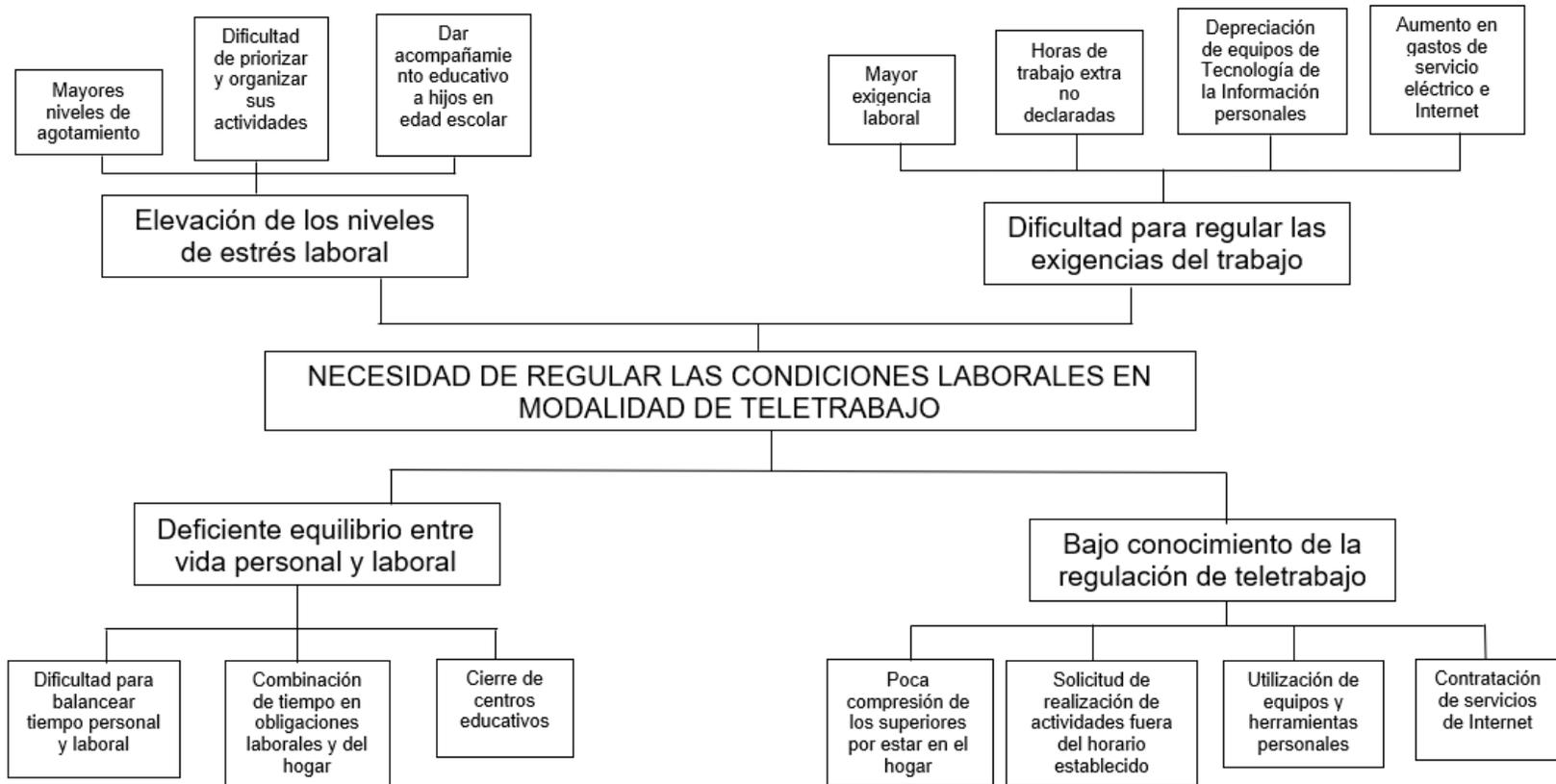
	Mercado mayorista	Garantizar la seguridad y el abastecimiento de energía eléctrica en el país. Vigilar el comportamiento de la demanda y la operación del parque generador, así como el sistema de transporte de energía.	Indiferente	Medio	Reforma Reglamento Salud y Seguridad 199-2015 Manual de Buenas Prácticas en el teletrabajo, publicado por la OIT 2011.
Jurisdicción local	Gerente General	Administrar, planificar y supervisar las actividades generales de la organización. Tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de objetivos en la empresa.	A favor	Alto	
	Gerente de Recursos Humanos	Organizar y gestionar al talento humano para el logro de	A favor	Alto	

		objetivos organizacionales.			
	Jefes de área	Supervisar las tareas de los trabajadores en áreas específicas.	A favor / en contra	Alto	
	Colaboradoras del sector eléctrico que puedan realizar su labor en modalidad de teletrabajo	Personal que puede realizar sus funciones tanto de forma presencial como remota.	A favor	Alto	
	Sindicato de empleados	Grupo de trabajadores que vela para que se cumplan los derechos de los trabajadores.	A favor	Bajo	

Fuente: Elaboración propia

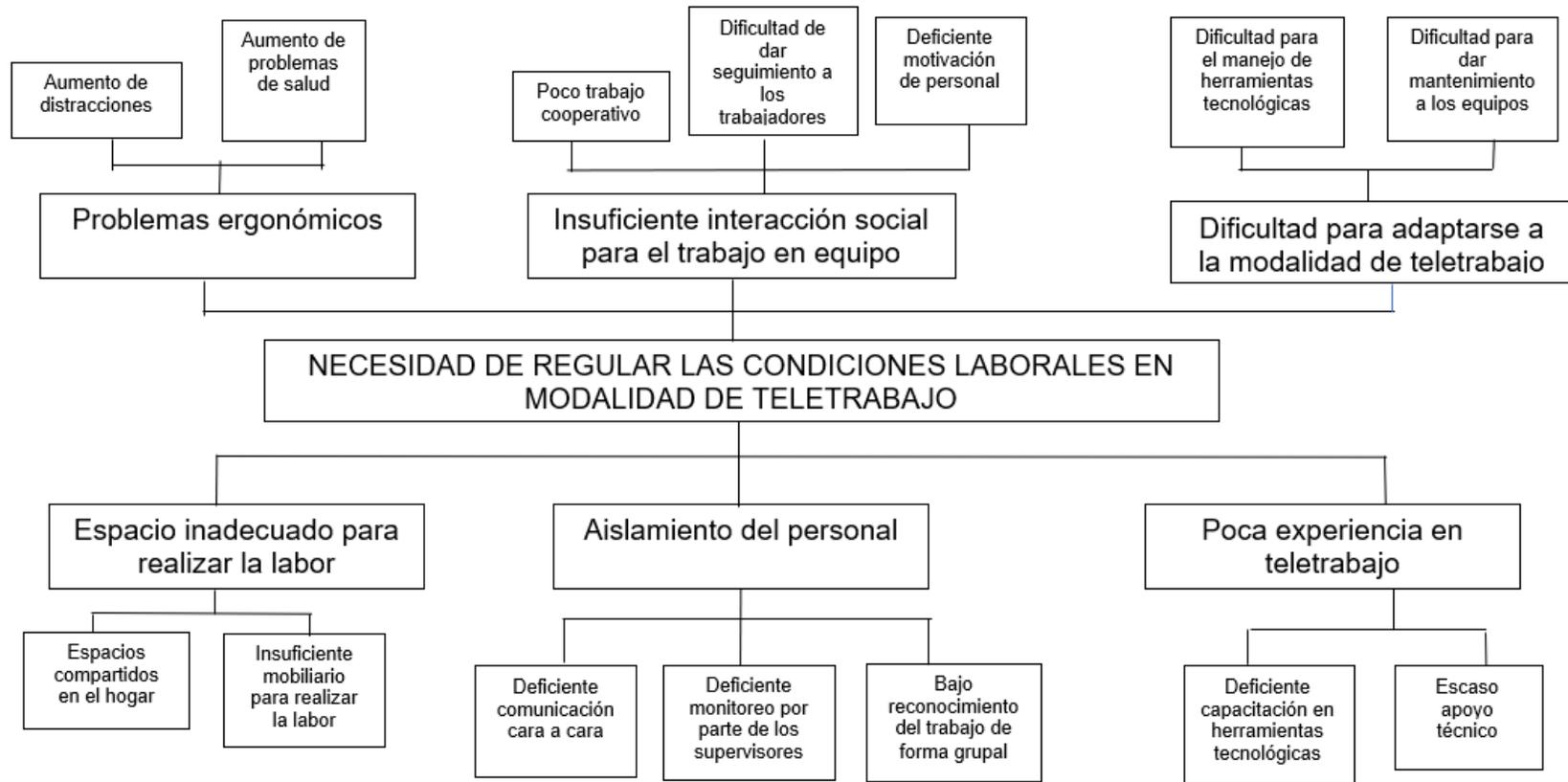
6.2 Análisis de problemas

Gráfica No. 7 Árbol de problemas parte 1



Fuente: Elaboración propia

Gráfico No. 8 Árbol de problemas parte 2



Fuente: Elaboración propia

6.3 Análisis contextual y diagnóstico

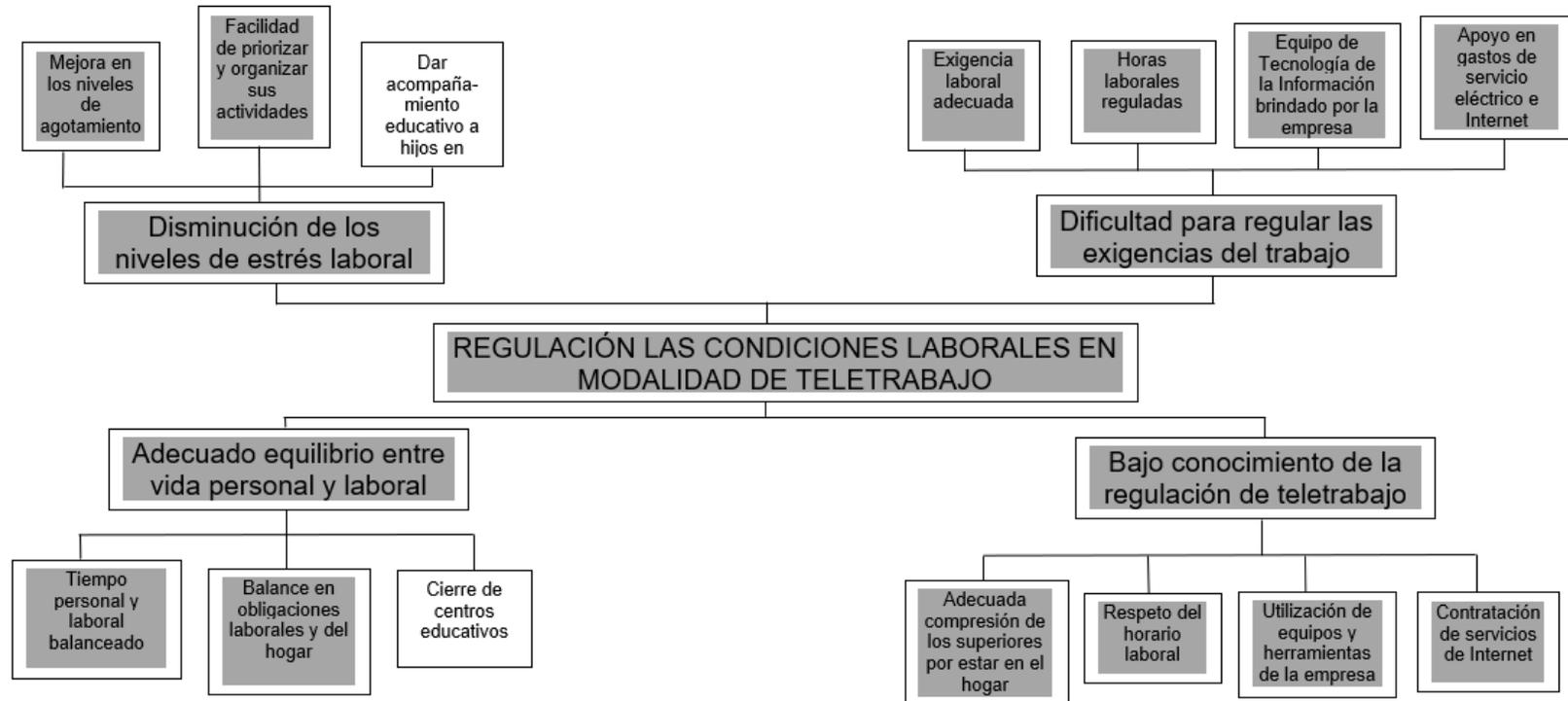
La incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación se ha vuelto un área de oportunidad para mejorar la competitividad y productividad de las organizaciones, debido a la alta demanda tecnológica y su desarrollo en los últimos años, transformando la interacción y relación en el ámbito social y económico. Las TIC'S también han impulsado el cambio de trabajo presencial a teletrabajo, impulsando los procesos productivos y agilizando la comunicación interna de las compañías. Estas tecnologías brindan una capacidad ilimitada para obtener, analizar y compartir información. Siendo en este contexto, grandes oportunidades para mejorar la eficiencia y diferenciación entre empresas.

En Guatemala todavía no existe una regulación para esta variación de empleo en la legislación laboral; fue hasta el mes de abril del año 2020 en el que se presentó una iniciativa de ley para normarla, la cual aún no ha sido aprobada. Por ello es importante que las organizaciones busquen clarificar las condiciones ideales del trabajo a distancia y realizar los ajustes en términos labores internos para no afectar el desempeño esperado de los colaboradores. Hay demasiadas áreas que abarcar, desde la regulación de horarios hasta el traslado de casa a oficina. Regular el teletrabajo es beneficioso en ambas vías, empleador-empleado, con ello se pretende alcanzar un equilibrio entre las ventajas y exigencias que trae el teletrabajo.

Regular las condiciones laborales pretende que las empleadas no sufran descenso salarial, ni pierdan derechos laborales. Además de impactar el clima laboral y productividad de las trabajadoras, son beneficiadas al poder equilibrar sus labores con sus actividades personales y del hogar. Esta forma de trabajo trae consigo la conciliación familiar, reducción de costes para empresas y descensos de absentismo laboral, prestando servicios sin que sea necesario que las trabajadoras se presenten de forma física a sus labores todos los días y este trabajo sea remunerado de igual forma que los que optan por trabajo presencial.

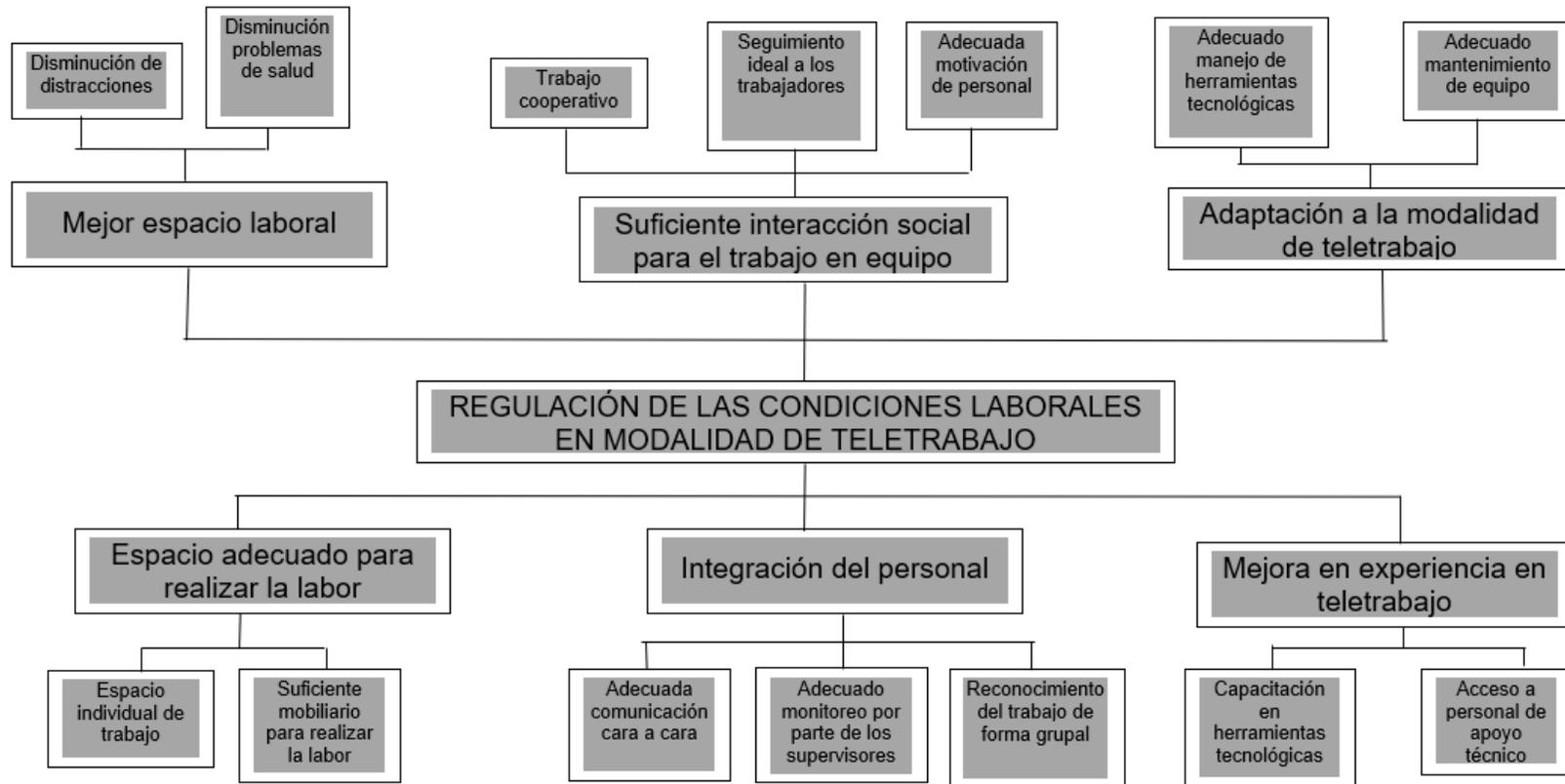
6.4 Análisis de los objetivos

Gráfico No. 9 Árbol de objetivos parte 1



Fuente: Elaboración propia

Gráfico No. 10 Árbol de problemas parte 2



Objetivos

Objetivo general:

Regular de las condiciones laborales para las trabajadoras del sector eléctrico que se encuentran laborando en modalidad de teletrabajo, para mejorar el ambiente organizacional e impactar en la productividad.

Objetivos específicos

- Establecer las normas metodológicas para regular las condiciones laborales de teletrabajo.
- Diseñar formas de organización que estimulen la productividad y calidad en el trabajo.
- Desarrollar acciones de formación sobre el uso de la tecnología a las colaboradoras del sector eléctrico que trabajan en modalidad de teletrabajo.
- Establecer las herramientas tecnológicas y de la información que serán aplicadas al teletrabajo y la forma en que se proveerán.
- Propiciar procesos de vinculación del trabajador con la empresa para generar identificación con la marca.
- Implementar un plan piloto para evaluar los alcances obtenidos y realizar los ajustes definitivos a la política general.
- Adoptar el modelo de teletrabajo en la organización.

6.5 Análisis de las opciones

Derivado del árbol de objetivos, se identifican tres alternativas que, si son ejecutadas, podrían contribuir a la solución de los problemas, logrando el fin último de la propuesta, que consiste en lograr la regulación de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo.

Tabla No. 11 Viabilidad de las opciones/alternativas

Alternativas	Opción 1	Opción 2	Opción 3
	Proyecto Teletrabajo Modelo Híbrido	Proyecto Teletrabajo Plus	Proyecto Teletrabajo Totalmente Remoto
	Panorama ideal	Panorama medio	Panorama limitado
Involucramiento institucional	La institución acepta la gestión realizada, aprueba el proyecto, da las instrucciones necesarias para hacerlo funcionar y asigna recursos materiales, humanos y económicos para la realización del mismo. La institución integra el proyecto a sus modelos de	La institución acepta la gestión realizada, aprueba el proyecto, da las instrucciones necesarias para hacerlo funcionar y asigna recursos materiales, humanos y económicos para la realización del mismo.	La institución tiene mayor resistencia para aceptar la gestión planteada y apoyar el proyecto. Da las instrucciones necesarias para hacerlo funcionar y asigna recursos materiales, humanos y económicos para

	<p>trabajo y lo pone en práctica.</p> <p>Designa recursos humanos para la implementación del proyecto.</p> <p>Brinda espacios de capacitación a su personal para que cuenten con los conocimientos suficientes para poder llevar a cabo de forma más productiva su labor.</p>		<p>la realización del mismo.</p>
<p>Recursos Materiales</p>	<p>Espacio físico para laborar en las diferentes empresas del sector eléctrico.</p> <p>Mobiliario de oficina en las empresas del sector eléctrico.</p> <p>Equipo de cómputo y softwares para</p>	<p>Espacio físico para laborar en las diferentes empresas del sector eléctrico.</p> <p>Mobiliario de oficina en las empresas del sector eléctrico.</p> <p>Equipo de cómputo y</p>	<p>Equipo de cómputo y softwares para poder realizar la labor en el hogar.</p>

	poder realizar la labor tanto en su hogar como en la oficina.	softwares para poder realizar la labor tanto en su hogar como en la oficina.	
Recursos Humanos	<p>Maestrando (profesional a cargo del proyecto).</p> <p>Contratación de equipo de trabajo/apoyo profesional para capacitar al personal en herramientas tecnológicas (2 personas).</p> <p>Jefes de área de los distintos departamentos de las empresas del sector eléctrico que están realizando un trabajo remoto.</p> <p>Personal de servicio técnico a</p>	<p>Maestrando (profesional a cargo del proyecto).</p> <p>Contratación de equipo de trabajo/apoyo profesional para capacitar al personal en herramientas tecnológicas (2 personas).</p> <p>Jefes de área de los distintos departamentos de las empresas del sector eléctrico que están realizando un trabajo remoto.</p> <p>Personal de servicio técnico a</p>	<p>Maestrando (profesional a cargo del proyecto).</p> <p>Contratación de equipo de trabajo/apoyo profesional para capacitar al personal en herramientas tecnológicas (2 personas).</p> <p>Jefes de área de los distintos departamentos de las empresas del sector eléctrico que están realizando un trabajo remoto.</p> <p>Personal de servicio técnico a</p>

	cargo de dar mantenimiento al equipo de cómputo.	cargo de dar mantenimiento al equipo de cómputo.	cargo de dar mantenimiento al equipo de cómputo. Personal encargado de realizar actividades de gestión humana para poder realizar actividades de convivencia a distancia y no perder la cercanía y el trabajo en equipo de los teletrabajadores (3 personas)
Tiempo estimado para el logro de los objetivos	6 meses	6 meses	6 meses
	Todo sale de acuerdo a lo planificado. El riesgo principal sería no contar con apoyo financiero	El riesgo principal sería no contar con apoyo financiero para la gestión del proyecto.	Menor vínculo laboral y social con compañeros de la empresa al no tener contacto social con los teletrabajadores.

<p>Riesgos</p>	<p>para la gestión del proyecto.</p> <p>Se puede no contar con espacios de trabajo en oficina para los que trabajan de forma remota.</p>	<p>Se puede no contar con espacios de trabajo en oficina para los que trabajan de forma remota.</p> <p>Dificultad para armonizar los trabajos que se harán en la semana presencial y los que se harán en las 3 semanas a distancia.</p>	<p>Falta de apoyo de parte de la institución al personal que se encuentra trabajando desde el hogar.</p>
<p>Probabilidades para el logro de objetivos</p>	<p>Altas, al contar con todo el apoyo económico, logístico y material para la realización del proyecto.</p>	<p>Medias, al contar con todo el apoyo económico, logístico y material para la realización del proyecto.</p>	<p>Medias, en caso de contar con resistencia de los jefes de área de las empresas del sector eléctrico a tener trabajo completamente remoto.</p>
<p>Vinculación con los beneficiarios</p>	<p>Se benefician del proyecto las colaboradoras del sector eléctrico que contarán con mayor regulación</p>	<p>Se benefician del proyecto las colaboradoras del sector eléctrico que contarán con mayor regulación</p>	<p>Se benefician del proyecto las colaboradoras del sector eléctrico que contarán con mayor regulación</p>

	<p>sobre sus demandas laborales.</p> <p>Se benefician del proyecto las empresas del sector eléctrico por el fortalecimiento del clima laboral y la elevación de la productividad.</p> <p>Se benefician del proyecto los familiares, ya que la colaboradora podrá armonizar mejor su tiempo laboral con el personal.</p> <p>Se beneficia el profesional a cargo al sustentar su investigación académica.</p>	<p>sobre sus demandas laborales.</p> <p>Se benefician del proyecto las empresas del sector eléctrico por el fortalecimiento del clima laboral y la elevación de la productividad.</p> <p>Se beneficia el profesional a cargo al sustentar su investigación académica.</p>	<p>sobre sus demandas laborales.</p> <p>Se beneficia el profesional a cargo al sustentar su investigación académica.</p>
--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia

Se reconoce que la opción 1 es la que se considera ideal, adecuada y efectiva, y que pudiera responder de forma integral ante las necesidades tanto de la población, como de las instituciones involucradas, pero de igual forma se establecen los niveles de contingencia necesarios para llevar adelante el proyecto con cualquiera de los tres panoramas de acción probables.

6.6 Marco conceptual

Las organizaciones son pilares de la vida en sociedad, son estas las que brindan bienes y servicios a toda la población, pero al mismo tiempo la sociedad les da un valor primordial y ambos deben apoyarse para desarrollarse. Al generar espacios de trabajo, se genera economía, contribuyendo al intercambio social y de crecimiento profesional para las personas y las marcas. La sociedad se enfrenta a constantes cambios y fenómenos que se ven influenciados por nuevas tecnologías, avances o enfermedades que presentan impactos positivos o negativos a las actividades económicas. La pandemia por Covid 19 aceleró el proceso del cambio del diseño organizacional de trabajo presencial a aplicar herramientas tecnológicas para implementar ambientes virtuales de trabajo.

Los nuevos contextos abren nuevos diálogos entre la empresa y la sociedad. El desarrollo económico, social y cultural han destacado que, a pesar del avance tecnológico, el ser humano es fundamental para el éxito empresarial y derivado de esto se toma como pilar fundamental en toda organización la gestión del capital humano. La evolución de las empresas ha sido constante a través de los años, aunque hace poco tiempo aún eran estáticas y burocratizadas, en la actualidad se busca que sean dinámicas, flexibles y abiertas a los cambios e innovaciones que se puedan ir presentando, siendo clave para un desarrollo sostenible en ambas partes.

“El advenimiento de la tecnología de la información y la implementación de sistemas de intranet en las organizaciones cambiaron la gestión de recursos humanos” (Alarcon, 2020, p.7). Todos estos avances han transformado

completamente al mundo en pocos años, por lo que es importante actualizar la forma en la que se está realizando la gestión humana en las empresas y con esto simplificar el trabajo del gestor, aplicando mejores técnicas y dinámicas para el desarrollo del talento humano y con ello elevar el alcance de los objetivos organizacionales.

Para Alarcon (2020) los sistemas de intranet pueden generar un impacto positivo en el diseño organizacional y en la gestión humana cuando ambos no se encuentran en el mismo espacio físico, puesto que dicho sistema puede ser utilizado tanto para las actividades netamente laborales como para actividades de acercamiento de los colaboradores, con las que se evita el aislamiento y se genera un sentido de pertenencia con la empresa.

Estas herramientas tecnológicas también pueden ser utilizadas para establecer y realizar métricas que permitan reconocer y premiar el desempeño de los empleados por medio de anuncios y con ello reforzar las metas de la organización. Todas estas herramientas no serían funcionales si no se cuenta con una debida gestión del capital humano por medio de una persona calificada para esta labor.

Para Vattuone (2021) el confinamiento generado por la pandemia Covid 19 aceleró el cambio tecnológico llevando a las empresas a definir medidas de distinto tipo, no solo para atender la emergencia sanitaria, sino para continuar con sus actividades durante el aislamiento. Entre las modificaciones organizativas de mayor trascendencia se encuentra el teletrabajo.

Piñera-Royo & Calvo (2020) calificaron al año 2020 como el año de las tres modalidades de teletrabajo. La primera modalidad, la establecida antes de la pandemia, que se caracterizaba como actividad profesional a distancia orientada a conciliar la vida personal con la familiar. La segunda modalidad surgió con el confinamiento domiciliario obligatorio, la cual se normó por medio de acuerdos y

protocolos que regularon precipitadamente la forma de trabajo por haberse dado un cambio de trabajo presencial a remoto de forma abrupta. La tercera modalidad, que se aplica tanto al año 2020 como al 2021, es el trabajo remoto con un marco normativo estructurado y adecuado.

Aunque Guatemala no estaba preparada para esta transición, las empresas que lo aplicaron pudieron percibir que este cambio de modalidad de trabajo trajo beneficios tanto a las empresas como a los colaboradores, lo que generó que migraran y mantengan esta modalidad laboral.

Cifuentes & Londoño-Cardozo (2020) plantean que en la actualidad el sector empresarial debe tener presente que el fomento del teletrabajo, más que una política que mejore la calidad de vida de los trabajadores es un gran aliado para innovar en las compañías y con ello hacerlas más competitivas. Por lo tanto, para los gobiernos también es una oportunidad de proyección económica por perfilamiento de ventaja competitiva y rentabilidad del país.

El centrarse únicamente en relacionar teletrabajo con casa como espacio de trabajo hace que se apunte únicamente al balance vida laboral – vida familiar, pero esto hace de lado la virtualidad como espacio de trabajo lo que hace que se desconozca la realidad entera de esta forma de trabajar ya que existen procesos comunicativos, de interacción y control. Cifuentes & Londoño-Cardozo (2020) indican que esta forma de trabajo también puede ser una opción para insertar personas en situación de discapacidad en el mundo del trabajo, por lo que las iniciativas para ser implementadas deben ser apoyadas de manera argumentada y coherente para que brinden el efecto para el cual fueron pensadas.

Para Asensio, (2021) la regulación de la modalidad de teletrabajo se debe incorporar como un criterio más en las relaciones de puesto de trabajo, ya que el teletrabajo no altera las funciones y responsabilidades del puesto, pues solo es un cambio físico de contexto de la actividad profesional. Una reforma necesaria en las

primeras etapas de conformación y asentamiento de la regulación del teletrabajo es flexibilidad y adaptabilidad, realizar pruebas para así aplicar los ajustes necesarios y con esto definir las condiciones ideales para teletrabajo.

“Un teletrabajo eficaz requiere la reorganización y adaptación de sistemas y procesos de trabajo y un esfuerzo de aprendizaje de los trabajadores no familiarizados con esa práctica” (Peiró & Soler, 2020, p. 2). Para que todos los beneficios que trae consigo el teletrabajo sean aprovechados por las empresas, los jefes y los colaboradores deben regular las condiciones de esta forma de trabajo.

La creciente potencia de la digitalización ha ampliado las posibilidades de realizar un trabajo a distancia, esto no es igual a la ausencia total del trabajador en la sede de la empresa, sino que también puede ser aplicado como una combinación con tiempos de presencia para reuniones y actividades y trabajo a distancia. En la actualidad hay una diversidad de herramientas tecnológicas que facilitan el trabajo en equipo por medio de aplicaciones de trabajo colaborativas, además de otras herramientas de trabajo individual que son de gran utilidad al trabajar desde el hogar.

Peiró & Soler (2020) identifican las condiciones que posibilitan la eficacia y productividad en el teletrabajo, así como el bienestar y satisfacción de los trabajadores que lo practican y los enlistan de la siguiente manera:

- Teletrabajo diseñado y articulado de forma adecuada en el sistema de trabajo de la empresa. Implica describir las tareas y formular los procesos colaborativos y de coordinación.
- Se debe apoyar con las tecnologías idóneas para su ejecución.
- La gestión de recursos humanos debe adaptarse a esta forma de trabajo.

- La empresa debe valorar la cualificación de los teletrabajadores y proporcionar formación apropiada, estimulando el empeño por aprender y la apertura a las innovaciones.

A la vez Peiró & Soler (2020) señalan que la contribución de los trabajadores es esencial para el rediseño del sistema de trabajo y proponen que se debe comprometer el teletrabajador a:

- Garantizar su preparación y competencias en el uso de tecnologías.
- Crear condiciones ambientales adecuadas para el desempeño del teletrabajo. Esas condiciones requieren un espacio físico y ambiental adecuado, aislamiento de ruidos y otros distractores.
- Atender la auto-regulación de los aspectos temporales de trabajo. La coordinación con otros trabajadores y el cumplimiento de plazos es fundamental.
- Aprovechar las oportunidades para la conciliación del trabajo con la vida familiar. Garantizar una buena implementación del teletrabajo para mantener el bienestar personal y familiar.
- Estar abierto a las innovaciones en contenidos, actividades y procesos de trabajo.

Valencia (2018) detalla los aspectos primordiales que deben ser normados para los trabajadores en modalidad de teletrabajo:

- Carácter voluntario y reversible de estar trabajando en modalidad de teletrabajo.
- Las normas del uso y cuidado de los equipos de trabajo.
- Los derechos y obligaciones laborales.
- Conciliación entre vida personal, familiar y laboral.
- Jornada de trabajo o de servicio.

- Capacitación sobre los medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos.
- Salud y seguridad ocupacional.
- Normativa sobre la seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos.
- Disponibilidad para las coordinaciones con el empleador, en caso de ser necesario.
- Dar prioridad a poblaciones vulnerables.
- Imposición de sanciones en materia de teletrabajo.

Núñez (2021) indica que los elementos mínimos que debería contener un contrato laboral de teletrabajo son:

- Acuerdo mutuo: El empleador puede proponer esta modalidad al trabajador, quien a su vez puede aceptarla o rechazarla. La propuesta puede ser inversa. En ambos casos no se está vulnerando ningún derecho ni incumpliendo ninguna obligación.
- Medido por resultados: El teletrabajo no se mide por horas trabajadas, sino por resultados obtenidos, objetivos alcanzados y productos entregados.
- Realizado a distancia o de forma híbrida: Normar si no se requiere la presencia física del trabajador en las instalaciones de la empresa, sin importar el entorno en donde realice su labor y solo entregando productos en plazos establecidos, o si se le pedirá al colaborador a intercalar días en la empresa con días en su hogar.
- Mediado por las TIC: Implementación de tecnologías de la información y comunicación, contar con equipo que permita realizar con éxitos las tareas encomendadas, proporcionado por la empresa.

Para el trabajador se pueden mencionar ventajas en trabajar a distancia, como el contar con la capacidad de organizarse y organizar los recursos para la

consecución de las actividades laborales, la flexibilidad en cuanto a la administración de recursos y actividades a realizar, la inclusión de grupos de personas en situación de vulnerabilidad o desventaja.

No obstante, los colaboradores se pueden enfrentar a diversas desventajas como la falta de interacción social y con ello dificultar el trabajo en equipo, falta de capacidad para autoimponerse tareas y metas en general, percepción de no reconocimiento ya que se tienen escasos estímulos y recompensas, exceso de disponibilidad al estar laborando con una jornada extendida por no contar con un acuerdo previo del tiempo de trabajo, sobrecarga por exceso de disponibilidad y demasiadas metas a alcanzar y el asumir gastos utilizados en recursos para la ejecución de actividades laborales, no asumidos o proporcionados por la empresa.

Además de las desventajas antes mencionadas, el teletrabajador puede presentar riesgos laborales, ergonómicos, psicosociales e impactos medioambientales por el uso de tecnologías de la información y comunicación. Las empresas deberían adoptar las medidas necesarias para garantizar la salud y seguridad del trabajador.

Vicente, Torres, Torres, Ramírez & Capdevila (2018) exponen que, desde el punto de vista de salud laboral, no existe una regulación concreta que contemple los riesgos laborales específicos del teletrabajo. Destacan la exposición a ondas electromagnéticas, las deficientes condiciones medioambientales del lugar de trabajo como ventilación, iluminación o ruido, la ergonomía inadecuada del puesto de trabajo y factores psicosociales específicos de esta modalidad organizativa.

Entre los efectos que puede ocasionar laborar en modalidad de teletrabajo Santiago-Bazán (2021) señala los trastornos musculoesqueléticos a consecuencia de las posturas incorrectas y el mantenimiento prolongado de posturas estáticas de sedestación, el lugar y la posición de los equipos de trabajo y factores organizativos como el tiempo de trabajo o las pausas.

Se debe considerar que el teletrabajo como forma organizativa cada vez va en aumento, por lo que es importante plantearse conceptos de seguridad y vigilancia de la salud laboral preventiva. Para esto se recomienda un diseño ergonómico de la estación de trabajo, estructuración de jornada laboral con tiempos de descanso y contar con un entorno saludable para poder llevar a cabo la labor.

Vicente, et al. (2018) también proponen al teletrabajo como apoyo y ayuda para las mujeres para que puedan mantener sus carreras luego de ser madres, utilizando como herramienta válida para conseguir un equilibrio trabajo-vida, lo que tiene implicaciones en la igualdad de género en el mercado laboral.

6.7 Matriz del proyecto

<p>Fin: Implementar un proyecto que regule las condiciones laborales en modalidad de teletrabajo para todas las colaboradoras del sector eléctrico que se encuentren laborando en esta modalidad de trabajo para mejorar el ambiente organizacional e impactar en su productividad.</p>
--

<p>Propósito: Desarrollar acciones concretas que lleven a la regulación de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo.</p>

<p>Componentes:</p>

<p>Construir herramientas metodológicas para normar las condiciones laborales de teletrabajo.</p>

<p>Diseñar formas de organización del trabajo que estimulen la productividad y calidad en el trabajo.</p>

<p>Desarrollar acciones de formación sobre el uso de la tecnología a las colaboradoras del sector eléctrico que trabajan en modalidad de teletrabajo.</p>

<p>Establecer las herramientas tecnológicas y de la información que serán aplicadas al teletrabajo.</p>

Propiciar procesos de vinculación del trabajador con la empresa para generar identificación con la marca.

Implementar un plan piloto para evaluar los alcances obtenidos y realizar los ajustes definitivos a la política general.

Adoptar el modelo de teletrabajo en la organización.

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)	Medios de Verificación	Supuestos
Regulación de las condiciones laborales para las trabajadoras del sector eléctrico que se encuentran laborando en modalidad de teletrabajo para mejorar el ambiente organizacional e impactar en la productividad.	Establecimiento de las condiciones laborales que serán implementadas para regular la modalidad de teletrabajo.	<p>Aprobación de la implementación por parte de las autoridades de las empresas del sector eléctrico.</p> <p>Entrevista a jefes de área sobre la respuesta a las condiciones laborales establecidas.</p> <p>Entrevista a colaboradoras sobre su percepción de las normas establecidas.</p>	Falta de asignación presupuestal para la implementación del proyecto.

		Evaluación del proyecto.	
		Retroalimentación del proyecto.	

Componente 1: Establecer herramientas metodológicas para normar las condiciones laborales de teletrabajo.

No.	Actividades	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
1.1	Elaborar una política interna que regule las condiciones laborales en modalidad de teletrabajo.	Se realiza una política interna que regule las condiciones de la modalidad de teletrabajo.	Política interna de regulación de las condiciones de teletrabajo.	La política interna no es aprobada por la gerencia general.
1.2	Definir la modalidad de teletrabajo.	Elaborar los lineamientos de las actividades que serán normadas como teletrabajo.	Definición de las características del teletrabajo.	No se logra establecer los lineamientos de la modalidad de teletrabajo.
1.3	Planificar los días de trabajo remoto y trabajo presencial.	Se realiza el cronograma de las actividades presenciales y a distancia.	Cronograma	No se llega a un acuerdo de los días de trabajo presencial y a distancia.
1.3.1	Elaborar un acuerdo	Los trabajadores	Acuerdo empresarial es	Los colaboradores no firman

	empresarial para la aceptación o rechazo de realizar su trabajo en modalidad de teletrabajo.	firman el acuerdo de trabajar a distancia.	firmado por los trabajadores.	acuerdo y prefieren continuar laborando de forma presencial.
1.3.2	Definir la flexibilidad horaria y el control de la jornada de trabajo.	Se establecen los horarios y la forma de control de la jornada de trabajo.	Firma del acuerdo de los horarios de trabajo.	No se llega a un acuerdo en cuanto al tiempo de trabajo y la jornada laboral. No se respetan los horarios.
1.3.2.1	Establecer los tiempos de disponibilidad obligatoria.	Se establecen los horarios de disponibilidad obligatorio.	Acuerdo de empleado y empleador sobre el tiempo de disponibilidad obligatoria.	No se llega a un acuerdo sobre el tiempo de disponibilidad obligatoria. No se respetan los horarios.
1.3.2.2	Establecer los tiempos de derecho a desconexión digital para periodos de descanso del trabajador.	Se acuerdan los tiempos de desconexión digital y los periodos de descanso.	Acuerdo de empleado y empleador sobre el tiempo de desconexión digital y los tiempos de descanso.	No se llega a un acuerdo sobre los tiempos de desconexión digital y de descanso. No se respetan los horarios.

1.4	Establecer igualdad de condiciones para las personas que realicen su trabajo de forma presencial, como para los que la realicen de forma remota.	Realizan un adendum del contrato de trabajo en donde se establezcan igualdad de condiciones para trabajo presencial y remoto.	Adendum de contrato laboral.	Falta de elaboración de adendum para ser agregado en el contrato laboral.
1.4.1	Incorporar los derechos y obligaciones de teletrabajo en el reglamento interno de trabajo.	Adecuación del reglamento interno de trabajo.	Adhesión del reglamento interno.	Falta de adecuación del reglamento interno de trabajo.
1.5	Elaborar un manual de funciones para los trabajadores que realizarán su labor a distancia.	Establecimiento de las funciones y actividades que realizarán los teletrabajadores.	Manual de funciones para los teletrabajadores.	No se elaboran o adecuan los manuales de funciones para los trabajadores remotos.
1.6	Definir los procedimientos que se deben seguir en caso que se produzcan dificultades técnicas que	Establecimiento de la ruta de acción cuando se tengan dificultades técnicas para poder realizar el	Listado de acciones para realizar en caso de dificultades técnicas.	No seguir la ruta de acción al momento de presentarse dificultades técnicas.

	impidan trabajar a distancia.	trabajo a distancia.		
1.7	Establecer las normas de protección de datos y seguridad de la información en teletrabajo.	Definir las normas de protección de datos y seguridad de información.	Normas de protección de datos y seguridad de la información.	No se cumplen con las normas establecidas.
1.8	Establecer la metodología para reportar los resultados.	Se organiza la ruta para realizar los reportes de los resultados.	Métodos de reportes de resultados.	No se siguen las rutas establecidas para reportar los resultados de los trabajos.
1.9	Realizar una campaña para informar sobre las políticas internas que regularán el teletrabajo.	Socializar las políticas internas que regulan el teletrabajo.	Políticas internas. Correos y publicaciones	No se da la cobertura que requiere la campaña.
1.9.1	Establecer los que objetivos la campaña.	Redacción de los objetivos de la campaña.	Objetivos	Se toma la decisión de no llevar a cabo la campaña.
1.9.2	Evaluar el impacto de la campaña	Elaborar una evaluación para determinar el impacto de las publicaciones.	Evaluación de la campaña.	Ya no se le da seguimiento.

Componente 2: Diseñar formas de organización que estimulen la productividad y calidad en el trabajo.				
No.	Actividades	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
2.1	Definir objetivos cuantificables para valorar la productividad del teletrabajador.	Redacción y aprobación de los objetivos que se establecerán a las personas que realizarán su trabajo a distancia.	Evaluación de los objetivos alcanzados por los trabajadores.	Objetivos no alcanzados por los trabajadores
2.2	Establecer un calendario de inicio y entrega de proyectos	Elaboración de un cronograma de inicio y finalización de proyectos.	Cronograma	Los trabajadores no cumplen con los plazos establecidos
2.3	Incorporar herramientas que permitan llevar a cabo un seguimiento de las responsabilidades y obligaciones laborales sin afectar su privacidad.	Elección de las herramientas del seguimiento de los trabajadores.	Instalación de las herramientas.	Herramientas de seguimiento de responsabilidades ineficientes.
2.4	Definir los canales, softwares o	Elección de los canales,	Listado de aplicaciones	Los colaboradores

	aplicaciones que se utilizarán para la comunicación.	softwares y aplicaciones para la comunicación.	que se utilizarán.	no utilizan los medios establecidos para la comunicación.
2.5	Calendarizar reuniones para el seguimiento de las actividades	Mínimo realizar una reunión semanal con el jefe de área.	Bitácora de reuniones.	No respetar los horarios de reunión. Dar prioridad a otras actividades.
2.6	Evaluar los resultados obtenidos por los teletrabajadores mensualmente	Analizar las metas alcanzadas para el trabajador.	Documento con resultados obtenidos por los teletrabajadores	No dar seguimiento a esta actividad.
2.7	Construir una guía con técnicas y estrategias de elevación productividad en los teletrabajadores.	Compilar estrategias de elevación de la productividad en el trabajo a distancia.	Documento con estrategias impreso o digital.	No se cuenta con el apoyo de la empresa.
2.8	Contratar a diseñador para la guía	Se firma el contrato con la persona seleccionada.	Contrato firmado	Renuncia de la persona contratada.
2.9	Presentar la guía de técnicas y estrategias para elevar la	Socialización de la guía.	Guía de técnicas y estrategias para elevar la	No se da seguimiento a la elaboración de la guía.

	productividad en teletrabajo		productividad en teletrabajo.	
Componente 3: Establecer las herramientas tecnológicas y de la información que serán aplicadas al teletrabajo y la forma en que se proveerán.				
No.	Actividades	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
3.1	Elaborar acuerdo en el que la empresa se compromete a sufragar los gastos de la dotación de los equipos y herramientas que necesita el trabajador para realizar su labor.	Redacción de acuerdo sobre los gastos de dotación de equipos y herramientas para el teletrabajador.	Acuerdo empresarial.	La empresa no se compromete a sufragar los gastos.
3.2	Elaborar acuerdo en el que la empresa se compromete a dar mantenimiento a los equipos y herramientas que el trabajador utiliza para teletrabajar.	Entrega de equipo y herramientas a los teletrabajadores.	Equipo y herramientas.	La empresa no provee a los trabajadores del equipo y herramientas.
3.3	Elaborar acuerdo en el que el teletrabajador se	Recepción de equipo y	Equipo y herramientas de trabajo.	El trabajador hace un mal uso de los

	compromete a cuidar el equipo y las herramientas con las que haya sido dotado para realizar su trabajo a distancia.	herramientas de trabajo. Compromiso de cuidado de mantenimiento de equipo.		equipos y herramientas proporcionados por la empresa.
3.4	Compra de materiales necesarios para el desarrollo del proyecto.	Compra de computadoras, impresoras, mouses y softwares.	Artículos adquiridos. Facturas de compras.	Los artículos son de mala calidad. No tiene garantía.
3.5	Construir un inventario de los equipos y herramientas proporcionados por la empresa incluyendo la vida útil y el periodo máximo de renovación.	Listar los equipos y herramientas que se proporcionarán a los trabajadores.	Inventario de equipo y herramientas proporcionados	No se realiza con tiempo el inventario de los equipos y herramientas.
3.6	Adquisición de softwares que ayude a mejorar los hábitos de trabajo y a aumentar la productividad.	Se realizan las acciones necesarias para la adquisición de los softwares adecuados para la empresa.	Software de productividad laboral	No se asigna presupuesto para sufragar los gastos.

3.6.1	Contactar a proveedores para softwares para medición de la productividad.	Se realizan las convocatorias de proveedores de softwares para la medición de productividad.	Contacto de proveedores.	No se reciben propuestas de proveedores.
3.6.2	Compra de la licencia de software para la medición de productividad.	Adquisición de software para la medición de productividad.	Obtención de software de productividad.	No se asigna presupuesto para sufragar los gastos.
3.7	Selección de los softwares específicos que serán utilizados para teletrabajar.	Adquisición de softwares para teletrabajar.	Adquisición de softwares para realizar el trabajo de distancia.	No se asigna presupuesto para sufragar los gastos.
3.7.1	Instalación de los softwares en los equipos y herramientas que utilizarán los trabajadores.	Realizar la instalación de los softwares.	Instalación de softwares para realizar el teletrabajo.	No se asigna presupuesto para sufragar los gastos.

Componente 4: Desarrollar acciones de formación sobre el uso de la tecnología a las colaboradoras del sector eléctrico que trabajan en modalidad de teletrabajo.

No.	Actividades	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
4.1	Contratación de profesional para capacitar a los teletrabajadores.	Se firma el contrato con la persona seleccionada.	Contrato firmado.	Renuncia de la persona contratada.
4.2	Capacitación a los teletrabajadores sobre las herramientas que deben manejar para realizar su labor a distancia.	Se verifica la asistencia de los trabajadores a las capacitaciones.	Constancia de capacitación.	Los trabajadores tengan resistencia a participar en el proceso de capacitación.
4.3	Capacitación sobre los softwares específicos que serán utilizados para teletrabajar.	Se verifica la asistencia de los trabajadores a las capacitaciones.	Constancia de capacitación.	Los trabajadores tengan resistencia a participar en el proceso de capacitación.
4.4	Capacitación sobre la infraestructura y ergonomía adecuada para realizar teletrabajo.	Se verifica la asistencia de los trabajadores a las capacitaciones.	Constancia de capacitación.	Los trabajadores tengan resistencia a participar en el proceso de capacitación.

Componente 5: Propiciar procesos de vinculación del trabajador con la empresa para generar identificación con la marca.				
No.	Actividades	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
5.1	Elaborar un esquema de actividades para promover la identificación del teletrabajador con la empresa.	Realizar un compendio de estrategias aplicables para generar identificación en los trabajadores.	Documento con estrategias.	No se encuentran estrategias aplicables al contexto de la empresa.
5.1.1	Establecer horarios de conexión para la elaboración de trabajo en equipo.	Calendarizar actividades de trabajo en equipo.	Calendarios y cronogramas.	No se le da seguimiento a esta actividad.
5.1.2	Reconocer y estimular el buen desempeño de los teletrabajadores de forma grupal.	Establecer los medios de reconocimiento y estimulación de los trabajadores.	Asignación de reconocimientos mensuales.	No se le da seguimiento a esta actividad.
5.1.3	Establecer actividades de celebración de cumpleaños, graduaciones, compromisos, etcétera, de forma	Calendarizar actividades de integración de los trabajadores.	Calendario y cronograma.	Los trabajadores no participan en las actividades planificadas.

	virtual o presencial.			No se le da seguimiento a esta actividad.
Componente 6: Implementar un plan piloto para evaluar los alcances obtenidos y realizar los ajustes definitivos a la política general.				
No.	Actividades	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
6.1	Elaborar instrumentos de evaluación de indicadores de teletrabajo.	Se realizan los instrumentos para evaluar los indicadores del teletrabajo.	Instrumentos de evaluación.	Los instrumentos de evaluación no miden adecuadamente los indicadores de teletrabajo.
6.1.1	Evaluar las percepciones, emociones y sentimientos de los teletrabajadores durante la puesta en marcha del proceso de trabajo a distancia.	Se realiza la evaluación de las percepciones, emociones y sentimientos de los teletrabajadores.	Instrumento de evaluación de percepciones, emociones y sentimientos de los teletrabajadores.	Se obtienen resultados sesgados de los trabajadores. No se lleva a cabo el proceso de evaluación.
6.1.2	Evaluar los tiempos requeridos para la ejecución de las distintas actividades.	Se realiza la evaluación de los tiempos requeridos para la ejecución de	Instrumento de evaluación de los tiempos requeridos para la ejecución de	Se obtienen resultados sesgados de los trabajadores.

		las distintas actividades.	las distintas actividades.	No se lleva a cabo el proceso de evaluación.
6.1.3	Comparar los resultados entre el modelo de trabajo presencial y el teletrabajo.	Analizar los datos obtenidos de trabajo presencial y a distancia.	Documento con resultados obtenidos de trabajo presencial y a distancia.	No se tienen los datos del trabajo presencial para realizar la comparación.
6.1.4	Evaluar inversiones, retornos, costos y ahorros derivados de la ejecución del proyecto.	Se realiza la evaluación de las inversiones, retornos, costos y ahorros.	Instrumento de evaluación de las inversiones, retornos, costos y ahorros.	Se obtienen resultados sesgados de los trabajadores. No le lleva a cabo el proceso de la evaluación.
6.2	Realizar un informe sobre los resultados para identificar las expectativas alcanzadas y encontrar soluciones efectivas para los posibles obstáculos.	Realización y análisis de informe de plan de pilotaje.	Informe de los resultados del plan piloto.	No se lleva a cabo el plan piloto en la política de teletrabajo. El proceso del pilotaje no se completa.

6.3	Presentar los resultados obtenidos para realizar ajustes necesarios.	Socialización de los resultados.	Documento con resultados obtenidos en todo el proceso de pilotaje.	No se lleva a cabo el plan piloto en la política de teletrabajo. El proceso del pilotaje no se completa.
-----	--	----------------------------------	--	--

Componente 7: Adoptar el modelo de teletrabajo en la organización.

No.	Actividades	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
7.1	Ampliar la política interna de teletrabajo a partir de los hallazgos de la prueba piloto	Realización de la ampliación de la política interna de teletrabajo.	Política interna de teletrabajo ampliada.	No llevarse a cabo el plan piloto. No obtener resultados objetivos de la prueba piloto. No se lleva a cabo la ampliación de la política interna de teletrabajo.
7.1.1	Actualizar los procedimientos probados y ajustarlos a los resultados de la prueba piloto.	Llevar a cabo los procedimientos para actualizar los procedimientos	Documentos actualizados.	No llevarse a cabo el plan piloto. No obtener resultados

		tomando en cuenta los resultados de la prueba piloto.		objetivos de la prueba piloto. No realizar los ajustes pertinentes.
7.1.2	Realizar los ajustes del reglamento interno de trabajo.	Analizar los datos de la prueba piloto y ajustar el reglamento interno de trabajo.	Reglamento interno adecuado.	No llevarse a cabo el plan piloto. No obtener resultados objetivos de la prueba piloto. No realizar los ajustes pertinentes en el reglamento interno.
7.1.3	Realizar los ajustes en los manuales de funciones de los trabajadores remotos.	Analizar los datos de la prueba piloto y ajustar los manuales de funciones.	Manual de funciones adecuado.	No llevarse a cabo el plan piloto. No obtener resultados objetivos de la prueba piloto. No realizar los ajustes pertinentes en el manual de funciones.

7.2	Realizar seguimiento y evaluación continua al proceso tanto para la organización como para los empleados para ir realizando los ajustes a las necesidades actuales de la empresa.	Evaluar constantemente la satisfacción y la productividad de los trabajadores a distancia.	Documento de seguimiento y evaluación del proceso.	No tomar el tiempo adecuado para evaluar a los trabajadores. No contar con herramientas adecuadas para realizar evaluaciones,
-----	---	--	--	---

6.8 Presupuesto

REGULACIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES EN MODALIDAD DE TELETRABAJO			
Recursos que serán utilizados durante todo el proyecto.			
Recurso Humanos			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Profesional a cargo del proyecto	6 meses	Q.5,000.00	Q. 30,000.00
Total de Recurso Humano			Q. 30,000.00
Recursos Materiales			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Computadora	2	Q.5,000.00	Q.10,000.00
Impresora	2	Q.5,000.00	Q.10,000.00
Tinta	20	Q.100.00	Q. 2,000.00
Papel	25/500	Q.30.00	Q. 750.00
Total de Recursos Materiales			Q.22,750.00
Componente 1: Construir herramientas metodológicas para normar las condiciones laborales de teletrabajo.			
Recursos Humanos			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Profesional a cargo de la campaña	1 mes	Q.3,000.00	Q.3,000.00
Total de Recurso Humano Componente 1			Q.3,000.00
Recursos Materiales			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Impresión de política de teletrabajo	15	Q5.00	Q. 75.00
Impresión de reglamentos internos	50	Q.5.00	Q. 250.00
Impresión de manual de funciones	50	Q.5.00	Q. 250.00

Material de campaña			Q. 500.00
Total de Recursos Materiales Componente 1			Q.1,075.00
Componente 2: Diseñar formas de organización que estimulen la productividad y calidad en el trabajo.			
Recursos Humanos			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Diseñador de guía de productividad en teletrabajo	1 mes	Q.3,000.00	Q.3,000.00
Total de Recurso Humano Componente 2			Q.3,000.00
Recursos Materiales			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Software de seguimiento de teletrabajo <i>PRTG Network Monitor</i>	1	Q.12,500.00	Q. 12,500.00
Total Recursos Materiales Componente 2			Q. 12,500.00
Componente 3: Establecer las herramientas tecnológicas y de la información que serán aplicadas al teletrabajo y la forma en que se proveerán.			
Recursos Materiales			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Computadoras	50	Q. 3,500.00	Q. 175,000.00
Mouse	50	Q. 35.00	Q. 1,750.00
Impresoras	25	Q. 200.00	Q. 5,000.00
Softwares y licencias para teletrabajar <i>Microsoft 365</i>	50	Q. 40.00	Q. 2,000.00
Software para la medición de productividad <i>Slack</i>	50	Q. 50.00	Q. 2,500.00
Total de Recursos Materiales Componente 3			Q. 186,250.00

Componente 4: Desarrollar acciones de formación sobre el uso de la tecnología a las colaboradoras del sector eléctrico que trabajan en modalidad de teletrabajo.			
Recursos Humanos			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Contratación capacitador 1	3 capac.	Q.1,000.00	Q. 3,000.00
Contratación capacitador 2	3 capac.	Q.1,000.000	Q. 3,000.00
Total de Recursos Humanos Componente 4			Q.6,000.00
Recursos Materiales			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Catering o alimentación para los participantes de la capacitación	300	Q.100.00	Q.30,000.00
Total de Recursos Materiales Componente 4			Q.30,000.00
Componente 5: Propiciar procesos de vinculación del trabajador con la empresa para generar identificación con la marca.			
Recursos Materiales			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Materiales y detalles para actividades de integración y vinculación			Q. 20,000.00
Total Recursos Materiales Componente 5			Q. 20,000.00
Componente 6: Implementar un plan piloto para evaluar los alcances obtenidos y realizar los ajustes definitivos a la política general.			
Recursos Materiales			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Impresión instrumentos de evaluación	200	Q.5.00	Q. 1,000.00
Total Recursos Materiales Componente 6			Q. 1,000.00

Componente 7: Adoptar el modelo de teletrabajo en la organización.			
Recursos Materiales			
Rubro	Cantidad	Costo Unidad	Total
Reimpresión de política de teletrabajo	15	Q5.00	Q. 75.00
Reimpresión de reglamentos internos	50	Q.5.00	Q. 250.00
Reimpresión de manual de funciones	50	Q.5.00	Q. 250.00
Total Recursos Humanos Componente 7			Q. 575.00

TOTALES DE PRESUPUESTO	
RECURSOS HUMANOS	
Profesional a cargo del proyecto	Q. 30,000.00
Componente 1	Q. 3,000.00
Componente 2	Q. 3,000.00
Componente 4	Q. 6,000.00
TOTAL RECURSOS HUMANOS	Q. 42,000.00
RECURSOS MATERIALES	
Herramientas generales para el proyecto	Q. 22,750.00
Componente 1	Q. 1,075.00
Componente 2	Q. 12,500.00
Componente 3	Q. 186,250.00
Componente 4	Q. 30,000.00
Componente 5	Q. 20,000.00
Componente 6	Q. 1,000.00
Componente 7	Q. 575.00
TOTAL RECURSOS MATERIALES	Q. 274,150.00
5% de imprevistos	Q. 15,808.00
TOTAL DE RECURSOS FINANCIEROS	Q.331,958.00

Establecer un calendario de inicio y entrega de proyectos													
Incorporar herramientas que permitan llevar a cabo un seguimiento de las responsabilidades y obligaciones laborales sin afectar su privacidad.													
Definir los canales, softwares o aplicaciones que se utilizarán para la comunicación.													
Calendarizar reuniones para el seguimiento de las actividades													
Evaluar los resultados obtenidos por los teletrabajadores mensualmente													
Construir una guía con técnicas y estrategias de elevación productividad en los teletrabajadores.													
Contratar a diseñador para la guía													
Presentar la guía de técnicas y estrategias para elevar la productividad en teletrabajo													
Elaborar acuerdo en el que la empresa se compromete a sufragar los gastos de la dotación de los equipos y herramientas que necesita el trabajador para realizar su labor.													
Elaborar acuerdo en el que la empresa se compromete a dar mantenimiento a los equipos y herramientas que el trabajador utiliza para teletrabajar.													
Elaborar acuerdo en el que el teletrabajador se comprometa a cuidar el equipo y las herramientas con las que haya sido dotado para realizar su trabajo a distancia.													
Compra de materiales necesarios para el desarrollo del proyecto.													
Construir un inventario de los equipos y herramientas proporcionados por la empresa incluyendo la vida útil y el periodo máximo de renovación.													
Adquisición de softwares que ayude a mejorar los hábitos de trabajo y a aumentar la productividad.													

Contactar a proveedores para softwares para medición de la productividad.													
Compra de la licencia de software para la medición de productividad.													
Selección de los softwares específicos que serán utilizados para teletrabajar.													
Instalación de los softwares en los equipos y herramientas que utilizarán los trabajadores.													
Contratación de profesional para capacitar a los teletrabajadores.													
Capacitación a los teletrabajadores sobre las herramientas que deben manejar para realizar su labor a distancia.													
Capacitación sobre los softwares específicos que serán utilizados para teletrabajar.													
Capacitación sobre la infraestructura y ergonomía adecuada para realizar teletrabajo.													

6.9.2 Cronograma Fase II

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Realización de plan piloto de teletrabajo								
Elaborar un esquema de actividades para promover la identificación del teletrabajador con la empresa.								
Establecer horarios de conexión para la elaboración de trabajo en equipo.								
Reconocer y estimular el buen desempeño de los teletrabajadores de forma grupal.								
Establecer actividades de celebración de cumpleaños, graduaciones, compromiso, etcétera, de forma virtual o presencial.								

6.9.3 Cronograma Fase III

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Elaborar instrumentos de evaluación de indicadores de teletrabajo.								
Evaluar las percepciones, emociones y sentimientos de los teletrabajadores durante la puesta en marcha del proceso de trabajo a distancia.								
Evaluar los tiempos requeridos para la ejecución de las distintas actividades.								
Evaluar inversiones, retornos, costos y ahorros derivados de la ejecución del proyecto.								
Comparar los resultados entre el modelo de trabajo presencial y el teletrabajo.								
Realizar un informe sobre los resultados para identificar las expectativas alcanzadas y encontrar soluciones efectivas para los posibles obstáculos.								
Presentar los resultados obtenidos para realizar ajustes necesarios.								
Ampliar la política interna de teletrabajo a partir de los hallazgos de la prueba piloto								
Actualizar los procedimientos probados y ajustarlos a los resultados de la prueba piloto.								
Realizar los ajustes del reglamento interno de trabajo.								
Realizar los ajustes en los manuales de funciones de los trabajadores remotos.								
Realizar seguimiento y evaluación continua al proceso tanto para la organización como para los empleados para ir realizando los ajustes a las necesidades actuales de la empresa.								

6.10 Evaluación

Se han propuesto tres momentos de evaluación del Proyecto:

Evaluación	Primer momento	Segundo momento	Temporalidad
<p>Inicial</p>	<p>Elaboración de una línea base que permita tener claridad sobre las trabajadoras que ingresan a la modalidad híbrida de teletrabajo.</p> <p>Establecimiento de los lineamientos de esta modalidad laboral.</p> <p>Gestión inicial que permita el comienzo del proyecto sin complicaciones.</p> <p>Pronta y efectiva conformación del equipo de trabajo para normar las condiciones laborales.</p>	<p>Revisión de las condiciones y acuerdos establecidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política interna ● Adendum de contrato laboral ● Reglamento interno de trabajo ● Manual de funciones de trabajadores remotos <p>Evaluación de campaña sobre las condiciones laborales en modalidad de trabajo ya normadas.</p> <p>Retroalimentación recibida por los jefes de área y colaboradores sobre</p>	<p>Primer momento julio 2021</p> <p>Segundo momento agosto 2021</p>

		los procesos realizados.	
Concurrente	<p>Se tiene una participación del 90% de los trabajadores en la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Se diseña y se cumple la política interna para esta modalidad de trabajo.</p> <p>Se analizan los resultados de las capacitaciones en teletrabajo y productividad.</p> <p>Se analiza el impacto de la guía de teletrabajo y productividad.</p>	<p>Se lleva a cabo un plan piloto para evaluar los alcances obtenidos en la política de teletrabajo.</p> <p>Se obtienen comentarios y recomendaciones de los diferentes actores involucrados en la propuesta de manera directa en el proyecto.</p> <p>Se analizan los datos obtenidos en los softwares de productividad.</p> <p>Se analizan los indicadores de software de seguimiento de teletrabajo.</p> <p>Se analizan los resultados de la evaluación de percepciones de los</p>	<p>Primer momento septiembre 2021.</p> <p>Segundo momento septiembre, octubre y noviembre de 2021.</p>

		<p>teletrabajadores en el plan piloto.</p> <p>Se analizan los plazos de inicio y entrega de proyectos y los porcentajes alcanzados.</p>	
Final	<p>Luego de analizados todos los datos obtenidos del plan piloto se amplía y se actualiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Política interna ● Adendum de contrato laboral ● Reglamento interno de trabajo ● Manual de funciones de trabajadores remotos <p>El proyecto regula las condiciones laborales en teletrabajo y aumenta la productividad de los trabajadores.</p>	<p>Los objetivos específicos del proyecto se logran en un porcentaje elevado.</p> <p>Bajan los niveles de estrés laboral de las trabajadoras que están trabajando a distancia.</p> <p>El proyecto de modalidad de teletrabajo se amplía a otros departamentos de las empresas eléctricas.</p> <p>Se debe realizar una evaluación continua del proyecto.</p>	<p>Primer momento diciembre de 2021.</p> <p>Segundo momento diciembre 2021 y enero 2022.</p>

REFERENCIAS

- Academia Internacional de Transformación del Trabajo. (2017). Informe del estado del teletrabajo en América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://www.italac.org/wp-content/uploads/2019/ITALAC-INFORME-ESTADO-DEL-TELETRABAJO-EN-LATINO-AMER%C3%8DCA-2017.pdf>
- Agudelo, C., & Saavedra, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional. *Revista científica Visión de futuro*, 2, 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Alarcon, P. (2020). Diseño organizacional en la era de la virtualidad desde el enfoque de la gestión humana. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/37306>.
- Anghel, B., Cozzolino, M., & Lacuesta, A. (2020). El teletrabajo en España. *Boletín económico*, 1-20. Obtenido de <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/ArticulosAnaliticos/20/T2/descargar/Fich/be2002-art13.pdf>
- Asensio, R. (2021). El marco regulador del teletrabajo en la administración pública y en las entidades del sector público. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas*(4), 18-39.
doi:<https://doi.org/10.47623/ivap-rvgp.19.2020.ab.01>
- Asociación Americana de Psicología. (2016). Los distintos tipos de estrés. <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos#:~:text=El%20manejo%20del%20>

estr%C3%A9s%20puede,duraci%C3%B3n%20y%20enfoques%20de%20tr
atamiento.

Azócar, R. (2019). Derecho a desconectarse del trabajo: una necesidad para conciliar la vida personal y laboral. *Centro de Políticas Públicas UC*, 15(119), 1-20. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/45757/N-%C2%A6119%20Derecho%20a%20desconectarse%20del%20trabajo.%20%20Una%20necesidad%20para%20conciliar%20la%20vida%20personal%20y%20laboral.pdf?sequence=1>

Bruges, D. (2017). Manejo del estrés como estrategia de afrontamiento en empresas de telefonía móvil privadas binacional. *Consensus (Santiago) - Revista interdisciplinaria de investigación*, 1(2), 2-12. Obtenido de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/7/15>

Bunjemea-Arias, M., Villa-Enciso, E., & Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. *CEA*, 2(4), 59-73. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.172>

Cacpata, W., Hildalgo, G., & Navarrete, W. (2020). Estudio de los criterios del estrés laboral utilizando Mapas Cognitivos. *Investigación Operacional* 689, 689. Obtenido de <http://fs.unm.edu/neutrosafia-InvestigacionOperacional-2020.pdf#page=90>

Camacho, C., & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una revisión teórica sobre sus ventajas y desventajas. *Investigatio*(10), 41-53. Obtenido de <http://52.89.153.187/index.php/IRR/article/view/194/123>

- Catunta, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC*, 12(41), 203-226. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2932/293258387012.pdf>
- Centro de Investigaciones en Psicología Mayra Gutiérrez. (2021). Guía para la elaboración de trabajo de graduación y líneas de investigación en postgrado. *Universidad de San Carlos de Guatemala*.
- Chávez, V., & Sánchez, R. (2016). Ausentismo laboral y salud: Estudio de su importancia en el teletrabajo. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 6(11), 13-25. doi:10.17163/ret.n11.2016.01
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw- Hill interamericana de editores, S.A. de C.V.
- Cifuentes-Leiton, D., & Londoño-Cardozo, j. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 12-20.
- Congreso de la República de Guatemala. (2020). Diputados presentan iniciativa de ley que promueve el teletrabajo. Obtenido de https://www.congreso.gob.gt/noticias_congreso/4229/2020/1#gsc.tab=0
- Da Cruz, S., Souza, S., Martins, K., & Souza, J. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en psicología*, 21(38), 61. Obtenido de <https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicolog%C3%ADa%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGraw-Hill Interamericana de Editores de S.A. de C.V.
- Herrero, M., Alberich, J., Vicente, A., & García, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287-297. Obtenido de <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4668>
- Martínez-Pampliega, A., Ugarte, I., Merino, L., & Herrero-Fernández, D. (2019). Conciliación familia-trabajo y sintomatología externalizante de los hijos e hijas: papel mediador del clima familiar. *Revista iberoamericana de psicología y salud*, 10(1), 27-36. Obtenido de <http://www.rips.cop.es/pdf/art232019e23.pdf>
- Medina-Salgado, A., & Vicuña-Peri, L. (2018). Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de Lima, Perú. *Paideia XXI*, 8(2), 265-300. Obtenido de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2048/2015>
- Miranda-Ledesma, A., & Batista-Anache, S. (2018). Estrés: elemento clave en la formación laboral para la salud ocupacional. *Maestor y sociedad*, 67-77. Obtenido de <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3389>
- Muñoz, G. (17 de Septiembre de 2019). Participación laboral de guatemaltecos se ha reducido. *El periódico*. Obtenido de <https://elperiodico.com.gt/inversion/2019/09/17/participacion-laboral-de-guatemaltecos-se-ha-reducido/>

Núñez, J. (2021). El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020. *Sociedad y Teconología*, 4(2), 223-224.
doi:<https://doi.org/10.51247/st.v4i2.106>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). El empleo atípico en el mundo: Retos y perspectivas. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_534518.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del trabajo, inspección del trabajo y seguridad y salud. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de administración del trabajo, inspección del trabajo y seguridad y salud en el trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Panorama laboral temática 5: Mujeres en el mundo del trabajo. Retos pendientes hacia una equidad en América Latina y el Caribe. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_715183.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

- Organización Internacional del Trabajo. (202). Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de Covid 19. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. doi:<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Paredes, R., Peña, N., & Vacio, I. (2016). El estrés laboral en México. *Universidad tecnológica de Tecámac*, 368-376. Obtenido de http://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf
- Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1, 1-10. Obtenido de <https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>
- Piñera-Royo, & Calvo, F. (2020). Los derechos digitales de los trabajadores a distancia. *Derecho de las relaciones laborales*(11), 1448-1473. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7725119>
- Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 499-510. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Quiroz, C., Rivera, L., & Valero, C. (2017). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Electrónica de psicología Iztacala*, 19(2), 558-568. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2016/epi162e.pdf>

- Rimbau-Gilabert, E. (2020). ¿Cuál es el posible efecto del teletrabajo preferente sobre el reparto de tareas domésticas entre hombres y mujeres? Noticias Cielo Laboral. *Revista de Ciencias Sociales*, 4(26), 28-34. Obtenido de http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/05/rimbau_noticias_cielo_n5_2020.pdf
- Rodríguez, D., & García, A. (2016). El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Reflexiones y saberes*, 3(4), 48-55. Obtenido de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731/1258>
- Salgado, O., Rivera, G., & García, J. (2017). Análisis FODA sobre el uso de la inteligencia competitiva en pequeñas empresas del vestido. *Visión de futuro*, 21(1), 78-99. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357951171003.pdf>
- Sanchez, K., Fraga, P., & Aguirre, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de la ciencias*, 3(4), 509-518. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234735>
- Santiago-Bazán, C. (2021). Teletrabajo y dolor musculoesquelético en el contexto de la crisis por Covid 19. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*, 7(1). Obtenido de http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:p7Cwj4KiKlKJ:scholar.google.com/&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2021
- Santillán-Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el Covid 19. *CienciAmérica*, 9(2), 65-76. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>

- Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y salud*, 20(1), 44-52. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Soria, T., & Ávila, R. (2016). Malestares físicos y psicológicos y ambiente de trabajo en enfermería. *Revista electrónica de psicología Itzaltaca*, 19(4), 1400-1411. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2016/epi164k.pdf>
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC*, 12(41), 203-226. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2932/293258387012.pdf>
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC*, 12(41), 203-226. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2932/293258387012.pdf>
- Vargas, P., & Castro, K. (2015). Recreación como estrategia para el afrontamiento del estrés en ambientes laborales. *EmásF: Revista digital de educación*(35), 43-55. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5391810>
- Vattuone, X. (2021). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. *Telos*, 23(1), 177-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99365404014/99365404014.pdf>

Vicente, M., Torres, J, Torres, A, Ramírez, M, & Capdevila, L. (2018). Teletrabajo en salud laboral: Aspectos médicos-legales y laborales. *Revista CES Derecho*, 9, 287-297. doi:<http://dx.doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional
Curso: Seminario de Investigación I
Sección B
Msc. Gabriela Álvarez / Msc. Katia Tejeda



Eugenia María Monroy Campos 200911830
Instrumento Cuestionario de Estrés Laboral

Título de la investigación: Estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico.

- *Descripción:* Debido a la pandemia Covid 19 varias empresas se vieron en la necesidad de modificar su forma de trabajo presencial a teletrabajo para poder continuar con sus funciones. En Guatemala no todas las empresas estaban preparadas para estos nuevos retos laborales y se contó con poco tiempo para adaptarse. El ajuste repentino a la modalidad de trabajo remoto, la poca regulación de las condiciones laborales de esta forma y, en el caso de las mujeres, la división de actividades tanto laborales como del hogar podría ser un causante de elevar los niveles de estrés en las mujeres que se encuentren trabajando desde casa.
- *Objetivo general:* Determinar el nivel del estrés laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo en mujeres que trabajan en el sector eléctrico.
- *Población a quienes va dirigido:* Mujeres en el rango de 30 a 50 años que se encuentran trabajando en modalidad de teletrabajo en el sector eléctrico.
- *Nombre del investigador:* Eugenia Monroy, quien cursa actualmente la Maestría en Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El presente cuestionario será utilizado en el proceso de

investigación con fines de graduación de la maestría. Contacto eugeniamonroy89@gmail.com

Características del instrumento

- *Tiempo aproximado:* 15 minutos
- *Referencia sobre las dos variables o categorías que se busca medir/comprender:*

Estrés laboral:

“El estrés en el trabajo es comprendido como las reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades del trabajador.” (Sarsosa-Prowesk & Charria-Ortiz, 2018, p. 45).

Teletrabajo: Actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora y, que es llevada a cabo fuera de la sede de la empresa, bajo una constante comunicación y con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación. (Chávez & Sánchez, 2016, p.15).

- *Explicar qué se hará con los datos:* Con los datos obtenidos de esta encuesta se determinará el nivel de estrés laboral que manejan las trabajadoras que cambiaron de forma repentina su trabajo de forma presencial a la modalidad de teletrabajo.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal obtenida mediante la realización del presente cuestionario será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Eugenia María Monroy Campos. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

Su participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado en su totalidad por la Profesora titular del curso Seminario I de Investigación, M.A. Gabriela Alvarez García, colegiado 3817, y la M.A. Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570 del Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: eugeniamonroy89@gmail.com. Además, se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global. De tener alguna consulta sobre su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt o al galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar _____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista sea grabada como parte del estudio: Sí _____

No _____.

Cuestionario Estrés Laboral OIT – OMS

El Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, mide estresores organizacionales, grupales e individuales. En esta investigación el instrumento se usará para evaluar estrés laboral.

El cuestionario fue validado con una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue de 0.966, lo que represente alta confiabilidad. Para cada reactivo, se solicita 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 1=nunca hasta 7=siempre.

Ficha técnica del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

Nombre del instrumento	Escala de Estrés Laboral OIT- OMS
Autores	Ivancevich & Matteson (1989)
Confiabilidad	0.966 según el alfa de Cronbach
Procedencia	El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS
Aplicación	Individual, grupal y organizacional
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años
Particularidad	Instrumento de exploración psicológica
Duración	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
Finalidad	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales
Estructuración	La prueba consta de 7 áreas
Baremación	Tabla de cálculos de puntuaciones

El cuestionario consta de 25 ítems relacionados con:

1. Clima organizacional: Conjunción de ítems 1, 10, 11, 20.
2. Estructura organizacional: Conjunción de ítems 2, 12, 16 ,24.
3. Territorio organizacional: Conjunción de ítems 3, 15, 22.
4. Tecnología: Conjunción de ítems 4 , 14, 25.
5. Influencia del lider : Conjunción de ítems 5, 6, 13, 17.
6. Falta de cohesion: Conjunción de ítems 7, 9, 18, 21.
7. Respaldo del grupo: Conjunción de ítems 8, 19, 23.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita se aplica a su realidad. Se cambió el orden de las respuestas originales ya que para una mejor comprensión de las preguntas fueron cambiadas de una redacción en negativas a afirmativas.

1. si la condición es SIEMPRE
2. si la condición es GENERALMENTE
3. si la condición es FRECUENTEMENTE
4. si la condición es ALGUNAS VECES
5. si la condición es OCASIONALMENTE
6. si la condición es RARAS VECES
7. si la condición es NUNCA

No	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	Las personas comprenden la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir cómodo y apoyado.							
3	Estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	Cuento con el equipo para llevar a cabo el trabajo a tiempo es el adecuado.							
5	Mi supervisor da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor me respeta.							
7	Soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							

8	Mi equipo respalda mis metas profesionales.								
9	Mi equipo disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia ayudan al buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene suficiente control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor se preocupa de mi bienestar personal.								
14	Se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	Se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene papeleo adecuado.								
17	Mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra organizado.								
19	Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización cuenta con dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me apoya bastante.								
22	Me siento cómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando se respeta.								
25	Se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21
Bajo nivel de estrés	< 90,2	
Nivel intermedio	90,3 – 117,2	
Estrés	117,3 – 153,2	
Alto nivel de estrés	> 153,3	

Para ampliar información sobre el tema a investigar, se finalizará el cuestionario con una sección de cuatro preguntas abiertas.

1. Desde su experiencia puede comentar que estrategias implementa la empresa, si lo hace, para el manejo del estrés (horario de trabajo fijo, tiempo de descanso, programas de bienestar, otros)
2. ¿Considera que se le ha dificultado equilibrar las tareas del hogar con sus obligaciones laborales? Sí o no y por qué
3. ¿En este tiempo de trabajo a distancia se le ha dificultado armonizar los tiempos laborales con familiares y personales? Explique su respuesta

4. Si es madre de familia ¿Considera que el cuidado de sus hijos y/o acompañamiento escolar ha sobrecargado tiempo de trabajo? Sí o no y por qué

Link para formulario de Google:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemtQX_H0Kbbzho_u88hcEwMYthv4MR8hc3WLoi1TU7h6ADJg/viewform?usp=sf_link