



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE INGENIERA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN
COMERCIAL**

TEMA:

Campaña de Marketing Social para afrontar el estrés laboral en los docentes de la
Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.

AUTORES

Milton Eduardo Goyes Becerra

Evelyn Mariuxi Rodríguez Quinde

TUTORA

PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt

GUAYAQUIL, ECUADOR

2021



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Campaña de Marketing Social para afrontar el estrés laboral en los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo	
AUTOR(ES)	Goyes Becerra Milton Eduardo Rodríguez Quinde Evelyn Mariuxi	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Tutor: PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt Revisor:	
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Ciencias Administrativas	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial	
GRADO OBTENIDO:	Pre-Grado	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13/09/2021	No. DE PÁGINAS: 121
ÁREAS TEMÁTICAS:	Campo: Marketing Área: Marketing Social Aspecto: Campaña de comunicación	
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Marketing Social, campaña de Marketing Social, estrés laboral y estrategias de afrontamiento.	
RESUMEN/ABSTRACT:	El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, proponer una campaña de Marketing Social dirigido a los docentes de la Universidad de Guayaquil para prevenir y afrontar el estrés laboral provocado por la implementación del teletrabajo durante la pandemia Covid – 19. La problemática actual, se origina de la aplicación de esta nueva modalidad de trabajo en las Instituciones de Educación Superior. Esta investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, su alcance es descriptivo y de acuerdo a los objetivos es proyectiva. Los resultados obtenidos son de fuentes de datos primarios, se analizan los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento en los docentes provenientes de esta Institución. Mediante la recopilación de información, a través de un cuestionario formulado en Google Forms, se realizó la encuesta a un total de 341 docentes. El cuestionario fue respondido por una muestra representativa de 126 docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas. Los resultados confirman que más del 50% de los docentes encuestados se encuentran a nivel de estrés laboral medio, alto y grave en el contexto de la implementación del teletrabajo. Estos resultados enfatizan en la importancia que tiene una campaña de comunicación hacia los docentes y autoridades sobre este tema y dar a conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento más efectivas; y así mismo, evitar las posibles consecuencias que provoca esta situación en la salud de los docentes.	
ADJUNTO PDF:	SI ☒	NO ☐
CONTACTO CON AUTOR/ES: GOYES BECERRA MILTON EDUARDO RODRIGUEZ QUINDE EVELYN MARIUXI	Teléfono: 0969204565 0989090299	E-mail: milton.goyesb@ug.edu.ec evelyn.rodriguezq@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Elizabeth Coronel Castillo Teléfono: 04-259-6830 E-mail: elizabeth.coronelc@ug.edu.ec	



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL

UNIDAD DE TITULACIÓN

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Nosotros, GOYES BECERRA MILTON EDUARDO con C.I. No. 0941649600 y RODRIGUEZ QUINDE EVELYN MARIUXI con C.I. No. 0921858049 certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“Campaña de Marketing Social para afrontar el estrés laboral en los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo”**, son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

GOYES MILTON
C.I.: 0941649600

RODRIGUEZ EVELYN
C.I.: 0921858049

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

Habiendo sido nombrada **PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt**; tutora del trabajo de titulación CERTIFICO QUE, el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Milton Eduardo Goyes Becerra** con Cédula N°. **0941649600** y **Evelyn Mariuxi Rodríguez Quinde** con Cedula N°. **0921858049** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniera en Marketing y Negociación Comercial. Se informa que el trabajo de titulación: **“Campaña de Marketing Social para afrontar el estrés laboral en los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio URKUND, quedando el 3% de coincidencia.

URKUND

Documento [Rodriguez Evelyn - Goyes Milton.pdf](#) (D112408766)

Presentado 2021-09-11 16:54 (-05:00)

Presentado por dayana.lozadan@ug.edu.ec

Recibido ruben.fuentes.ucug@analysis.urkund.com

Mensaje Tesis Goye y Evelyn [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 27 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

Lista de fuentes

Bloques

[Abrir sesión](#)

	Categoria	Enlace/nombre de archivo	
		CAPITULO 1.docx	
		TESIS-1-10-20 SINDROME DE BURNOUT DEFINITIVA-URKUND.docx	
	100%	Por ello, la presente investigación, destaca en la importancia de la propuesta	
	47%	La investigación se estructura en cinco capítulos que se enuncian a continuación: En ...	
	60%	los docentes de la Universidad de Guayaquil?	

<https://secure.urkund.com/view/107105930-456555-595185>

PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt
C.I.: 0960490258



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE – TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**ECON. MAURICIO VILLACRESES COBO, MF
DIRECTOR DE CARRERA INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. -**

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“Campaña de Marketing Social para afrontar el estrés laboral en los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo”**. De los estudiantes: **Goyes Becerra Milton Eduardo y Rodríguez Quinde Evelyn Mariuxi**, indicando han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt

C.I.: 0960490258



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

TÍTULO DE TRABAJO: Campaña de Marketing Social para afrontar el estrés laboral en los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo AUTORES: Goyes Becerra Milton Eduardo y Rodríguez Quinde Evelyn Mariuxi		
ASPECTOS EVALUADOS	PUNTAJE MAXIMO	CALIFICACIÓN
ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA	4,5	4,5
Propuesta integrada a Dominios, Misión y Visión de la Universidad de Guayaquil.	0,3	0,3
Relación de pertinencia con las líneas y sublíneas de investigación Universidad/Facultad/Carrera	0,4	0,4
Base conceptual que cumple con las fases de comprensión, interpretación, explicación y sistematización en la resolución de un problema	1	1
Coherencia en relación a los modelos de actuación profesional, problemática, tensiones y tendencias de la profesión, problemas a encarar, prevenir o solucionar de acuerdo al PND-BV	1	1
Evidencia el logro de capacidades cognitivas relacionadas al modelo educativo como resultados de aprendizaje que fortalecen el perfil de la profesión	1	1
Responde como propuesta innovadora de investigación al desarrollo social o tecnológico	0,4	0,4
Responde a un proceso de investigación-acción, como parte de la propia experiencia educativa y de los aprendizajes adquiridos durante la carrera	0,4	0,4
RIGOR CIENTÍFICO	4,5	4,5
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación	1	1
El trabajo expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece, aportando significativamente a la investigación	1	1
El objetivo general, los objetivos específicos y el marco metodológico están en correspondencia	1	1
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos y permite expresar las conclusiones en correspondencia a los objetivos específicos	0,8	0,8
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica	0,7	0,7
PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL	1	1
Pertinencia de la investigación	0,5	0,5
Innovación de la propuesta proponiendo una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional	0,5	0,5
CALIFICACIÓN TOTAL *	10	10
* El resultado será promediado con la calificación del Tutor Revisor y con la calificación obtenida en la Sustentación oral.		

PhD. Lozada Núñez Dayana Ilumyt

C.I.: 0960490258



Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios ya que sin él no hubiera podido llegar a culminar mi carrera universitaria, agradezco a mis profesores por haberme guiado y ser parte fundamental en mi proceso educativo, agradezco a mi tutora Dayana Lozada Núñez por su dedicación y entrega en esta investigación y por confiar en mí para realizarlo, agradezco a mi compañero Milton Goyes por toda la entrega y constancia a este proyecto, agradezco a mi familia por confiar en mí y darme fuerzas para cumplir uno de mis tantos anhelos.

Rodríguez Quinde Evelyn Mariuxi

Agradezco a Dios, por ser divino, por darme la vida y por guiar mis pasos cada día, agradezco a mis profesores por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos, en especial a mi tutora Dayana Lozada Nuñez. agradezco a mi compañera Evelyn Rodríguez por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis y agradezco a mi familia por darme su apoyo incondicional y fuerzas para lograr cada uno de mis objetivos.

Goyes Becerra Milton Eduardo



Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios y a mi hijo Benjamín Zambrano Rodríguez porque fueron mi mayor motivación para continuar cuando sentía decaer, también se lo dedico a mis padres Susana Quinde y Carlos Rodríguez y toda mi familia, también dedico a mi amiga especial Eulalia Chonillo debido a que fue quien impulso y me ayudó en todo sentido en mis años de estudio.

Rodríguez Quinde Evelyn Mariuxi

Dedico con todo mi corazón este trabajo de investigación a Dios, mis Padres y a mi hermana, mucho de mis logros se los debo a ustedes, me formaron con reglas y muchas responsabilidades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar uno de mis tantos anhelos. Gracias Mamá y Papá.

Goyes Becerra Milton Eduardo

Tabla de contenido

RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
Capítulo I. Planteamiento del problema de investigación	5
1.1 Planteamiento del problema	5
1.2 Formulación y sistematización del problema.....	6
1.2.1 Formulación del problema.....	6
1.2.2 Sistematización del problema.....	6
1.3 Objetivos	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación.....	7
1.4.1 Justificación teórica	8
1.4.2 Justificación práctica	8
1.4.3 Justificación metodológica	9
1.5 Sistema de variables	10
1.6 Conclusiones parciales	12
Capítulo II. Fundamentación teórica.....	13
2.1. Marketing social.....	13
2.1.1 Teorías sobre el marketing social	14

2.1.2. Importancia del marketing social	14
2.1.3. Campaña de marketing social.....	15
2.2. Teletrabajo.....	17
2.2.1. Factores de riesgos del teletrabajo.....	18
2.2.2. Teorías sobre el teletrabajo.....	19
2.2.3. Antecedentes del estudio de la modalidad de teletrabajo en instituciones de educación superior	21
2.3. Estrés laboral	22
2.3.1. Clasificación del estrés laboral	23
2.3.2. Consecuencia del estrés laboral.....	24
2.3.3. Teorías sobre el estrés laboral	26
2.3.4. Antecedentes del estudio de estrés laboral en instituciones de educación superior	26
2.4. Estrategias de afrontamiento	28
2.4.1. Tipos de estrategias de afrontamiento	29
2.4.2. Teorías sobre las estrategias de afrontamiento	32
2.4.3. Antecedentes del estudio de las estrategias de afrontamiento en instituciones de educación superior	33
2.5. Marco legal de referencia al desarrollo de la investigación	35
2.5.1. Plan Nacional de desarrollo 2017-2021 - Toda una vida	35
2.6. Conclusiones parciales	37
Capítulo III. Metodología de la investigación	39

3.1 Enfoque y tipo de investigación	39
3.2. Escalas de medidas estrés laboral y estrategias de afrontamiento	39
3.2 Validación de los instrumentos de recolección de información.....	43
3.3 Población y muestra	43
3.5 Método de procesamiento de la información	45
3.6 Conclusiones parciales	45
Capitulo IV Propuesta de una estrategia de marketing social.....	46
4.1 Título de la propuesta.....	46
4.2 Objetivos de la propuesta	46
4.2.1 Objetivo general	46
4.2.2 Objetivo específico	46
4.3. Justificación.....	46
4.3.1 Caracterización de la muestra.....	47
4.3.2 Caracterización de los niveles del estrés laboral que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.	49
4.3.3 Identificar el tipo de estrategia de afrontamiento utilizada por los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.	54
4.3. Discusión de los resultados	60
4.4. Fundamentación de la propuesta	62
4.4.1 Sensibilización de los actores universitarios	63

4.4.2 Diseño de la campaña de marketing social.....	64
4.4.2.2 Contenido de la Campaña.....	68
4.5. Ejecución de la campaña	85
4.6. Cronograma de actividades	88
4.7. Relación costo-beneficio	89
4.8 Conclusiones parciales	90
Conclusiones y recomendaciones de la investigación	92
Conclusiones	92
Recomendaciones.....	93
Referencia Bibliográfica	94
Apéndice 1.	101
Apéndice 2.	105

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	11
Tabla 2 Factores de riesgos del teletrabajo.....	19
Tabla 3 Consecuencias del estrés laboral.....	25
Tabla 4 Estrategias de afrontamiento del burnout	30
Tabla 5 Estrategias de afrontamiento y su contexto en tres estilos según frydenberg	31
Tabla 6 Escala de estrés laboral.....	40
Tabla 7 Escala de afrontamiento del estrés laboral	41
Tabla 8 Escala de afrontamiento del estrés laboral (continuación).....	42
Tabla 9 Ficha técnica de la investigación	44
Tabla 10 Caracterización del síntoma jaqueca o dolores de cabeza	51
Tabla 11 Caracterización del síntoma cansancio o agotamiento.....	51
Tabla 12 Tendencia a comer, beber o fumar	52
Tabla 13 Caracterización del síntoma indigestión o molestias gastrointestinal	53
Tabla 14 Caracterización del síntoma tendencia a no querer levantarse por las mañanas ..	53
Tabla 15 Caracterización del síntoma imposibilidad de conciliar el sueño.....	54
Tabla 16 Prevalencia de estrategias de afrontamiento	55
Tabla 17 Tabla cruzada – nivel no estrés	56
Tabla 18 Tabla cruzada - nivel estrés leve	57
Tabla 19 Tabla cruzada - nivel estrés medio	58
Tabla 20 Tabla cruzada - nivel estrés alto.....	59
Tabla 21 Tabla cruzada - nivel estrés grave.....	60
Tabla 22 Fecha de publicación de contenido y ejecución de las charlas informativas.....	86
Tabla 23 Cronograma de actividades.....	88
Tabla 24 Presupuesto de la campaña	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos de una campaña de marketing social.....	16
Figura 2 Caracterización de muestra por sexo.....	47
Figura 3 Caracterización de muestra por estado familiar	48
Figura 4 Caracterización de muestra por rango de edades	49
Figura 5 Caracterización de los niveles del estrés laboral	50
Figura 6 Imagotipo de la campaña de comunicación.....	65
Figura 7 Tipografía del imagotipo de la campaña de concientización	66
Figura 8 Tipografía del imagotipo de la campaña de concientización	66
Figura 9 Colores empleados en el imagotipo	67
Figura 10 Post de la fase de iniciación de la campaña de comunicación.....	68
Figura 11 Post ¿qué es el estrés?.....	69
Figura 12 Post ¿puedes identificar el estrés laboral?	70
Figura 13 Post ¿qué es el estrés laboral?.....	70
Figura 14 Post síntomas del estrés laboral.....	71
Figura 15 Post estrategias de afrontamiento.....	72
Figura 16 Post ejercicio físico y el estrés laboral	73
Figura 17 Post la paz comienza con una sonrisa.....	74
Figura 18 Post pausas activas	75
Figura 19 Post desconexión una estrategia de afrontamiento.....	76
Figura 20 Post búsqueda de apoyo social	77
Figura 21 Post beneficios de acudir a una terapia psicologica	78
Figura 22 Post de primera charla informativa	79
Figura 23 Post de segunda charla informativa.....	80
Figura 24 Post de tercera charla informativa	80
Figura 25 Post de cuarta charla informativa.....	81
Figura 26 Cuadernos con el imagotipo de la campaña	82
Figura 27 Buso con el imagotipo de la campaña.....	82
Figura 28 Camiseta con el imagotipo de la campaña	83
Figura 29 Taza con el imagotipo de la campaña.....	83
Figura 30 Tríptico informativo	84
Figura 31 Tríptico informativo (continuación).....	84
Figura 32 Implementación del logo en la parada de bus	85

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, proponer una campaña de Marketing Social dirigido a los docentes de la Universidad de Guayaquil para prevenir y afrontar el estrés laboral provocado por la implementación del teletrabajo durante la pandemia Covid – 19. La problemática actual, se origina de la aplicación de esta nueva modalidad trabajo en las Instituciones de Educación Superior. Esta investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, su alcance es descriptivo y de acuerdo a los objetivos es proyectiva. Los resultados obtenidos son de fuentes de datos primarios, se analizan los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento en los docentes provenientes de esta Institución. Mediante la recopilación de información, a través de un cuestionario formulado en Google Forms, se realizó la encuesta a un total de 341 docentes. El cuestionario fue respondido por una muestra representativa de 126 docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas. Los resultados confirman que más del 50% de los docentes encuestados se encuentran a nivel de estrés laboral medio, alto y grave en el contexto de la implementación del teletrabajo. Estos resultados enfatizan en la importancia que tiene una campaña de comunicación hacia los docentes y autoridades sobre este tema y dar a conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento más efectivas; y así mismo, evitar las posibles consecuencias que provoca esta situación en la salud de los docentes.

Palabras clave: Marketing Social, campaña de Marketing Social, estrés laboral y estrategias de afrontamiento.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to propose a social marketing campaign aimed at the teachers of the University of Guayaquil to prevent and face work stress caused by the implementation of teleworking due to the Covid-19 pandemic. The current problem It originates due to the abrupt changes that occurred in the context of the pandemic, which caused a new type of work, leaving as a consequence a high stress index. This research is framed within the quantitative approach and its scope is descriptive. The results obtained are from primary data sources in order to analyze the stress levels in teachers from this Institution. By collecting information, through a questionnaire formulated in Google Forms, the survey was carried out by a total of 341 teachers, in which only 126 of them answered. The results confirm an index of more than 50% of the teachers surveyed with medium, high and severe work stress due to the implementation of telework. These results emphasize the importance of a communication campaign towards teachers and authorities on issues of how to prevent work stress and know which are the most effective coping strategies, given the existence of a high level of work overload and also avoid the possible consequences that this situation causes on the health of teachers.

Keywords: Social Marketing, Social Marketing campaign, work stress and coping strategies.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales. El estudio del estrés inicia en la década del 1930 en Austria y se relaciona con las personas que manifestaban síntomas de cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, etc. La presencia del estrés puede desencadenar enfermedades como hipertensión arterial y trastornos emocionales o mentales. El estrés laboral es un riesgo psicosocial que puede afectar los profesionales de la educación, entre ellos los docentes de las Instituciones de Educación Superior.

La crisis sanitaria provocada por la pandemia Covid – 19 ha incrementado los niveles de estrés en este tipo de profesional. Por ello, la presente investigación, destaca en la importancia de la propuesta de una campaña de Marketing Social dirigida a los docentes de la Universidad de Guayaquil, con el fin de prevenir, identificar y afrontar este riesgo en contexto de implementación del teletrabajo.

La investigación se estructura en cuatro capítulos que se mencionan a continuación:

En el primer capítulo se detalla en el diseño teórico de la investigación: justificación de la problemática, definición del objetivo general y específico, justificación teórica, práctica y metodológica y la operacionalización de las variables del presente estudio.

En el segundo capítulo se describe el marco teórico, conceptual y legal, incluyendo antecedentes de esta investigación. En este capítulo se realiza una profunda revisión bibliográfica respecto al Marketing Social, teletrabajo, estrés laboral y estrategias de afrontamiento del estrés laboral. Estos temas guían la propuesta de esta Tesis de Grado.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación a utilizarse en este estudio, la muestra concreta de los docentes a participar, las escalas de medidas de estrés laboral y estrategias de afrontamiento; y por otro lado se define los métodos de procesamiento de información.

En el cuarto capítulo se detallan los resultados del estudio; la descripción e interpretación de los datos que arrojaron la encuesta, la propuesta de un plan de comunicación para aminorar o reducir el estrés laboral en la Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad de Guayaquil y las posibles estrategias de afrontamiento de este riesgo laboral. Esta propuesta contribuye a la mejora de la gestión de los departamentos afines de esta Institución de Educación Superior. La campaña de comunicación que se propone, instruirá mediante contenidos en las redes oficiales y charlas informativas, a los empleados de la institución sobre este tema. Dicho plan de comunicación tiene como público objetivo a los docentes y autoridades de la Universidad de Guayaquil.

Capítulo I. Planteamiento del problema de investigación

La ciencia es la progresiva aproximación del hombre al mundo real.

Max Planck

1.1 Planteamiento del problema

En Ecuador y a nivel mundial, la implementación del teletrabajo es una necesidad debido a los cambios bruscos que se viven como resultado de la crisis sanitaria provocada por el virus Covid – 19; y por la medida del confinamiento que se aplicó para afrontar esta situación.

Durante el confinamiento en el país, los docentes han modificado las metodologías de enseñanza de la modalidad presencial a virtual, tratando de adaptarse en un corto tiempo a las nuevas condiciones de teletrabajo. En las investigaciones que se realizan a nivel internacional se confirma que, el aumento de la carga de trabajo y el adiestramiento en un corto período de tiempo que les permita el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación, han desencadenado sentimientos de tensión, agotamiento, una serie de signos y síntomas de estrés en los docentes. (Roldán Bazurto & Díaz Macías, 2021)

Por otro lado, “es importante indicar que el teletrabajo trae grandes beneficios al ser humano, en cuanto al buen aprovechamiento del tiempo y el desarrollo de competencias digitales o humanas” (Hoyos Sepúlveda & Mesa Agudelo, 2015 p. 43). Sin embargo, también se observan manifestaciones perjudiciales al combinar el teletrabajo con una carga familiar y responsabilidades del hogar. Esta dificultad se da en el momento, en que las horas de trabajo se comparten con otras ocupaciones o coinciden con los espacios destinados a la familia.

En el estudio de las consecuencias del estrés laboral es necesario especificar que se manifiestan en una doble vertiente. Los efectos del estrés laboral no sólo perjudican al

individuo con la aparición de la enfermedad de origen, tanto físico como psicológico; sino que también van a producir de forma continua un deterioro en el ambiente laboral afectando a la productividad, el rendimiento y a las relaciones interpersonales. (Azcona et al., 2016)

La sobrecarga laboral es un factor que incide en la aparición de riesgos psicosociales del teletrabajo y provoca desequilibrios entre las áreas personales y las profesionales (Rubbine, 2012). Lo anterior describe la problemática que afecta a los docentes de las Instituciones de Educación Superior, tanto públicas o privadas en el Ecuador y constituye un problema científico, que implica para su análisis de métodos de la misma naturaleza.

1.2 Formulación y sistematización del problema

1.2.1 Formulación del problema

¿Cómo afrontar el estrés laboral que se produce como resultado de la implementación del teletrabajo en los docentes de la Universidad de Guayaquil?

1.2.2 Sistematización del problema

- ¿Qué riesgos psicosociales pueden afectar a los docentes de la Universidad de Guayaquil como resultado de la implementación del teletrabajo?
- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el teletrabajo en los docentes de la Universidad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento del estrés laboral utilizadas por los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo?

- ¿Existen un predominio de estrategias de afrontamiento de acuerdo a los niveles de estrés laboral que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil?
- ¿Qué acciones comunicacionales son efectivas para afrontar el estrés laboral en docentes de la Universidad de Guayaquil?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar una campaña de marketing social para afrontar el estrés laboral en los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar de los niveles del estrés laboral que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.
- Identificar el tipo de estrategia de afrontamiento utilizada por los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.
- Diseñar un plan de comunicación que permitirá difundir información sobre cómo afrontar el estrés laboral por los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.

1.4 Justificación

La presente investigación argumenta como idea central, la necesidad de lograr mayor comprensión sobre la prevalencia de niveles de estrés que se desencadenan, como resultado de la implementación de la modalidad de teletrabajo en las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador. Este riesgo psicosocial ha sido ampliamente estudiado desde diversas perspectivas, por lo que ha captado la atención de la Psicología, Sociología, la Medicina o la Administración de Empresas. En específico, en el ámbito de la Administración de Empresa

es de interés del campo específico de la Gestión de Talento Humano. Actualmente se considera que es un riesgo que se refuerza en condiciones del teletrabajo, donde se imponen nuevos retos, un mayor tiempo destinado a la preparación de clases y formas diferentes de intercambiar con los estudiantes.

1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación destaca en la importancia de analizar los factores que provocan estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que prevalecen en los docentes de las Instituciones de Educación Superior. La fatiga laboral causada por el teletrabajo afecta negativamente a la salud de los docentes. Es necesario tomar medidas de prevención o afrontamiento para reducir la vulnerabilidad del docente frente a este riesgo laboral y contribuir a la mejora del clima organizacional (Corozo Palma, 2021).

En general, se espera caracterizar la existencia de niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento más utilizadas de forma explícita o implícita por los docentes de las Instituciones de Educación Superior. En segundo lugar, este estudio sustenta su propuesta desde la perspectiva del Marketing Social. Esta perspectiva ha sido poco abordada para el análisis de la problemática planteada.

1.4.2 Justificación práctica

El teletrabajo trae consigo cambios y nuevos retos para toda organización. Esta nueva forma de trabajo resulta novedosa y desafiante, no solo para la Universidad que debe proporcionar herramientas necesarias para desarrollar la actividad; sino para el docente, que el asume un nuevo método de trabajo con desafíos y una alta demanda de carga laboral. Las investigaciones realizadas sobre el estrés provocado por la modalidad de teletrabajo son muy escasas y la percepción es distinta, de manera que con el presente estudio se pretende ampliar

el panorama y proporcionar información de interés para futuras investigaciones que van encaminadas al desarrollo y análisis del problema científico planteado.

La realización de esta investigación para la Facultad Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, podría arrojar datos para el desarrollo de futuros trabajos investigativos en torno a temáticas dirigidas al cuidado y bienestar de la salud física y mental de los docentes. La propuesta de acciones comunicacionales, mediante una campaña de Marketing Social, se convierte en una estrategia que les permitirá a los actores de la Universidad de Guayaquil prevenir o disminuir el estrés laboral como un riesgo psicosocial que afecta las condiciones laborales y el desempeño organizacional.

1.4.3 Justificación metodológica

Esta investigación se enmarca en el paradigma del enfoque cuantitativo y según su alcance es descriptiva. La metodología utilizada para obtener los datos la identifica como una investigación de corte transversal. Los datos fueron obtenidos mediante la consulta de fuentes de datos primarios, recolectados en la etapa de trabajo de campo del proyecto al que tributa esta Tesis de Grado, “Alcances socioeconómicos y psicosociales del teletrabajo y sus implicaciones en docentes universitarios de IES públicas y privadas durante la emergencia sanitaria Covid-19”.

En segundo lugar, puede ser clasificada como de tipo proyectiva, debido a que su producto final involucra la propuesta de una campaña de marketing social. Este estudio espera identificar, la posible prevalencia de niveles altos y moderados de estrés laboral como resultado de la implementación del teletrabajo en docentes de Instituciones de Educación Superior en el Ecuador. Por otro lado, se describen las estrategias de afrontamiento del estrés laboral que prevalecen en las condiciones actuales.

En cuanto a métodos de investigación se aplicará el hipotético deductivo. La muestra es un subgrupo de toda la población de la que se recopilará información mediante un método probabilístico. La principal ventaja de la muestra probabilística es que se puede medir el tamaño del error en los pronósticos establecidos, con el principal objetivo de minimizarlas. La población estará conformada por un grupo homogéneo de docentes. En específico, docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de Universidad de Guayaquil. Durante la fase de trabajo de campo se realiza un censo de docentes y después de depurar los cuestionarios respondidos se calcula el error real.

El instrumento de diagnóstico aplicado fue el test de estrés laboral, adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP) (Hock, 1988, adaptado por García et al., 1993) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés CAE (Bonafacio & Chorot, 2003). Estos test se han utilizado ampliamente en investigaciones con objetivos similares.

Para el logro de los objetivos de esta investigación se requiere la aplicación de diversos métodos científicos, tanto teóricos como empíricos, que se enmarcan en la investigación cuantitativa no experimental. Entre los métodos teóricos que serán utilizados se encuentran: análisis y síntesis de información en la etapa de la revisión de la literatura especializada. En segundo lugar, se requiere de la aplicación de métodos empíricos para el procesamiento y descripción de los datos proveniente de las fuentes primarias consultadas.

1.5 Sistema de variables

En la Tabla 1 se describe el procedimiento para realizar la medición de las variables que se definen de forma conceptual.

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Estrés laboral	“El estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (Martínez Morote, 2019 p. 9).	Es el conjunto de sintomatologías psicológicas, corporales y de conducta que pueden mostrar los docentes de la Universidad de Guayaquil, ante la implementación del teletrabajo, que serán evaluados con la escala de estrés laboral.	Síntomas psicológicos. Síntomas corporales. Síntomas de conducta.	11 indicadores de la escala del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP)
Estrategias de afrontamiento del estrés laboral	El afrontamiento es un proceso cambiante con fines de adaptación, donde el sujeto y el contexto interactúan de forma permanente y además señalan que los individuos varían los patrones de estrategias de afrontamiento ante cualquier situación en función del tipo de problema que se necesita resolver. (Roldán Bazurto & Díaz Macías, 2021)	Proceso de adaptación donde los docentes de la Universidad de Guayaquil interactúan de forma permanente con diversos patrones de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral por la implementación del teletrabajo con la aparición del Covid-19	Focalización en la solución del problema. Auto focalización negativa. Reevaluación positiva. Expresión emocional abierta. Evitación. Búsqueda de apoyo social. Religión. (Roldán Bazurto & Díaz Macías, 2021)	42 ítems de la escala de (Bonafacio & Chorot, 2003).

1.6 Conclusiones parciales

Las conclusiones que se pueden extraer de este capítulo son:

- Debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19 a nivel mundial se han tomado diferentes medidas entre ellas la implementación del teletrabajo, los docentes se vieron en la necesidad de cambiar y adaptarse a las nuevas metodologías de enseñanzas por lo cual se han visto afectados por un aumento de carga laboral causando desequilibrios en el área personal y profesional.
- Este estudio tiene como base analizar los factores que provocan el estrés laboral y su incidencia positiva o negativa en la salud de los docentes de la Universidad de Guayaquil, además de la propuesta de acciones comunicacionales mediante una campaña de marketing social para prevenir, reducir o de qué manera poder afrontarlo.
- Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y un corte transversal, mediante la consulta de fuentes primarias. El instrumento de diagnóstico aplicado fue el test de estrés laboral, adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés CAE, estos test se han utilizado ampliamente en investigaciones con objetivos similares.

Capítulo II. Fundamentación teórica

El objetivo de la ciencia es descubrir e iluminar la verdad.

Rachel Carson

2.1. Marketing social

El marketing social es el uso de las técnicas de la mercadotecnia para difundir ideas y acciones de un tema en específico que aporten y beneficien a la sociedad. La definición originaria de Kotler se limita a un concepto del marketing social como difusor de ideas e información, cuestión que fue objeto de críticas y dio lugar a nuevas definiciones que se incorporaron al cambio de las actitudes y la influencia en las conductas como eje fundamental en su desarrollo (García López, 2018).

El marketing social tiene como objetivo principal influir en el comportamiento y la conducta de un grupo de personas orientados a la dificultad del entorno, cubriendo necesidades no satisfechas o diseñando un producto mejor que los que ya están en el mercado (Lorenzo et al., 2017).

Es un principio del marketing ilustrado, donde una empresa toma buenas decisiones analizando los deseos de los consumidores, las necesidades de la compañía y los intereses a largo plazo, tanto de su público meta como de la sociedad; teniendo como objetivo evitar ciertos daños perjudiciales (Kotler & Armstrong, 2007).

El marketing social refleja la situación actual del marketing, donde hace posible llevar a las empresas a niveles de relación más concretos y duraderos con su público interno y externo o con la sociedad en general. De esta manera, la confianza que la sociedad le otorga en relación con la empresa puede llevar a que sea comprendido como un tipo de herramienta con potencial para promover transformaciones sociales significativas (Gualiani et al., 2012).

Para esta investigación se concluye que el marketing social es un proceso que ejerce el uso de las técnicas de: investigación, análisis, planificación, diseño, control y evaluación de programas para el efecto de causas sociales de una comunidad determinada con el fin de lograr y obtener resultados positivos (Navas Rojano, 2017).

2.1.1 Teorías sobre el marketing social

El enfoque del marketing social se origina en los Estados Unidos, en el año 1971, por Philip Kotler y Gerald Zaltman. Este enfoque fue usado por primera vez mientras se realizaba un estudio de marketing como medio de contribución social en la búsqueda de soluciones dirigidas a diversas cuestiones para la sociedad (Gualiani et al., 2012).

El marketing social está orientado al uso de las técnicas de análisis, planeación y ejecución de programas dirigidos para intervenir en el comportamiento de las personas, con el fin de garantizar el bienestar social en ellos. En este sentido, teniendo como objetivo lograr maximizar las expectativas, experiencias, necesidades y deseos de la persona o empresa; y por ende, obtener una ventaja competitiva (González Moreno, 2014).

La teoría del marketing social se fundamenta en la importancia de obtener beneficios en la comunicación, imagen, posicionamiento en el mercado a través de la propuesta de valor, el desarrollo de relaciones públicas para tener un mayor impacto en medios de comunicación masiva y de esta manera las empresas se proyectan de manera positiva aumentando su fiabilidad.

Además que indirectamente se realiza promoción y esto se refleja en las ventas que contribuyen a una ayuda social (Buitrago, 2016).

2.1.2. Importancia del marketing social

En la actualidad las empresas tienen como premisa la importancia del marketing social, porque de esta manera se genera conciencia en las personas y esto resulta beneficioso

para ambas partes, logrando un bienestar social debido a que se logra una participación en el desarrollo económico y social de un país. Al no desarrollar esta práctica, se originará una problemática en la sociedad, que afectará a una causa o apoyo social en específico (Alvia Medina, 2014).

Los elementos principales de la importancia del marketing social son (Burbano Ordoñez et al., 2021):

- En tiempos de crisis es fundamental ocupar los puntos menos desarrollados por una comunidad.
- Obligación de conllevar tratos sociales, lo que significa tener unión, enlace y conexión con la sociedad.
- Laborar responsablemente con la sociedad, buscando y obteniendo cambios altamente significativos.
- Desarrollo y ejecución de ideas en el tema social, donde se obtendrán resultados positivos para ejercer una mejor calidad de vida en general.
- Ejercer habilidades en tiempos difíciles, y promover seguridad a personas con bajo niveles de grados de exposición, reacción inmediata y recuperación básica.
- Recuperar la confianza de los ciudadanos con énfasis a una excelente conexión entre el país y la sociedad.

2.1.3. Campaña de marketing social

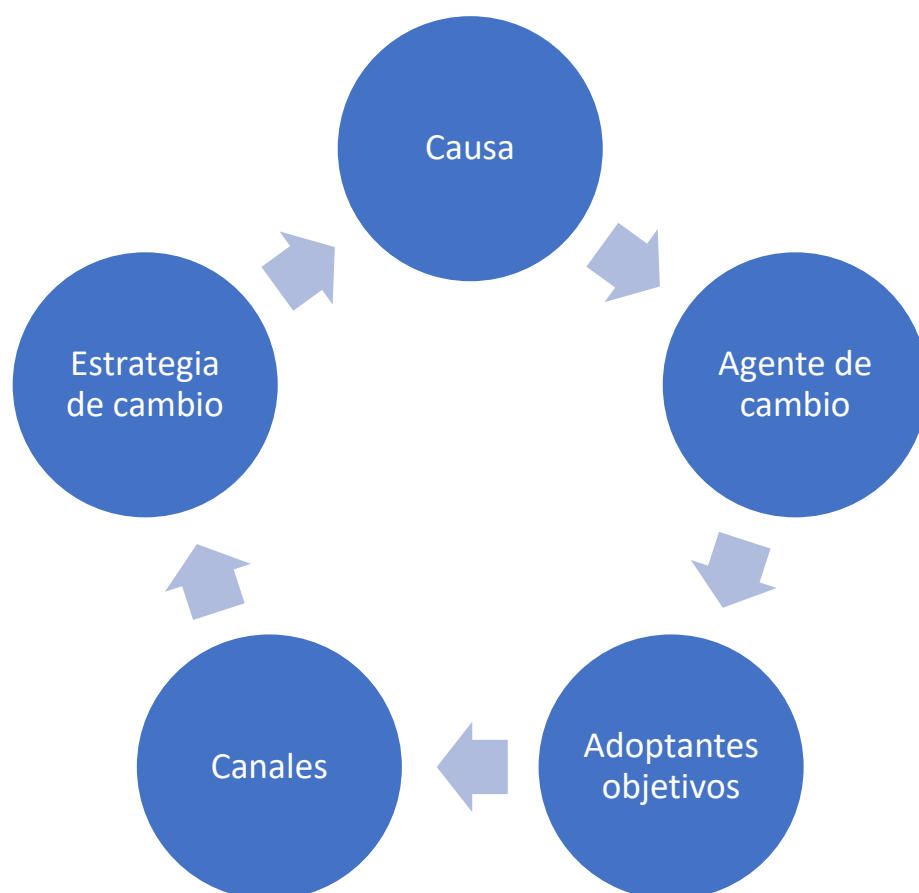
Las empresas hoy en día realizan campañas de Marketing Social dirigido por un grupo de profesionales, que intentan mediante la comunicación persuadir a otros para que reconozcan, cambien o desierten determinadas opiniones, cualidades, habilidades y conductas.

Es un factor fundamental dentro del progreso de los distintos métodos sociales. Se utilizan mucho para la realización de cambios que buscan englobar un vínculo con la sociedad (Curiel Lorenzo, 2012).

El Marketing Social esta coligado a las campañas que tienen como objetivo un cambio significativo en la conducta de las personas, analizando los deseos, necesidades e intereses en el ámbito social, con la finalidad de intervenir en la aceptación de sus decisiones sociales (Gualiani et al., 2012). En la figura 1 se menciona los elementos de una campaña de Marketing Social.

Figura 1

Elementos de una campaña de marketing social



El objetivo de enfoque de Marketing resolver una problemática actual en la sociedad, el agente de cambio es el individuo u organización encargada de modificar un cambio con la elaboración de una campaña de concientización, los adoptantes objetivos son los receptores que se verán involucrados en el cambio social, los canales son los medios por el cual se comunicara la campaña social al público objetivo y finalmente la estrategia de cambio va orientada a la administración, clasificación y puesta en marcha por el agente de cambio de la campaña social (Kotler & Roberto, 1992).

2.2. Teletrabajo

El teletrabajo surge en los 70 con la crisis del petróleo, esto hizo pensar a Jack Nilles de qué manera podía optimizar recursos no renovables. El teletrabajo se fundamenta en ejecutar las actividades laborales desde otro lugar tradicional como la empresa, también se da el caso de que el horario de trabajo se modifica. De manera muy frecuente, el lugar para la ejecución de las actividades es el hogar del trabajador, por otro lado, también existen lugares que las empresas solo contratan por horas o se movilizan hacia donde el cliente disponga (Peiró & Soler, 2020).

“El teletrabajo se define como la actividad laboral que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa y con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación” (Vicente Herrero et al., 2018, p.287). Esto quiere decir que el trabajo se podrá realizar de una manera óptima, sin necesidad de estar en la empresa, donde se labora siempre y cuando se cuenten con las herramientas tecnológicas y de telecomunicaciones.

La Organización Internacional del Teletrabajo precisa que esta modalidad es una nueva forma de realizar las actividades laborales, en un espacio físico, distinto al área empresarial o la infraestructura de la empresa, logrando un distanciamiento entre los propios

empleados o jefes que trabajen en la misma área, departamento u oficina (Marroquín Santillán, 2020).

El teletrabajo consiste en una metodología diferente en la que el trabajo de las personas en cuanto al servicio al cliente se ejecuta con la aplicación de las diferentes herramientas tecnológicas también llamadas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y esto da como resultado el cambio de la atención al cliente online (Azabache Torres, 2018).

El trabajo en casa, trabajo a distancia o teletrabajo es la manera que las organizaciones han buscado la forma de continuar con el desarrollo de las diferentes actividades o tareas asignadas en una área o departamento en específico, fuera de las oficinas o espacios de trabajos de una manera virtual utilizando herramientas tecnológicas y de comunicación (Ruiz Mera & Lopez, 2021).

De acuerdo con los conceptos antes mencionados se puede concluir que el teletrabajo es una nueva modalidad de emplear, ejecutar y realizar tareas o actividades asignadas por el empleador desde un lugar no habitual, con flexibilidad de horarios, siempre y cuando se pueda contar con las herramientas tecnológicas y de comunicación actualmente llamadas TIC.

2.2.1. Factores de riesgos del teletrabajo

El teletrabajo tiene cada vez más presencia en el país debido a la pandemia Covid – 19, por lo que se presentan largas jornadas laborales; y, por ende, llega a existir riesgos psicológicos y riesgos para la salud física. En la tabla 2 se presenta las consecuencias que se originan en el trabajador por los factores de riesgos del teletrabajo.

Tabla 2*Factores de riesgos del teletrabajo*

Consecuencias	Definición conceptual
Consecuencias con la salud psicosocial	Este concepto establece que el organismo responde de manera especial cuando está sometido a un esfuerzo alto, para poder acoplarse a una situación, que asimila como importante. Esta manera de cómo afrontar una circunstancia dependerá de características personales y de los diferentes medios que tenga la persona (Bernardina Fabregat & Gallego, 2002).
Consecuencias para la salud física	De modo general, los especialistas de la salud afirman que el sedentarismo y la falta de actividad física es perjudicial para los seres humanos, de esta manera se ve negativamente afectada la salud y el riesgo de enfermedades aumenta deteriorando la salud. Se asocia también a trastornos psicológicos la falta de actividad física (Bernardina Fabregat & Gallego, 2002).

2.2.2. Teorías sobre el teletrabajo

Debido a los avances de la sociedad del conocimiento, los mercados globalizados, el avance tecnológico y las políticas administrativas, las entidades públicas o privadas prefieran el estilo del teletrabajo (Sánchez Paredes et al., 2019).

“Casualmente el teletrabajo se podría considerar como una forma de recompensar al trabajador al darle la posibilidad de trabajar desde otro lugar, donde obtendría los beneficios que genera esta modalidad laboral” (Vega & Flores, 2014, p.52). Desde este enfoque se podría considerar beneficioso para el trabajador poder realizar sus actividades laborales desde un ambiente más cómodo y confortable, obteniendo los mismos beneficios que realizara sus actividades dentro de una oficina o espacio de trabajo.

Existen diversas teorías que manifiestan el fenómeno de la motivación en el trabajo. Unas podrían ser complementarias con otras, o bien, unas relacionan ciertas variables que coinciden con otras teorías. A continuación, se citan cinco teorías que se aproximan a lo que podría pretender el teletrabajo en una organización y en los individuos (Vega & Flores, 2014).

- Jerarquía de las necesidades (Abraham Maslow): Esta teoría enfatiza que las motivaciones del ser humanos, tanto psicológicas como físicas, pueden tener influencia en su conducta. Se las clasifica desde las más básicas como las fisiológicas siguiendo con las de seguridad, afecto, estima y terminando con la de autorrealización.
- Teoría del comportamiento, “X” y “Y” (Douglas McGregor): En esta teoría se muestran dos maneras de administrar, la Teoría “X” se basa en lo habitual y excesivo mientras que la Teoría “y” tiene como base el empoderamiento del trabajador.
- Teoría de la Motivación-Higiene (Frederick Herzberg): En esta teoría fundamenta dos necesidades, la primera parte del rechazo al dolor o acontecimientos negativos; mientras que, la segunda se basa en la necesidad de alcanzar una autorrealización.
- Teoría de la Zanahoria y el Garrote: Esta teoría describe como el trabajador puede mejorar su rendimiento al estar motivado o recompensando y su interés será mejor de lo normal debido a que existe un motivo extra al de su salario o remuneración habitual.
- Teoría de las necesidades secundarias (David McClellan): Esta teoría enfatiza a que el individuo cuando satisface sus necesidades básicas se encuentra con querer

cumplir otras necesidades como la de querer tener una buena relación con las demás personas, la necesidad de ser influyente entre un grupo determinado, convirtiéndose en un líder; y la necesidad de poder alcanzar sus metas convirtiéndose en una persona poderosa dentro de su círculo social.

2.2.3. Antecedentes del estudio de la modalidad de teletrabajo en instituciones de educación superior

El estudio de las Instituciones de Educación Superior tiene como objetivo primordial analizar la situación actual de la realidad social para poder comprender y emplear técnicas, medidas y estrategias para el teletrabajo, que es un reto para muchas instituciones antes los nuevos hechos por la pandemia. Las principales perspectivas del institucionalismo identifican que son conjuntos sociales que se adaptan a las medidas de la sociedad (Cifuentes & Londoño, 2020).

El teletrabajo no fue una opción de trabajo para enfrentar la pandemia provocada por la crisis sanitaria Covid-19; la realidad es que fue un mecanismo obligado por las instituciones a emplearlo para poder seguir con sus actividades. Es un hecho bastante complicado de afrontar, porque en los planes de contingencia de las instituciones una pandemia de esta magnitud no estaba pensado ni percibido en cualquier momento (Ruiz Mera & Lopez, 2021).

El teletrabajo en el contexto actual en las Instituciones de Educación Superior ha sido abordado desde el punto de vista internacional, regional y nacional. En este sentido, se destaca en el estudio de Medina Macías et al. (2021) el cual tuvo como objetivo establecer los efectos relacionados con el teletrabajo en docentes universitarios en Cuba, para lo cual se realizó encuestas a los profesores de la institución, teniendo como resultado que dentro de la realidad actual y los cambios debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19, las nuevas

competencias para desarrollar las actividades de tele trabajadores y altos ejecutivos, son una buena oportunidad para desarrollarlas y provoca una reestructuración de los factores de influencia.

Ruiz Mera & Lopez (2021) destacaron como objetivo de su investigación en reconocer las nuevas maneras de laborar con la implementación del teletrabajo, desde lo nuevo hasta las consecuencias que conlleva a esta nueva modalidad de trabajo en dos universidades de la ciudad de Cali – Colombia. La metodología implementada para este estudio fue a partir de lo cualitativo donde se analizaron varias fuentes de información y de lo cuantitativo se empleó la herramienta de entrevistas a directivos de las Instituciones de Educación Superior. Los resultados describen que las dos universidades optaron por el teletrabajo porque era la manera más segura de dar continuidad a sus actividades, pero inclusive se presentaron problemas físicos y psicosociales en los docentes de las Instituciones de Educación Superior.

Así mismo Carranza Acosta & Triviño Arámbulo (2002) señalaron que el objetivo principal de su investigación fue el diseño de perfil de los docentes universitarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, por la nueva modalidad de teletrabajo debido a la emergencia sanitaria dada por el Covid-19. En este trabajo investigativo se realizaron entrevistas, encuestas y grupos focales con los docentes de esta institución. Como resultado se obtuvo el perfil del docente frente al reto de esta modalidad laboral.

2.3. Estrés laboral

El estrés laboral está asociado a los sucesos estresantes que viven las personas día a día, como puede ser en el ámbito del hogar, del trabajo y del estudio, con requerimientos de mayor recursos, habilidades y destrezas al individuo. Según Seijas Solano (2019) este

síndrome es producido por distintos contextos, entre ellos, el alto nivel de productividad, la falta de capacitación ante un trabajo no esperado o por problemas no resueltos en el transcurso del tiempo.

Según Quimbay Beltrán (2017) el estrés laboral se lo determina de diferentes maneras, en lo cual se lo conoce como un estímulo, como la respuesta de un suceso o hecho y como la experiencia transaccional que viven las personas ante un determinado estímulo que percibe. Tener mucho estrés con el tiempo presenta problemas como la entrada de factores psicosociales de alto riesgo, o niveles de mayor probabilidad de afectar a la salud del individuo en lo cual se verán afectados en el rendimiento de sus acciones del día a día.

En conclusión, el estrés laboral es consecuencia del vivir de cada individuo, en lo cual está impulsado por el tema del ámbito social, laboral y de salud. Siendo así, el estrés es la consecuencia de producir situaciones ambientales y personales como estresores, daños en el pensamiento humano, mala toma de decisiones, acciones indebidas y no consultadas por un profesional, una gama de emociones que se transforman en hechos y resultados negativos (Barea, 2018).

2.3.1. Clasificación del estrés laboral

De acuerdo a Cesco (2006) la clasificación del estrés laboral están constituido por: “el loco acelerado” que es definido como la persona que emplea el 110% de esfuerzo y su prioridad es estar primero que todos, además su habla es rápida y pasa constantemente interrumpiendo a los demás. En segundo lugar, “el señor preocupación” que es la persona que no deja de pensar constantemente en los problemas, tiene frecuente ansiedad por el futuro y ansiedad por el pasado. En tercer lugar, “él va en picado”, se lo identifica porque vive al límite y conlleva estilos de salud y alimentación muy negativos. En cuarto lugar, “el a la deriva”, esta persona no tiene objetivos y necesidades en su vida y a diario tiende a

desperdiciar su energía en hechos no significativos. En quinto lugar, “el solitario”, como lo dice su nombre se siente solo, se siente incómodo con los demás, no sabe el significado de saber establecer relaciones con otras personas y además camufla una sonrisa. Finalmente, “el debilucho”, por lo general su nivel de rendimiento baja antes del mediodía, a veces está deprimido y siente que cualquier trabajo o actividad es demasiado difícil para hacerlo (p.2).

Por lo general, el ser humano no tiene un tipo de estrés en específico, ya que conlleva una parte de cada uno de ellos. En conclusión, una persona es una constitución de cada uno de estos tipos de estrés y se determina de acuerdo a las actitudes y aptitudes de la persona.

Así mismo Sanchez & Peiró (1993) afirmaron que la clasificación del estrés se divide en cuatro definiciones que son:

- Estimulo: Es la fuerza externa que realiza la persona en lo cual produce efectos transitorios o inclusive hasta permanentes.
- Percepción: Son los procesos perceptuales y cognitivos de la persona donde se originan las secuelas físicas o psicológicas.
- Interacción de la persona: Estímulos reales o percibidos por la persona en lo cual se ve obligado a enfrentar esas capacidades requeridas.
- Respuesta: Es la capacidad del individuo de responder ante una situación determinada, puede ser fisiológicas o psicológica.

2.3.2. Consecuencia del estrés laboral

El estrés se manifiesta de diferentes formas, por ejemplo; personas con enfermedades como la presión sanguínea alta, ser muy irritable, ser una persona con dificultad para tomar decisiones rutinarias y ser alguien difícil de tomar el control. Según Atalaya (2001) las consecuencias se pueden identificar dentro de 3 categorías generales: síntomas fisiológicos,

síntomas psicológicos y síntomas de comportamiento. En la Tabla 3 se presenta la conceptualización de cada una de las consecuencias.

Tabla 3

Consecuencias del estrés laboral

Consecuencias	Conceptualización
Síntomas Fisiológicos	El estrés llega a estimular cambios en el metabolismo, trastornos respiratorios, musculares, dermatológicos, insomnio y pérdida de apetito.
Síntomas Psicológicos	Entre los efectos negativos producidos por este es la preocupación, las actitudes, la toma indecisa de decisiones y la mala productividad laboral, que es el resultado más evidente en este síntoma.
Síntomas de Comportamiento	Este síntoma produce un deterioro en el ámbito laboral, lo que incluye cambios en la productividad, ausentismo y falta de comunicación. También se ve afectado en los hábitos alimentación, mayor consumo de bebidas alcohólicas y una comunicación acelerada.

La realidad que vive el Ecuador por la pandemia Covid – 19, se ha visto determinada por el arduo trabajo que demuestra el ser humano dentro del mundo laboral. Las consecuencias más notables que hoy en día se reflejan por el estrés laboral son: aumento de rotación de personal de trabajo, pérdida de calidad y servicio, problemas interpersonales, falta de comunicación eficaz e incremento de absentismo.

Según Cano Vindel (2015) el estrés laboral tiene como efecto varias consecuencias en el ser humano, entre ellas están: los errores cognitivos en la interpretación, aumento de

comidas no saludables, alteraciones en el sistema fisiológicos, cambios cognitivos producidos en el pensamiento del ser humano, en lo cual este mismo afecta a la conducta, las emociones y la salud; así como desarrollo de una serie de adicciones y problemas familiares.

2.3.3. Teorías sobre el estrés laboral

Sánchez (2010) analizó diferentes teorías que permiten realizar un abordaje teórico y empírico del estrés laboral. Según este autor, las más utilizadas son las teorías basadas en la respuesta, en el estímulo y las interaccionales.

- a) Teorías basadas en la respuesta: Esta teoría se basa cuando ocurre hechos estresantes en la persona y esto llega a producir una alteración en el equilibrio del organismo, por lo cual tiene como resultado una reacción de forma extraordinaria realizando un esfuerzo para contrarrestar lo sucedido.
- b) Teorías basadas en el estímulo: Esta teoría se basa en dos estresores que son los psicosociales y los biológicos. El problema que tiene esta teoría es que para una persona puede ser muy estresante, pero para otra puede ser poco o nada.
- c) Teorías interaccionales: Esta teoría consta de tres evaluaciones. La evaluación primaria se basa en la situación y consiste en analizar si el hecho es positivo o no, si es importante y las consecuencias que conlleva. La evaluación secundaria tiene como objeto el análisis y la capacidad que tiene la persona para poder enfrentar el hecho. Por último, la evaluación terciaria que significa el afrontamiento a emplearse, la acción y ejecución de una estrategia diseñada por la persona.

2.3.4. Antecedentes del estudio de estrés laboral en instituciones de educación superior

Según Villarruel Fuentes et al. (2018), los profesionales asociados a la vocación docente, dentro de los planteles de educación superior, han presenciado el estrés, reacciones

emocionales, psicológicos y cognitivos, vinculados únicamente a la subida de nivel de productividad académica por el teletrabajo. Esta investigación involucró a varios Institutos Tecnológicos pertenecientes a la ciudad de México, donde participaron 188 maestros en estado activo, en lo cual se aplicó un test conocido como Maslach Burnout Inventory (MBI) constituido por 22 ítems; demostrando un bajo nivel de Burnout, términos aceptables en contexto a docentes de la Educación Superior. Esta investigación confirma que, existen factores determinantes positivos de afrontamiento y los docentes encuestados no están involucrados en un nivel alto de estrés y productividad.

Restrepo (2018) en su estudio de “evaluación del estrés laboral en la Institución de Educación Superior en modalidad virtual con sede en la ciudad de Medellín” analizó la principal teoría sobre la noción, la causa y los efectos del estrés laboral en los trabajadores de la Institución Educativa Politécnico de las Américas, con el fin de identificar las reacciones fisiológicas, psicológicas y comportamentales. Los resultados de este estudio describen un nivel de estrés inferior a lo que se considera como problemas de gestión de riesgos. En este trabajo se propone una campaña que consta de tres etapas que son: fase de diagnóstico, fase de intervención y una última fase de evaluación y seguimiento, ejercida por un profesional de riesgos psicosociales con una duración de tres meses, con el fin de evitar los efectos y problemas del estrés laboral.

Así mismo Rivera Guerrero et al. (2018), en su investigación “síndrome de Burnout en docentes de Instituciones de Educación Superior” caracterizaron el inicio de despersonalización, decaimiento emocional y el bajo nivel de productividad personal en 159 docentes de las universidades en la ciudad de Guayaquil. Con la técnica de las encuestas y el instrumento del cuestionario se arrojaron resultados que refieren que el Burnout se identifica de manera diferente con el pasar del tiempo, con las experiencias de la docencia, de acuerdo al ámbito y establecimiento de trabajo. Esta investigación concluye que existe relación

directa entre el estrés laboral, el decaimiento emocional y demás síntomas psicológicos provocados por la pandemia Covid – 19 que obligo a muchas instituciones a dar un paso más adelante con el teletrabajo.

2.4. Estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento son consideradas como la respuesta de cada individuo para lograr reducir el estrés que es provocado por un contexto difícil de sobrellevar. Diversos estudios indican que las estrategias de afrontamiento se pueden clasificar por su valoración, el problema y las emociones. El equilibrio y bienestar psicológico fortalecen los recursos internos de cada individuo (Castagnetta, 2019).

El ser humano hace uso de las estrategias de afrontamiento cuando en el día a día trata de enfrentar aquellas situaciones estresantes, es aquí donde sus emociones juegan un papel fundamental pues siempre buscará su propio bienestar psicológico y emocional, aun cuando en ocasiones no le es fácil hacerlo.

Cada individuo tiene un estilo de sobrellevar el afrontamiento, esto depende de la personalidad y sus recursos sociales e individuales, estas estrategias son esfuerzos cognitivos conductuales que se usan para manejar y tolerar situaciones que causan estrés, son consideradas las reguladoras de emociones que influyen en el bienestar psicológico (MDM Psicología Clínica, 2020).

En el término estrategias de afrontamiento se encierran acciones diversas como: la negación, búsqueda de apoyo emocional, planificación, reevaluación positiva, distanciamiento, evitación, aceptación; entre otros. Todas estas acciones tienen como objetivo resolver una situación de estrés en el ser humano (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2015).

2.4.1. Tipos de estrategias de afrontamiento

Pérez Molina & Rodríguez Chinchilla (2011) expusieron las ideas de Lazarus y Folkman en su libro 1986 “Estrés y procesos cognitivos” en donde indican que, los esfuerzos cognitivos y conductuales son constantemente cambiantes y establecen dos tipos básicos de estrategias de afrontamiento:

- Afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional, mediante procesos cognitivos encargados de minimizar la alteración emocional del individuo; existen estrategias de evitación, minimización, el distanciamiento, la atención selectiva y la extracción de valores positivos.
- Afrontamiento dirigido al problema, estrategias que analizan y definen la situación y buscan alternativas para su solución considerando los aspectos positivos y negativos.

En esta definición Lazarus & Folkman (1986) manifestaron que los procesos cognitivos y conductuales no son estáticos, sino que cambian; pero en todo caso las estrategias de afrontamiento persiguen no solo la disminución de las alteraciones emocionales, sino también que el individuo sea capaz de enfrentar su problema y logre solucionarlo, tomando en cuenta todos los aspectos que tenga el problema sean éstos positivos o negativos.

Los tipos de estrategias de afrontamiento se categorizan por la finalidad que tienen ante el estresor, entre estos tipos están las centradas en el problema que tienen como objeto la resolución de la situación; las estrategias centradas en las emociones, que tienen como objetivo reducir el malestar emocional provocado por la situación y la tensión del estrés que se puede controlar mediante técnicas cognitivas, fisiológicas y conductuales. Es importante indicar que, para la aplicación de estas técnicas se requiere de un profesional que pueda

determinar cuáles son las más adecuadas (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2015).

Llaneza Álvarez (2009) en su libro de “Ergonomía y Psicología” mencionó que Steptoe en 1977 refirió que el uso de estrategias de afrontamiento o de control de un problema evitan el desarrollo del Burnout, por ello se establece cuatro grupos de estrategias de afrontamiento que se desarrollan en la Tabla 4.

Tabla 4

Estrategias de afrontamiento del burnout

Estrategia	Definición	Herramientas
Estrategias centradas en el problema de carácter conductual	Acciones que actúan de forma explícita en la situación estresante.	Intentos de control. Evitación. Retiro o escape de la situación
Estrategias centradas en el problema de carácter cognitivo.	Estrategias que intentan manejar el problema desde varios puntos para conocer como es percibido por el individuo.	Atención selectiva hacia los aspectos positivos. Redefinición de los estresores para no ser percibidos como amenazas. Percepción de las situaciones como oportunidades.
Estrategias centradas en la emoción de carácter conductual	Estrategias que intentan mejorar el impacto emocional que tienen los estresores sobre el individuo.	Búsqueda de apoyo social Búsqueda de información sobre el problema
Estrategias centradas en la emoción de carácter cognitivo	Manejar las alteraciones emocionales que se producen en una situación estresante.	Espera Espiritualidad

Los expertos proponen diversas estrategias y en la Tabla 5 se establecen tres estilos referentes a la clasificación de Frydenberg, centrada en el afrontamiento de adolescentes y que pueden ser aplicadas en todas las edades (MDM Psicología Clínica, 2020).

Tabla 5

Estrategias de afrontamiento y su contexto en tres estilos según frydenberg

Resolver el problema	Referencia a otros	Afrontamiento no productivo
Concentrarse en el problema	Buscar apoyo social.	Preocuparse
Esforzarse y tener éxito	Acción social.	Hacerse ilusiones
Invertir en amigos íntimos	Buscar apoyo espiritual	Falta de afrontamiento
Buscar pertenencia	Buscar ayuda profesional	Ignorar el problema
Fijarse en lo positivo		Reducción de la tensión
Buscar distracciones relajantes		Reservarlo para sí

Entre los tipos de afrontamiento, están las estrategias cognitivas en donde se habla de la aceptación, anticipación, autoanálisis, humor, planificación, poder mental, preocupación, reestructuración mental y la reevaluación positiva. En el afrontamiento afectivo se habla sobre la agresión pasiva, hostilidad hacia los demás, quejas y rechazo de ayuda, aislamiento social, apoyo social, autocontrol, escape o evitación y supresión, En el afrontamiento conductual se establece el afrontamiento directo, autoafirmación, falta de afrontamiento y postergación. Todas estas predisposiciones personales hacen frente a las situaciones de estresor.

Tanto las estrategias cognitivas como el afrontamiento afectivo y el afrontamiento conductual le permiten al sujeto hacer frente a situaciones estresantes.

2.4.2. Teorías sobre las estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento se definen como herramientas que un sujeto desarrolla para afrontar demandas específicas internas o externas, resultando positivas si afrontan las demandas de forma adecuada; o negativas, si perjudican su bienestar biopsicosocial. El sujeto desarrolla sus propias estrategias de afrontamiento y las aplica conforme a las situaciones que le toca enfrentarse. Por lo que, el resultado será de acuerdo a si las emplea adecuadamente o no.

Vázquez Valverde (2000) en la investigación sobre Estrategias de Afrontamiento citó a, Pennebaker et al. (1988) por su definición de las estrategias de afrontamiento, como los pensamientos y acciones que ayudan a las personas a manejar situaciones difíciles o de estrés. El principal objetivo del trabajo de estos autores es analizar como las personas se deben enfrentar a los estresores.

En ese mismo sentido Salanova (2005) se refirió al afrontamiento de estrés laboral como un punto importante entre los estresores y la salud, son consideradas como variables moderadoras entre la demanda de trabajo y los resultados positivos o negativos de la interacción laboral.

Vidal Lacosta (2016) estableció que, las estrategias de afrontamiento buscan modificar situaciones como: lograr la adaptación del individuo, con respecto a qué o cuánta información debe recoger y cómo recogerla, la identificación rápida de los aspectos relevantes y la concentración en estos aspectos, la focalización de la atención del individuo para resolver problemas y no centrar su atención en su propio estado emocional, la modificación de los esquemas erróneos bajo los que percibe y bajo los que actúa.

Según el autor mencionado anteriormente, las estrategias de afrontamiento intentan modificar todas las situaciones que enfrenta un sujeto, de tal forma que le permita al

individuo focalizar su atención en la solución de problemas sin que se centre en su estado emocional, ya que los puede percibir de manera equivocada y actuar sin tomar en consideración sus propias capacidades.

2.4.3. Antecedentes del estudio de las estrategias de afrontamiento en instituciones de educación superior

La mala salud laboral es causada por las inadecuadas condiciones en la que se desarrollan las actividades, por lo cual se debe implementar actividades que los motiven y así revertir los efectos negativos causados por el estrés laboral.

En la investigación realizada en México “Estrategias de afrontamiento empleadas por docentes universitarios” Valadez Ramírez et al. (2011) establecieron el objetivo específico de identificar el tipo de estrategias más empleadas por el personal docente, llegando a la conclusión que las estrategias más utilizadas son: reevaluación positiva, planificación, huida, evitación, confrontación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social y aceptación de la responsabilidad. Esta investigación se relaciona con este estudio porque mediante el uso de este tipo de estrategias se facilita la interacción y la resolución eficaz de los problemas en la actividad de los docentes.

Según Flóres de Alvis et al. (2020) en su artículo científico “Niveles de resiliencia y estrategias de afrontamiento: reto de las Instituciones de Educación Superior” plantearon como objetivo describir los recursos y las estrategias de afrontamiento que se emplearon en la comunidad universitaria que ha sido víctima de los conflictos armados en Colombia, llegando a la conclusión de que la población objeto de estudio utiliza factores protectores y recursos internos para afrontar dificultades y fortalecer sus proyectos de vida, como: la religión, solución de problemas y la reevaluación positiva. Esto se relaciona con esta investigación

porque reafirma el sentido de la responsabilidad social que tienen las Instituciones de Educación Superior para fortalecer la resolución de estrés estudiantil y laboral.

Los autores Marsollier & Expósito (2021) en su investigación “Afrontamiento docente en tiempos de Covid – 19” señalaron como objetivo principal indagar sobre las estrategias de afrontamiento que han usado los docentes frente a la enseñanza virtual a causa del Covid – 19, llegando a la conclusión de que las estrategias más usadas son; la aceptación, la planificación y la reinterpretación positiva. El uso frecuente de estrategias efectivas fue el soporte para que los docentes pudieran enseñar de forma virtual logrando un aprendizaje en un tiempo récord, y se relaciona con esta investigación porque destaca el predominio de estrategias funcionales que permitieron la adaptación del sistema educativo.

Soria Reinozo (2018) en su Trabajo de Titulación “Estrés docente y estrategias de afrontamiento en profesores de la universidad técnica de Ambato” planteó como objetivo principal establecer la relación existente entre el estrés docente y las estrategias de afrontamiento que utilizan los profesores, llegando a la conclusión de que la expresión emocional, resolución de problemas, estrategias de pensamiento con el estresor, el apoyo emocional son las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal docente. El uso de estas estrategias contribuye a la resolución de problemas, apoyo social, reestructuración cognitiva y expresión emocional, es por ello que se relaciona con el trabajo de investigación que se está realizando.

La necesidad del personal por sostener los vínculos laborales hace que sus respuestas de afrontamiento sean la retirada social, la aceptación o resignación como intento para afrontar la vivencia diaria de eventos estresantes. En este contexto, es posible aprovechar los beneficios del Teletrabajo para los teletrabajadores, empresas, instituciones y para la sociedad en general, si se considera como positivo la posibilidad de conciliación entre la vida familiar

y laboral, el logro de las metas e indicadores de gestión, y la optimización del tiempo de movilización.

2.5. Marco legal de referencia al desarrollo de la investigación

2.5.1. Plan Nacional de desarrollo 2017-2021 - Toda una vida

El teletrabajo se alinea al Plan Nacional de Desarrollo a través de su Objetivo 1 que establece: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”, la cual se enmarca en la política de trabajo y garantiza el cumplimiento de derechos y obligaciones, con lo cual se da cumplimiento a los acuerdos ministeriales MDT-2017-090A, para el público y MDT-2016-0190, para el sector privado (Ministerio de Trabajo, 2020). Se determina los siguientes artículos:

Art.1.- Del objeto. – “El objeto del presente acuerdo es viabilizar y regular la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria por coronavirus (COVID- 19)” (Ministerio de Trabajo, 2020, Artículo 1).

Art.2.- Del ámbito. – “en virtud de la emergencia sanitaria declarada, las directrices del presente acuerdo son de aplicación para las instituciones del sector público, de conformidad con el artículo 225 de la constitución de la República del Ecuador; así como, para el sector privado” (Ministerio de Trabajo, 2020, Artículo 2).

Art. 3.- De la adopción de teletrabajo emergente. – “A fin de garantizar la salud de los trabajadores y servidores públicos, durante la emergencia sanitaria declarada; será potestad de la máxima autoridad institucional del sector público y/o del empleador del sector privado adoptar la implementación de teletrabajo emergente” (Ministerio de Trabajo, 2020, Artículo 3).

Art. 4.- de la implementación de teletrabajo emergente: es la prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, a través de la cual la o el servidor público o la o el trabajador realiza sus actividades fuera de las instalaciones en las que habitualmente desarrolla sus actividades laborales (Ministerio de Trabajo, 2020, Artículo 4).

La implementación del teletrabajo emergente en relaciones contractuales existentes modifica únicamente el lugar en que se efectúa el trabajo, sin afectar ni alterar las condiciones terminación de la relación de trabajo.

Durante la emergencia sanitaria declarada, el teletrabajo emergente tanto para el sector público como para el privado se aplica de la siguiente manera:

- a) La máxima autoridad institucional del sector público o empleador del sector privado autorizará prestar sus servicios desde fuera de las instalaciones habituales de trabajo precautelando la prestación y operatividad de servicios.
- b) Corresponde a la máxima autoridad institucional del sector público o al empleador del sector privado; o sus delegados, establecer directrices, controlar y monitorear las actividades que la o el teletrabajador emergente durante la emergencia sanitaria declarada.
- c) La o el teletrabajador emergente será responsable del cuidado y custodia de las herramientas y/o equipos para el desarrollo del teletrabajo emergente que le sean provistos.
- d) La o el teletrabajador emergente es responsable de la custodia y confidencialidad de la información, que será exclusivamente utilizada para la ejecución del trabajo.

- e) Para la implementación e inicio del teletrabajo emergente, solo será necesario el registro descrito en el siguiente artículo.

Los servidores públicos y trabajadores a los cuales la autoridad competente les disponga aislamiento como medida de prevención contra el contagio se acogerán al teletrabajo emergente.

El teletrabajo emergente podrá finalizar mediante:

- a) Acuerdo de las partes
- b) Finalización de la declaratoria de emergencia sanitaria

Cuando esté finalizado el teletrabajo emergente la Unidad de Administración del Talento Humano institucional los empleadores del sector privado realizarán los informes técnicos correspondiente bajo los cuales implementaron el teletrabajo emergente.

2.6. Conclusiones parciales

En este capítulo se desarrolló el marco conceptual en el que se sustenta esta investigación. A continuación, se detallan los puntos más relevantes:

- El marketing social es un conjunto de técnicas que sirven para mejorar una situación o problemas entre la sociedad, convirtiéndose en una ayuda para resolver una dificultad en específico.
- El teletrabajo consiste en una forma flexible del desempeño de la actividad profesional de manera no presencial, con el fin de poder llevar las actividades normalmente a distancia, fuera de las oficinas o espacios de trabajo, usando las herramientas de tecnología y de comunicación
- El estrés laboral son los sucesos agobiantes que vive una persona a diario con sus actividades profesionales, siendo así la consecuencia de producir

situaciones ambientales y personales como estresores, daños en el pensamiento humano, toma de malas decisiones y riesgos de factores psicosociales.

- Las estrategias de afrontamiento son respuestas dadas por el individuo para sobrellevar, manejar y tolerar situaciones estresantes, con el fin de evitar, equilibrar y fortalecer el bienestar psicológico de las personas.

Capítulo III. Metodología de la investigación

La ciencia resuelve un problema sin crear otros 10 más.

George Bernad Shaw

3.1 Enfoque y tipo de investigación

La investigación realizada se enmarca en el enfoque cuantitativo y su alcance es descriptivo. Los resultados obtenidos son de fuentes de datos primarios y se espera analizar el estrés laboral en los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo. Los datos que se obtienen, para el abordaje de la problemática planteada, son de un período de tiempo determinado, por lo cual se desarrolla un estudio de carácter transversal. Este estudio se basa en la información de los sujetos en un momento presente y en su entorno existente.

En cuanto a los objetivos propuestos el estudio tiene una naturaleza proyectiva, debido a que su objetivo final es realizar la propuesta de una campaña de marketing social como estrategia de prevención frente a la existencia de niveles altos o moderados de estrés laboral como resultado de la implementación del teletrabajo causada por la pandemia Covid – 19.

3.2. Escalas de medidas estrés laboral y estrategias de afrontamiento

En el diseño del instrumentos de recopilación de información han sido considerados las siguientes escalas: test del estrés laboral, adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) (Hock, 1988, adaptado por García et al., 1993) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) (Bonafacio & Chorot, 2003).

El estrés laboral se define como una respuesta fisiológica, psicológica y conductual inmediata, debido a que la persona requiere adaptarse ante situaciones no esperadas o de mucha exigencia en el ámbito personal o laboral (Martínez Morote, 2019),

En la Tabla 6 se menciona las diferentes dimensiones con sus respectivos indicadores de acuerdo al test laboral CPP.

Tabla 6

Escala de estrés laboral

Variable	Dimensión	Indicadores
Estrés laboral	Síntomas Psicológicos	Imposibilidad de conciliar el sueño Disminución del apetito
	Síntomas Corporales	Jaquecas y dolores de cabeza Indigestiones o molestias gastrointestinales
		Sensaciones de cansancio externo o agotamiento Tendencias a sudar o palpitaciones
	Síntomas Conductuales	Tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos) Disminución del interés sexual

El afrontamiento es un proceso cambiante con fines de adaptación donde el sujeto y el contexto interactúan de forma permanente y además señalan que los individuos varían los patrones de estrategias de afrontamiento ante cualquier situación en función del tipo de problema que se necesita resolver (Roldán Bazurto & Díaz Macías, 2021).

En la Tabla 7 se describe la escala de afrontamiento del estrés laboral con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Tabla 7

Escala de afrontamiento del estrés laboral

Variable	Dimensión	Indicadores
Afrontamiento del estrés laboral	Búsqueda de apoyo social	Contar los sentimientos a familiares o amigos
		Pedir consejo a parientes o amigos
		Pedir información a parientes o amigos
		Hablar con amigos o parientes para ser tranquilizado
		Pedir orientación sobre el mejor camino a seguir
		Expresar los sentimientos a familiares o amigos
	Expresión emocional abierta	Descargar el mal humor con los demás
		Insultar a otras personas
		Comprometerse hostilmente
		Agredir a alguien
		Irritarse con la gente
		Luchar y desahogarse emocionalmente
	Religión	Asistir a la iglesia
		Pedir ayuda espiritual
		Acudir a la iglesia para rogar que se solucione el problema
		Confiar en que Dios remediase el problema
		Rezar
		Acudir a la iglesia para poner velas o rezar

Tabla 8*Escala de afrontamiento del estrés laboral (continuación)*

Variable	Dimensión	Indicadores
Afrontamiento del estrés laboral	Focalizado en la solución del problema	Analizar las causas del problema
		Seguir unos pasos concretos
		Establecer un plan de acción
		Hablar con las personas implicadas
		Poner en acción soluciones concretas
		Pensar detenidamente los pasos a seguir
	Evitación	Concentrarse en otras cosas
		Volcarse en el trabajo u otras actividades
		Salir para olvidarse del problema
		No pensar en el problema
		Practicar problema para olvidar
		Tratar de olvidarse de todo
	Autofocalización negativa	Autoconvencerse negativamente
		No hacer nada ya que las cosas suelen ser malas
		Autoculpación
		Sentir indefensión respecto al problema
		Asumir la propia incapacidad para resolver la situación
		Resignarse

3.2 Validación de los instrumentos de recolección de información

El instrumento de este estudio de investigación se procederá inicialmente validar conceptualmente a través de expertos con el fin de analizar las propiedades psicométricas del cuestionario de la recolección de información.

En segundo lugar, se procede a través de un análisis factorial exploratorio a realizar la confirmación de la fiabilidad del instrumento de recopilación de información. La fiabilidad se define como el grado en que la variable observada mide el valor verdadero y se encuentra libre de error. En la confirmación de esta propiedad psicométrica del instrumento de recopilación de información se profundiza en cada indicador que compone la escala. La consistencia interna se apoya en el cálculo del Alfa de Cronbach.

3.3 Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil para el ciclo I 2021-2022. En esta investigación se tiene el consentimiento que los encuestados participan voluntariamente y se estima un error muestral del 7% para un nivel de confianza del 95% ($Z=1.96$) y $p=q=0.5$. El número de encuestas mínimo necesario para llevar a cabo la investigación propuesta es de 126 y se calcula con la siguiente expresión:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Donde:

$N = 341$

$Z = 1.97$

$p = 50\%$

$q = 50\%$

$e = 7\%$

$$n = \frac{336 * 1.97^2 * 50\% * 50\%}{7\%^2 * (336 - 1) + 1.97^2 * 50\% * 50\%}$$

$$n = 126$$

Una vez delimitada la muestra y la población se realiza el envío mediante el correo electrónico institucional del link del cuestionario y la carta de presentación del estudio ante los docentes de la Universidad de Guayaquil determinados. El trabajo investigativo se desarrolla durante los meses de junio de 2021 a septiembre de 2021. De un total de 341 cuestionarios que fueron enviados se recibieron respuestas de 126 docentes como se observa en la Tabla 9.

Tabla 9

Ficha técnica de la investigación

Criterios	Respuestas
Universo	Docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas
Ámbito geográfico	Ecuador
Sector de actividad	Educación superior
Método de obtención de información	Cuestionario electrónico
Método de muestreo	Aleatorio simple
Número de cuestionario enviados	341
Error global destinación	7%
Nivel de confianza	95%
p=q	0.5
Tamaño de la muestra obtenida	126
Periodo de trabajo de campo	Junio 2021 – septiembre 2021

3.5 Método de procesamiento de la información

Luego de comprobar la confiabilidad y la validez de las dos escalas CPP y CAE se propone realizar el análisis descriptivo de las variables, para identificar la existencia de niveles altos y moderados de estrés laboral como resultado de la implementación del teletrabajo causada por la pandemia Covid – 19 y describir las principales estrategias de afrontamiento del estrés que son utilizadas.

En esta fase de proceso de información experimental se solicita la aplicación de métodos descriptivos. Las variables cuantitativas se presentarán en forma de porcentaje y con un gráfico de barras simples o diagrama de sectores. Se considerará el cruce de variables categóricas para caracterizar comportamientos determinantes en cada una de ellas.

3.6 Conclusiones parciales

La organización y realización correcta de la metodología de investigación, la selección del instrumento y las técnicas para la recopilación de información, ayuda a que el trabajo investigativo se desarrolle con fiabilidad y validez teórica de acuerdo la estructura del estudio. Los elementos primordiales descritos en este capítulo son:

- El trabajo de investigación es de carácter transversal con un enfoque cuantitativo y con alcance descriptivo de acuerdo a los objetivos planteados en este estudio.
- Para la selección del instrumento se realizó una amplia investigación bibliográfica y se seleccionaron escalas de medidas que demuestran sus propiedades psicométricas para afirmar la validez del instrumento diseñado para este estudio.
- En este estudio serán utilizados de métodos estadísticos descriptivos debido a que son la mejor opción para el procesamiento y recolección de información.

Capítulo IV Propuesta de una estrategia de marketing social

La ciencia más útil es aquella cuyo fruto es el más comunicable

Leonardo Da Vinci

4.1 Título de la propuesta

Desarrollo de una campaña de comunicación para afrontar el estrés laboral a causa de la implementación del teletrabajo en docentes de la Universidad de Guayaquil.

4.2 Objetivos de la propuesta

4.2.1 Objetivo general

Comunicar a los docentes de la Universidad de Guayaquil sobre cómo se puede afrontar el estrés laboral a causa de la implementación del teletrabajo por la pandemia Covid – 19.

4.2.2 Objetivo específico

- Diseñar la campaña de Marketing Social orientada a los docentes de la Universidad de Guayaquil.
- Elaborar cronograma de actividades para la campaña de marketing social
¡Trabaja sin estrés! Prevenir y afrontarlo es posible.
- Promover los tipos de estrategias que permiten afrontar el estrés laboral en los docentes de la Universidad de Guayaquil.

4.3. Justificación

Esta propuesta se sustenta en los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a un grupo homogéneo de docentes de la Universidad de Guayaquil. En este sentido, la investigación se orientó al estudio de las variables estrés laboral y estrategias de

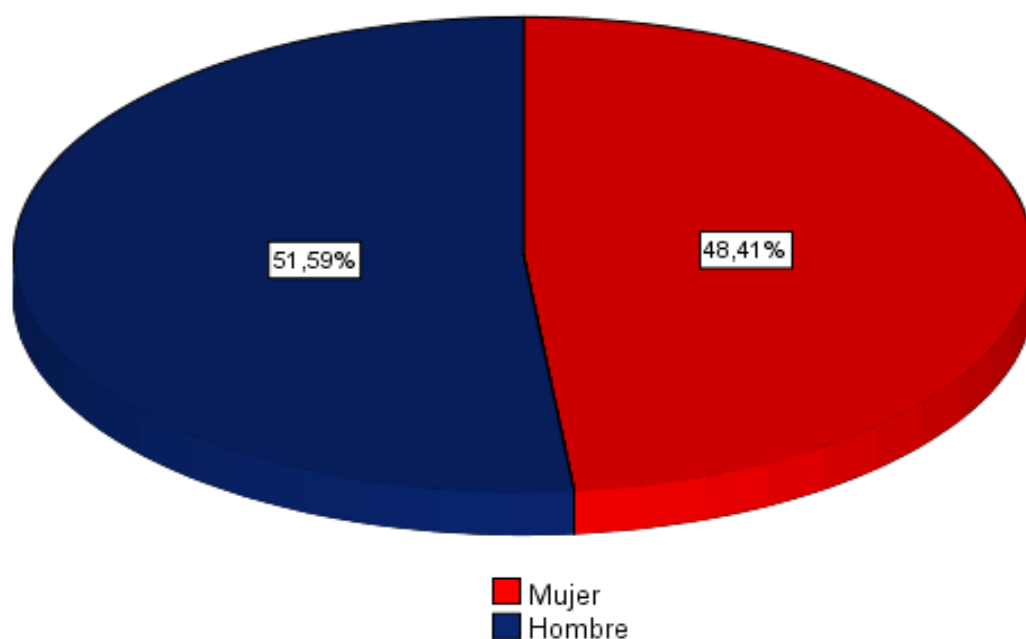
afrontamiento del estrés laboral en un grupo de docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas. Según los resultados obtenidos se propone la campaña de Marketing Social denominada ¡Trabaja sin estrés! Prevenir y afrontarlo es posible. Esta campaña se transforma en una propuesta para evitar o atenuar los efectos del estrés laboral por la modalidad de teletrabajo que ha sido implementada a causa de la pandemia COVID -19 en esta Institución de Educación Superior.

4.3.1 Caracterización de la muestra

En este estudio participaron 126 docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. El 100% de los docentes mostraron disposición para participar de manera voluntaria en esta investigación. En la Figura 2 se observa la distribución de la muestra por sexo.

Figura 2

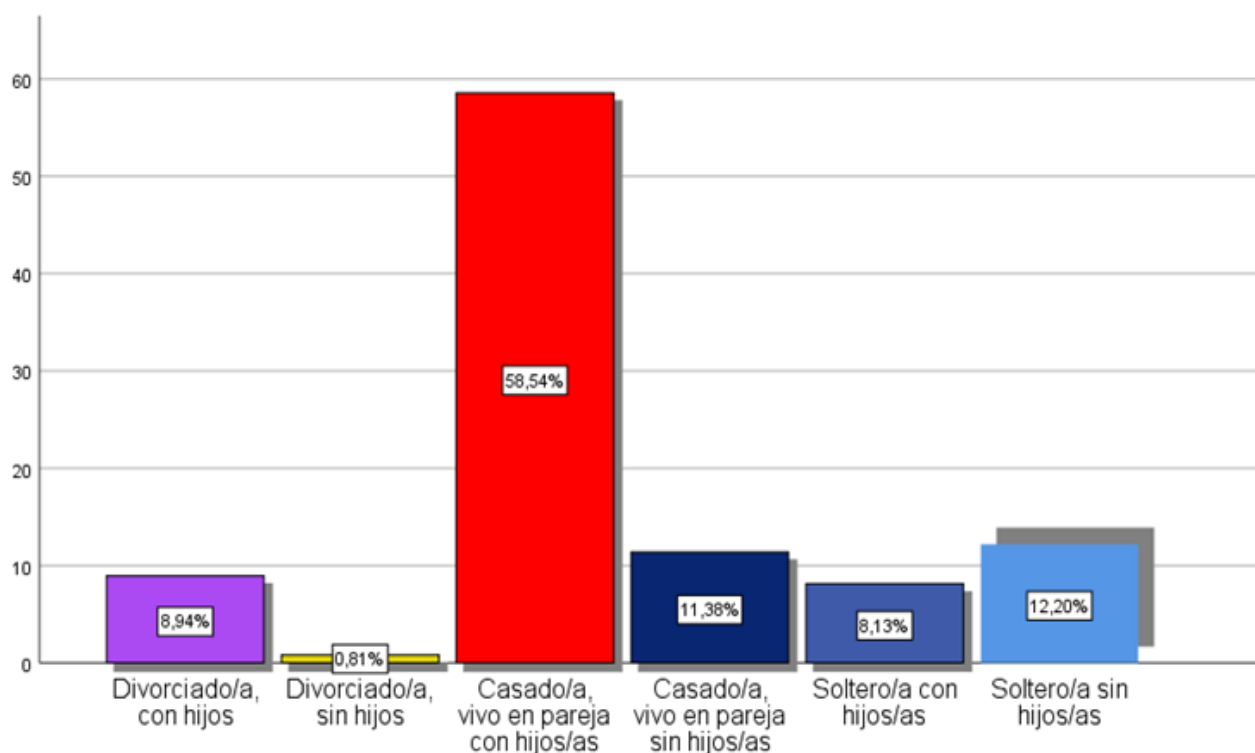
Caracterización de muestra por sexo



En la Figura 3 se refleja la situación del estado familiar de los docentes de la Universidad de Guayaquil. Un 58,54% son casado/as, viven en pareja con hijos/as, el 11,38% son casado/as, viven en pareja sin hijos/as, el 8,94% son divorciado/as con hijo/as; el 0,81% son divorciado/as, sin hijo/as y el 12,20% soltero/as sin hijos.

Figura 3

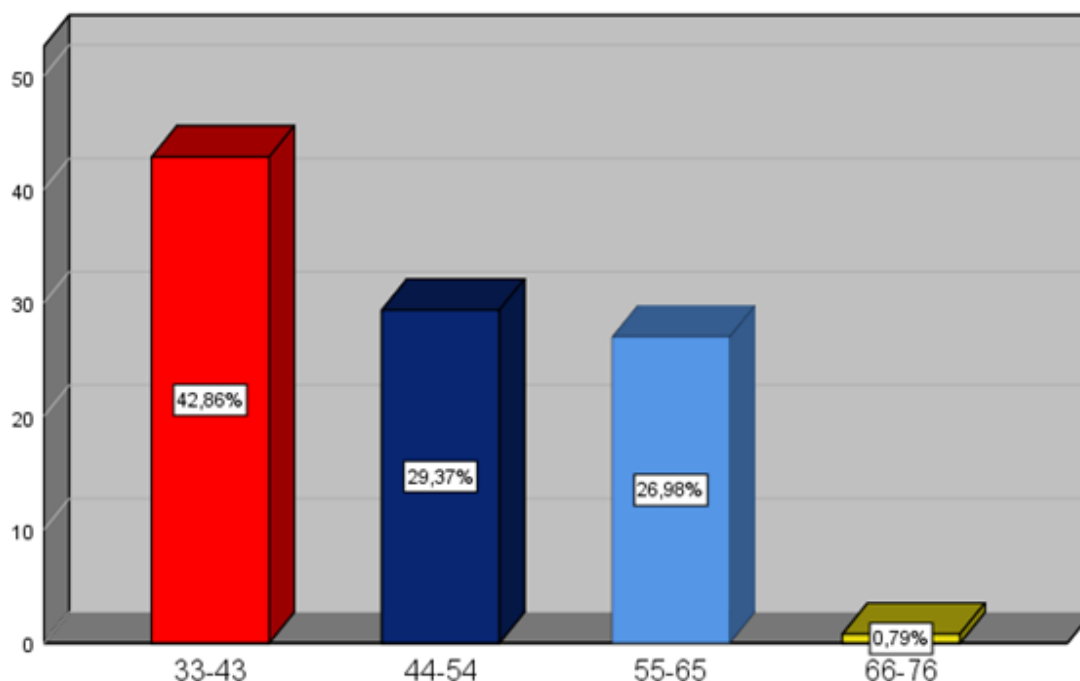
Caracterización de muestra por estado familiar



En la Figura 4 se observa la distribución de la muestra por edades, en lo cual el 42,86% de los docentes que respondieron esta encuesta tiene una edad entre el rango de 33 y 43 años, el 29,37 % cuentan con un rango de 44 y 54 años, el 26,96% entre 55 y 65 años y el 0,79% tiene entre 66 y 76 años de edad.

Figura 4

Caracterización de muestra por rango de edades



4.3.2 Caracterización de los niveles del estrés laboral que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.

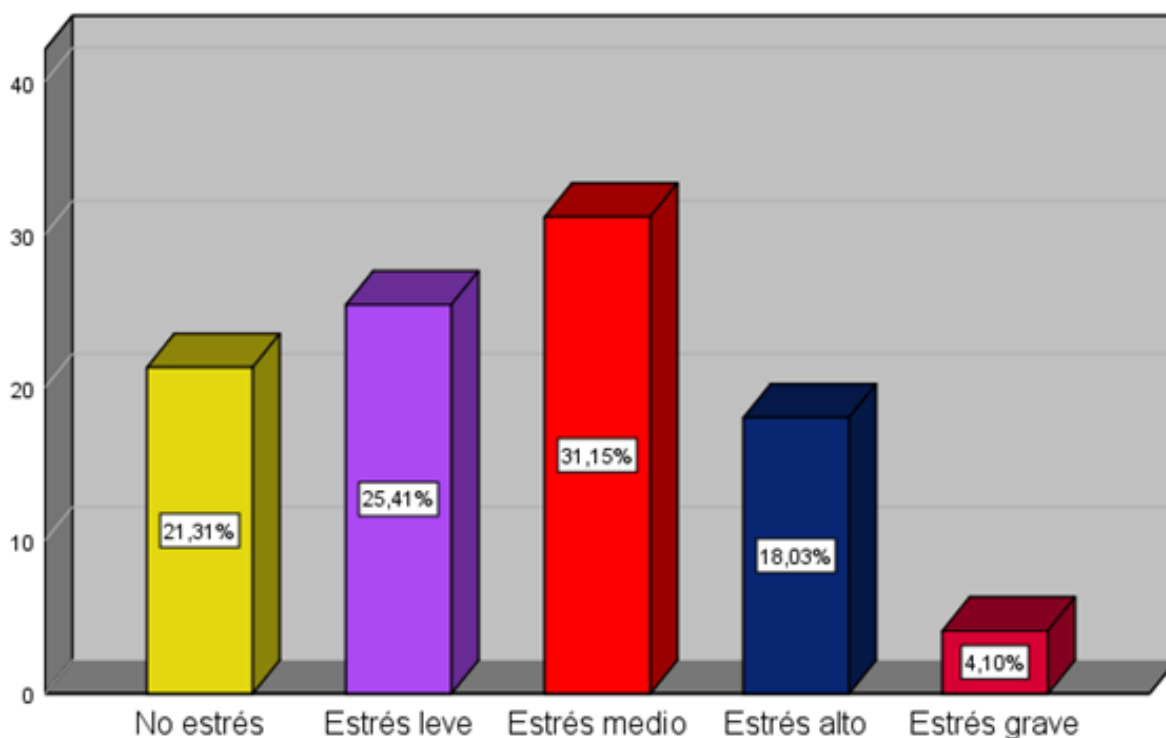
En este apartado se caracterizan los niveles de estrés en los docentes que conforman la muestra de este estudio. En segundo lugar, se identifican y caracterizan los síntomas que más se evidencian tales como: cansancio o agotamiento, jaqueca y dolores de cabeza, comer, beber y fumar, tentaciones de no levantarse por las mañanas, indigestión o molestias gastrointestinales y la imposibilidad de conciliar el sueño. Los síntomas que se evidencian en menor medida son los temblores musculares, pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, respiración entrecorta o sensación de ahogo, tendencia a sudar o palpitaciones, disminución del interés sexual y disminución del apetito.

En la Figura 5 se observa la caracterización de la muestra en cuanto a los niveles del estrés laboral. El estudio realizado indica que el 31,15% de los docentes encuestados presentan un estrés medio, el 25,41% presentan estrés leve, el 18,03% presentan estrés alto, y

el 4,10% presentan un estrés grave. Estos porcentajes indican que más de la mitad de los encuestados sufren de estrés laboral.

Figura 5

Caracterización de los niveles del estrés laboral



En cuanto a los síntomas que más predominio reflejan en el comportamiento de los niveles de estrés laboral durante el desarrollo de actividades de teletrabajo se observa la jaqueca o dolor de cabeza. El 18,3% perciben la jaqueca o dolor de cabeza de forma muy frecuentemente; el 13,5% relativamente frecuente; el 22,2% algunas veces; el 17,5% pocas veces; mientras que el 28,6% de los docentes encuestados lo describen entre casi nunca o nunca (Tabla 10).

Tabla 10*Caracterización del síntoma jaqueca o dolores de cabeza*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	13	10,3	10,3	10,3
Casi nunca	23	18,3	18,3	28,6
Pocas veces	22	17,5	17,5	46,0
Algunas veces	28	22,2	22,2	68,3
Relativamente frecuente	17	13,5	13,5	81,7
Muy frecuente	23	18,3	18,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

En la Tabla 11 se analiza el síntoma de sensación de cansancio extremo o agotamiento. El 28,6% de los docentes lo presentan muy frecuentemente, el 23% relativamente frecuente; el 14,3% algunas veces; el 18,3% pocas veces; y el 15,9% entre casi nunca o nunca.

Tabla 11*Caracterización del síntoma cansancio o agotamiento*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	7	5,6	5,6	5,6
Casi nunca	13	10,3	10,3	15,9
Pocas veces	23	18,3	18,3	34,1
Algunas veces	18	14,3	14,3	48,4
Relativamente frecuente	29	23,0	23,0	71,40
Muy frecuente	36	28,6	28,6	100,0
Total	126	100,0	100,0	

En relación a la tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual, se observa un comportamiento preocupante en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. La Tabla 11 refleja que un 14,3% de los docentes encuestados lo perciben de forma muy frecuente; 6,3% de forma frecuente; el 22,2% algunas veces; y el 47,6% entre casi nunca o nunca.

En general, esta manifestación del ámbito conductual, se encuentra afectando y determinando los niveles de estrés laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas como resultado de la implementación del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19.

Tabla 12

Tendencia a comer, beber o fumar

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	43	34,1	34,1	34,1
Pocas veces	17	13,5	13,5	57,1
Algunas veces	28	22,2	22,2	79,4
Relativamente frecuente	8	6,3	6,3	85,7
Muy frecuente	18	14,3	14,3	100,0
Total	126	100,0	100,0	

El 11,9% de los docentes describe sentir indigestión o molestias gastrointestinal muy frecuente; 17,5% relativamente frecuente; 16,7% algunas veces; 18,3% pocas veces; mientras que, el 35,7% entre casi nunca o nunca (Tabla 13).

Tabla 13*Caracterización del síntoma indigestión o molestias gastrointestinal*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	18	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	27	21,4	21,4	35,7
Pocas veces	23	18,3	18,3	54,0
Algunas veces	21	16,7	16,7	70,6
Relativamente frecuente	22	17,5	17,5	88,1
Muy frecuente	15	11,9	11,9	100,0
Total	126	100,0	100,0	

El 13,5% de los docentes encuestados afrontan de forma muy frecuente la sensación de no quererse levantar; el 11,9% relativamente frecuente; el 19,8% algunas veces; el 20,6% pocas veces; y el 34,2% entre casi nunca o nunca (Tabla 14).

Tabla 14*Caracterización del síntoma tendencia a no querer levantarse por las mañanas*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	20	15,9	15,9	15,9
Casi nunca	23	18,3	18,3	34,1
Pocas veces	26	20,6	20,6	54,8
Algunas veces	25	19,8	19,8	74,6
Relativamente frecuente	15	11,9	11,9	86,5
Muy frecuente	17	13,5	13,5	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Los trastornos psicológicos también se manifiestan de forma frecuente. El 11,1% perciben imposibilidad de conciliar el sueño de forma muy frecuente; 11,9% de forma frecuente; 34,1% algunas veces; 18,3% pocas veces; y un 24,6% entre casi nunca o nunca (Tabla 15).

Tabla 15

Caracterización del síntoma imposibilidad de conciliar el sueño

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Nunca	11	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	20	15,9	15,9	24,6
Pocas veces	23	18,3	18,3	42,9
Algunas veces	43	34,1	34,1	77,0
Relativamente frecuente	15	11,9	11,9	88,9
Muy frecuente	14	11,1	11,1	100,0
Total	126	100,0	100,0	

4.3.3 Identificar el tipo de estrategia de afrontamiento utilizada por los docentes de la Universidad de Guayaquil como efecto de la implementación del teletrabajo.

Las estrategias de afrontamiento como se observa en la Tabla 16, son de gran importancia para prevenir y evitar el estrés laboral. En este apartado se destaca que las estrategias más utilizadas en los docentes de la Universidad de Guayaquil son: la revaluación positiva con una media del 18,33; focalización en la solución del problema con una media del 16,85; evitación con una media del 12,06; la religión con una media 11,40; y la estrategia de búsqueda de apoyo social con una media de 9,98. Las estrategias menos utilizadas son la de expresión emocional abierta y autofocalización negativa.

Tabla 16*Prevalencia de estrategias de afrontamiento*

<i>Estrategias Afrontamiento</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación</i>
Autofocalización negativa	126	3,71	4,927
Expresión emocional abierta	126	4,30	4,318
Búsqueda de apoyo social	126	9,98	6,399
Religión	126	11,40	6,174
Evitación	126	12,06	5,040
Focalizado en la solución del problema	126	16,85	5,525
Reevaluación positiva	126	18,33	4,740

En la Tabla 17 se observa que las estrategias de afrontamiento más utilizada en docentes que manifiestan no percibir estrés es la reevaluación positiva con una media del 19,92; focalización en la solución del problema con una media de 18,08; la evitación con una media de 10,73, la religión con una media de 10,08. Las estrategias menos utilizadas y que intervienen en el comportamiento de estos docentes son la expresión emocional abierta, autofocalización negativa y la búsqueda de apoyo social.

Los docentes que responden de forma más efectiva al manejo de los niveles de estrés laboral se enfocan de manera positiva y describe una conducta más orientada a la resolución

de problemas. En caso de no poder solucionar los problemas tienden a utilizar estrategias de evitación.

Tabla 17

Tabla cruzada – nivel no estrés

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Estrategias de afrontamiento</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. Desviación</i>
No estrés	Focalizado en la solución del problema	18,08	6,125
	Autofocalización negativa	1,73	3,182
	Reevaluación positiva	19,92	3,310
	Expresión emocional abierta	1,38	2,118
	Evitación	10,73	6,290
	Búsqueda de apoyo social	5,62	5,514
	Religión	10,08	6,657

Los docentes que perciben niveles de estrés a un nivel leve utilizan, en mayor medida, las estrategias de reevaluación positiva con una media de 18,29; la estrategia focalizada en la solución del problema con una media 16,61; la religión con una media de 11,77; la estrategia de evitación con una media de 10,68; la estrategia de búsqueda de apoyo social con una media de 10,16. En menor medida se encuentran como mecanismos de intervención a nivel individual las estrategias de autofocalización negativa y expresión emocional abierta (Tabla 18).

Los resultados anteriores indican que a medida que se comienza a manifestar niveles de estrés, los docentes necesitan del apoyo de su círculo social.

Tabla 18

Tabla cruzada - nivel estrés leve

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Estrategias de afrontamiento</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. Desviación</i>
Estrés leve	Focalizado en la solución del problema	16,61	5,931
	Autofocalización negativa	1,94	2,065
	Reevaluación positiva	18,29	5,133
	Expresión emocional abierta	3,06	2,632
	Evitación	10,68	4,962
	Búsqueda de apoyo social	10,16	5,100
	Religión	11,77	5,852

En la Tabla 19 se indica que en un nivel medio de estrés laboral los docentes utilizan las siguientes estrategias: la reevaluación positiva con una 17,42; la estrategia focalizada en la solución del problema con una media de 16,08; la evitación con una media de 12,21; la religión con una media 11,55; y búsqueda de apoyo social con una media de 10,05. En menor medida, en docentes que perciben niveles de estrés medio se encuentran las estrategias de autofocalización negativa y expresión emocional abierta.

Tabla 19*Tabla cruzada - nivel estrés medio*

<i>Nivel de estrés</i>	<i>Estrategias de afrontamiento</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. Desviación</i>
Estrés medio	Focalizado en la solución del problema	16,08	5,354
	Autofocalización negativa	3,79	4,167
	Reevaluación positiva	17,42	4,853
	Expresión emocional abierta	5,11	4,422
	Evitación	12,21	3,618
	Búsqueda de apoyo social	10,05	5,271
	Religión	11,55	6,616

En la Tabla 20 se percibe como los niveles de estrés alto en los docentes pueden estar relacionado en general con las estrategias de afrontamiento siguientes: reevaluación positiva con una media de 18,86; estrategia focalizada en la solución del problema con una media de 17,82; la evitación con una media de 13,50; la búsqueda de apoyo social con una media de 13,05 y la religión con una media de 11,50. Con una menor puntuación se encuentran las estrategias de expresión emocional abierta y autofocalización negativa.

Como se observa en los resultados anteriores, a medida que se eleva el nivel de estrés en los docentes, ellos requieren analizar y establecer como disminuir la situación estresante en la que se encuentran.

Tabla 20*Tabla cruzada - nivel estrés alto*

Nivel de estrés	Estrategias de afrontamiento	Media	Desv. Desviación
Estrés alto	Focalizado en la solución del problema	17,82	3,347
	Autofocalización negativa	5,41	5,933
	Reevaluación positiva	18,86	4,497
	Expresión emocional abierta	6,64	4,135
	Evitación	13,50	3,973
	Búsqueda de apoyo social	13,05	6,729
	Religión	11,50	4,564

En relación a los niveles de estrés grave, se percibe que los docentes utilizan indistintamente diferentes estrategias. Los resultados indican que la estrategia de evitación alcanza una media de 17,80; la reevaluación positiva una media de 15,60; la religión con una media de 15,20; la estrategia focalizada en la solución del problema con una media de 13,60; la autofocalización negativa con una media de 13,00; la expresión emocional abierta con una media de 10,80 y la búsqueda de apoyo social con una media de 13,60 (Tabla 21).

Los resultados antes mencionados indican que, cuando existe un nivel de estrés grave, los docentes recurren a diferentes estrategias para reducir la vulnerabilidad de este riesgo laboral. Es importante observar que a estos niveles se pueden reflejar conductas que van desde la evitación, la autofocalización negativa o la expresión emocional abierta. Estas conductas confirman que, a este nivel el docente se encuentra afectado de forma grave por

este riesgo y no le es posible discernir en las estrategias más efectivas para atenuar sus efectos. Esta situación puede ocasionar problemas graves para la salud de los empleados.

Tabla 21

Tabla cruzada - nivel estrés grave

Nivel de estrés	Estrategias de afrontamiento	Media	Desv. Desviación
Estrés grave	Focalizado en la solución del problema	13,60	8,325
	Autofocalización negativa	13,00	9,434
	Reevaluación positiva	15,60	5,413
	Expresión emocional abierta	10,80	7,463
	Evitación	17,80	5,357
	Búsqueda de apoyo social	10,20	10,686
	Religión	15,20	8,198

4.3. Discusión de los resultados

En esta investigación se describen los niveles de estrés que padecen los docentes de la Universidad de Guayaquil. Estos resultados confirman teorías encontradas en las bibliografías investigadas. La modalidad adoptada debido a la crisis sanitaria que vive el mundo, afecta a los docentes a causa de un incremento de las horas de trabajo, produciendo altos niveles de estrés, que desencadenan en problemas psicológicos, conductuales y físicos.

Según Seijas Solano (2019) el estrés laboral es producido por varios factores, uno de ellos es la exigencia de trabajo, la poca inducción de las actividades asignadas o la falta de información, debido a que pueden existir problemas sin resolver en tiempos determinados.

Por otro lado, se observan diversos síntomas en los docentes que confirman la existencia y afectaciones de este riesgo laboral en docentes de la Universidad de Guayaquil. Es importante indicar que en la medida que se comienza a manifestar niveles leve de estrés se puede afectar significativamente el rendimiento laboral y se producen problemas tales como: sensación de cansancio extremo o agotamiento, jaquecas y dolores de cabeza, tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual o tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana, dando como resultados un bajo nivel de productividad en el ámbito laboral o desencadenado afectaciones psicológicas, corporales o conductuales con un alto riesgo para la salud de los empleados de esta institución.

Según los resultados obtenidos, los docentes utilizan como estrategia de afrontamiento la reevaluación positiva, que consiste en sacar algo positivo ante la situación estresante en la que se encuentren. De acuerdo a Castagnetta (2019) las estrategias de afrontamiento son distintas, dependiendo de cada persona y de cómo enfrentan sus problemas. En diferentes investigaciones se resalta que las estrategias de afrontamiento pueden clasificarse por diferentes estimaciones, dificultades y emociones.

Actualmente, la implementación del teletrabajo tiene como consecuencia un alto nivel de estrés en los docentes de la Universidad de Guayaquil. En sentido, el estudio confirma que, dependiendo del nivel de estrés que tengan los docentes, varían sus estrategias de afrontamiento. En los niveles de estrés leve, medio y alto prevalecen la estrategia de reevaluación positiva que da como resultado que los docentes buscan ante una situación de estrés ver aspectos positivos y comprender que hay cosas más importantes, así como que no hay mal que por bien no venga, en comparación con el nivel de estrés grave que prevalecen las estrategias de evitación, la autofocalización negativa o la expresión emocional abierta. Es importante indicar que en niveles graves de estrés laboral el trabajador puede estar reflejando

manifestaciones negativas en su conducta o afectaciones corporales o psicológicas con consecuencias graves para su salud.

Los resultados confirman que, en la medida en que se incrementan los niveles de estrés es importante una intervención profesional debido a que el docente puede tener un alto riesgo o vulnerabilidad de adquirir la enfermedad laboral denominada Síndrome de *Burnout* o riesgo del trabajador quemado.

4.4. Fundamentación de la propuesta

El estudio se desarrolla en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil y se propone una campaña de comunicación que iniciará en el mes de noviembre 2021 y concluirá en el mes de marzo 2022; es decir un período de 4 meses, esperando obtener el alcance deseado. Como parte de las actividades a realizarse se contará con la ayuda de personal encargado de organizar reuniones virtuales mediante el aplicativo Zoom para así poder cumplir con los objetivos propuestos.

Las actividades planificadas a desarrollarse son:

- Charlas informativas sobre la relación que existe entre el estrés laboral y el teletrabajo.
- Charlas informativas sobre los riesgos psicosociales del teletrabajo y su impacto en la salud de los docentes.
- Charlas y videos explicativos acerca de técnicas de relajación ante situaciones estresantes.
- Charlas informativas sobre las estrategias de afrontamientos de acuerdo a los niveles de estrés laboral.

- Presentación del cronograma de reuniones vía Zoom para la campaña ¡Trabaja sin estrés! Prevenir y afrontarlo es posible.
- Envío de elementos publicitarios en relación a la campaña ¡Trabaja sin estrés! Prevenir y afrontarlo es posible.
- Entrega de tríptico digital en cada charla.
- Publicación de contenido e información en redes sociales de la Universidad de Guayaquil.

4.4.1 Sensibilización de los actores universitarios

Los resultados de la investigación obtenida serán presentados mediante reuniones a la Dirección de Talento Humano, Jefatura de Seguridad y Salud Ocupacional y a la Coordinación de Comunicación y Difusión de la Información de la Universidad de Guayaquil. Para ello se coordinará la participación de autoridades, jefaturas y miembros de cada uno de los departamentos.

En la reunión vía zoom se presentarán los resultados obtenidos en relación a los niveles de estrés, las consecuencias de los niveles de estrés y sobre la prevalencia de algunas estrategias de afrontamiento que son utilizada por los docentes de la Universidad de Guayaquil. Esta fase tiene como objetivo sensibilizar a los departamentos implicados para facilitar el desarrollo de la propuesta y su implementación.

La propuesta es una contribución para la Dirección de Talento Humano y en específico la Jefatura de Seguridad y Salud Ocupacional. La información proveniente de este estudio favorece el desarrollo de un plan de acción para reducir o atenuar el estrés, como un riesgo psicosocial que está presente en los docentes de la institución. Esta propuesta podrá ser integrada a las estrategias que tiene que ver con la seguridad y la mejora de las condiciones

laborales de los empleados. Por otro lado, la Coordinación de Comunicación y Difusión de la Información de la Universidad de Guayaquil hará uso de esta campaña para difundir el contenido en las redes sociales. El plan de contenidos que se propone es de especial relevancia en el ámbito de las mejoras de las condiciones laborales de los docentes de esta Institución de Educación Superior.

4.4.2 Diseño de la campaña de marketing social

El contenido de esta campaña tendrá alcance en dos perspectivas, en primer lugar, difundir información sobre el estrés y sus consecuencias; y, en segundo lugar, publicar contenidos sobre las estrategias de afrontamiento más efectivas, para reducir la vulnerabilidad de los docentes de la Universidad de Guayaquil frente a este riesgo psicosocial.

4.4.2.1 Detalles del logo

El Imagotipo está constituido principalmente por el logotipo y el isotipo como se observa en la Figura 6. En general, constituyen un elemento primordial en la campaña de comunicación.

El contenido en el logo de la campaña se concibe con el objetivo de que trasmita un mensaje explícito, claro y conciso sobre la necesidad de desarrollar estrategias a nivel individual o grupal, para afrontar el estrés laboral, a causa de la implementación del teletrabajo en docentes de la Universidad de Guayaquil. Se espera que el mensaje sea captado por todo el público objetivo con el fin de reducir los niveles de estrés y la manera en cómo puedan afrontarlo de manera positiva.

Figura 6

Imagotipo de la campaña de comunicación



La tipografía aplicada es: Airplane Script Regular del tipo Regular, diseñada por la empresa 50Fo, con negrita grosor x5 y Montserrat light sin negrita, que pertenece a la familia Montserrat y sobrefamilia Light. El creador de esta fuente es Julieta Ulanovsky, siendo las dos fuentes de estilo de uso personal y no comercial. Las características presentadas en el imagotipo no serán modificadas en ningún aspecto por el motivo que impediría la identificación del mismo. El imagotipo estará presente en todos los materiales e instrumentos que serán diseñados.

Como podemos ver en la Figura 7, la tipografía a utilizar es Airplane Script Regular que forma parte de la subfamilia de fuentes Regular. Airplane Script es gratuito solo para uso personal y no comercial. Los creadores de este tipo de fuentes ofrecen un diseño con aspecto visual de firmeza, interesante y perfectos para proyectos de marca.

Figura 7

Tipografía del imagotipo de la campaña de concientización

Airplane Script

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Se puede observar en la Figura 8 la tipografía Montserrat Light que forma parte de la subfamilia Light, siendo de carácter gratuito y no comercial. En la Figura 4, se detalla la codificación de los colores utilizados para la creación del imagotipo.

Figura 8

Tipografía del imagotipo de la campaña de concientización

Montserrat

Montserrat

ABCDEFGHIJKLMN OP

QRSTUVWXYZ

abcdefghijklmn op

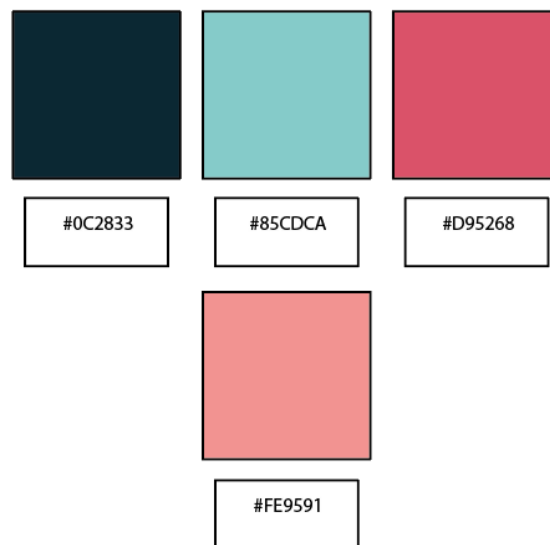
qrstuvwxyz

1234567890

Los colores que se utilizaron en el logo de la campaña son amigables y fáciles de recordar cómo se observa en la Figura 9, usando una imagen como declaración visual para comunicar un determinado mensaje.

Figura 9

Colores empleados en el imagotipo



Los colores que han sido utilizados son el azul marino, celeste, rosa y rosa claro.

- Azul marino: Es un color que transmite calma y confianza, sin embargo, en niveles más oscuros representa elegancia y frescura hacia la marca
- Celeste: Es un color que evoca calma y serenidad en la persona, a menudo se describe como pacífica, tranquila, segura y ordenada.
- Rosa: Es un color asociado a lo suave y elegante. Crea tranquilidad y paz en el visor por su tonalidad extremadamente baja.
- Rosa claro: Se caracteriza emocionalmente por la inocencia, sencillez y por ser un color tranquilizante y que evoca paz como el rosa regular.

4.4.2.2 Contenido de la Campaña

En este apartado se exponen el contenido que se va a publicar durante la campaña ¡Trabaja sin estrés, prevenir y afrontarlo es posible! La campaña tiene una duración de 4 meses y se utilizarán las redes sociales de la Universidad de Guayaquil. En la Figura 10 se inicia con un post con el nombre de la campaña de comunicación, incentivando a los docentes asistir las próximas charlas que se vayan a realizar.

Figura 10

Post de la fase de iniciación de la campaña de comunicación



En la Figura 11 se publicará un post con el concepto sobre del estrés y sus consecuencias. En esta fase se pretende que el docente identifique que puede estar en una zona de riesgo ante el estrés que vive a diario, con el fin de organizar actividades de prevención o afrontamiento para disminuir el estrés en los empleados de la Universidad de Guayaquil. Es un contenido claro sobre la definición de estrés laboral que explica que es este

riesgo que con frecuencia se manifiesta en el ámbito laboral en diferentes contextos organizacionales.

Figura 11

Post ¿Qué es el estrés?



En la Figura 12 se motiva a la audiencia a través de una incógnita sobre el estrés laboral, con el fin de captar la atención de la audiencia y ubicar la atención hacia la necesidad de conocer cuáles son los principales síntomas que produce el estrés en la persona. En ocasiones el empleado no logra reconocer cuando se encuentra en situaciones de alta vulnerabilidad frente a este riesgo que se manifiesta en el contexto laboral. La campaña de Marketing Social propone difundir contenidos para que los docentes y autoridades de esta

institución se sensibilicen con la posible prevalencia de niveles de riesgos de estrés laboral y sus consecuencias.

Figura 12

Post *¿Puedes identificar el estrés laboral?*



En la Figura 13 se muestra un contenido sobre la importancia de reconocer el estrés laboral. Este contenido será publicado durante la fase de iniciación de la campaña.

Figura 13

Post *¿Qué es el estrés laboral?*



En la Figura 14 se indica que, el estrés laboral es consecuencia de varias y complejas causas a nivel laboral, como es el bajo rendimiento laboral, incumplimiento de horas en el trabajo, asistencia irregular, mala comunicación, en lo cual es importante identificar las señales que manifiestan estas personas que sufren de estrés laboral. Este post será divulgado durante la fase de sensibilización.

Figura 14

Post síntomas del estrés laboral



Con la necesidad de involucrarse activamente en el autocontrol y prevención del estrés laboral, los docentes de la Universidad de Guayaquil deben saber que existen estrategias de afrontamiento como medidas de intervención a nivel individual, grupal y organizacional. En la Figura 15 se diseña un post mediante el cual se publicará contenidos sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

Figura 15

Post estrategias de afrontamiento



La alimentación adecuada y el descanso regularmente integran una vida saludable de prevención a nivel individual. En el post que se representa en la Figura 16 se detalla la importancia sobre tomar en cuenta las actividades físicas de la persona, evaluando y reestructurando las situaciones estresantes del día a día de los docentes. Este contenido será publicado durante la ejecución de la campaña con el objetivo de divulgar las diferentes estrategias que nivel individual son efectivas para reducir el riesgo o la vulnerabilidad del docente frente al estrés laboral.

Figura 16

Post ejercicio físico y el estrés laboral



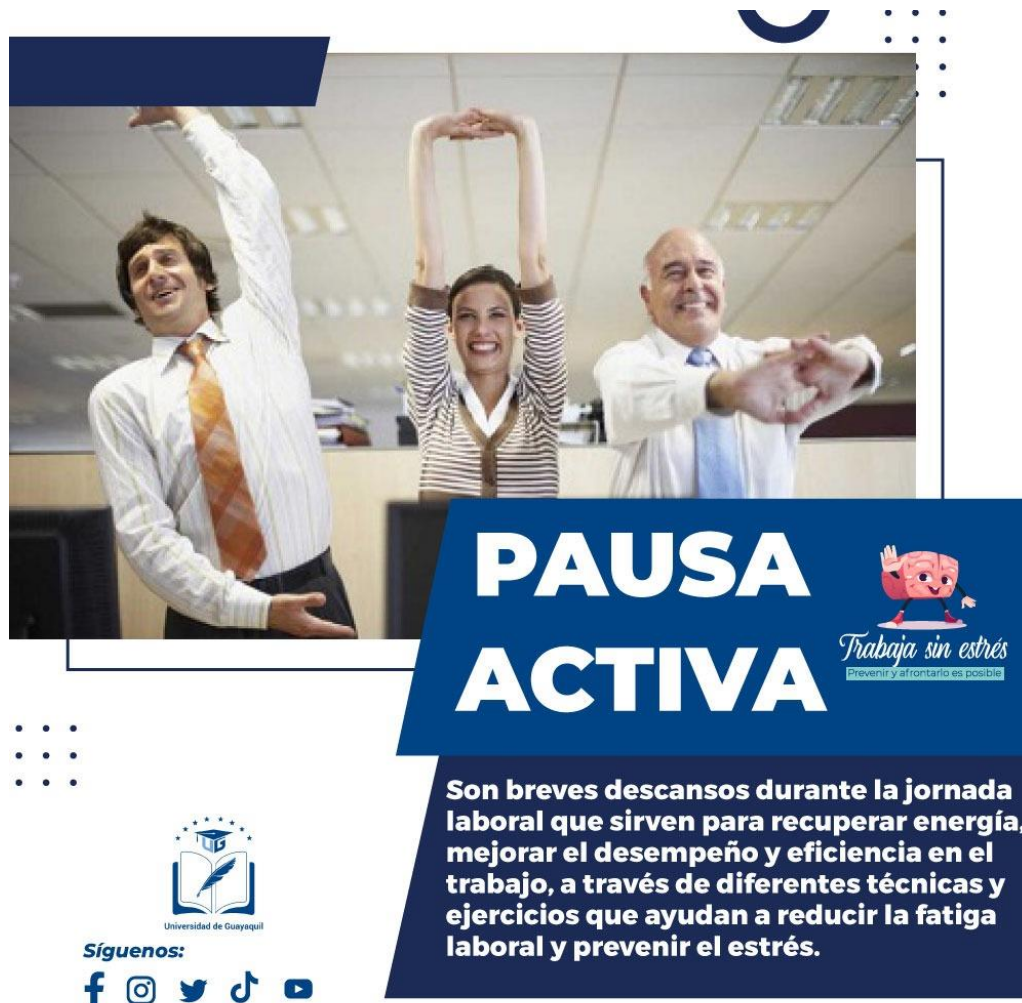
En la Figura 17 se visualiza un post con una frase motivacional, destacando en la importancia que a nivel individual tiende a fortalecer la espiritualidad y afrontar cualquier situación estresante que este pasando el individuo en ese momento. Este contenido es referente a una de las estrategias de afrontamiento más empleadas que es la reevaluación positiva; en cuanto a sacar el lado bueno de una situación estresante, debido a que el público objetivo indirectamente más la utiliza.

Figura 17

Post la paz comienza con una sonrisa



En la Figura 18 se presenta una de las estrategias de afrontamiento que puede ser adoptada a nivel grupal. El desarrollo de pausas activas durante la jornada laboral atenúa la posible vulnerabilidad de los docentes en caso de afrontar altos niveles de estrés. Es una práctica que debe ser conocida y aplicada por los grupos de trabajo con el fin de poder reducir la fatiga laboral y así prevenir el estrés. Todo esto con la finalidad de poder recuperar energías, mejorar el desempeño y la eficiencia en el trabajo.

Figura 18*Post pausas activas*

En contexto de niveles altos de estrés laboral es necesario que los empleados disfruten de espacios que promuevan el intercambio de otros temas no laborales. En estos espacios se debe motivar la desconexión de los dispositivos electrónicos para fortalecer las relaciones sociales. Esta estrategia es una de las mejores técnicas para reducir los niveles de estrés laboral. Como se observa en la Figura 19, durante la ejecución de la campaña, se publicarán contenidos que refieren a esta estrategia de afrontamiento, la cual puede ser aplicada a nivel grupal. En este sentido, se motiva a los grupos de trabajo a tomar una pequeña parte del receso laboral para pasarlo en conexión con compañeros y salir de la rutina diaria.

Figura 19

Post desconexión una estrategia de afrontamiento



Una estrategia de afrontamiento es la búsqueda de apoyo social en lo cual se ve implicada la familia, siendo un factor importante a la hora de reducir y minimizar el estrés. La familia tiene diferentes actividades que puede realizar, como salir de paseo e ir al parque. Entre otras actividades están; cena familiar, contar historias en la noche y ver películas en familia. En la Figura 20 se muestra un post que será publicado en la campaña con el objetivo de divulgar esta estrategia de afrontamiento.

Figura 20

Post búsqueda de apoyo social



Por parte de la Institución de Educación Superior, se propone asistir a las terapias psicológicas dada exclusivamente para los docentes de la Universidad de Guayaquil. Mediante el post de la Figura 21, se comunica a la audiencia sobre las medidas de intervención que a nivel organizacional está aplicando esta institución, con el fin de reducir la vulnerabilidad de este riesgo psicosocial y sus consecuencias. Es importante que los docentes conozcan sobre el apoyo institucional.

Figura 21

Post beneficios de acudir a una terapia psicológica



Beneficios de acudir a una terapia psicológica

- Te descubres y conoces a ti mismo.
- Tomas de nuevo el control de tu propia vida.
- Creas hábitos que Mejoran tu calidad de vida.
- Aprendes a convivir en armonía con tus emociones negativas.

Trabaja sin estrés
Prevenir y afrontarlo es posible

Síguenos:
Universidad de Guayaquil

De forma general, el contenido de la campaña ha sido diseñado considerando las diversas estrategias de afrontamiento. Estas estrategias se convierten en medidas de intervención para que los docentes puedan convivir en armonía con las emociones negativas y lograr un alto nivel de autocontrol para manejar niveles de estrés laboral.

4.4.2.3 Contenido de charlas informativa

En las Figuras 22, 23, 24 y 25 se presenta los posts en lo cual se informará las cuatro fechas de las charlas informativas que se realizará mediante el aplicativo Zoom, contando en la descripción de la publicación y el link para ingresar a la reunión virtual.

Figura 22

Post de primera charla informativa



Figura 23*Post de segunda charla informativa***Figura 24***Post de tercera charla informativa*

Figura 25*Post de cuarta charla informativa*

4.4.2.4 Elementos publicitarios

Los elementos publicitarios serán exclusivamente enviados a los domicilios de los docentes de la Universidad de Guayaquil que participen en las charlas virtuales vía Zoom. Estos serán enviados después de tres días laborales a partir del día que se dictó la conferencia de los temas ya establecidos.

En la Figura 26 se observa un cuaderno con el imagotipo de la campaña diseñado de manera muy creativa y el cual se les va a ser llegar a los docentes a su domicilio.

Figura 26

Cuadernos con el imagotipo de la campaña



En las Figuras 27 y 28 se presentan los busos y camisas que han sido diseñados con el imagotipo de la campaña. Estos materiales podrán ser adquiridos por los docentes de la Universidad de Guayaquil por la participación en las charlas virtuales.

Figura 27

Buso con el imagotipo de la campaña

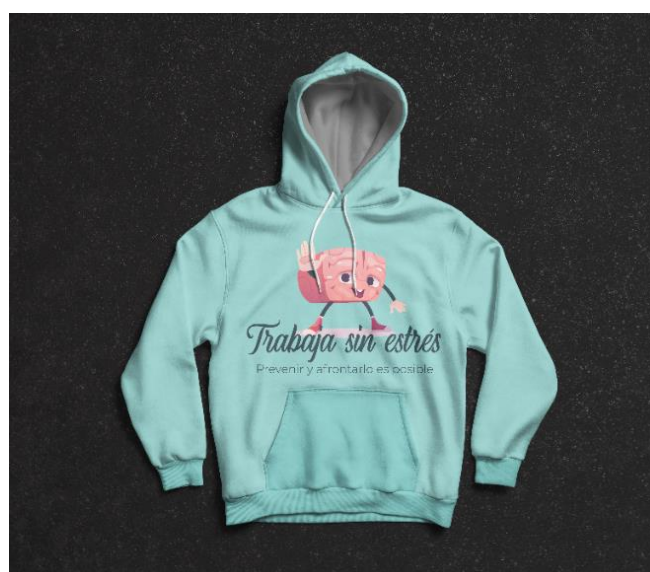


Figura 28

Camiseta con el imagotipo de la campaña



Como se observa en la Figura 29, taza con el imagotipo de la campaña también serán enviados a los domicilios de los docentes que estén presente en las reuniones virtuales.

Figura 29

Taza con el imagotipo de la campaña



Se contará con contenido de un tríptico informativo en base a las estrategias de afrontamiento y a los conceptos fundamentales de la campaña como se observa en las Figura 30 y 31. El tríptico será enviado a los correos institucionales de cada docente de la Universidad de Guayaquil durante las charlas informativas.

Figura 30

Tríptico informativo



Figura 31

Tríptico informativo (continuación)



En la Figura 32 se muestra una iniciativa de las estrategias BTL (Below The Line), en la avenida delta de la Institución de Educación Superior. El coste asociado a esta acción de publicidad dentro de la campaña, se desarrollará en el ámbito del convenio de la Universidad de Guayaquil y la Municipalidad de la ciudad.

Figura 32

Implementación del logo en la parada de bus



4.5. Ejecución de la campaña

La campaña de comunicación se realizará mediante las redes sociales de la Universidad de Guayaquil, por el cual existe mayor facilidad de que los docentes estén informados de las ultimas publicaciones, debido a que es la página oficial de esta Institución. Las charlas informativas se realizarán de forma virtual por vía Zoom. El logo de esta campaña ha sido diseñado de forma que marque e impacte visualmente en la mente de los docentes de la Universidad de Guayaquil.

Los canales de distribución de contenido que se van a utilizar son dos:

- Las redes sociales de la Universidad de Guayaquil con el fin de captar la atención de los docentes ya preestablecidos en esta página oficial.
- Los correos institucionales de los docentes mediante los cuales se les va hacer llegar los contenidos sobre el tema de cada reunión programada vía Zoom.

Las charlas informativas y los horarios de publicación del contenido en la página oficial de la Universidad de Guayaquil son los siguientes: Se realizarán 4 charlas virtuales por el aplicativo Zoom que serán informadas con un día de anticipación y se contara con 12 post de contenido para las redes sociales de la Universidad de Guayaquil en el transcurso de la ejecución de la campaña, distribuyéndose de la siguiente manera (Tabla 22):

Tabla 22

Fecha de publicación de contenido y ejecución de las charlas informativas

Contenido	Charlas informativas
Primer post: 1 de diciembre, 2021	Primer post sobre charla informativa: 15 de diciembre, 2021
Segundo post: 8 de diciembre, 2021	Reunión virtual: 16 de diciembre, 2021
Tercer post: 22 de diciembre, 2021	Segundo post sobre charla informativa: 12 de enero, 2022
Cuarto post: 29 de diciembre, 2021	Reunión virtual: 13 de enero, 2022
Quinto post: 5 de enero, 2022	Tercer post sobre charla informativa: 16 de febrero, 2022
Sexto post: 19 de enero, 2022	Reunión virtual: 17 de febrero, 2022
Séptimo post: 26 de enero, 2022	Cuarto post sobre charla informativa: 16 de marzo, 2022
Octavo post: 2 de febrero, 2022	Reunión virtual: 17 de marzo, 2022
Noveno post: 9 de febrero, 2022	
Decimo post: 23 de febrero, 2022	
Onceavo post: 2 de marzo, 2022	
Doceavo post: 9 de marzo, 2022	

Los Indicadores de Gestión (KPI's) que se van a utilizar para realizar la fase de ejecución y evaluar el impacto de la campaña son:

- Tráfico en las redes sociales: Con el objetivo de medir y analizar la evolución del tráfico en las redes oficiales de la Universidad de Guayaquil, es fundamental para poder organizar el contenido correctamente y obtener cifras relevantes ante dicho estudio realizado.
- Numero de emails abiertos: Es indispensable saber a cuantas personas les has llegado él envió con la información, sobre todo si se compara la métrica con relación a los días y a los horarios de apertura.
- Numero de descargas de recursos y aplicaciones: Con el fin de saber cuántas personas descargan la información y medir la aceptación e interés de la campaña.
- Búsquedas orgánicas: Saber el porcentaje de donde provienen las búsquedas e identificar el tráfico de las asistencias de las personas en las redes sociales.
- Alcance de las Redes Sociales: Siendo un gran componente de las estrategias de marketing, ayuda a representar internamente el valor de los medios sociales a través del crecimiento y la participación de la audiencia.

Uno de los índices de satisfacción respecto a la campaña es a través del Net Promoter Score que es un método de recolección de información a través de las redes sociales, para obtener información acerca del público objetivo, en lo cual saber si están satisfechos y felices por la campaña de comunicación presentada.

4.7. Relación costo-beneficio

Existen 69 docentes con niveles de estrés medio, alto y grave. Suponiendo que el salario promedio es de \$2.213,00 mensuales y el ingreso total estimado de estas personas afectadas es de \$152.697,00. En esta investigación se supone que estos 69 docentes afectados no cuentan con el 100% de rendimiento laboral, estimando un porcentaje de 4.5% menor de productividad en la Institución de Educación Superior. Este 4.5% representa \$6.871.36 por bajo de nivel de productividad, por lo tanto, se supone que por cada dólar de inversión de la campaña (\$537.50) aplicada en un periodo de cuatro meses se podría fijar que se regresaría \$12.78 en productividad.

En la Tabla 24 se detalla el presupuesto total de la campaña de Marketing Social, especificando el costo de cada una de las actividades.

Tabla 24

Presupuesto de la campaña

Presupuesto de la campaña			
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Cuadernos	50	\$1.50	\$75
Tasas	50	\$1.50	\$75
Busos	25	\$4.50	\$112.50
Camisetas	50	\$3.50	\$175
Envío	40	\$2.50	\$100
Total			\$537.50

De manera general, se confirma los beneficios esperados en relación al coste asumido dentro del presupuesto del proyecto al que tributa esta Tesis de Grado, “Alcances socioeconómicos y psicosociales del teletrabajo y sus implicaciones en docentes

universitarios de IES públicas y privadas durante la emergencia sanitaria Covid-19” por lo cual es de mucha importancia para el desarrollo y cumplimientos de los objetivos de este proyecto de investigación.

4.8 Conclusiones parciales

En este capítulo se resumen los siguientes aspectos:

- En esta investigación se describen los niveles de estrés que predominan en los docentes de la Universidad de Guayaquil. Debido a las circunstancias actuales, con la implementación del trabajo virtual y el incremento de la sobrecarga laboral se observan niveles de estrés a un nivel alto que demuestran la presencia de este riesgo psicosocial.
- En función de los niveles de estrés se observa la utilización indistintamente de diferentes estrategias de afrontamiento del estrés laboral.
- En el diseño de la campaña de Marketing Social se creó un imagotipo con colores que transmiten calma y confianza. El nombre de la campaña es “Trabaja sin Estrés” y su eslogan “Prevenir y Afrontarlo es posible”. Se desarrolla un plan de contenido con el estrés laboral como tema central de la campaña.
- Para la ejecución de la campaña se propone utilizar las redes sociales como son: Facebook, Twitter e Instagram de la Universidad de Guayaquil, para publicar el contenido en base a los temas ya establecidos en el cronograma de actividades; y el correo institucional, para enviar información y detalles sobre las charlas virtuales que serán realizadas mediante la aplicación Zoom.
- El presupuesto de esta campaña será asumido por el proyecto de investigación “Alcances socioeconómicos y psicosociales del teletrabajo y sus implicaciones en

docentes universitarios de IES públicas y privadas durante la emergencia sanitaria Covid-19” donde se estima alcanzar y recuperar un 4.5% del rendimiento de los docentes, como la mejora de los niveles de estrés laboral y una mejor intervención de las estrategias de afrontamiento.

Conclusiones y recomendaciones de la investigación

Conclusiones

En este apartado se abordarán las conclusiones generales de esta investigación:

- La investigación realizada caracteriza los niveles de estrés que perciben los docentes de la Universidad de Guayaquil. La encuesta realizada a una población de 126 docentes, arroja que el 78,69% de los encuestados denota síntomas de estrés laboral.
- Según el estudio realizado se determina que los docentes de la Universidad de Guayaquil utilizan diferentes estrategias de afrontamiento en base a los niveles de estrés en los que se encuentren; en los niveles leves, medios y altos prevalecen las estrategias de reevaluación positiva; sin embargo, en el nivel de estrés grave prevalecen las estrategias de evitación.
- El diseño de la campaña de comunicación permite concientizar a los docentes y departamentos afines de la Universidad de Guayaquil, de la importancia de prevenir o afrontar el estrés laboral a través de estrategias de intervención a nivel individual, grupal e institucional.

Recomendaciones

En relación al trabajo de investigación es importante indicar que existen varias limitaciones por lo que se enuncian posibles recomendaciones:

- Aunque para la investigación realizada se seleccionó una cantidad óptima de la muestra; futuras investigaciones sobre este tema, pueden abarcar un tamaño de la muestra mayor y un nivel de error menor con la finalidad de que se puedan generalizar resultados.
- Analizar los niveles de estrés laboral que se manifiestan en los docentes con los variables de control como: el rango de edad, sexo o en función estado familiar.
- Caracterizar los niveles de estrés laboral que se manifiestan en los docentes en función del tipo de contrato o dedicación laboral.
- Poner en marcha la campaña de marketing social ¡Trabaja sin estrés, prevenir y afrontarlo es posible! Así como evaluar la efectividad de la misma.
- Guiar la investigación a diferentes campos que no sean los de la educación.

Referencia Bibliográfica

Azcona, J. R., Guillén, C., Meléndez, A., & Pastrana, J. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. *Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, Sans Growing Brands. Barcelona*, 74.

Bonafacio, S., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8, 39-54.

Corozo Palma, R. B. (2021). Clima laboral y el teletrabajo de los docentes de la Unidad Educativa fiscal “Replica Aguirre Abad”, Ecuador, 2020. *Universdiad Cesar Vallejo, Linea de Investigacion*, 71.

Hoyos Sepúlveda, S. P., & Mesa Agudelo, N. C. (2015). Teletrabajo: reflexiones y panorama. *Revista Reflexiones y Saberes*, 3(4), 39-47.

Martínez Morote, M. (2019). *Repercusiones del estrés laboral*.

Roldán Bazurto, M. A., & Díaz Macías, T. M. (2021). Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero. *Revista científica, dominio de las Ciencias*, 7, 133-146.

Rubbine, N. I. (2012). Los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universidad Nacional de la Plata, Año LIX, No. 128*, 18.

Alvia Medina, M. M. (2014). La incidencia del marketing social en la planificación estratégica de la empresa cedal. En *Universidad técnica de ambato*.

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36.

Azabache Torres, P. J. (2018). Condiciones minimas de seguridad y salud en el teletrabajo. *Pontificia Universidad Católica del Perú*.

Barea, A. (2018). *Análisis modelos teóricos estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario*.

Bernardina Fabregat, M. A., & Gallego, C. (2002). Teletrabajo y salud: Un nuevo reto para la psicología. *Al día*, 83, 55-61.

Buitrago, R. (2016). Liderazgo ético como factor potenciador del marketing social hacia la innovación estratégica en la mercadotecnia moderna. *Marketing Visionario*, 5(1), 72-87.

Burbano Ordoñez, J. Y., Prieto Bermúdez, J. A., & Álvarez Mejía, S. S. (2021). *Importancia del marketing social en colombia*. 1-56.

Cano Vindel, A. (2015). Consecuencias del estrés laboral. *Asociación de técnicos superiores en prevención de riesgos laborales*, 1-5.

Carranza Acosta, I., & Triviño Arámbulo, K. (2002). Perfil del comportamiento de los docentes universitarios de la facultad de ciencias administrativas de Guayaquil ante la implementación del teletrabajo como modelo laboral en la emergencia sanitaria covid-19. En *Universidad de Guayaquil*.

Castagnetta, O. (2019). Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos? *Psicología y Mente*.

Cesco, P. (2006). Los 6 tipos de estrés. *Instituto Canadiense de Estrés*, 42(2), 1-2.

Cifuentes, D., & Londoño, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización Telecommuting: the problem of institutionalization. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 12-20.

Curiel Lorenzo, S. (2012). Elementos de una campaña de marketing social para la promoción de la Mediateca municipal de Soyo, Angola. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 6 (3), 1-8.

Flóres de Alvis, L. M. del S., López Coronado, J., & Vilchez Pírela, R. A. (2020). *Niveles de resiliencia y estrategias de afrontamiento: reto de las instituciones de educación superior*. 23(3), 35-47.

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2015). Los recursos del individuo para hacer frente al estrés. En *Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales*.

González Moreno, F. E. (2014). *Mercadotecnia Estrategica: teoría e impacto en las unidades de información*.

Gualiani, A. C., Monteiro, T. A., Zambon, M. S., Betanho, C., & Faria, L. H. L. (2012). El marketing social, el marketing relacionado con causas sociales y la responsabilidad social empresarial. *El caso del supermercado Pao de acucar de Brasil*, 15(29), 11-27.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing Versión para Latinoamérica*.

Kotler, P., & Roberto, E. (1992). Marketing social: estrategias para cambiar la conducta pública. *Diaz de santos*.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.

Llaneza Álvarez, J. (2009). Ergonomía Y Psicosociología Aplicada. *Ergonomía Y Psicosociología Aplicada*, 25-102.

Marroquín Santillán, W. (2020). El Teletrabajo en el Covid 19. *CienciAmérica*, 9(2), 1-6.

Marsollier, R., & Expósito, C. (2021). Afrontamiento docente en tiempos de covid-19. *CienciAmérica*, 10(1), 35.

MDM Psicología Clínica. (2020). *Estrategias de afrontamiento - mdm psicología*. MDM Psicología Clínica.

Medina Macías, A., Avila Vidal, A., Ortiz Gómez, J., Martínez Rodríguez, M., & González Borrego, Y. F. (2021). Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una institución superior cubana. *Artículo original gestión de recursos humanos*, XLII(1), 1-13.

Ministerio de Trabajo. (2020). *Directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria* (p. 5).

Navas Rojano, N. (2017). Marketing social como elemento a considerar en la intervención social. *Revista interdisciplinaria e interuniversitaria*, 2, 66-74.

Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1-10.

Pennebaker, J., Kiecolt-Glaser, J., & Glaser, R. (1988). Confronting traumatic experience and immunocompetence: A reply to Neale, Cox, Valdimarsdottir, and Stone. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 56(4), 638-639.

Pérez Molina, M., & Rodríguez Chinchilla, N. (2011). Estrategias de afrontamiento: un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja. *Revista Costarricense de Psicología*, 30(45), 17-33.

Quimbay Beltrán, N. S. (2017). Consecuencia del estrés laboral en las organizaciones. *Universidad militar nueva granada*, 87(1,2), 149-200.

Restrepo, D. A. (2018). Evaluacion del estrés laboral en una institución de educación superior en modalidad virtual con sede en la ciudad de Medellín. *Institución universitaria politécnico grancolombiano facultad de ciencias sociales*.

Rivera Guerrero, Á., Segarra Jaime, P., & Giler Valverde, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-23.

Ruiz Mera, D., & Lopez, M. (2021). *La responsabilidad del empleador derivada de los riesgos laborales bajo las diferentes modalidades de trabajo a distancia adoptadas en tiempo de cuarentena. Caso: dos instituciones de Educación Superior de Santiago de Cali*.

Salanova, M., Grau, R., Martínez, I., & Soria, M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17, 390-395.

Sanchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Riesgos Asociados a la Organización del Trabajo*, 8(2), 55-63.

Sánchez Paredes, G., Montenegro Ramírez, A., & Medina Chicaiza, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 5-1(4), 91-107.

Sanchez, R., & Peiró, J. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. *Unidad de investigación de Psicología de las organizaciones, del trabajo y de los recursos humanos*.

Seijas Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 102-108.

Soria Reinozo, J. K. (2018). Estrés docente y estrategias de afrontamiento en profesores de la universidad técnica de Ambato. En *Universidad Técnica de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

Valadez Ramírez, A., Bravo González, M. C., & Vaquero Cázares, José E. (2011). Estrategias de afrontamiento empleadas por docentes Universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(1), 65-76.

Vázquez Valverde, C., Crespo López, M., & Ring, J. M. (2000). Estrategias de afrontamiento. *Medición Clínica en Psiquiatría Y Psicología*, 1(1), 425-430.

Vega, A., & Flores, N. (2014). El teletrabajo: una estrategia de motivación. *Revista nacional de administración*, 5(2), 41-56.

Vicente Herrero, T., Torres Alberich, Ji., Torres Vicente, A., Ramirez, V., & Capdevila Garcia, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista Ces Derecho*, 9(2), 287-297.

Vidal Lacosta, V. (2016). El estrés laboral: Análisis y prevención. En *Prensas de la Universidad de Zaragoza*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Villarruel Fuentes, M., Chávez Morales, R., Hernández Arano, I., Naranjo Luna, F., Salazar Gómez, J., Roque Ávila, E., & Robert Tejeda, R. (2018). Estrés y desgaste profesional en maestros de educación superior tecnológica en Veracruz, México. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(34), 113-125.

Bonafacio, S., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8, 39-54.

Martínez Morote, M. (2019). Repercusiones del estrés laboral.

Roldán Bazurto, M. A., & Díaz Macías, T. M. (2021). Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero. *Revista científica, dominio de las Ciencias*, 7, 133-146.

Apéndice 1. Cuestionario estructurado encuesta “Efectos del estrés laboral por la implementación del teletrabajo”

Con el fin de conocer los factores desencadenantes del estrés laboral causada por la implementación del teletrabajo debido a la emergencia sanitaria por el Covid – 19, es muy importante su opinión a través de este cuestionario. Toda la información obtenida es de carácter confidencial, debido a que será tomada en consideración como una investigación académica.

El cuestionario contiene una serie de preguntas que requiere su atención para poder responderlas adecuadamente.

Por favor valide el consentimiento informado que se le presenta a continuación:

1. Estoy de acuerdo en participar en el presente estudio de manera voluntaria. Marca solo un óvalo.

SI

NO

A continuación, se recogen diferentes afirmaciones que describen varios aspectos causados por el estrés laboral.

2. Variable del estrés laboral

En esta sección se abordan los síntomas asociados al estrés laboral. De los siguientes síntomas, seleccione el que usted ha experimentado en los últimos 12 meses. Marque la escala que mejor se adecue, donde: 1 es nunca; 2 casi nunca; 3 pocas veces; 4 algunas veces; 5 relativamente frecuente y 6 muy frecuente.

Síntomas psicológicos

	Nunca					Muy frecuente
1. Imposibilidad de conciliar el sueño.....	1	2	3	4	5	6
2. Disminución del apetito.....	1	2	3	4	5	6

Síntomas corporales

	Nunca					Muy frecuente
3. Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6
4. Indigestiones o molestias gastrointestinales	1	2	3	4	5	6
5. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.....	1	2	3	4	5	6
6. Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5	6
7. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	1	2	3	4	5	6
8. Tendencias a sudar o palpitaciones	1	2	3	4	5	6

Síntomas conductuales

	Nunca					Muy frecuent emente
9. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5	6
10. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	1	2	3	4	5	6
11. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).....	1	2	3	4	5	6
12. Disminución del interés sexual	1	2	3	4	5	6

3. Variable de afrontamiento del estrés laboral

En esta sección se describen algunas formas de pensar o comportarse para afrontar el estrés laboral. Para responder, usted debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida usted la ha utilizado cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés laboral. De los siguientes factores seleccione el que usted ha experimentado en los últimos 12 meses. Marque le escala que mejor se adecue, donde: 0 es nunca; 1 pocas veces; 2 a veces; 3 frecuentemente y 4 casi siempre

Búsqueda de apoyo social

	Nunca				Casi siempre
6. Contar los sentimientos a familiares o amigos.....	0	1	2	3	4
13. Pedir consejo a parientes o amigos	0	1	2	3	4
20. Pedir información a parientes o amigos	0	1	2	3	4
27. Hablar con amigos o parientes para ser tranquilizado	0	1	2	3	4
34. Pedir orientación sobre el mejor camino a seguir	0	1	2	3	4
41. Expresar los sentimientos a familiares o amigos	0	1	2	3	4

Expresión emocional abierta

	Nunca				Casi siempre
4. Descargar el mal humor con los demás	0	1	2	3	4
11. Insultar a otras personas	0	1	2	3	4
18. Comportarse hostilmente.....	0	1	2	3	4
25. Agredir a alguien	0	1	2	3	4
32. Irritarse con la gente.....	0	1	2	3	4
39. Luchar y desahogarse emocionalmente	0	1	2	3	4

Religión

	Nunca				Casi siempre
7. Asistir a la iglesia.....	0	1	2	3	4
14. Pedir ayuda espiritual	0	1	2	3	4
21. Acudir a la iglesia para rogar que se solucione el problema	0	1	2	3	4
28. Confiar en que Dios remediase el problema	0	1	2	3	4
35. Rezar	0	1	2	3	4
32. Acudir a la iglesia para poner velas o rezar	0	1	2	3	4

Focalizado en la solución del problema

	Nunca				Casi siempre
1. Analizar las causas del problema	0	1	2	3	4
8. Seguir unos pasos concretos	0	1	2	3	4
15. Establecer un plan de acción	0	1	2	3	4
22. Hablar con las personas implicadas	0	1	2	3	4
29. Poner en acción soluciones concretas	0	1	2	3	4
36. Pensar detenidamente los pasos a seguir	0	1	2	3	4

Evitación

	Nunca				Casi siempre
5. Concentrarse en otras cosas	0	1	2	3	4
12. Volcarse en el trabajo u otras actividades	0	1	2	3	4
19. Salir para olvidarse del problema.....	0	1	2	3	4
26. No pensar en el problema	0	1	2	3	4
33. Practicar deporte para olvidar	0	1	2	3	4
40. Tratar de olvidarse de todo	0	1	2	3	4

Autofocalización negativa

	Nunca				Casi siempre
2. Autoconvencerse negativamente	0	1	2	3	4
9. No hacer nada ya que las cosas suelen ser malas	0	1	2	3	4
16. Autoculpación	0	1	2	3	4
23. Sentir indefensión respecto al problema	0	1	2	3	4
30. Asumir la propia incapacidad para resolver la situación	0	1	2	3	4
37. Resignarse	0	1	2	3	4

Reevaluación positiva

	Nunca				Casi siempre
3. Ver los aspectos positivos	0	1	2	3	4
10. Sacar algo positivo de la situación	0	1	2	3	4
17. Descubrir que en la vida hay gente buena.....	0	1	2	3	4
24. Comprender que ha cosas más importantes	0	1	2	3	4
31. No hay mal que por bien no venga.....	0	1	2	3	4
38. Pensar que el problema puedo haber sido peor	0	1	2	3	4

Variables de clasificación

Variables vinculadas a la actividad profesional:

Carrera (seleccione)

Variable sociodemográfica:

Sexo: Hombre Mujer

Edad: (Escribir)

¿Cuál es tu estado familiar actual?

Soltero/a sin hijos/as_____ Soltero/a con hijos/as_____ Casado/a, vivo en pareja
sin hijos/as_____ Casado/a, vivo en pareja con hijos/as_____ Divorciado/a, sin hijos_____
Divorciado/a, con hijos_____ Viudo/a, sin hijos_____ Viudo/a, con hijos_____

Apéndice 2.

Análisis de fiabilidad de la escala Estrés laboral

Indicador	Carga Factorial	Dimensiones	Cronbach's α	Varianza Explicada (%)
Imposibilidad de conciliar el sueño	,840	Síntomas psicológicos	0,92	70,26
Disminución del apetito	,840			
Jaquecas y dolores de cabeza	,718			
Indigestiones o molestias gastrointestinales	,680	Síntomas corporales		
Sensaciones de cansancio externo o agotamiento	,632			
Respiración entrecortada o sensación de ahogo	,685			
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	,638			
Tendencias a sudar o palpitaciones	,804			
Tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual	,740	Síntomas conductuales		
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	,660			
Temblores musculares	,731			
Disminución del interés sexual	,733			

Apéndice 2.

Análisis de fiabilidad de la escala Afrontamiento del Estrés Laboral (continuación)

Indicador	Carga Factorial	Dimensiones	Cronbach's α	Varianza Explicada (%)
ITEM-6	,838	Apoyo social	0,86	72,19
ITEM-13	,943			
ITEM-20	,875			
ITEM-27	,893			
ITEM-34	,848			
ITEM-41	,875			
ITEM-4	,782	Expresión emocional abierta	0,86	72,19
ITEM-11	,835			
ITEM-18	,891			
ITEM-25	,618			
ITEM-32	,772			
ITEM-39	,750			
ITEM-7	,883	Religión	0,86	72,19
ITEM-14	,697			
ITEM-21	,842			
ITEM-28	,645			
ITEM-35	,608			
ITEM-32	,707			
ITEM-1	,869	Focalización en la solución de problemas	0,86	72,19
ITEM-8	,895			
ITEM-15	,870			
ITEM-22	,812			
ITEM-29	,873			
ITEM-36	,846			

Apéndice 2.

Análisis de fiabilidad de la escala Afrontamiento del Estrés Laboral (continuación)

Indicador	Carga Factorial	Dimensiones	Cronbach's α	Varianza Explicada (%)
ITEM-5	,622	Evitación	0,86	72,19
ITEM-12	,515			
ITEM-19	,765			
ITEM-26	,787			
ITEM-33	,618			
ITEM-40	,792			
ITEM-2	,749	Autofocalización negativa		
ITEM-9	,737			
ITEM-16	,873			
ITEM-23	,786			
ITEM-30	,832			
ITEM-37	,687			
ITEM-3	,729	Reevaluación positiva		
ITEM-10	,706			
ITEM-17	,702			
ITEM-24	,775			
ITEM-31	,798			
ITEM-38	,803			