

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

**NIVEL DE ESTRÉS RELACIONADO AL TELETRABAJO EN FUNCIONARIOS
PÚBLICOS DE YACIMIENTOS PETROLIFEROS FISCALES BOLIVIANOS DE
LA CIUDAD DE LA PAZ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA GESTIÓN**

2021

Tesis de grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: FABIOLA FERNANDEZ VILLAVERDE

TUTORA: Dra. SISSI GRYZBOWSKI GAINZA

LA PAZ - BOLIVIA
Marzo, 2022

Resumen

Desde la declaratoria de emergencia sanitaria, las actividades laborales se han visto afectadas y han requerido de un esfuerzo mayor por parte de los empleados y empleadores. Las autoridades de las organizaciones realizaron ajustes en la modalidad de tele trabajo con el fin de dar continuidad a la productividad, y los empleados se han visto en la necesidad de desenvolverse de manera obligatoria vía internet, de adquirir equipos tecnológicos y de capacitarse en el uso de plataformas virtuales. Las secuelas emocionales por los hechos acaecidos y la modalidad de tele trabajo en el personal de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, han trascendido y deben ser sostenidas, siendo una empresa que brinda servicios a todo el país, no puede dejar de funcionar en ningún momento y requiere del esfuerzo máximo de sus empleados para su ejercicio. Se considera que, haciendo una evaluación sobre el estrés en sus empleados, se pueden tomar acciones posteriores para prevenir problemas de salud físicos y psicológicos que garanticen un adecuado desempeño. Mediante los instrumentos aplicados a la población, se obtuvo que el 48% de los participantes presentan síntomas dentro de lo normal, para desenvolverse y adaptarse en situaciones nuevas, que son capaces de manejar y salir adecuadamente de situaciones de riesgo ya que manifestaron adecuada capacidad de manejar sus emociones, aspectos cognitivos y recursos personales. Considerando los aspectos personales, sociales y económicos se manifestaron las capacidades de enfocarse en la situación como un factor que contribuye al crecimiento personal.

Palabras clave: Estrés, Teletrabajo

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado primero a Dios, por ser mi fuente de inspiración, por darme fuerzas en todo este proceso y permitirme obtener uno mis anhelos más deseados.

Lo dedico también a mis padres Justo y Rosa, por su amor, su trabajo y sacrificio en todos estos años. Gracias a ellos he logrado avanzar mucho y ser la persona que ahora soy.

A mis hermanos Marcos y Fabio por estar siempre presentes, por acompañarme y darme su apoyo en cada momento de la vida.

A la Universidad Mayor de San Andrés, por haber sido mi casa de estudio y por todo lo aprendido, es un orgullo haber formado parte de ella.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por bendecir mi vida, por guiarme y por ser mi apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres Justo y Rosa por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por sus consejos, por sus enseñanzas y por los valores y principios que me han inculcado.

Gracias a mis hermanos Marcos y Fabio por ser mi apoyo y mi aliento en todo momento.

Gracias a mis sobrinos Rafael y Santiago quienes me acompañan y me inspiran para seguir adelante.

Agradezco a los docentes de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés, por haberme compartido sus conocimientos durante mi formación profesional.

De manera especial, agradezco a la Dra. Sissi Gryzbowski Gainza, tutora de la presente tesis, quien me ha guiado con sus conocimientos, paciencia y rectitud.

Gracias a todas las personas que con su apoyo lograron que este trabajo lo realice con éxito, a quienes me abrieron las puertas y me compartieron sus conocimientos.

Índice

CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	3
ÁREA PROBLEMÁTICA.....	3
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
HIPÓTESIS.....	11
JUSTIFICACIÓN.....	11
CAPÍTULO II	14
MARCO DE TEÓRICO	14
ESTRÉS.....	14
Estrés Laboral.....	14
DEPRESIÓN	15
ANSIEDAD.....	16
SÍNDROME DE BURN-OUT (QUEMARSE O EXTENUARSE EN EL TRABAJO).....	17
Componentes del síndrome de Burn-out	18
Consecuencias del Síndrome de Burn-out.....	19
AMBIENTES LABORALES TÓXICOS.....	19
CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	21
RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES	24
1. Clima Organizacional	24
2. Estructura organizacional.....	26
3. Territorio organizacional	27
4. Influencia del líder	27
Características de un Buen Clima Laboral, Bajo la Influencia de un Buen Liderazgo ..	27
5. Falta de cohesión	29
6. Respaldo de grupo	30
Diferencia Entre Grupo y Equipo de Trabajo.....	30
MARCO CONCEPTUAL.....	36
EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN EL ESTRÉS.....	36
Las instancias de la respuesta de estrés	36

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

Aspectos de cambio cognitivos conductuales por estrés laboral	37
Estrés laboral en tiempos de pandemia.....	38
Factores Psicosociales	39
EL TELE TRABAJO.....	39
Riesgos psicológicos en el teletrabajo	40
El estrés positivo.....	41
Medición del Nivel de Desempeño Laboral	41
Satisfacción Laboral	42
Ambiente laboral resiliente.....	42
Resiliencia en los grupos de trabajo	43
MARCO LEGAL	45
NORMATIVA NACIONAL	45
Ley General del Trabajo del 8 de diciembre de 1942.....	45
Título VI De la Asistencia Médica y otras Medidas de Prevención Social.....	45
Capítulo I De La Asistencia Médica.....	45
TITULO VIII.- Del Seguro Social Obligatorio	46
Leyes y Decretos Supremos que fueron promulgados por el Gobierno nacional durante la emergencia del Coronavirus (COVID-19).....	47
Decreto en Consejo de Ministros	50
Antecedentes de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos.....	52
CAPÍTULO III.....	58
METODOLOGÍA	58
TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	58
ENFOQUE CUANTITATIVO	59
VARIABLES	59
POBLACIÓN Y MUESTRA	61
Población.....	61
Muestra.....	61
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	61
PROCEDIMIENTO.....	65
CAPÍTULO IV	66
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	66

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

CAPÍTULO V	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES.....	109
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS	111

Lista de Tablas

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	60
TABLA 2 SEXO DE LOS PARTICIPANTES	67
TABLA 3 EDAD DE LOS PARTICIPANTES	68
TABLA 4 ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIPANTES.....	69
TABLA 5 NÚMERO DE HIJOS DE LOS PARTICIPANTES	70
TABLA 6 NÚMERO DE HIJOS DE LOS PARTICIPANTES	71
TABLA 7 NIVEL DE ESTUDIOS.....	72
TABLA 8 CIUDAD DE TRABAJO.....	73
TABLA 9 ÁREA DE TRABAJO	74
TABLA 10 ANTIGÜEDAD.....	75
TABLA 11 CANTIDAD DE PERSONAS A CARGO	76
TABLA 12 EVALUACIÓN LABORAL	77
TABLA 13 ESTABILIDAD LABORAL	78
TABLA 14 MODALIDAD DE TRABAJO ACTUAL	79
TABLA 15 MODALIDAD DE TRABAJO ANTERIOR	80
TABLA 16 RENDIMIENTO LABORAL.....	81
TABLA 17 AFECTACIÓN ECONÓMICA.....	82
TABLA 18 RIESGO DE CONTAGIO.....	83
TABLA 19 ASISTENCIA AL PSICÓLOGO	84
TABLA 20 ASISTENCIA AL PSICÓLOGO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA	86
TABLA 21 ASISTENCIA AL MEDICO	88
TABLA 22 PRESENCIA DE ENFERMEDAD	90
TABLA 23 CONTAGIO DE COVID-19	92
TABLA 24 CONTAGIO DE ALGÚN FAMILIAR DE COVID-19.....	93
TABLA 25 FALLECIMIENTO DE ALGÚN FAMILIAR O CONOCIDO POR COVID-19	95
TABLA 26 CONSUMO DE ALCOHOL	96
TABLA 27 CONSUMO DE CIGARRILLOS.....	97
TABLA 28 CONSUMO DE DROGAS.....	98
TABLA 29 HÁBITOS POCO SALUDABLES ADQUIRIDOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA.....	99
TABLA 30 NIVEL DE ANSIEDAD.....	101
TABLA 31 NIVEL DE DEPRESIÓN	102

TABLA 32 NIVEL DE ESTRÉS..... 103

Lista de Gráficos

GRAFICO 1 ORGANIGRAMA DE YACIMIENTOS PETROLÍFEROS FISCALES BOLIVIANOS	55
GRAFICO 2 SEXO DE LOS PARTICIPANTES	67
GRAFICO 3 EDAD DE LOS PARTICIPANTES.....	68
GRAFICO 4 EDAD DE LOS PARTICIPANTES.....	69
GRAFICO 5 NÚMERO DE HIJOS DE LOS PARTICIPANTES	70
GRAFICO 6 NÚMERO DE HIJOS DE LOS PARTICIPANTES	71
GRAFICO 7 NIVEL DE ESTUDIOS.....	72
GRAFICO 8 CIUDAD DE TRABAJO	73
GRAFICO 9 ÁREA DE TRABAJO.....	74
GRAFICO 10 ANTIGÜEDAD.....	75
GRAFICO 11 CANTIDAD DE PERSONAS A CARGO.....	76
GRAFICO 12 EVALUACIÓN LABORAL	77
GRAFICO 13 ESTABILIDAD LABORAL.....	78
GRAFICO 14 MODALIDAD DE TRABAJO ACTUAL	79
GRAFICO 15 MODALIDAD DE TRABAJO ANTERIOR	80
GRAFICO 16 RENDIMIENTO LABORAL.....	81
GRAFICO 17 AFECTACIÓN ECONÓMICA.....	82
GRAFICO 18 RIESGO DE CONTAGIO.....	83
GRAFICO 19 ASISTENCIA AL PSICÓLOGO	84
GRAFICO 20 MOTIVO DE ASISTENCIA AL PSICÓLOGO	85
GRAFICO 21 ASISTENCIA AL PSICÓLOGO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA	86
GRAFICO 22 MOTIVO DE ASISTENCIA AL PSICÓLOGO.....	87
GRAFICO 23 ASISTENCIA AL MEDICO.....	88
GRAFICO 24 MOTIVO DE ASISTENCIA AL MEDICO.....	89
GRAFICO 25 PRESENCIA DE ENFERMEDAD.....	90
GRAFICO 26 TIPO DE ENFERMEDAD.....	91
GRAFICO 27 CONTAGIO DE COVID-19	92
GRAFICO 28 CONTAGIO DE ALGÚN FAMILIAR DE COVID-19	93
GRAFICO 29 NÚMERO DE FAMILIARES CONTAGIADOS COVID - 19.....	94
GRAFICO 30 FALLECIMIENTO DE ALGÚN FAMILIAR O CONOCIDO POR COVID- 19.....	95

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

GRAFICO 31 CONSUMO DE ALCOHOL.....	96
GRAFICO 32 CONSUMO DE CIGARRILLOS.....	97
GRAFICO 33 CONSUMO DE DROGAS	98
GRAFICO 34 HÁBITOS POCO SALUDABLES ADQUIRIDOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA	99
GRAFICO 35 TIPOS DE HÁBITOS	100
GRAFICO 36 NIVEL DE ANSIEDAD	101
GRAFICO 37 NIVEL DE DEPRESIÓN	102
GRAFICO 38 NIVEL DE ESTRÉS	103

Introducción

La declaratoria de pandemia por la COVID-19 el 11 de marzo del 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) e instaurada la cuarentena en territorio boliviano el 17 de marzo del 2020 orientó a los funcionarios públicos y privados a la incorporación del teletrabajo, y de esta manera, continuar con el desarrollo de las actividades laborales, esta nueva metodología de trabajo se aplicó en diferentes compañías y empresas bolivianas y fue adoptada también por Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos.

Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB) es una empresa estatal boliviana dedicada a la exploración, explotación, refinación, industrialización, distribución y comercialización del petróleo, gas natural y productos derivados. YPFB, cuenta con más de 300 funcionarios en la ciudad de La Paz y alrededor de 2.000 a nivel nacional. Es una empresa que brinda servicios a la comunidad boliviana y parte de la comunidad Latino Americana, su adecuada atención, servicio y el desempeño de sus funcionarios repercute en la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, la presente investigación se proyectó a estudiar el nivel de estrés de los funcionarios públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz relacionado al teletrabajo, durante el primer semestre de la gestión 2021. En la institución se registró como población a 386 trabajadores desarrollándose en dicha modalidad, para el estudio la muestra participante fue de 192 funcionarios.

Para lo cual se establece como objetivo de estudio describir el nivel de estrés de los funcionarios públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz relacionado al teletrabajo, modalidad adoptada como medida preventiva frente a la pandemia por COVID-19, misma que será analizada mediante la aplicación de instrumentos de recopilación de datos sociodemográficos y laborales, la aplicación de la Escala Sintomática de Estrés de “SEPPO ARO” y la Escala de “GOLDBERG”.

La investigación está compuesta en el primer capítulo por el desarrollo del problema y los objetivos de la investigación, la justificación y la hipótesis del tema. Seguidamente el capítulo segundo se incluye el marco teórico, marco conceptual, marco legal y antecedentes históricos de la institución. En el tercer capítulo, se presenta la metodología de la investigación; recurriendo en este caso al tipo de estudio descriptivo, con un diseño no experimental. En el cuarto capítulo se incluyen los resultados de la aplicación de los instrumentos metodológicos el procedimiento de aplicación para la obtención de datos y el análisis de resultados. En el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

Los resultados de la investigación ayudan a reconocer los factores estresores principales de los empleados de YPFB en relación a la implementación del teletrabajo, y a partir de ello identificar la necesidad de intervención y plantear estrategias de prevención para futuras contingencias sociales en las que se aplique esta modalidad. De la misma manera la presente investigación da paso a futuras investigaciones en el área laboral y la ampliación en entidades públicas y privadas para contribuir con el crecimiento y mejorar el rendimiento laboral de sus empleados.

Capítulo I

Problema y Objetivos de investigación

Área Problemática

El área problemática identificada en la que se desarrolla la presente investigación, corresponde al área de la psicología social laboral.

Problema de la Investigación

El estrés es una reacción que se presenta de manera consecuyente a diferentes exigencias, sometimiento o a disímiles presiones, sean estas laborales, familiares, académicas o emocionales. Y se manifiestan mediante diferentes síntomas a nivel físico y psicológico, exigiendo un esfuerzo mayor a quien lo padece, y de no superarlo, se revela afectando diferentes áreas de la actividad global como en lo afectivo, lo social, laboral, académico o familiar.

Al respecto encontramos que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. (p. 2)

Asimismo, a medida que el ser humano advierte sus necesidades, se suman sus intenciones y tiene la inquietud de forjar mayor productividad que le de solvencia económica para satisfacer lo que considera insuficiente; es por ello que comienza a manejarse en función a trazarse diferentes metas sin considerar en ocasiones sus potencialidades físicas y psicológicas ante las diferentes adversidades que podrían presentarse.

Sobre lo mencionado anteriormente se encuentra que:

El estrés es una condición inherente a la vida moderna, las cuales son causadas por las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. Además, se presenta

cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física (daño corporal) o psicológica (la posibilidad de perder algo, como un empleo). (Chiavenato, 2015, p. 378)

Al no poder desenvolverse ante situaciones nuevas, que exigen el máximo de la capacidad, el conocimiento o los recursos emocionales, el ser humano presenta una respuesta relacionada a sentimiento de incapacidad que afecta su seguridad personal, sintiendo de la misma manera el riesgo de la realización de sus metas planteadas.

Chiavenato (2015), refiere que “el estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso” (p.174).

El bienestar, y más concretamente, la satisfacción, son conceptos que aportan una visión global de la calidad de vida de las personas. En relación a ello, encontramos que el ser humano adulto se desenvuelve generalmente en dos entornos, entre los cuales se considera que la familia y el trabajo ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción y el bienestar del individuo. (Edwards & Rothbard, 2000, p. 89). Siendo el ambiente laboral decisivo ya que de este dependerá el sustento propio y el de su familia.

Por ello las causas generadoras de estrés laboral se encuentran relacionadas a: un inadecuado clima organizacional, deficiente estructura organizacional, ambientes laborales inadecuados, deficiencias de liderazgo, ambientes hostiles o escasos de apoyo en el grupo de trabajo. En este sentido Robbins y Jugde (2013), definen al estrés laboral como “un procedimiento psicológico desagradable el cual es ocasionado como resultado a factores ambientales, debido a incertidumbres económicas, políticas y cambios tecnológicos, factores organizacionales” (p. 597). Debido a demandas de tarea, de rol y exigencias interpersonales; factores personales, ocasionados por problemas familiares, problemas económicos y la personalidad, existiendo factores que lo producen como el estrés a nivel ambiental, organizacional y personal.

En este sentido, el estrés relacionado con el trabajo es la reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad para hacerles frente. Puede ser causado también por otros problemas en el trabajo, como sentirse en un ambiente inadecuado o reconocer malas condiciones de trabajo. (Health & Safety Executive, 2020)

De igual forma, la OMS (2016), considera al estrés laboral como una epidemia mundial al considerarla como una enfermedad que se propaga activamente debido a que el brote se descontrola y se mantiene en el tiempo, de esta forma aumenta el número de casos en un área geográfica concreta. Asimismo, nombra las causas más comunes del estrés y menciona que se debe a riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones del empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral. (p.32)

Habiendo mencionado las causas que producen el estrés, no se puede dejar de mencionar la huella que dejan en la salud física y mental del ser humano, causando diferentes tipos de enfermedades y dificultades, en relación a ello, se expone que:

El impacto del estrés en cada individuo es diferente, siendo las consecuencias sobre la salud, enfermedades mentales, cardio / cerebrovasculares, musculoesqueléticas y reproductivas. Por otra parte, el estrés causa diversos problemas de comportamiento incluyendo el uso excesivo del alcohol y drogas e incremento al tabaquismo, el sedentarismo y los trastornos de sueño, conllevando a reducir la producción, la competencia e imagen pública de toda institución (OMS, 2016. p.33)

Tomando en cuenta los factores que influyen en la presencia del estrés laboral y considerando los sucesos ocurridos durante el año 2020, debido a la declaratoria emergencia sanitaria a nivel mundial suscitada por la pandemia generada por la propagación de la Covid-19, se considera este un factor adicional a la posibilidad de generar estrés laboral y siendo que para la Organización Mundial de la Salud define una pandemia como la propagación mundial de una nueva enfermedad. “Se produce

una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él”. (OMS, 2016)

Respondiendo a estos sucesos el Estado Plurinacional de Bolivia mediante el Decreto Supremo N° 4199 de fecha 21 de marzo de 2020, Declara Cuarentena Total en todo el territorio, a fin de prevenir los contagios masivos y la propagación de la COVID-19. Posteriormente de acuerdo al Decreto Supremo N° 4218 de fecha 14 de abril de 2020 regula el Teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC en los sectores público y privado. (Decreto Supremo, 2020. p.1)

Para el personal administrativo y operativo de las empresas públicas y privadas, como Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, se aplicó el teletrabajo según la naturaleza de sus funciones; considerando en algunos casos de extrema necesidad la presencia física de los trabajadores. En este sentido, con relación al personal de seguridad (policías), se vio necesaria su presencia dado la obligación del resguardo de las oficinas y por su parte, en cuanto al personal de limpieza, se redujo las actividades contando solo con el personal necesario para el mantenimiento de las oficinas. Así mismo, para el personal administrativo y operativo por la naturaleza de sus actividades, cuya presencia física en las instalaciones era necesaria, se dispuso la tolerancia respectiva y las medidas de seguridad suficientes para el normal desempeño de las diligencias, es decir, horarios de 07:00 a 14:00 del día e intercalando los días.

La emisión del Decreto Supremo N° 4223 de fecha 20 de abril de 2020, mediante el cual se “Amplía el plazo de la cuarentena total dispuesto por el Parágrafo I del Artículo 2”, dispuso la ampliación de cuarentena rígida para las actividades públicas y privadas en el territorio nacional, por lo que las actividades específicas en YPFB se realizaron en la modalidad de teletrabajo. La Gerencia de Tecnologías de Información Corporativa (GTIC), implementa el Portal Teletrabajo, que permite a los trabajadores administrativos y de apoyo operativo, realizar sus actividades cotidianas desde sus respectivos domicilios. Posterior a ello y con la aplicación del Decreto Supremo N° 4245 de fecha 28 de mayo de 2020, se establece la cuarentena dinámica,

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

por lo que, en algunos casos según decisión de las máximas autoridades de cada área al interior de YPFB, se aplicó el trabajo en oficinas y en otros, según sus características individuales, se mantuvo el teletrabajo.

La GTIC puso en marcha el sistema de trabajo en casa mediante un portal donde los usuarios del sector pueden acceder a la información necesaria para cumplir con sus labores cotidianas a nivel nacional, donde se accede, a través de este sistema a los servidores de las oficinas, sistemas de mensajería instantánea, skype para video conferencias, aplicaciones de video llamadas y discado de teléfonos internos, todo en línea.

La intención del Portal Teletrabajo permite a los trabajadores: autonomía, ahorro en desplazamientos, mejorar la opinión respecto a la empresa, aumentar la productividad, reduce costes en infraestructura, permite integrar a personas con discapacidad, disminuye la contaminación, genera menos conflictos en la empresa, menos estrés por desplazamiento y evita el ausentismo atribuida a diferentes causas. Paralelamente a la implementación de este nuevo método de trabajo, YPFB conformó equipos de emergencia en el área organizacional operativa, con el objetivo de garantizar el normal desarrollo de la cadena productiva del sector hidrocarburos, el abastecimiento de combustibles al mercado interno y externo.

La conformación de equipos de trabajo está en función al Decreto Supremo N° 4199 de “Declaración de Cuarentena Total en todo el territorio de Bolivia, contra el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19)” y en cumplimiento del Comunicado N° 10/2020 emitido por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. (YPFB, 2020).

Por un lado, la implementación del teletrabajo, llevo a cierta tranquilidad de los empleados de evitar el desplazamiento y desenvolverse en lugares que comúnmente eran de gran afluencia de personas y de esta manera evitar el contagio; las empresas de servicio por su parte, pudieron continuar con el desarrollo de sus actividades, tomando en cuenta las condiciones por la cuales se asumieron estos cambios, surge la propuesta de que la percepción de los empleados sea distinta a la de los empleadores, según se iba desarrollando la dinámica se fueron manifestando dificultades de contexto evidenciadas por los empleados.

Factores como: el riesgo de contagio, desempeño adecuado, estabilidad laboral, permanencia en el cargo, el grado de responsabilidad, familiares con necesidades médicas, implementación de la educación virtual, posesión de herramientas tecnológicas adecuadas, acceso a internet y la convivencia en el hogar; se fueron considerando como factores amenazantes para desarrollar estrés laboral. De la misma manera, otro factor a tomar en cuenta, es el considerado como las diferencias de género y de roles en el hogar al momento de evaluar el grado de estrés, es decir, el grado de responsabilidad de los hogares diferentes los para varones y para las mujeres.

Siendo durante esta nueva modalidad de trabajo los generadores de estrés laboral, la incertidumbre económica, los cambios tecnológicos, las dificultades familiares y de contexto, y la estabilidad laboral. La presente investigación pretende proporcionar información de utilidad a toda la comunidad laboral para mejorar el conocimiento del alcance del problema del estrés laboral en la institución y las formas de prevenirlo debido a los cambios ocurridos por las condiciones y la sucesión de la emergencia sanitaria.

Al respecto (Robbins y Jugde, 2013, p. 597), menciona que “la respuesta ideal al estrés consiste en su prevención, que puede ser logrado abordando el origen del problema, sus causas”. Asimismo, se reconoce los diferentes componentes que dan origen a los diferentes síntomas, para ello encontramos que:

Sin embargo, como son muchos los factores de riesgo psicosocial que pueden ser origen del estrés, no se pueden evaluar y gestionar de forma aislada. Las causas pueden tener su origen en el trabajo, el hogar, el entorno social o en la sociedad en su conjunto. En cada uno de estos contextos puede haber una fuente o más de estrés. (OTI, 2016, p. 35)

En tal sentido, Chiavenato (2015), menciona que cuando un individuo descubre una amenaza a nivel externo, el organismo produce sustancias que alteran el sistema físico y psicológico de la persona, los síntomas de estrés son: la tensión, los nervios, la preocupación en forma crónica, la imposibilidad de relajarse, el exceso del uso del tabaco, la inadecuada cooperación, el insomnio, la percepción de

incapacidad, la emoción inestable, la indigestión, la elevada presión sanguínea. (p. 380)

Además, se tiene que, entre otros, para Chiavenato (2015) “los síntomas de estrés laboral conllevan a perjudicar la salud del individuo, ocasionando diversas enfermedades (dolores de cabeza, malestar del cuerpo, enfermedad de tiroides, diabetes entre otras), incluso el individuo puede entrar en depresión que le conduce al suicidio” (p. 381)

El mismo autor menciona que situaciones tales como: “la carga laboral, la presión del tiempo, la baja calidad, supervisión inadecuada, la percepción del clima de incertidumbre política, responsabilidades inadecuadas para delegar funciones, discrepancias en valores del personal con los de la institución, cambios de la organización y frustración”, son causales que suelen derivar en síntomas asociados al estrés laboral. (p. 381).

El resultado del estrés laboral se manifiesta en el entorno personal, en el entorno social y repercute en el desempeño laboral, manifestando bajo rendimiento para alcanzar los objetivos planteados por la organización en la que se encuentra desempeñando funciones. En este sentido, es importante tomar en cuenta las condiciones en las que se está desarrollando las funciones y la afectación que esta situación está ocasionando en la salud física y mental del empleado, considerando sus condiciones contextuales y reconociendo el esfuerzo que realiza en la emergencia sanitaria para el normal funcionamiento de la organización y de esta manera aportar a la motivación del personal.

“Siendo que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. (OIT, 2016, p. 2). Surge de la necesidad de cotejar el estudio del estrés, como un punto preponderante en la actividad laboral apuntando a un rendimiento óptimo que no se podría lograr si uno la padece esta afectación.

De esta manera y a partir de las referencias mencionadas el presente estudio pretende describir el nivel de estrés relacionado al teletrabajo en los funcionarios públicos de YPFB durante la gestión 2021 considerando la actividad laboral durante una pandemia, similar a la actividad laboral durante una situación de desastre.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de estrés de los funcionarios públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz relacionado al teletrabajo, durante el primer semestre de la gestión 2021?

Objetivos

Objetivo General

Describir el nivel de estrés de los funcionarios públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz relacionado al teletrabajo, durante el primer semestre de la gestión 2021.

Objetivos Específicos

1. Determinar la sintomatología física asociada al estrés de funcionarios de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz durante el primer semestre de la gestión 2021.
2. Describir la estructura psicosocial demográfica y laboral de los empleados de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz durante el primer semestre de la gestión 2021.
3. Establecer los estados de ansiedad y depresión en empleados de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz durante el primer semestre de la gestión 2021.

Hipótesis

Durante el primer semestre de la gestión 2021 los funcionarios públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz han presentado diferentes niveles de estrés relacionado al teletrabajo.

Justificación

La presente investigación pretende describir el nivel de estrés relacionado al teletrabajo de los funcionarios públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz durante el primer semestre de la gestión 2021. En este sentido, y tomando en cuenta la declaratoria por la OMS de pandemia derivada por la propagación del COVID-19; las actividades laborales se han visto modificadas con el fin de resguardar la salud de la población en general. La modificación de los horarios de trabajo y la implementación del teletrabajo desde los domicilios, han generado diferentes reacciones físicas y psicológicas en los funcionarios públicos y privados, siendo una de ellas es el estrés.

En este sentido, la investigación científica aporta una visión clara de las reacciones de los empleados durante este periodo, con el fin de tomar en cuenta su estabilidad emocional considerando su derivación en sintomatologías físicas y psicológicas e incluso en la adquisición o acentuación de conductas disruptivas como adicciones; estas consecuentemente, influirán de manera negativa en el desempeño de las actividades a realizar en la institución. Siendo Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, una empresa que brinda servicio a toda la comunidad boliviana, la adecuada atención, servicio y desempeño de sus funcionarios repercute en la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, se considera de vital importancia que los empleadores y autoridades de la institución, considere como principal ámbito al recurso humano y de esta manera velar por la satisfacción de los mismos; este accionar genera a su vez el compromiso esperado para con la organización, que se refleja en el adecuado desempeño de sus funciones y por lo tanto crecimiento de la institución.

En relación a lo mencionado, se toma en cuenta las palabras de Buendía (1998) en (Jáuregui, 2005 p.26). que menciona:

El estrés se esconde detrás de síntomas como cefaleas, hipertensión, contracturas, insomnio, depresión, trastornos digestivos, etcétera, siendo en general estos síntomas la causa de consultas, no el mismo estrés. Asimismo, a nivel organizacional, el estrés laboral puede afectar negativamente la propia salud de las organizaciones laborales, por la incidencia en la eficacia, viabilidad de futuro y calidad de productos ofrecidos a la comunidad.

Es indudable que contar con empleados sanos reduce los gastos por prestaciones médicas, ausentismo, costos por mala praxis, etcétera. Las organizaciones en general no dan a estas sólidas razones un lugar privilegiado, sino que postergan el adoptar medidas de fondo para evitar el problema.

De la misma manera, describir el nivel de estrés de funcionarios de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, muestra la situación real de las vivencias personales y familiares de cada empleado, considerando las dificultades a la nueva dinámica laboral, educativa y doméstica. Es decir, muchos empleados se vieron en la situación de lidiar con la enfermedad o muerte de algún familiar cercano, la escasez de medicamentos, altos costos médicos, atención de los hijos en las labores escolares, manutención del hogar, abastecimiento de alimentos, dificultando en algunos casos la continuidad de sus actividades laborales y generando quizás el temor a perder la fuente de trabajo; todos estos factores, tuvieron que influir en la estabilidad emocional de las personas desencadenando en diferentes síntomas relacionados con el estrés laboral.

El desarrollo de este tipo de investigaciones, plantea la oportuna toma de decisiones y acciones por parte de las autoridades de la institución, considerando que en un futuro cercano se ven las repercusiones en salud física y mental de los sucesos trascendentales en las personas. Se considera que el desarrollo de actividades laborales durante la declaratoria de pandemia desde la gestión 2021, es similar al desarrollo de funciones laborales durante una situación de desastre, donde se pone riesgo la salud, la vida y la integridad física de las personas.

Es de vital importancia que YPFB cuente con una herramienta específica, elaborada científicamente que le permita evaluar el grado de estrés laboral

relacionado al teletrabajo que presentan sus funcionarios, el mismo le permitirá determinar cuáles son los factores psicosociales y sintomáticos considerados causantes de estrés laboral con el fin de garantizar el mejoramiento continuo del desempeño y de las condiciones laborales. Siendo YPFB una de las empresas de mayor impacto social y productividad en el sector público, con una cantidad de más de dos mil empleados a nivel nacional, y contando con la posibilidad de adoptar medidas que permitan asistir a sus funcionarios con síntomas estrés laboral,

La investigación sobre el nivel de estrés en funcionarios Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, ayuda también a conocer sobre los factores estresores principales presentes en los empleados, la necesidad de intervención y se trabajar en prevención para futuras contingencias sociales. De la misma manera la presente investigación pretende dar paso a futuras investigaciones en el área laboral y la ampliación en entidades públicas y privadas para contribuir con el crecimiento y mejorar el rendimiento laboral.

Capítulo II

Marco Teórico

Estrés

El término estrés proviene del inglés stress, fatiga y se suele asociar a un estado patológico, sin embargo, el mismo alude a una reacción del ser humano ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, y pueden estar al servicio de la supervivencia del sujeto y de la especie. Cuando se generan respuestas eficaces y controladas por el sujeto que permiten una mejor adaptación se denomina eustrés.

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. (p. 2)

Tanto los estilos de vida actuales privilegio de la inmediatez, del éxito y de los resultados sobre los procesos, reducción de horas de sueño, dificultades económicas, las exigencias laborales, los fenómenos de desintegración y fragmentación social, como los acontecimientos significativamente negativos como catástrofes, fallecimiento de un ser querido, ruptura de relaciones, desempleo, el anuncio de una enfermedad crónica, entre otros, pueden generar respuestas del sujeto que impliquen una inadecuada adaptación. Cuando estas reacciones se prolongan en el tiempo se produce una sobrecarga en el organismo que puede desencadenar problemas en la salud, y esto se conoce como distrés (Valdez, 2011 p. 179).

Estrés Laboral

En Jáuregui (2005), encontramos que el estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad actual, fenómeno que se manifiesta tanto a nivel individual, grupal como organizacional. Es la respuesta física y emocional negativa,

displacentera, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Para la autora es un trastorno de "adaptación" entre el trabajador y la situación estresora. La exposición a largo plazo al estrés laboral se ve correlacionada con problemas funcionales y/o lesionales del organismo, cursando con altos montos de ansiedad que se acompaña progresivamente de depresión (p. 25).

En este sentido se toma en cuenta que al estrés negativo se lo denomina también distrés. El distrés es entonces para Jáuregui (2005), "un estado integral de tensión negativa, fuera de la situación interactiva particular en que dicha tensión se pudo originar. Durante los últimos veinte años existe un interés por los cuadros denominados de fatiga laboral"

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el estrés laboral constituye una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo ya que resiente la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores. Observa que las empresas que definen como políticas de recursos humanos el ayudar a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo en función de las aptitudes y aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas que aquellas empresas que no lo consideran relevante (Jáuregui, 2005 p.33).

Depresión

Según la Organización Mundial de la Salud "la depresión es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración." (OMS, 2020).

En consecuencia, la depresión podría verse manifestada con más frecuencia en los trabajadores debido a los cambios suscitados en su entorno laboral, así como las condiciones de trabajo que se han adoptado frente al COVID-19 (Arguello, 2020 p. 17).

Arguello (2020), menciona los siguientes síntomas como manifestaciones de depresión:

- Pérdida de energía
- Cambios en el apetito
- Necesidad de dormir más o menos de lo normal
- Ansiedad
- Disminución de la concentración
- Indecisión
- Inquietud
- Sentimiento de inutilidad, culpabilidad o desesperanza
- Pensamientos de autolesión o suicidio.

Ansiedad

Los trastornos de ansiedad son un grupo de enfermedades caracterizadas por la presencia de preocupación, miedo o temor excesivo, tensión o activación que provoca un malestar notable o un deterioro clínicamente significativo de la actividad del individuo. Las dos clasificaciones más importantes son el DSM-5 (Manual de Diagnóstico y Estadísticas de los trastornos Mentales de la American Psychiatric Association) y la CIE10 (Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización mundial de la Salud) (Fisterra, 2015) en (Arguello, 2020 p. 18).

Los síntomas físicos de ansiedad son:

- Sudoración, sequedad de boca, mareo, inestabilidad.
- Temblor, tensión muscular, cefaleas, parestesias.
- Palpitaciones, dolor precordial, disnea.
- Náuseas, vómitos, dispepsia, diarrea, estreñimiento, aerofagia, meteorismo.
- Micción frecuente.
- Problemas en la esfera de lo sexual.

Los síntomas psicológicos de ansiedad son:

- Preocupación, aprensión, sensación de agobio.
- Miedo a perder el control, sensación de muerte inminente.
- Dificultades para la concentración, quejas de pérdidas de memoria.
- Irritabilidad, desasosiego, inquietud.
- Conductas de evitación de determinadas situaciones, inhibición psicomotora, obsesiones o compulsiones. (Ministerio de Sanidad y consumo, 2008, p. 31-33 en Arguello, 2020 p. 18)

Síndrome de Burn-out (quemarse o extenuarse en el trabajo)

Sardi y Fischer (1996, mencionado en Jáuregui, 2005), caracterizan como Síndrome de Burn-out, a un trastorno de la identidad profesional del médico, cuyo síntoma cardinal es la pérdida de autoestima acompañada de desánimo, cansancio en la labor cotidiana, ausencia de expectativas de mejoría y la creencia de que sólo en otro lugar en el mundo es posible trabajar en una medicina con fundamentos éticos y científicos.

El Burn-out es un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se manifiesta en un cansancio emocional muy fuerte, conduciendo a una pérdida de motivación que suele desembocar en un sentimiento angustioso de fracaso laboral. Es un intento de adaptación a la pérdida progresiva de los ideales que caracterizaban la esencialidad de la profesión elegida, de los objetivos y energía necesarios para el ejercicio de las profesiones de ayuda humana, causada por las dificultades del trabajo, su presión y excesiva demanda.

Por lo que la suficiente ayuda o contención en las organizaciones donde se trabaja, faltante sobre todo por profesionales con alto nivel de expectativas e ideales de ayudar, curar a toda costa, sin mediar suficientemente el juicio de realidad respecto de las posibilidades concretas del paciente y su contexto. De ahí que esta posición de distinta intensidad de omnipotencia sufra choques con la realidad que van minando progresivamente la energía y los recursos cognitivos del profesional. (Sardi y Fischer (1996, citado en Jáuregui, 2005).

Por su parte, Gil-Monte (2005, citado en Jáuregui, 2005), detalla al síndrome de quemarse por el trabajo (Burn-out), como una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar, define a las relaciones interpersonales, en especial con los clientes de la organización, como la principal fuente del estrés que origina el desarrollo hacia el SQT (Síndrome de Quemarse por el Trabajo) donde los clientes o personas que tienen problemas, son problemáticas, o demandan algún tipo de ayuda, y conllevan una exigencia desmedida y una tensión para los componentes emocional y cognitivo de la psique.

Componentes del síndrome de Burn-out

Maslach y Jackson (1981, citado en Jáuregui, 2005), desarrollaron los siguientes componentes relacionados al síndrome de Burn-out:

1. Cansancio Emocional

Definido como desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, vaciamiento de los recursos emocionales y personales, sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente.

2. Despersonalización

Cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo.

3. Sentimiento de Inadecuación y Disminución de la Realización Personal en el Trabajo

Se traduce en respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Percepción de inadaptación profesional. Respecto al orden de aparición de los síntomas, existen discrepancias entre distintos autores.

Consecuencias del Síndrome de Burn-out

Para Ramos F. y Basvaldo J., (2001), las consecuencias del síndrome de Burn-out son:

- Negativismo.
- Desmotivación.
- Pasividad.
- Indiferencia.
- Muchos errores.
- Indecisión.
- Consumo abusivo de alcohol.
- Ausentismo.
- Accidentes.
- Descenso del rendimiento.
- Baja productividad.
- Trabajo de poca calidad.
- Insatisfacción laboral.

Ambientes laborales tóxicos

Según (Piero, 2008), existen ambientes que promueven conductas positivas para la resiliencia, de igual modo hay entornos que generan gran tensión en las personas y dificultan su normal desarrollo. Los elementos ambientales físicos que interfieren provocando un ambiente poco saludable pueden ser, entre otros:

- El ruido.
- La iluminación débil.
- La falta o mala ventilación.
- El hacinamiento.

Por su parte pueden existir elementos organizacionales que también afectan los distintos ambientes, tales como:

- Estilos de dirección o liderazgo inadecuados
- Ambigüedad en los roles.

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

- Introducción de cambios repentinos.

Los trabajadores, también contribuyen a generar algunas tensiones, por ejemplo:

- Características de personalidad inadecuadas.
- Nivel de preparación para la tarea insuficiente.
- Expectativas poco realistas.
- Relaciones conflictivas.
- Discriminación.
- Trato impersonal.
- Falta de apoyo afectivo.
- Poca cooperación entre pares.

En relación a los puntos descritos anteriormente, el consultor Ernesto Yturralde citado en Piero (2008), ha identificado algunas características de climas organizacionales que no promueven un desarrollo positivo de las personas en subordinación:

- Las personas perciben injusticias.
- Los sujetos sienten que no se les reconoce.
- Presencia de descalificaciones.
- Sobre dimensionar los errores por sobre los aciertos.
- Las personas se sienten "invisibles".
- Marginación.
- Desconocimiento de las normativas de la organización.
- Las normas son arbitrarias.
- Existe rigidez en la aplicación de las normas.
- Los sistemas de información son poco claros.
- Se interfiere el contacto y crecimiento personal.
- Se ponen obstáculos para la creatividad.
- No se enfrentan los conflictos.

Sin lugar a dudas, las anteriores características interfieren en el normal desarrollo de una persona o una organización; en definitiva, estas situaciones se

traducirán en baja productividad, rotación del personal, mayor número de ausentismo laboral, mayor gasto médico, mayores costos de producción y similares. (Piero, 2008)

Consecuencias del Estrés Laboral

Las consecuencias principales en los hábitos personales ocasionados por el estrés laboral son:

1. Consumo de alcohol

Según Reyes (2017), se conocen algunos factores de riesgo relacionados al consumo de alcohol en el ámbito laboral, entre ellos: ser hombre joven, soltero, separado o viudo, tener un bajo nivel educativo, ocupaciones con bajos ingresos, los trabajos manuales, la baja satisfacción laboral, las escasas probabilidades de promoción laboral, la baja eficiencia en el trabajo y el alto nivel de estrés laboral; respecto a este último, algunos estudios han mostrado la relación del estrés laboral con el consumo de sustancias psicoactivas, especialmente con el alcohol. (p. 18)

Estudios relacionados al estrés, el clima laboral y la falta de redes de apoyo son los principales factores que desencadenan en el consumo de alcohol y drogas en los trabajadores. El problema, lejos de ser exclusivo de la salud, también afecta gravemente la productividad de las empresas. (Jofre, 2020)

2. Tabaquismo

Las personas con más estrés laboral es más probable que fumen, especialmente las mujeres, aunque la relación no siempre se confirma, en función de la cantidad de demanda percibida por un individuo ante una situación, éste se va a activar en mayor o menor medida, para poder así lograr un mejor afrontamiento activo de dicha situación. La respuesta de estrés será mayor cuando un individuo valore una situación como altamente demandante o amenazante. (Mae y Cano 2010).

3. Drogas

El resultado del abuso de sustancias, sumado al contexto social en donde se encuentran las personas, así como la ausencia de la familia o de sistemas de apoyo, podrían establecer una dinámica entre padres e hijos que aumenta los riesgos de padecer estrés en los primeros años.

La adicción conduce a muchas dificultades a la hora de conservar puestos de trabajo, y con el desempleo se comienza a incursionar en actividades delictivas para mantener los hábitos relacionados con el consumo de drogas. El estrés durante los primeros años de vida y el comportamiento adictivo están estrechamente relacionados.

Por lo tanto, las acciones preventivas dirigidas a la identificación de abuso infantil, no sólo previenen las consecuencias nocivas de la adicción, sino que también evitan el ascenso de los niveles de violencia relacionados con este fenómeno. En otras palabras, si es posible actuar de manera preventiva en casos de abuso infantil, es posible prevenir las conductas adictivas, la violencia doméstica y las actividades delictivas. (Bastos, 2017, p. 33)

4. Sedentarismo

El estrés y el sedentarismo son dos de los principales problemas en el actual mundo laboral; ambos pueden debilitar nuestro organismo desembocando en enfermedades graves. El estrés consiste en un trastorno psicológico que afecta sobre todo a personas que tienen muchos desafíos laborales.

Por otra parte, el sedentarismo afecta a la mayor parte de los trabajadores, quienes pueden pasar prácticamente la totalidad de su jornada laboral sentados. Quienes no realizan apenas actividad física suelen mostrar síntomas de cansancio, aumento de peso, de volumen y baja concentración. (Mencía, 2019; p. 194)

5. Trastornos del sueño

El estrés laboral sumado a problemas de sueño puede ser un tema muy serio, más de lo que piensan la mayoría de las personas, y especialmente preocupante entre

las personas que además padecen hipertensión, una patología frecuente entre las personas sometidas a estrés, ya que la combinación de estrés y mal sueño triplica el riesgo de muerte por una enfermedad cardíaca.

Cada vez hay más evidencias científicas que confirman la importancia de dormir correctamente: no solo en el número de horas, sino en la calidad del descanso, dormir debería ser un momento para recrearse, relajarse y restaurar los niveles de energía. Si tenemos estrés en el trabajo, el sueño nos ayuda a recuperarse, desafortunadamente, la falta de sueño y el estrés laboral suelen ir relacionados, y cuando se combina con la hipertensión, el efecto es aún más nocivo.

Lazarus en una investigación realizada con trabajadores con hipertensión Investigaciones mencionadas en los anteriores párrafos han demostrado que los factores psicosociales tienen un mayor efecto perjudicial en personas con riesgos cardiovasculares preexistentes que en personas sanas. Este es el primer estudio que examinó los efectos combinados del estrés laboral y la falta de sueño en la muerte por enfermedad cardiovascular relacionada al estrés. (Mencia, 2019, p. 194)

6. Inestabilidad laboral

Según la teoría y Folkman, (1984, citado por Sora y Peiro, 2010) refiere que el trabajador percibe la inseguridad o estabilidad en el empleo como un factor de estrés laboral, dado que la sospecha de una posible pérdida de su ocupación puede devenir una causa de ansiedad tan importante como la propia pérdida de la misma. En esta línea, han sido realizadas cada vez más investigaciones para saber de qué modo la inestabilidad laboral puede ser perjudicial para los trabajadores, y se ha comprobado que influye negativamente en actitudes como su satisfacción laboral y su entrega a la empresa. La inestabilidad del empleo guarda una relación negativa con la satisfacción laboral y la entrega a la empresa, y una relación positiva con la inclinación a abandonar la fuente laboral.

Riesgos psicosociales laborales

Los riesgos psicosociales principales generadores de estrés son: el Clima organizacional, el territorio organizacional, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo.

1. Clima Organizacional

Sandoval, (2004, p. 84) menciona que “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización, que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” Asimismo, la definición de clima organizacional la explica como: ·

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa (Sandoval, 2004, p. 84).

Para Espinal (2012), el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distingue de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. El nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. Esta es una definición de clima organizacional o clima laboral.

El clima organizacional permite conocer una serie de percepciones globales por parte del empleado en lo concerniente a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de

la organización. Tomando en consideración que el conocer los intereses individuales nos permite la integración al nivel grupal.

Desarrollar un buen clima laboral es esencial en toda institución en donde la administración de Recursos Humanos tiene un papel fundamental de supervisor constante de la realidad del ambiente laboral, pero desarrollar un buen clima laborar depende de todas las áreas dentro de la organización.

Las Escalas de clima organizacional usadas por Kurt (s.f. citado en Espinal, 2012), son:

- 1. Desvinculación:** Es un grupo que actúa mecánicamente, un grupo que no está engranado con la tarea que se realiza.
- 2. Obstaculización:** Sentimientos que tienen los miembros agobiados con deberes de rutinas y otros requisitos que se consideran inútiles.
- 3. Esprit:** Es una dimensión de espíritu de trabajo donde los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando el sentimiento de la tarea cumplida.
- 4. Intimidad:** Los trabajadores gozan de relaciones sociales amistosas, esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de una tarea.
- 5. Alejamiento:** Es un comportamiento administrativo caracterizado como formal e impersonal describe una distancia emocional entre el personal y sus subordinados.
- 6. Énfasis en la producción:** Comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es altamente directiva, insensible a la retroalimentación y comunicaciones.
- 7. Empuje:** Comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzo, para hacer mover la organización y para motivar. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

El sociólogo Kurt (s.f. citado en Espinal, 2012), desarrolló un análisis del campo de fuerzas, como modelo en el cual describía cualquier nivel presente de rendimiento de la persona. En sus diversos estudios establece que un clima organizacional implica tratar un grupo de componentes que ofrece una visión amplia de la organización tales como:

1. **Ambiente físico:** instalaciones, equipos, temperatura entre otros.
2. **Características estructurales:** Estilo de dirección, tamaño de la organización, estructura formal.
3. **Ambiente social:** aspectos como compañerismo, comunicación, conflicto entre personas.
4. **Características personales:** motivación, actitudes y aptitudes, expectativas.
5. **Comportamiento organizacional:** productividad, rotación, satisfacción laboral, ausentismo entre otros.

2. *Estructura organizacional*

La estructura es la forma en que una organización establece las relaciones entre sus componentes y que se refleja en el organigrama. Éste es la representación gráfica del conjunto de actividades y procesos subyacentes en una organización. Según Daft, (2000, citado en Pertuz, 2013) refiere que existen tres componentes claves en la estructura, como

1. La designación de las relaciones formales, incluyendo el número de niveles en la jerarquía, así como los tramos de control entre directores y supervisores.
2. La identificación del agrupamiento de los individuos por departamentos, áreas o secciones y de éstos en la organización total.
3. El diseño de sistemas para asegurar la comunicación, coordinación e integración efectivas de esfuerzos en todos los departamentos o áreas.

Estos tres elementos de la estructura corresponden tanto a los aspectos verticales como a los horizontales. Los dos primeros son el marco de referencia estructural, que es la jerarquía vertical que aparece en el organigrama. El tercero corresponde al patrón de interacciones entre los empleados.

3. Territorio organizacional

Territorio de la organización es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona, es donde trabaja, juega, bromea y piensa. Se caracteriza por el espacio o lugar donde se desarrollan las actividades laborales, es decir la infraestructura de la empresa. (Espinal, 2012)

4. Influencia del líder

En la opinión de Espinal (2012), un empleado no opera al vacío lleva consigo ideas preconcebidas sobre sí mismo, estos preconceptos reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo, como el estilo de dirección, la estructura organizacional, la opinión de su grupo de trabajo para determinar cómo ve su empleo y su ambiente.

En este sentido, el desarrollo de un buen clima laboral ha de enlazar los objetivos de la organización con la motivación y el comportamiento de los empleados. El liderazgo es un factor principal del clima laboral y por consiguiente de la conducta de los empleados. Un estilo de liderazgo del tipo situacional que se adapta a los colaboradores en cada situación permitiendo el equilibrio ya que en una empresa interactúan personas de diversos tipos y para el desarrollo del ambiente adecuado hay que entender las necesidades de cada trabajador, y hacerla funcional para el desarrollo del grupo.

Características de un Buen Clima Laboral, Bajo la Influencia de un Buen Liderazgo

Las características de un buen clima laboral, están basadas en la adecuada influencia del líder de la organización, en el cual debe basar sus acciones en las

siguientes características en beneficio de la institución y de los empleados. Por tanto, considera que los siguientes puntos sean parte sus dirigidos:

- El trabajador siente que sus necesidades y proyectos individuales se realizan.
- Existe motivación por el trabajo.
- Aumento de la participación del todo el grupo.
- Aumento de la productividad.
- Identificación con la empresa (la concibe como suya).
- Existe sinergia entre el equipo de trabajo, cooperación.

El clima está basado en las características de la realidad externa tal como lo percibe el trabajador. La motivación y un buen liderazgo que conoce la dinámica del grupo, influyen sobre los comportamientos porque actúan sobre las actitudes y expectativas de las personas (Espinal, 2012).

Espinal, (2012) refiere que si el tipo de dirección que se ejerce va en detrimento de las expectativas que pretende alcanzar el individuo tanto personal como grupal en la empresa, esto afecta el desarrollo y alcance de los objetivos que pretende alcanzar la organización. El trabajador cae en la línea de la insatisfacción del trabajo.

Chiavenato (2004, mencionado en Paredes, 2013, p. 42), afirma que la administración de las organizaciones requiere de un profundo conocimiento del comportamiento del ambiente laboral, debido a que sin ese conocimiento la administración se puede volver fría, inhumana, mecánica, rígida, ineficiente e ineficaz, y esto significa que los líderes deben esforzarse por crear un ambiente ideal que permita alcanzar los objetivos de la organización, y al mismo tiempo satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de su personal. También es necesario considerar que, si se desea tener un buen lugar para trabajar, se debe construir una mejor sociedad que ayude a las organizaciones a transformar sus lugares de trabajo.

5. *Falta de cohesión*

Paredes (2013), menciona que la cohesión es esencial para el desarrollo de un grupo. Un grupo alcanza lo que se propone cuando está cohesionado, de allí que la unidad de esfuerzos y objetivos comunes lo fortifica, de esta manera impacta en el clima laboral cuya respuesta se percibe al facilitar sus logros y llevarlo a altos niveles de desarrollo y alcance de esta.

Balaguer, et.al. (2004) en (Paredes, 2013, p. 14), dicen que la variable que ayuda a entender la dinámica del grupo y a desarrollar el buen clima en un equipo de trabajo es la cohesión. Mencionan que en los estudios realizados sobre cohesión se ha encontrado que proporciona un mayor aprendizaje, una mayor satisfacción, mayor productividad, mejor comunicación, más sentimientos de seguridad y mayor adherencia a las actividades del equipo de trabajo, mediante la cohesión en los equipos se conseguirá una mejora de sus relaciones interpersonales y un mayor bienestar.

Daft y Marcic (2006, referidos en Paredes, 2013), destacan que el resultado de la cohesión incide en el espíritu de grupo y la productividad y en general el primero de los equipos cohesivos incide en una mayor comunicación entre sus integrantes, un ambiente amistoso, la adhesión debido al compromiso con el equipo, a la lealtad y a la participación en las decisiones y actividades comunes. En síntesis, una gran cohesión casi siempre tiene efectos positivos en la satisfacción y en el espíritu de grupo.

Weinberg y Gold (2010, citado en Paredes, 2013), mencionan que la cohesión puede crear un ambiente propicio para interrelaciones positivas entre los miembros del grupo, que implica comprender la experiencia de cada trabajador en el equipo dentro de la organización y descubrir la forma en que pueden comprometerse personalmente con el equipo, sentirse satisfechos con sus aportes y responsabilizarse por la cohesión y el éxito colectivos.

6. Respaldo de grupo

Los equipos satisfacen las necesidades de adaptación al cambio aportando la diversidad en conocimientos, habilidades y experiencias que permiten dar respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas, retos planteados, promoviendo el rendimiento y la satisfacción de sus integrantes.

Wuchty, Janes y Uzzy, (2007) refieren que la importancia del trabajo en equipo, que surge cuando:

1. Es la mejor manera de alcanzar un objetivo.
2. Existe el reto de rendimiento excepcional imposible de lograr de forma individual.
3. Es necesario responder a necesidades concretas modificables en el tiempo.
4. Es una alternativa para motivar a las personas y aplanar las estructuras.

Diferencia Entre Grupo y Equipo de Trabajo

Grupo de trabajo: es un conjunto de dos o más individuos que se relacionan para la consecución de objetivos específicos.

Equipo de trabajo: es un conjunto de personas con conocimientos y habilidades complementarias, organizadas con un fin común, con un modo de actuar común.

1. ¿Cómo saber si realmente es necesario el trabajo en equipo?

Se deben tomar en cuenta tres aspectos:

- La **complejidad del trabajo**, es un indicador de la necesidad de compartir puntos de vista, talentos y experiencia.
- Los **objetivos**, cuando el trabajo crea una necesidad común o una serie de objetivos para el equipo. Por ejemplo, cuando se dan servicios a los clientes de una agencia de coches de última generación, se introducen equipos que unen al personal de servicio al cliente, mecánicos, especialistas en autopartes

y representantes de ventas. Y los equipos pueden manejar de la mejor manera la responsabilidad colectiva para asegurar que se cubren las necesidades de los clientes.

- La **interdependencia**, es la prueba final para saber si es conveniente formar equipos de trabajo en una situación dada. Los equipos tienen sentido cuando existe interdependencia entre tareas, cuando el éxito del todo depende del éxito de cada uno, que implica una elevada coordinación entre los diferentes miembros.

2. Elementos de un equipo de trabajo

Para construir equipos de trabajo es importante contar con un mínimo de dos personas, disponer de una organización y un fin común.

1. Personas

Las personas que forman un equipo interactúan realmente, fortaleciéndose unas con otras. Si la interacción entre los miembros es eficaz se crea un valor añadido en la actuación del equipo y la organización.

La dinámica en las relaciones entre los miembros está determinada por los sentimientos, emociones y los pensamientos, los mismos favorecen o entorpecen el funcionamiento del equipo. En este orden de ideas, tenemos que el comportamiento de los equipos se desarrolla en dos niveles, el que hace referencia a la tarea y el que enfatiza las emociones de las personas que las ejecutan.

Estos dos niveles se deben tener en cuenta cuando se analiza la dinámica de los equipos de trabajo. Los procesos dinámicos en los equipos van en función de:

- Las fuerzas más o menos sinérgicas y antagónicas.
- Los niveles de mayor o menor cooperación o asertividad.
- La sinergia es la energía que conduce a las personas a buscar la cooperación, es un proceso de juego común, para:

- Buscar compromisos equilibrados donde todos tienen la percepción de ganar.
- Desarrollar ambientes de entendimiento común.
- Buscar una comunicación sincera y empática.
- Potenciar puntos de acuerdo.
- Crear un clima de confianza y honestidad.
- Fomentar la armonía y el buen hacer.
- Saber dar muestras de apoyo y de refuerzos positivos.
- Sensibilidad hacia los sentimientos e ideas de los demás.
- Las críticas se hacen de manera constructiva.

Un equipo de trabajo será eficaz en la medida en que se mantiene un equilibrio entre los objetivos personales y grupales, cada uno renuncia a una parte de su individualismo en beneficio del equipo. El crecimiento del equipo parte de la dinámica entre dos variables básicas la cooperación fruto de la sinergia dentro del equipo y la asertividad fruto del crecimiento o madurez personal.

La cooperación

Es fruto de la confianza, que se otorga a una persona, es consecuencia de la lectura que cada quien hace de la manera de ser de esa persona. También, es el hecho de compartir un valor, aquello que se considera importante y que une a los miembros.

La asertividad

Se define como la capacidad de defender los propios derechos sin menospreciar el de los demás bajo ninguna circunstancia. La conducta asertiva implica que la persona:

- Se valora, sabe buscar el respeto de los demás, y a su vez sabe dar el mismo trato a los demás.
- Se manifiesta y se comunica con su entorno de forma clara, honesta y concreta, y es capaz de expresar sus ideas, sus sentimientos sin herir a nadie. Además, asume la responsabilidad de la comunicación, es decir, la postura

asertiva presta atención al nivel de comprensión del otro, buscando siempre información de retorno.

El equilibrio entre la cooperación y asertividad lleva a establecer un clima determinado que favorezca o perjudique al equipo.

2. Organización

Un equipo organizado cumple los siguientes principios:

- La existencia de un responsable o líder quien no tiene por qué tener mayor categoría, ni mayor nivel jerárquico, solamente tiene una función diferente.
- Cada miembro del equipo tiene una misión, una tarea asignada y una responsabilidad.
- Los roles son interdependientes.
- Hay un plazo para lograr los objetivos.
- Existe un método o un sistema de medición con base en indicadores de control.
- Se comparte información y experiencia.
- Las metas son globales y compartidas por todos.

3. Fin común

Otro elemento para formar un auténtico equipo de trabajo, es tener un fin común, como lo hemos venido comentando, tener una misma meta es lo que une a un equipo. Todo equipo está imbuido por un fin, todos ganan o todos pierden, no hay resultados mixtos.

4. Clases de equipos

Existen diferentes tipos de equipos, para tener una referencia se presenta la siguiente lista:

- **Por su organización:** los equipos son departamentales, de proyecto y de proceso.

- **Por su composición:** se dividen en fijos y variables.
- **Por su duración:** se tienen los equipos permanentes, los temporales y los discontinuos.
- **Por sus objetivos:** se dividen en prefijados y elegidos.
- **Por su funcionamiento:** contamos con los equipos dirigidos y los autónomos.
- **Por su rendimiento:** se destacan los equipos ordinarios y los de alto rendimiento.
- **Por su cohesión:** tenemos los equipos cohesionados, los disgregados, fracturados y los de núcleo duro.

5. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo

Según Wuchty; Janes y Uzzy, (2007), las ventajas del trabajo en equipo son:

- Mayor eficiencia, el equipo es más eficaz que las partes, es probable que un equipo a través de la organización y de la cooperación logre mejores resultados.
- La participación aumenta la aceptación, el compromiso con los objetivos y la integración con el equipo.
- Un mejor clima laboral.
- Mayor éxito en las tareas complejas.
- Una suma mayor de conocimientos, experiencias e información.
- Estimula la creatividad, se da un número superior de enfoques a un problema.
- Enriquecimiento individual y del equipo.
- Mejor comprensión de la decisión.
- Motivación, satisfacción e integración.

6. Inconvenientes del trabajo en equipo

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

- Mayor coste de tiempo.
- Diluir las responsabilidades.
- Desacuerdos, conflictos de intereses
- Asunción de riesgos excesivos.

Marco Conceptual

El Papel de las Emociones en el Estrés

Valdez, (2011), menciona que las emociones intervienen en la valoración del estímulo estresor, especialmente desde centros subcorticales y corticales que en conjunto determinan una valoración subjetiva consciente de la experiencia. Las vinculaciones de centros corticales con las emociones en la respuesta al estrés han ampliado la visión del eje hha a la del eje córtico-límbico-hipotálamo-hipofisoadrenal que a continuación se presenta.

Las instancias de la respuesta de estrés

Para Valdez, (2011), el estímulo estresor ingresa a través de los receptores sensoriales externos o desde las vías aferentes viscerales interiores hacia áreas subcorticales que son más antiguas filogenéticamente que la corteza cerebral. Esta evaluación es muy rápida dado que está al servicio de la supervivencia, e involucra al sistema límbico. Implica la asociación de un estímulo con una respuesta afectiva y autonómica (SNA), y una activación del tono cardiovascular (taquicardia, aumento de la presión arterial), movilización de la energía (necesarios para la actividad muscular), activación inmunológica (dirección del tráfico linfocitario a los lugares de defensa) y retención de agua y vasoconstricción.

- Rápida: implica la liberación de acth, β -endorfinas, aumento del flujo cerebral sanguíneo y de la utilización de glucosa, pérdida del apetito y disminución de los sistemas gonadotróficos.
- Mediata: Esta respuesta es necesaria para mantener los niveles de actividad y funcionamiento de las instancias anteriores, e implica fundamentalmente la liberación de glucocorticoides.

“También hay una disminución de los esteroides sexuales, de la libido sexual, y de la función tiroidea, es decir, se inhiben funciones que en el momento de afrontar las situaciones estresantes no serían tan necesarias”. (Valdez, 2011p.181)

Aspectos de cambio cognitivos conductuales por estrés laboral

Los cambios cognitivos vivenciales y actitudinales para abordar el problema y la prevención durante las horas de trabajo, que generen un cambio son:

1. A nivel individual, el modo habitual de relacionarse con el trabajo, relacionado con el concepto de "personalidad normal" Schlemenson, A. (1990, citado en Jáuregui, 2005. p. 30)
2. A nivel grupal en el desarrollo de interacciones de colaboración recíproca, formándose "equipos de trabajo" más que individualidades sobresalientes
3. A nivel organizacional potenciando aquellos factores identificados con el concepto de "organización social requerida" Jaques (2000, citado en Jáuregui, (2005. p. 30)

Síntomas y Factores Más Frecuentes de Estrés Durante la Pandemia de COVID-19

Los síntomas y los factores relacionados al estrés durante la gestión 2020, se manifestaron de manera singular en relación con otras gestiones, existieron factores donde el ser humano tuvo que atravesar por situaciones y vivencias extremas no solo de riesgo laboral sino también de riesgo de vida, que antes no las había vivenciado. En este sentido, encontramos en Virales (2020).:

Síntomas de estrés laboral más frecuentes:

- Sentir irritación, enojo o adoptar una actitud de negación
- Sentir incertidumbre, nervios o ansiedad
- Falta de motivación
- Sentirse cansado, abrumado o mentalmente agotado
- Sentirse triste o deprimido
- Tener problemas para dormir
- Tener problemas para concentrarse

Factores que pueden contribuir al estrés laboral durante una pandemia

Los factores que pueden contribuir al estrés laboral durante una pandemia son:

- Preocupación por el riesgo de exposición al virus en el trabajo.
- Atender las necesidades personales y familiares mientras trabaja.
- Manejar los cambios en su carga de trabajo
- Falta de acceso a las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo.
- La sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en su trabajo o culpa por no ser trabajador en la primera línea de defensa.
- Incertidumbre acerca del futuro en su trabajo y/o empleo.
- Tener que aprender a usar herramientas de comunicación nuevas y superar dificultades técnicas.
- Adaptarse a otro espacio y/u horario laboral.

Estrés laboral en tiempos de pandemia

En Ortiz (2020), se encuentra que las condiciones de trabajo y empleo, como las altas demandas de trabajo, cambios en la jornada laboral y la inseguridad contractual, entre otros, pueden generar situaciones de angustia o pánico que afectan la salud mental de las personas trabajadoras.

En este sentido, se encuentra que diferentes situaciones son generadores de estrés laboral dentro de una organización, estos puntos van directamente relacionados con los cambios en la dinámica laboral, entre ellos encontramos a los factores intralaborales y extralaborales.

Factores intralaborales

- La exposición a altas exigencias emocionales
- La poca autonomía para realizar el trabajo
- La falta de liderazgo
- La poca comunicación

- Deficientes relaciones interpersonales

Factores extralaborales

- La imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral
- Aspectos personales

Factores Psicosociales

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), los factores psicosociales son aquellas interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción, condiciones de la organización y por otra parte las necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo. “Los factores psicosociales son complejos y poco reconocidos por los empleadores ya que, al ser intangibles, se miden a partir de las percepciones que manifiestan las personas, con la particularidad de que no todas las personas reaccionan de igual manera, porque todos los seres humanos respondemos ante una determinada capacidad de adaptación” (Ortiz, 2020).

Se argumenta también que los factores psicosociales tienen escasa o pobre cobertura para su diagnóstico o tratamiento, por ello, es un gran reto que la gestión y prevención de estos sean consideradas dentro de la salud laboral y contribuir a la promoción de políticas públicas para su atención. “Una persona expuesta a altas exigencias, pocas relaciones sociales, trabajo poco reconocido y falta de liderazgo en la empresa, está expuesta a padecer una condición aguda o crónica relacionada con el estrés laboral” (Ortiz, 2020).

El Tele trabajo

La implementación del teletrabajo, durante la pandemia y la necesidad de estar previamente preparado, explica Rojas (s.f. citado en Ortiz, 2020), hace que se presenten manifestaciones de estrés, donde el uso de nuevas tecnologías puede significar para unos la pérdida de libertad, un limitado desarrollo personal o incluso un sentimiento de desprotección.

El teletrabajo por sí solo, dicen los estudios mencionados en Ortiz (2020), podría generar más fatiga, estar conectados muchas horas a las nuevas tecnologías puede generar ansiedad, porque se está pendiente de todas las llamadas, de cumplir horarios, mensajes sin responder, por lo general se prolonga la jornada laboral, y hay distracciones en casa que representan conflictos entre el trabajo y la familia, relacionados a al hecho de que hay que cocinar, comemos más, y en medio de eso tenemos que tomar decisiones difíciles en el trabajo.

Rojas, menciona que la respuesta generalizada a las condiciones adversas, además de algunas manifestaciones físicas, es la ansiedad. El organismo responde con sensaciones de miedo, agobio, inseguridad, y puede llegar a situaciones de pánico, donde luego de mantener la ansiedad por mucho tiempo, nos sentimos mal, no se sabe qué va a pasar, hay sudoraciones, mareos, palpitaciones y se debe buscar ayuda antes de que la situación se agrave. (Ortiz, 2020)

Riesgos psicológicos en el teletrabajo

Rubbini (2012, citado en Arguello, 2020 Pág. 22) realizó una revisión bibliográfica en la cual encontró en el teletrabajador una mayor vulnerabilidad en los siguientes riesgos psicosociales:

Sobrecarga de trabajo. Las personas que teletrabajan a menudo perciben que la cantidad de trabajo que les es demandada les sobrepasa teniendo como consecuencia un aumento de la tensión y la aparición de estrés psicológico.

Ambigüedad de rol y Conflicto de rol. Derivado de tener que atender a expectativas conflictivas del cliente y de la organización empleadora que pueden entrar en conflicto.

Tiempo de trabajo. Cuando no se fijan rutinas para teletrabajar los horarios se convierten en impredecibles afectando a los ritmos biológicos.

Exceso de exigencias psicológicas. Provenientes del uso de TICs que puede tener como consecuencia una mala adaptación emocional, cognitiva y/o conductual a cualquier medio informático.

Ausencia de relaciones interpersonales. Debido al aislamiento producido por la modalidad de trabajo, ausencia de liderazgo, falta de supervisión, conflicto familia-trabajo, asimismo las demandas familiares interfieren en el correcto desarrollo de la jornada laboral con más intensidad al estar desarrollándose desde casa.

El estrés positivo

De acuerdo con Rojas (s.f. citado en Ortiz, 2020), experimentar situaciones de estrés no es del todo malo, pero lo importante es recuperar el equilibrio en nuestro organismo, es decir, un estado de homeostasis. Generalmente se habla de que experimentamos un estrés positivo y uno negativo, lo importante es poder sobreponerse para salir de la condición negativa que es la que podría ser amenazante para el estado de salud física y mental.

Al encontrarse bajo condiciones de baja tensión y recibir un cierto estímulo noticia o una condición de trabajo, esto provoca un estado de alarma que se manifiesta en ciertos síntomas como la ansiedad, posteriormente se pasa a un estado de resistencia, donde el cuerpo se “resiste al estrés”, y si no existen las medidas de atención adecuadas, la tensión aumenta hasta llegar a una fase de debilitamiento, es ahí donde surgen las manifestaciones problemas de salud de mayor preocupación y de urgente intervención para recuperar nuevamente el equilibrio y dependerá de la capacidad de cada persona, esto es lo que conocemos como Síndrome General de Adaptación.

Medición del Nivel de Desempeño Laboral

El programa que utilizan para medir el desempeño laboral se denomina programa de trabajo individual (PTI), el cual se base en el cumplimiento de ciertas tareas que asignan al principio de cada gestión, se da una nota de 100 al cumplimiento de todas las tareas asignadas. Tiene como objetivo mejorar la calidad, el desempeño, el esfuerzo y mejorar en el rendimiento laboral. (Ortiz, 2020)

Satisfacción Laboral

Otra variable ligada a la vida laboral es la satisfacción laboral, la que se puede definir como el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Esta puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los profesionales, de tal forma que podría estar ligado con la percepción de estrés laboral.

Autores como Sánchez et al. (2014) señalan a Hoppock como el pionero en los estudios de satisfacción laboral en el trabajo, donde se comprendió que esta variable podría influir positivamente en el rendimiento de los trabajadores, determinar como la percepción así como los estados emocionales eran los aspectos que contribuían a la formación de este constructo.

Ambiente laboral resiliente

Coduti, (2013) menciona que un ambiente laboral resiliente, es en aquel donde momentos de cambios provocados por circunstancias económicas o sociales y / o producto de las tensiones propias del fenómeno de la globalización o el mercado, se es capaz de presentar un desempeño superior a otros y se obtienen beneficios adicionales a partir de situaciones adversas o imprevistas. Estos ámbitos, si bien se ven afectados por las tensiones externas e internas, saben sobreponerse en situaciones de crisis, buscando en sus propios trabajadores los recursos y potencialidades que le permitan seguir adelante.

El ambiente laboral resiliente busca ser un lugar innovador y creativo, donde se valoran las capacidades de sus trabajadores y se toman en cuenta sus aportes. Son instituciones democráticas, que dan importancia a lo colectivo, al proceso comunicacional, a la participación en la toma de decisiones y creen en sus trabajadores, estas tienen como centro a la persona, acercando el proyecto institucional al propio, así las metas de la Institución no podrán estar ajenas a las metas de cada sujeto. La resiliencia en los términos descriptos, provee una nueva fuente de conocimiento y práctica para entender y enfrentar ciertos procesos o eventos particulares de la vida empresarial, tales como:

- Procesos de cambio organizacional y cultural, en los cuales se pone a prueba la capacidad tanto individual como grupal para enfrentar estos retos.
- Procesos de compra, venta, fusión, en los cuales la confluencia, contradicción y dispersión de intereses personales y grupales se ponen a prueba.
- Procesos de adaptación a demandas del mercado, que conlleven cambios en las prácticas tradicionales.
- Procesos de reducción o de reasignación de personal.

Es importante destacar como algunas empresas de alguna manera han utilizado el concepto de resiliencia y sus atributos como marco de referencia, tanto en las intervenciones individuales como grupales, la resiliencia y sus atributos pueden ser un insumo importante para hacer ciertos procesos menos traumáticos, más productivos y sobre todo para lograr respuestas y comportamientos que potencien y enriquezcan dichos procesos y terminar fortaleciendo tanto a la empresa en su conjunto como a sus miembros en forma individual.

Después de analizar los conceptos principales de Resiliencia podemos concluir que cada individuo desarrolla sus capacidades resilientes de diferentes maneras y que el entorno laboral donde se desempeñan impacta, tanto a nivel personal como organizacional, a favorecer su desarrollo. (Coduti, 2013)

Resiliencia en los grupos de trabajo

Coduti, (2013) menciona que autores como Melillo, Suarez Ojeda e Yturralde, describen algunas estrategias posibles de ser desarrolladas en los ambientes laborales, como una forma de potenciar a las personas y evitar los efectos nocivos en los ambientes de trabajo, de una manera activa, las personas involucradas, sean trabajadores, directivos, asesores, profesionales u otros, podrían intervenir al menos en las siguientes áreas:

1. Enriquecer los vínculos entre las personas, fortaleciendo las conexiones y puntos de acuerdo existentes, resaltando los puntos de unión entre ellos y estableciendo canales y puentes que motiven el contacto con los otros.

2. Se deben fijar límites claros y firmes para el funcionamiento laboral, es deseable que dichos límites sean consensuados entre los trabajadores logrando así mayor compromiso en la aplicación de los mismos.

3. Enseñar habilidades de convivencia, que incluyan la cooperación, la resolución positiva de conflictos, asertividad en el planteamiento de problemas, toma de decisiones, manejo del estrés, promoción de ambientes saludables físicos y psicológicos.

4. Ser capaces de brindar apoyo y afecto a las personas, lo que implica respaldar a los otros, motivar, apreciar los aciertos de los demás, mirar los errores o faltas como transitorios, fortalecer la comunicación a nivel personal.

5. Desarrollar expectativas elevadas pero realistas, lo que implica creer en el potencial de los trabajadores, pero a la vez no generar frustración al establecer tareas imposibles de cumplir. Lo anterior fortalece la autoestima de quienes trabajan al reconocerse con competencias para la labor que desarrollan.

6. Promover la participación de los trabajadores, implica hacerlos partícipes de tomas de decisiones, generación de nuevas ideas, búsqueda colectiva de soluciones, afrontamiento colectivo de las dificultades, distribución de las responsabilidades.

A lo anterior puede agregarse el promover ambientes de trabajo saludables, como tradicionalmente se han descrito:

- Lugares de trabajos con políticas claras de salud.
- Promover alimentación saludable.
- Incluir la ergonomía y la actividad física (recreativa) en la jornada laboral.
- Generar ambientes libres de humo.
- Crear programas preventivos de salud laboral.
- Desarrollo de actividades artísticas, recreativas, de asociatividad.

Marco Legal

Normativa Nacional

Ley General del Trabajo del 8 de diciembre de 1942

Título VI De la Asistencia Médica y otras Medidas de Prevención Social

Capítulo I De La Asistencia Médica

Artículo 64°. - Toda empresa comprendida en el artículo 73 de la Ley, está obligada a mantener servicio permanente de médico y botica, sin gravamen ni descuento alguno a los trabajadores. Las boticas contarán con la existencia mínima de medicamentos que sea especificada por el Ministerio de Salubridad.

Artículo 65°. - La asistencia médica y farmacéutica a que se refiere este título, se prestará en lugares que disten más de 10 kilómetros de la población más cercana y donde no exista más servicio que el de las empresas. Dicha asistencia comprenderá a la familia de los trabajadores, entendiéndose por tales:

- a. al cónyuge o tenido por tal;
- b. a los hijos;
- c. a los padres o hermanos menores que vivan a sus expensas y en su mismo domicilio.

Artículo 66°. - Las empresas no comprendidas en el artículo 73 de la Ley, podrán ser obligados, mediante Resolución Ministerial, a agruparse para sostener en forma cooperativa los servicios de médico y botica, debiendo éstos tender a la organización de pabellones hospitalarios en puntos centrales para dichas empresas.

Artículo 67°. - La atención médica será prestada mediante los servicios de la empresa, si ella se hallara obligada a mantenerlos y, en su defecto, el patrono cubrirá los gastos de médico y botica que requiera la curación del trabajador.

Artículo 68°. - Si la enfermedad no fuese resultante del trabajo y el trabajador tuviera más de un año de servicios continuos, conservará su cargo por tres meses, si es empleado, y por treinta días, si es obrero, con percepción íntegra de su salario; si

tuviera menos de un año y más de seis meses de servicio continuo, por treinta y quince días respectivamente, con la percepción del 50 % de su salario. Los anteriores períodos se considerarán de asistencia para los fines de antigüedad de servicios.

Artículo 69°. - El trabajador sujeto a tratamiento, está obligado a someterse al régimen prescrito por el médico de la empresa, concurriendo, para este efecto, a las horas y días que le fueren fijados y cumpliendo el reposo en los sitios o establecimientos que le hayan sido indicados. Tampoco podrá desempeñar, en las horas destinadas al reposo, ninguna otra clase de trabajo remunerado. Cualquier infracción de estas obligaciones autoriza la suspensión de los beneficios establecidos por este Capítulo, para lo cual el médico de la empresa está obligado a dar parte de la transgresión.

Artículo 70°. - Las empresas mineras, industriales y ferroviarias que tengan más de quinientos trabajadores, están obligadas a sostener un servicio dentario permanente y gratuito, dotándolo de instrumental y de los materiales, necesarios. Será de cuenta del trabajador únicamente el costo de los materiales metálicos y similares utilizados en la restauración dentaria.

Artículo 71°. - En caso de fallecimiento, por causa de accidente de trabajo o enfermedad profesional, el patrono abonará - independientemente de la indemnización- los gastos de entierro, a razón de una mensualidad del último salario de la víctima. Este pago se hará sin retardo y con la urgencia del caso, a la familia de la víctima y, a falta de ésta, al hospital o personas que se hagan cargo del trabajador fallecido. (Bolivia, 1943)

TITULO VIII.- Del Seguro Social Obligatorio

Capítulo Único

Art. 97.- Se instituirá para la protección del trabajador en los casos de riesgo profesional, el Seguro Social Obligatorio, a cargo del patrono. Abarcará también los

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

casos de incapacidad, incluso aquellos que no deriven del trabajo, en cuyo caso las cargas recaerán sobre el Estado, los patronos y los asegurados.

Art. 98.- La institución aseguradora responderá del pago total de las indemnizaciones, rentas y pensiones, quedando entonces relevado el patrono de sus obligaciones por el riesgo respectivo. (Bolivia, 1943)

Leyes y Decretos Supremos que fueron promulgados por el Gobierno nacional durante la emergencia del Coronavirus (COVID-19)

Decreto Supremo 4295: Protocolo para otorgar Certificado de incapacidad temporal por Coronavirus (COVID – 19)

El Decreto Supremo 4295 promulgado el 24 de julio del 2020, tiene por objeto establecer, de manera excepcional, un procedimiento ágil y oportuno para otorgar Certificado de incapacidad temporal por Coronavirus (COVID-19) y Altas médicas derivadas del contagio del Coronavirus (COVID-19) al personal de entidades públicas y privadas por parte de los entes gestores de la Seguridad Social de Corto Plazo.

Resolución Ministerial 255/20: Regulación de horarios y jornada laboral

La Resolución Ministerial 255/20 promulgada por el ministerio de trabajo, empleo y prevención social resuelve que la jornada laboral será de 8 horas continuas en todo el territorio nacional, desde el 1 hasta el 31 de julio del 2020 de lunes a viernes, entre las 5:00 a.m. a las 18:00 p.m.

El ingreso y salida de los funcionarios será de forma escalonada dividido en grupos de intervalos de media hora. El ingreso debe realizarse desde las 7:30 a.m.

Las empresas deben regirse a la norma, a excepción de las empresas que sostengan jornadas laborales especiales por la naturaleza de sus actividades.

Resolución Ministerial 233/20: Regulación de horarios y jornada laboral

Retomando las actividades laborales y precautelando la salud de los bolivianos. El Ministerio de Trabajo, empleo y previsión social promulga la Resolución Ministerial 233/20.

La presente Resolución Ministerial determina regular los horarios y jornadas laborales de las actividades del sector público y privado. Además, de la implementación del teletrabajo y la obligatoriedad de cumplir con todas las medidas de bioseguridad al ingreso, durante la jornada laboral y a la salida.

Decreto Supremo N° 4245 Jeanine Añez Chávez Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

Que el Parágrafo I del Artículo 35 de la Constitución Política del Estado, establece que el Estado, en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud.

Que el Artículo 37 del Texto Constitucional, dispone que el Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

Que el numeral 1 del Artículo 5 de la Ley N° 031, de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”, señala que el principio de subsidiariedad, es la toma de decisiones y provisión de los servicios públicos debe realizarse desde el gobierno más cercano a la población, excepto por razones de eficiencia y escala se justifique proveerlos de otra manera.

Que la Ley N° 602, de 14 de noviembre de 2014, de Gestión de Riesgos, tiene por objeto regular el marco institucional y competencial para la gestión de riesgos que incluye la reducción del riesgo a través de la prevención, mitigación y recuperación y; la atención de desastres y/o emergencias a través de la preparación, alerta, respuesta y rehabilitación ante riesgos de desastres ocasionados por amenazas

naturales, socio-naturales, tecnológicas y antrópicas, así como vulnerabilidades sociales, económicas, físicas y ambientales.

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 4179, de 12 de marzo de 2020, declara situación de Emergencia Nacional por la presencia del brote de Coronavirus (COVID-19) y fenómenos adversos reales e inminentes provocados por amenazas: naturales, socio-naturales y antrópicas en el territorio nacional.

Que el Decreto Supremo N° 4196, de 17 de marzo de 2020, declara emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el brote del Coronavirus (COVID-19).

Que el Decreto Supremo N° 4199, de 21 de marzo de 2020, declara Cuarentena Total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19).

Que el Decreto Supremo N° 4200, de 25 de marzo de 2020, refuerza y fortalece las medidas en contra del contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19) en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que el Decreto Supremo N° 4229, de 29 de abril de 2020, amplía la vigencia de la cuarentena por la emergencia sanitaria nacional del COVID-19 desde el 1 al 31 de mayo de 2020; y establece la Cuarentena Condicionada y Dinámica, en base a las condiciones de riesgo determinadas por el Ministerio de Salud, en su calidad de Órgano Rector, para la aplicación de las medidas correspondientes que deberán cumplir los municipios y/o departamentos.

Que a fin de continuar con la implementación de acciones de prevención y contención contra el Coronavirus (COVID-19), el nivel central del Estado, los Gobiernos Autónomos Departamentales y los Gobiernos Autónomos Municipales, en el marco de sus atribuciones y competencias tienen la obligación de asumir las medidas necesarias para mitigar la propagación de esta enfermedad.

Decreto en Consejo de Ministros

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Decreto Supremo tiene por objeto:

a) Continuar con la cuarentena nacional, condicionada y dinámica hasta el 30 de junio de 2020, según las condiciones de riesgo en las jurisdicciones de las Entidades Territoriales Autónomas – ETA's.

b) Iniciar las tareas de mitigación para la ejecución de los Planes de Contingencia por la Pandemia del Coronavirus (COVID-19) de las ETA's en el marco de la Ley N° 602, de 14 de noviembre de 2014, de Gestión de Riesgos.

ARTÍCULO 2.- (MITIGACIÓN). I. A partir de las 00:00 horas del día lunes 1 de junio de 2020, se levanta la declaratoria de emergencia por la Pandemia del Coronavirus (COVID-19) y se inician las tareas de mitigación para la ejecución de los Planes de Contingencia por la Pandemia del Coronavirus (COVID-19) de las ETA's en el marco de la Ley N° 602.

ARTÍCULO 3.- (CUARENTENA NACIONAL, CONDICIONADA Y DINÁMICA, Y RESTRICCIONES NACIONALES).

I. Se continúa con la cuarentena nacional, condicionada y dinámica hasta el 30 de junio de 2020, según las condiciones de riesgo en las jurisdicciones de las ETA's.

II. Durante la vigencia de la cuarentena nacional, condicionada y dinámica se mantienen las siguientes restricciones, en todo el territorio del Estado Plurinacional:

- a) Cierre de fronteras aéreas, terrestres, fluviales y lacustres.
- b) Suspensión de vuelos internacionales.
- c) Suspensión temporal de clases presenciales en todos los niveles y modalidades educativas.
- d) Suspensión de eventos públicos; suspensión del funcionamiento de actividades culturales; deportivas, incluyendo gimnasios; festivos; políticos y todo tipo de reunión que genere aglomeración de personas.
- e) Prohibición de circulación de personas y vehículos de lunes a viernes, entre horas 18:00 y 05:00 de la mañana.

f) Prohibición de circulación de vehículos los sábados y domingos.

III. Las personas podrán salir con fines de esparcimiento por lugares cercanos a su domicilio o residencia, en un radio no mayor a quinientos (500) metros a pie y/o en bicicleta los días sábados y domingos en el horario de 06:00 de la mañana a 14:00.

ARTÍCULO 4.- (MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD). Durante la vigencia de la cuarentena nacional, condicionada y dinámica es obligatorio cumplir las siguientes medidas de bioseguridad:

- a) Distanciamiento físico mínimo de uno y medio (1½) metros.
- b) Uso de barbijo.
- c) Para la desinfección el uso del alcohol al setenta por ciento (70%) y/o alcohol en gel.
- d) Lavado permanente de manos.

ARTÍCULO 6.- (PRODUCCIÓN Y ABASTECIMIENTO).

IV. Las empresas que prestan servicios de abastecimiento de gasolina, gas, diésel y otros carburantes, deberán desarrollar sus actividades ininterrumpidamente.

ARTÍCULO 8.- (REGULACIÓN DE LA CUARENTENA POR LAS ETA's SEGÚN LAS CONDICIONES DE RIESGO). Las ETA's garantizando las medidas de bioseguridad y considerando los niveles de riesgo (Alto, Medio y Moderado) normarán para su jurisdicción, los siguientes aspectos:

- a) El ingreso y la salida para la jornada laboral del sector privado con la finalidad de evitar aglomeraciones y mantener el distanciamiento físico, en el marco de lo establecido en los incisos e) y f) del Parágrafo II del Artículo 3 del presente Decreto Supremo, de acuerdo a normativa emitida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- b) El horario de atención al público para las actividades del sector privado, en el marco de lo establecido en los incisos e) y f) del Parágrafo II del Artículo 3 del presente Decreto Supremo.

ARTÍCULO 9.- (JORNADA LABORAL).

- I. La jornada laboral del sector público y privado será en horario continuo.
- II. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social regulará el ingreso y salida de la jornada laboral del sector público del nivel central del Estado.
- III. Las ETA's regularán los horarios de ingreso y salida de la jornada laboral de sus propias entidades y sus dependencias, de acuerdo a normativa emitida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- IV. Las ETA's en el ámbito de sus competencias regulará el horario de ingreso y salida de la jornada laboral del sector privado de acuerdo a normativa emitida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, considerando las excepciones establecidas en el presente Decreto Supremo.
- V. En todos los casos antes señalados, la reglamentación que se emita debe prever un ingreso y salida escalonado a fin de evitar aglomeraciones y la propagación del Coronavirus (COVID-19), considerando lo establecido en el presente Decreto Supremo. (Chavez, 2020)

Antecedentes de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos

Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos empresa boliviana cuya principal función es el almacenaje de hidrocarburos líquidos en todo el territorio boliviano, fue creada el 21 de diciembre de 1936 por Decreto durante la presidencia de David Toro, asesorado por Don Dionisio Foianini y el Tcnl. Germán Busch.

Es una empresa estatal boliviana dedicada a la exploración, explotación, refinación, industrialización, distribución y comercialización del petróleo, gas natural y productos derivados.

La Guerra del Chaco, un conflicto originado en el control del Chaco Boreal y la supuesta existencia de petróleo en esa región, fue el marco que rodeó la creación de YPF. En efecto, el cese de hostilidades dejó al descubierto una serie de

estructuras corruptas e ineficientes que demandaban un cambio urgente. La compañía norteamericana Standard Oil -hasta ese momento único concesionario de los campos petrolíferos- en el contrabando de petróleo hacia su filial argentina, el Gobierno decide expulsarla del país, revirtiendo al Estado Boliviano todas sus propiedades. En la post-guerra, la empresa encarga la formación de cuadros profesionales que serían pilares en el desarrollo de YPFB.

Durante los años 40, pese a la inestabilidad política, YPFB obtiene un gran impulso de la mano del Presidente Gualberto Villarroel, quien apoya la construcción de refinerías, oleoductos e importante infraestructura para la comercialización de los productos de la empresa.

En los años 50, en entrega al trabajo desarrollado en la década anterior y al descubrimiento de nuevos yacimientos, el país logra transformarse de país importador de petróleo a país exportador, hasta entonces, la producción no había logrado abastecer la demanda interna, por lo cual se considera esta década como la "Etapa de Oro" de YPFB.

El año 1955, otro hito fundamental se produce con el inicio de operaciones del oleoducto Camiri-Yacuiba que permitiría la exportación a la Argentina. En la segunda mitad de los años 50, también se inicia la construcción del oleoducto Sica-Sica - Arica que permitiría realizar exportaciones de petróleo a Chile y otros países.

En 1955, el Gobierno del Presidente Víctor Paz Estenssoro promulga el Código del Petróleo, permitiendo el ingreso de capitales privados al negocio de los hidrocarburos. A principios de los 60, el crecimiento de la empresa y la producción de sus campos se estancan, obligando a YPFB a tomar créditos internacionales para desarrollar nuevos trabajos de exploración y perforación.

La gestión 1966 se perfora el pozo Monteagudo, con excelentes resultados. En 1967, se descubre San Alberto en Tarija. Esta década también marca la creación de la División de Gas en la Gerencia de Refinerías y Oleoductos en la empresa estatal.

En 1969, durante el gobierno de Alfredo Ovando Candia, se produce la segunda nacionalización de los hidrocarburos, entregados en concesión a través del Código del Petróleo a la compañía norteamericana Gulf Oil. Mediante un decreto ley, la nacionalización es impulsada por Marcelo Quiroga Santa Cruz, Ministro de Minas y Petróleo. El responsable del control y toma de los campos petrolíferos de la petrolera es el general Juan José Torres, posteriormente Presidente de la República.

En los 70 se promulga la Ley General de Hidrocarburos que define el marco de los nuevos contratos de operación. También se da inicio a la exportación de gas a la Argentina. Durante estos años, YPFB crea la división Santa Cruz, que controlaría la producción de diferentes campos de gas, y sobre cuya estructura se crearía la posterior Gerencia de Producción.

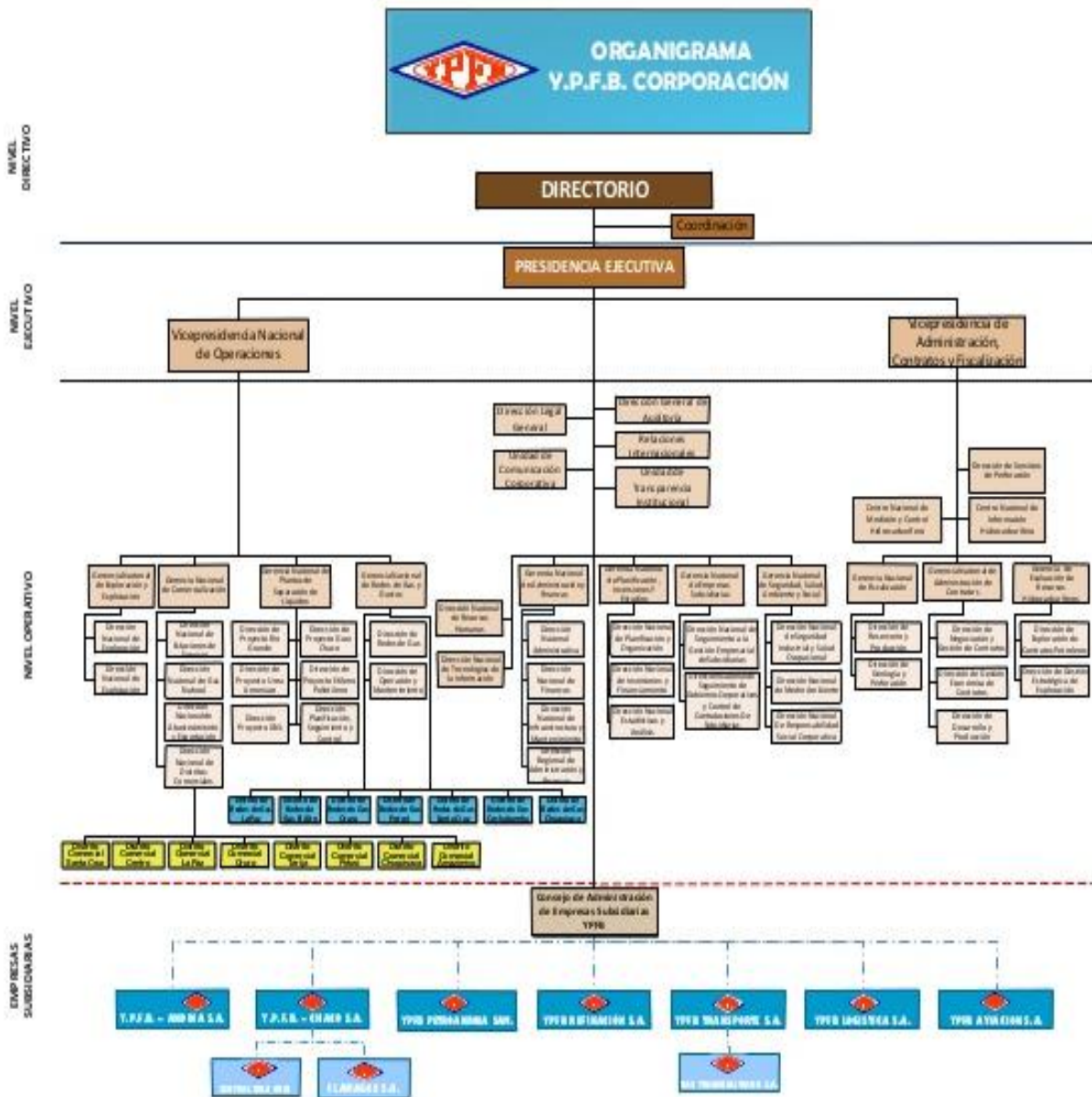
La década de los 80 es suscrita por una gran inestabilidad política, generada por diferentes golpes de Estado, mientras YPFB sufre los embates de la crisis económica y la hiperinflación. El Gobierno del Dr. Víctor Paz Estenssoro logra conjurar la crisis con el cuestionado decreto 21060.

Los años 90 se inauguran con la firma del polémico convenio "Borrón y Cuenta Nueva", un acuerdo político perjudicial para las finanzas de la empresa, por el cual se cancelan las obligaciones de la estatal argentina Gas del Estado con YPFB. No obstante, nuevos pozos descubiertos comienzan a producir y a mitigar de alguna manera los efectos de esta mala negociación.

Durante el proceso de capitalización de la empresa, conducido por Gonzalo Sánchez de Lozada a partir de 1996, YPFB pasa a capitales privados (Andina, Chaco, Petrobras y Transredes, capitalizada por Enron), En 2004, el Presidente Carlos Mesa convoca a un referéndum vinculante cuyo contenido hace referencia específica a la propiedad de los hidrocarburos, a la derogación de la Ley de Hidrocarburos promulgada por Sánchez de Lozada, y a la refundación de YPFB. El 1º de mayo de 2006, el Presidente Evo Morales nacionaliza los hidrocarburos. Actualmente las oficinas centrales, cuyo personal será la población de donde sacaremos la muestra para la presente investigación, se encuentran en la Calle Bueno N° 185, entre la Calle Federico Suazo y la Avenida Camacho de la ciudad de La Paz.

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

GRAFICO 1
ORGANIGRAMA DE YACIMIENTOS PETROLÍFEROS FISCALES BOLIVIANOS



LA PAZ

Cargos de la Oficina Central de YPFB_Calle Bueno N° 185

Presidencia Ejecutiva

Vicepresidencia Nal. de Operaciones (Vpno)

Vicepresidencia de Adm. de Contratos Y Fiscalización

Gerencia de Contrataciones Corp.

Gerencia General de Comercialización
Gerencia de Talento Humano Corp.
Gerencia de Admin. y Financiera Corp.
Gerencia Legal Corporativa
Gerencia de Tecnologías de la Información Corp.
Gerencia Nal. Planif. Inversión y Servicios
Gerencia de Planificación Corp.
Dirección de Comunicación Corp.
Dirección Nacional Administrativa

MISIÓN

Operar y desarrollar la cadena de hidrocarburos, garantizando el abastecimiento del mercado interno, el cumplimiento de los contratos de exportación y la apertura de nuevos mercados, generando el mayor valor para beneficio de los bolivianos.

VISIÓN

Corporación estatal de hidrocarburos, pilar fundamental del desarrollo de Bolivia, reconocida como un modelo de gestión eficiente, rentable y transparente, con responsabilidad social y ambiental y presencia internacional.

Atención en Salud de los Empleados de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos

Luego de aprobado el Código de seguridad Social en 1956 y por iniciativa de la Federación de Trabajadores Petroleros Privados y la Federación de Trabajadores de YPFB que querían tener un seguro de salud exclusivo para trabajadores petroleros, se crea mediante Decreto Supremo 5083 del 10 de Noviembre de 1958 la Caja de Seguro Social de Trabajadores Petroleros, encargada de la gestión, aplicación y ejecución de los seguros de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales; seguro de invalidez, vejez y muerte, del régimen de asignaciones familiares y de vivienda popular.

Los trabajadores de YPFB deciden retirarse de la Caja, por considerar económicamente altos los aportes, es así que los trabajadores petroleros privados se hacen cargo de la institución, el año 1959 nace la primera Administración Regional en la ciudad de Cochabamba, con el establecimiento de una clínica piloto para la atención central de los cuatro distritos, en respuesta a la demanda de los trabajadores petroleros privados, pues esta ciudad se había convertido en el centro de operaciones de dichos trabajadores.

El mismo año se inicia también la prestación de servicios médicos en Yacuiba, en el hospital del pueblo que había sido recientemente inaugurado, posteriormente se instaló una pequeña clínica propia en un lugar alquilado, con capacidad para 10 camas, un quirófano equipado, el equipo hospitalario indispensable y 5 profesionales médicos.

En julio de 1961, la Caja comienza a brindar atención médica en Santa Cruz y se crea la Administración Regional, en La Paz, se compraban servicios completos de consulta externa e internación, en medicina general y especializada a la clínica Santa Isabel, posteriormente se la compra para convertirla en la Clínica Petrolera. En otros distritos, donde aún no se tenía infraestructura, se compraban servicios médicos de acuerdo a la necesidad de los trabajadores afiliados a la Caja.

El 28 de marzo de 1972, mediante D.S. 10173, se cambia la denominación de la institución a Caja Petrolera de Seguro Social. Mediante Decreto Supremo 10260, el 19 de mayo de 1972 los trabajadores de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos se incorporan a la Caja Petrolera; y se realiza un convenio en el que se les reconoce su antigüedad, y se comprometen a ponerse al día con sus aportes.

Por última vez, se cambia el nombre de la institución, de Caja Petrolera de Seguro Social a Caja Petrolera de Salud mediante el Decreto Supremo 21637 del 25 de junio de 1987, modificando sus Estatutos de seguro Integrado a Seguro a Corto Plazo. (YPFB, 2020)

Capítulo III

Metodología

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, debido a que se hará un análisis de las partes, elementos y rasgos principales del problema de investigación y se describe la situación actual del estrés laboral y su relación con el teletrabajo en los empleados de la empresa Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz.

Los estudios descriptivos según Hernández (2014), son en los cuales se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, R. 2014, p. 92)

Diseño de Investigación

La investigación es no experimental, ya que se basa específicamente en analizar el estrés laboral existente relacionado al teletrabajo en los funcionarios públicos de YPFB. Para Hernández, R. (2014) las investigaciones no experimentales, son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Hernández, R. 2014, p. 152)

Enfoque Cuantitativo

La presente investigación mide el estrés laboral relacionado al teletrabajo en los funcionarios públicos cuantificando los resultados de los instrumentos. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, R. 2014, p. 4)

Variables

Variable 1. – Estrés relacionado al teletrabajo en Funcionarios Públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la Ciudad de La Paz

Variable 2. –

- Estructura sociodemográfica
- Estructura laboral
- Sintomatología física asociada al estrés
- Estados de ansiedad
- Estados de depresión

Definición conceptual de las variables

Estrés. - Reacción del ser humano ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, y pueden estar al servicio de la supervivencia del sujeto y de la especie.

Estructura psicosocio demográfica. – Características asociadas a las generalidades de la muestra.

Estructura laboral. – Trato entre los integrantes de la Organización

Sintomatología física asociada al estrés. – Síntomas físicos ocasionados por estrés.

Estados de ansiedad. – Preocupaciones persistentes y excesivas por eventos comunes, difícil de controlar afectando físicamente.

Estados de depresión. - Estado de ánimo depresivo, sensación persistente de tristeza.

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

TABLA 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CATEGORÍA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTO
Variable 1 Estrés	Estrés Normal Tendencia al Estrés Estrés Patológico	Acidez o ardor en el estomago	Tipo Likert De 1 al 4	Escala Sintomática de Estrés SEPO ARO
		Pérdida de apetito		
		Deseos de Vomitar o vómitos		
		Dolores abdominales		
		Diarreas u orinar frecuentemente		
		Dificultades para quedarse dormido		
		Pesadillas		
		Dolores de cabeza		
		Disminución del deseo sexual		
		Mareos		
		Palpitaciones o latidos irregulares del corazón		
		Temblor o sudoración en las manos		
		Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico		
		Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico		
		Falta de energía o depresión		
		Fatiga o debilidad		
		Nerviosismo o ansiedad		
		Irritabilidad o enfurecimientos		
CATEGORÍA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTO
Variable 2 Ansiedad y Depresión	Ansiedad Depresión	Sentimientos de excitación, nerviosismo y tensión.	Tipo Dicotómica	Escala de ansiedad y depresión de Goldberg (1998)
		Estado de preocupación.		
		Estado de irritabilidad.		
		Dificultad para relajarse.		
		Dificultad para dormir.		
		Dolores de cabeza o nuca.		
		Síntomas: temblores, hormigueos, mareos, sudores, diarrea.		
		Estado usted preocupado por su salud		
		Dificultad para conciliar el sueño, para quedarse dormido.		
		Poca energía.		
		Perdida usted el interés por las cosas.		
		Perdida la confianza en sí mismo.		
		Sentimiento desesperanzado, sin esperanzas.		
		Dificultad para concentrarse.		
		Pérdida de peso.		
		Despertar demasiado temprano		
		Sentimiento de enlentecimiento.		
		Tendencia a encontrarse peor por las mañanas.		

Variables cuantitativas

Las variables cuantitativas “explican magnitudes de un proceso que pueden ser medidas a través del uso de escalas numéricas”, “estas se clasifican en discretas y continuas” Breilh (1985, mencionado en Tintaya, 2008) la presente investigación se realizó tomando en consideración solo valores enteros, en este sentido se hizo referencia a variables discretas y se realizó un análisis estadístico de la frecuencia de las respuestas.

Población y Muestra

Población

La población de la presente investigación es de 386 funcionarios públicos que son todos los desempeñan su trabajo en inmediaciones de la oficina central de YPFB, ubicada en la Calle Bueno N°185 entre Federico Suazo y Camacho. Hernández Sampieri menciona que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, R. 2014, p. 274)

Muestra

Para la muestra se consideró un número de 192 funcionarios, los cuales participaron de manera voluntaria para la investigación, se define la muestra como un “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (Hernández, R. 2014, p. 273)

El tipo de Muestra para la presente investigación es probabilístico porque todos tienen la probabilidad de participar, como lo indica Hernández (2014, p 175) es un “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. En este sentido, se hizo llegar la invitación a ser parte del estudio a todos los funcionarios y ellos decidieron su participación.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Para la presente investigación se usó los cuestionarios: “Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral”, “Escala Sintomática de Estrés SEPO ARO” y el “Test de Goldberg”, estos cuestionarios fueron utilizados por Michelle Daniela

Arguello Carrión, en el trabajo de fin de carrera “Síntomatologías de Estrés, Ansiedad y Depresión en el Teletrabajo Ante el Covid-19: El Caso de una Empresa de Turismo en la Ciudad De Quito- Ecuador, 2020”; publicada el 27 de julio de 2020 por la Facultad de Ciencias del Trabajo y del Comportamiento de la Universidad Internacional SEK de Quito Ecuador.

Descripción de los Cuestionarios

Cuestionario de perfil psicosocial demográfico y laboral

Los datos de perfil psicosociales demográficos permitirán recopilar la información de manera más efectiva, e identificar las diferentes características de los trabajadores debido a que las aplicaciones de estas encuestas serán de manera anónima. Los datos recaudados serán fundamentales para el análisis de los resultados de las encuestas. (Arguello, 2020, p. 27).

Escala Sintomática de estrés de Seppo Aro

Está compuesta por 18 ítems y fue creada por un autor finlandés en 1980, los diferentes ítems están asociados con estados de estrés de naturaleza psicosomática o emocional y las respuestas se expresan en una escala con cuatro frecuencias, de 0 a 3, siendo:

0. Raramente o Nunca.
1. Algunas veces.
2. Frecuentemente.
3. Muy frecuentemente.

Los resultados posibles entre 0 y 54 y al sumar los puntos de 0 a 8 se consideran “estrés normal”; de 8 a 10, “tendencias al estrés”; y puntuaciones de 10 se asocian con “estrés patológico” (Arguello, 2020) pág 27.

Test de Goldberg

Fue creado por David Goldberg en 1998, está compuesto por 2 sub escalas con 9 ítems en cada una de ellas:

1. Subescala de Ansiedad. (1-9)
2. Subescala de Depresión (10-18)
3. Cuenta con dos respuestas posibles (Sí o No).

Los resultados se expresan de la siguiente manera 4 o más puntos positivos en la Subescala de ansiedad y 2 o más en la subescala de depresión reflejan un problema existente, mientras más severo sea el problema mayor será la puntuación siendo el máximo posible de 9 respuestas afirmativas en cada una de las subescalas (Arguello, 2020 p. 27).

Para (Tintaya, 2008, p. 160), un cuestionario está conformado por preguntas y respuestas estructuradas que tiene pre definido los indicadores y las escalas que facilitan la agrupación y clasificación adecuada de los datos y disminuye el error o la vaguedad de la información.

Confiabilidad de los instrumentos:

Para la aplicación de los Instrumentos de investigación se realizó una prueba piloto sobre 15 Funcionarios de la empresa Cámara Nacional de Comercio que comparten las mismas características de la muestra que participó en la investigación en relación a la modalidad de teletrabajo. Esto se hizo a fin de obtener la confiabilidad de los instrumentos en general mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y con el sistema informativo SPSS 20. Los resultados fueron los siguientes:

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

- El Test de Golberg muestra una confiabilidad muy alta, de 0,753, lo que significa que es confiable y que se puede aplicar a nuestro contexto

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	18

- La Escala Sintomática de estrés de Seppo Aro muestra una confiabilidad muy alta, de 0,851, lo que significa que es confiable y que se puede aplicar a nuestro contexto.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	18

Procedimiento

La presente investigación se desarrolla mediante la aplicación de los cuestionarios a los funcionarios de la sede central de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos en la ciudad de La Paz; los cuestionarios son: “Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral”, “Escala Sintomática de Estrés SEppo ARO” y el “Test de Goldberg”, de esta manera se podrá describir la relación entre el nivel de estrés de los funcionarios con el teletrabajo, durante el primer semestre de la gestión 2021.

El procedimiento de la presente investigación consiste en las siguientes etapas:

- Etapa 1: Aplicación del “Cuestionario de perfil sociodemográfico y laboral”
- Etapa 2: Aplicación de “Escala Sintomática de Estrés SEppo ARO”
- Etapa 3: Aplicación del “Test de Goldberg”
- Etapa 4: Elaboración y análisis de resultados

Capítulo IV

Presentación de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación y un análisis de los mismos. El mismo estará organizado en las siguientes partes:

Primera parte. - Descripción de la información general de los sujetos de investigación.

Segunda parte. - Descripción de las actividades laborales de los sujetos de la investigación.

Tercera parte. - Descripción de la percepción sobre la emergencia sanitaria por COVID - 19.

Cuarta parte. - Descripción de ansiedad y depresión

Quinta parte. - Descripción de la variable de investigación: Estrés

Los resultados obtenidos se sistematizaron mediante el uso del programa estadístico SPSS, versión 20, y Microsoft Excel 2013. Esto facilitó el análisis y la realización de la descripción de la relación, mismas que serán presentadas en, gráficos y cuadros para una observación más clara de cada resultado obtenido.

Los resultados obtenidos son analizados de acuerdo a los objetivos trazados para la investigación y de acuerdo con las variables, dimensiones e indicadores de estudio. Para ello, se emplearán tablas de frecuencias, gráficos e indicadores estadísticos de los resultados obtenidos en el cuestionario estructurado.

1. Descripción de la Información General de los Sujetos de Investigación

A continuación, se mostrará la información general de los sujetos que participaron en la investigación.

Esta información se obtuvo mediante la aplicación del cuestionario psicosocial demográfico, donde se brinda se da información sobre los sujetos de la investigación.

TABLA 2

SEXO DE LOS PARTICIPANTES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	90	46,9	46,9	46,9
	Masculino	102	53,1	53,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

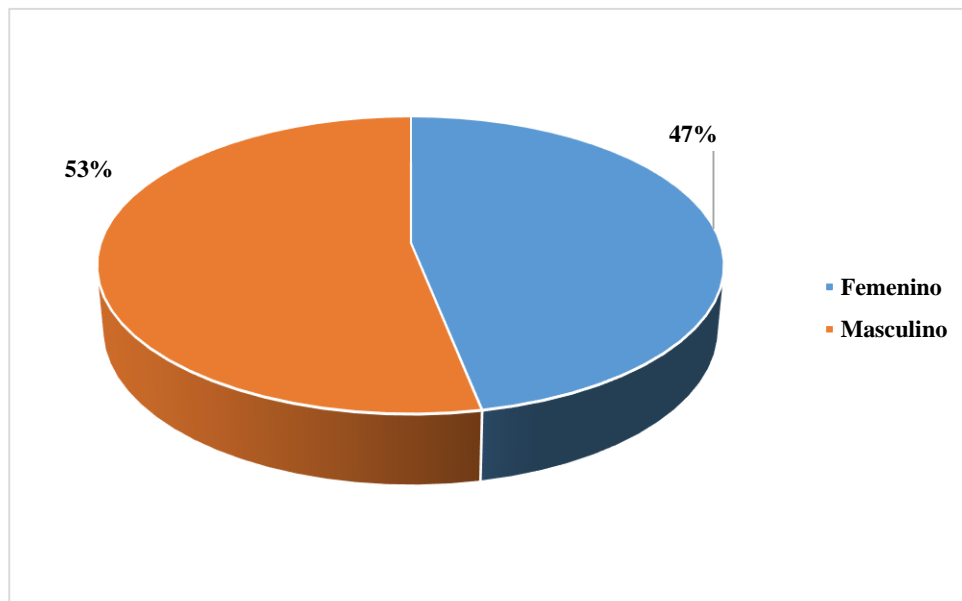


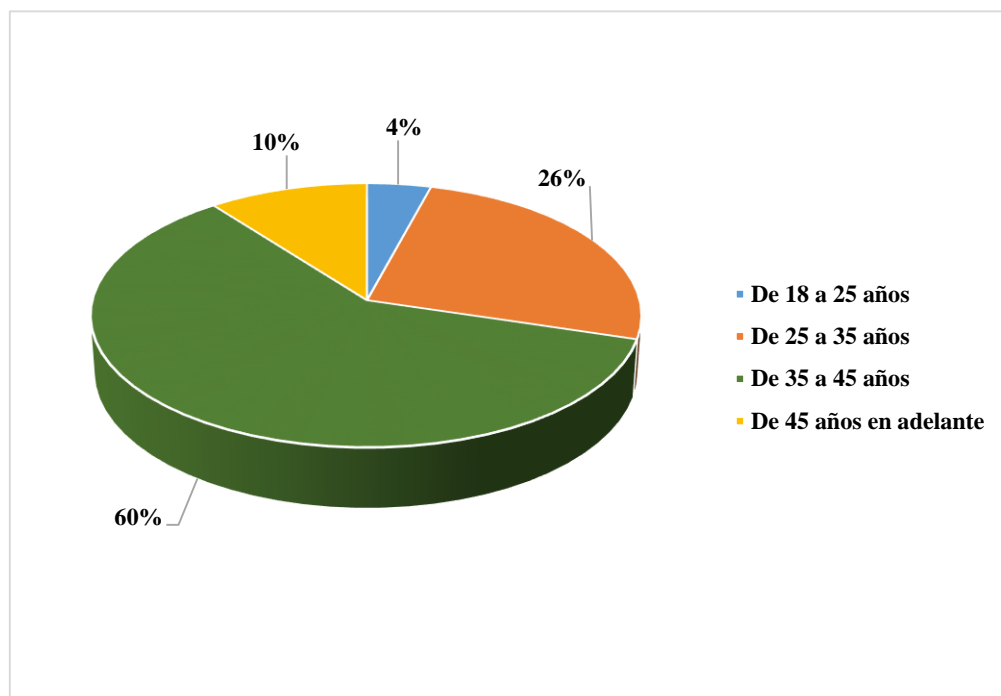
GRAFICO 2

SEXO DE LOS PARTICIPANTES

A partir de los resultados obtenidos se puede ver que de los 192 encuestados en relación al sexo al que pertenecen se puede observar que el, 53% (102s) respondió que era de sexo masculino. En segundo lugar, se puede ver un 47% (90s) es de sexo femenino.

TABLA 3*EDAD DE LOS PARTICIPANTES*

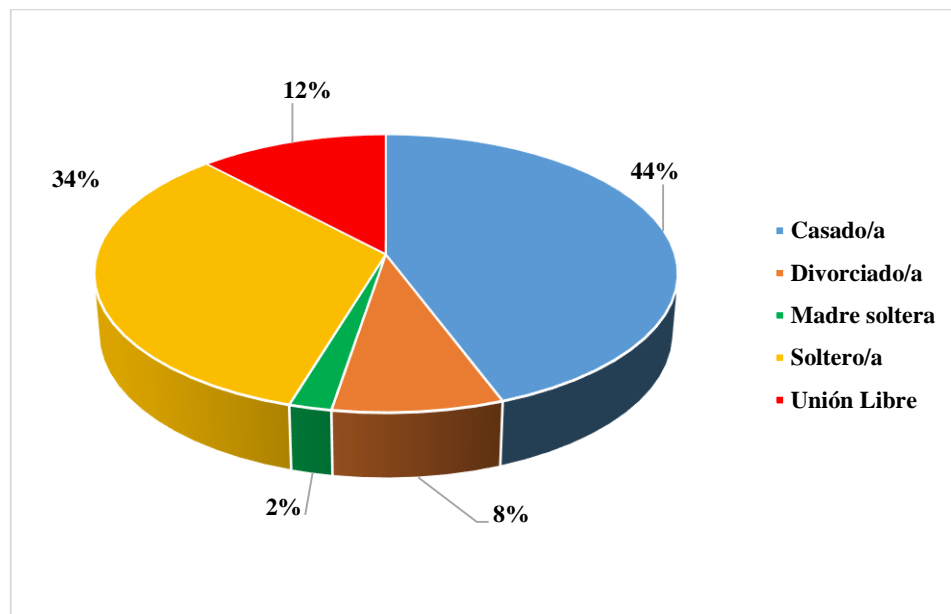
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 18 a 25 años	8	4,2	4,2	4,2
	De 25 a 35 años	49	25,5	25,5	29,7
	De 35 a 45 años	115	59,9	59,9	89,6
	De 45 años en adelante	20	10,4	10,4	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

**GRAFICO 3***EDAD DE LOS PARTICIPANTES*

La edad de los participantes se sitúa en un mayor porcentaje en los rangos de 35 a 45 años agrupando un 60% (115s) de los entrevistados; 26% (49s) que tenía entre 25 a 35 años; el 10% (20s) indicó la edad de 45 años en adelante; y por último el 4% (8s), está situado entre los 18 a 25 años. Estos datos indican que los participantes de la investigación en su mayoría se encontraban en un rango de 35 a 45 años.

TABLA 4*ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIPANTES*

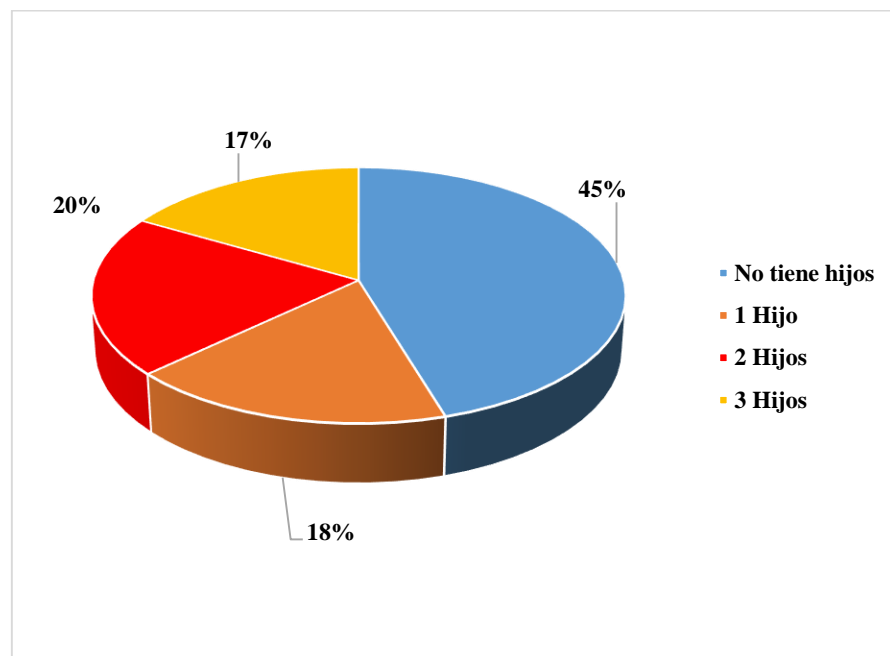
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	85	44,3	44,3	44,3
	Divorciado/a	16	8,3	8,3	52,6
	Madre soltera	4	2,1	2,1	54,7
	Soltero/a	64	33,3	33,3	88,0
	Unión Libre	23	12,0	12,0	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 4***ESTADO CIVIL DE LOS PARTICIPANTES*

En la gráfica 4 se puede observar que, en relación al estado civil, 44% (85s) respondió que estaba casado. En segundo lugar, se puede ver un 34% (64s) se encontraba soltero. En tercer lugar, se observa que 12% (23s) están en unión libre. Asimismo, 8% (16s) indicó que eran divorciados y por último el 2% (4s) Madres solteras.

TABLA 5*NÚMERO DE HIJOS DE LOS PARTICIPANTES*

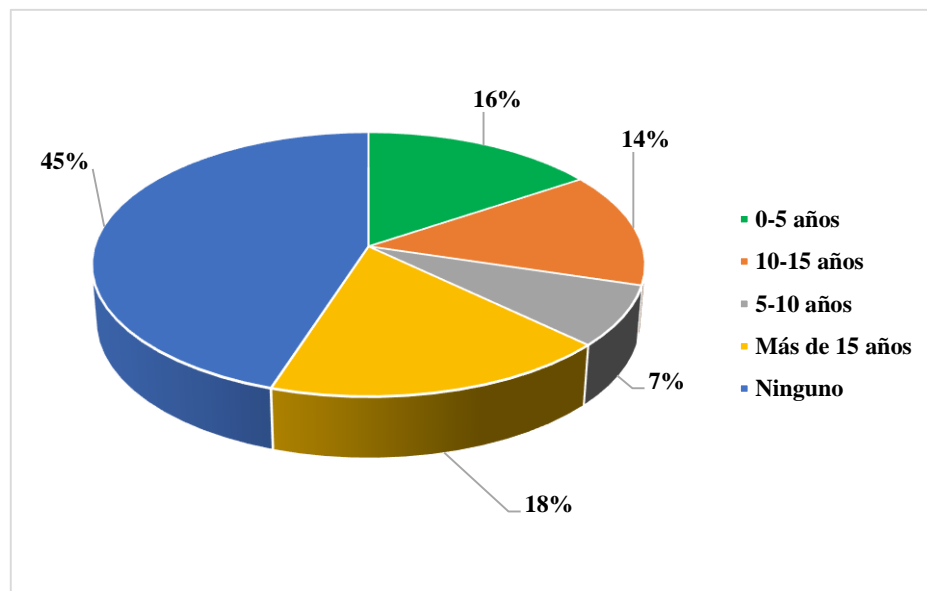
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No tiene hijos	87	45,3	45,3	45,3
	1 Hijo	34	17,7	17,7	63,0
	2 Hijos	39	20,3	20,3	83,3
	3 Hijos	32	16,7	16,7	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

**GRAFICO 5***NÚMERO DE HIJOS DE LOS PARTICIPANTES*

Respecto al número de hijos que tenían los participantes se puede observar que un 45% (87s) no tenían hijos; el 20% (39s) tenía 2 hijos; asimismo el 18% (34s) tenían 1 hijo; y por ultimo un 17% (32) refirió tuvo 3 hijos.

TABLA 6*EDADES DE LOS HIJOS DE LOS PARTICIPANTES*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-5 años	30	15,6	15,6	15,6
	10-15 años	27	14,1	14,1	29,7
	5-10 años	15	7,4	7,4	37,1
	Más de 15 años	33	17,9	17,9	55,0
	Ninguno	87	45,0	45,0	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 6***EDADES DE HIJOS DE LOS PARTICIPANTES*

En la gráfica 6 se muestra la edad de los hijos de los participantes. De los resultados obtenidos se puede observar que 45% (87s) manifestó que no tenía hijos; el 18% (33s) refirió que tenían hijos mayores a los 15 años; el 16% (30s) tenían hijos entre los 0 a 5 años; un 14% (5s) manifestó que tenían hijos entre los 10 a 15 años; y por último el 7% (15s) tenía hijos entre los 5 a 10 años.

TABLA 7

NIVEL DE ESTUDIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Especialista / Maestría	39	20,3	20,3	20,3
	Otro	16	8,3	8,3	28,6
	Primaria	8	4,2	4,2	32,8
	Secundaria	4	2,1	2,1	34,9
	Técnico / Tecnológico	19	9,9	9,9	44,8
	Universitario	106	55,2	55,2	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

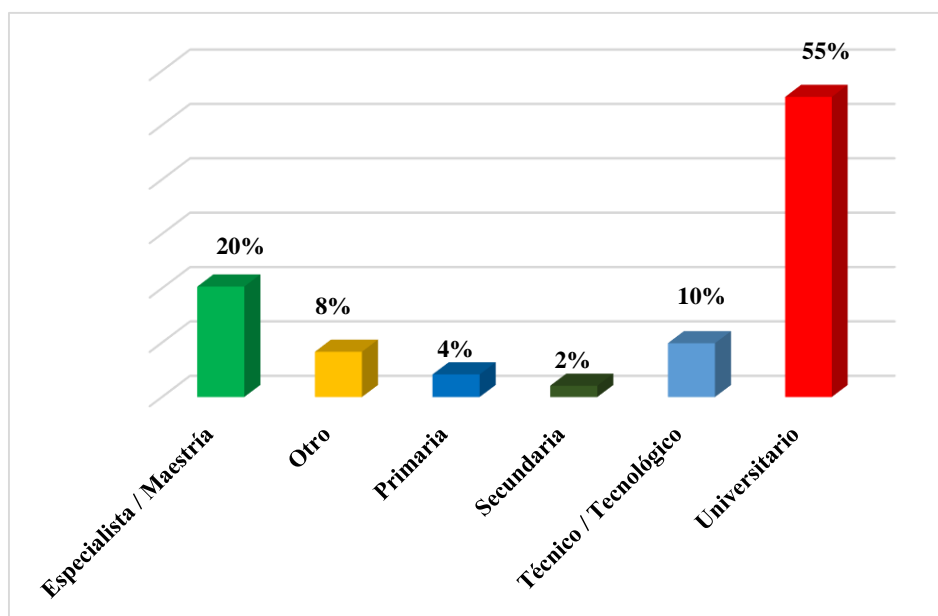


GRAFICO 7

NIVEL DE ESTUDIOS

En esta gráfica 7 se muestra el nivel de estudio de los participantes, donde se puede observar que 55% (106s) manifestó que estudio a nivel universitario; el 20% (39s) tenía una especialidad o maestría; asimismo el 10% (19s) refirió que realizó estudios a nivel técnico; 8% (16s) otro tipo de estudio; un 4% (8s) tenía estudios a nivel primaria; y por último el 2% (4s) estudio a nivel secundaria.

2. Descripción de las Actividades Laborales de los Sujetos de la Investigación

A continuación, se mostrará la información acerca de las actividades laborales que desarrollan los sujetos de la investigación.

TABLA 8

CIUDAD DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La Paz	188	97,9	97,9	97,9
	Santa Cruz	4	2,1	2,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

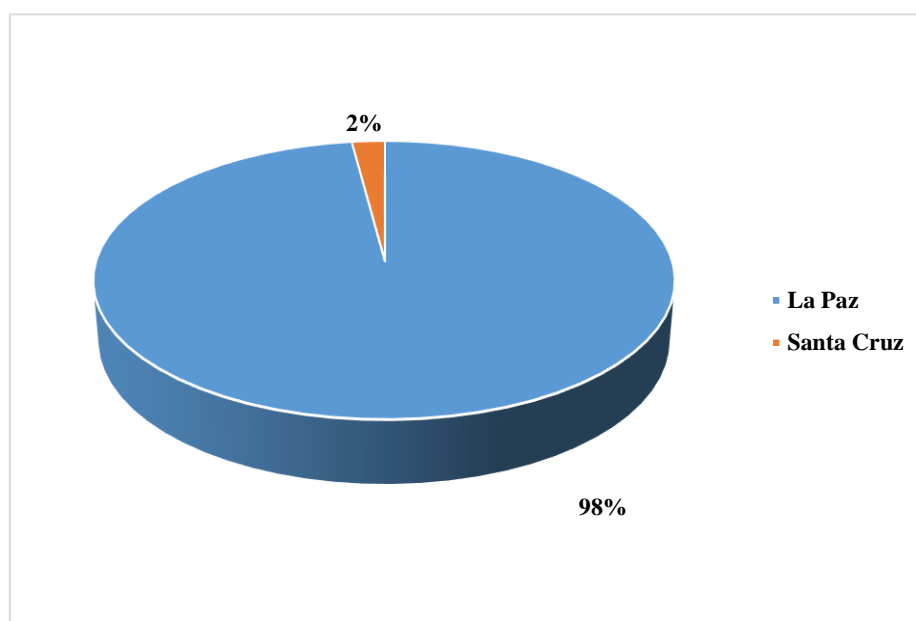


GRAFICO 8

CIUDAD DE TRABAJO

A partir de los resultados obtenidos se puede ver que de los 192 en relación al lugar de trabajo se puede observar que el 98% (188s) trabajan en la ciudad de La Paz; un 2% (4s) trabajan en la ciudad de Santa Cruz.

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

TABLA 9

ÁREA DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Dirección de Administración del Personal	8	4,2	4,2	4,2
	Dirección de Análisis Jurídico Corporativo	16	8,3	8,3	12,5
	Dirección de Auditoría Interna	4	2,1	2,1	14,6
	Dirección de Finanzas Corporativa	79	41,1	41,1	55,7
	Dirección de Gestión de Contratos	4	2,1	2,1	57,8
	Dirección de Gestión Económica y Financiera	15	7,8	7,8	65,6
	Dirección Técnica de Administración de Contratos	8	4,2	4,2	69,8
	Distrital de Redes de Gas La Paz	58	30,2	30,2	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

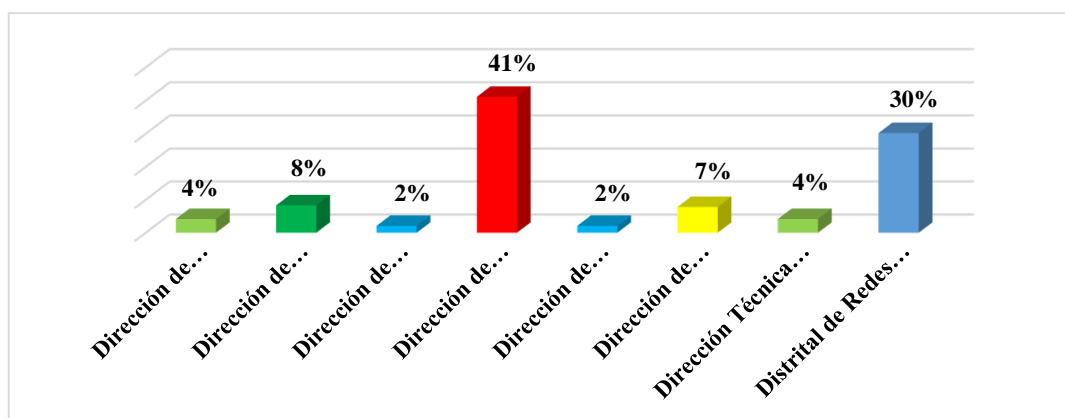


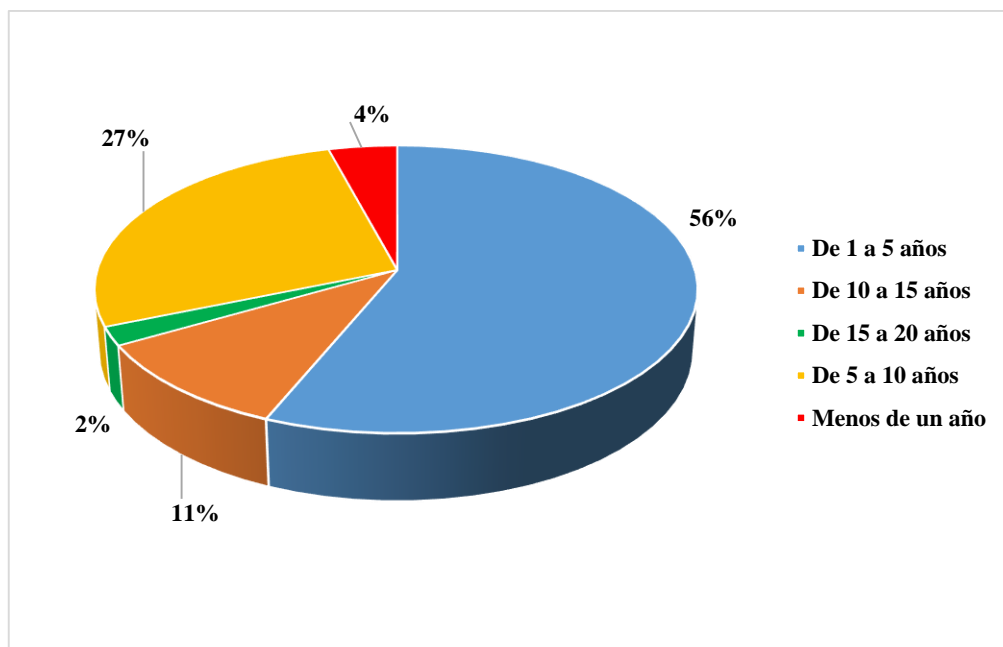
GRAFICO 9

ÁREA DE TRABAJO

A partir de los resultados obtenidos y como se puede observar en la gráfica 9, 41% (79s) de los entrevistados manifestaron que eran de la Dirección de Finanzas corporativa. Asimismo, se puede ver que 30% (58s) pertenecían a la Distrital de redes de Gas de La Paz, el 8% (16s) es de la Dirección de análisis jurídica, un 7%(15s) desarrolla sus actividades en la Dirección de gestión económica y financiera.

TABLA 10*ANTIGÜEDAD*

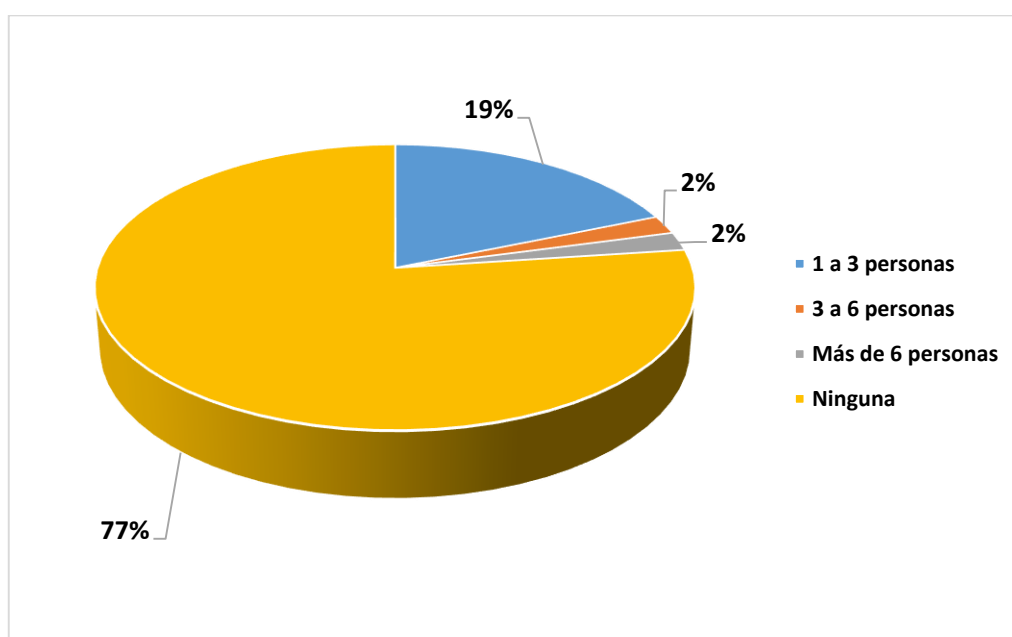
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1 a 5 años	108	56,3	56,3	56,3
	De 10 a 15 años	20	10,4	10,4	66,7
	De 15 a 20 años	4	2,1	2,1	68,8
	De 5 a 10 años	52	27,1	27,1	95,8
	Menos de un año	8	4,2	4,2	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 10***ANTIGÜEDAD*

En cuanto a la antigüedad en la empresa YPFB, un 56% (108s), manifestaron que estarían trabajando entre 1 a 5 años, el 27% (52s) manifestó que trabajan de 5 a 10 años; un 11% (20s) está entre 10 a 15 años; un 4% (8s) están menos de un año en la empresa y un 2 % (4s) se encontraría trabajando de 15 a 20 años.

TABLA 11*CANTIDAD DE PERSONAS A CARGO*

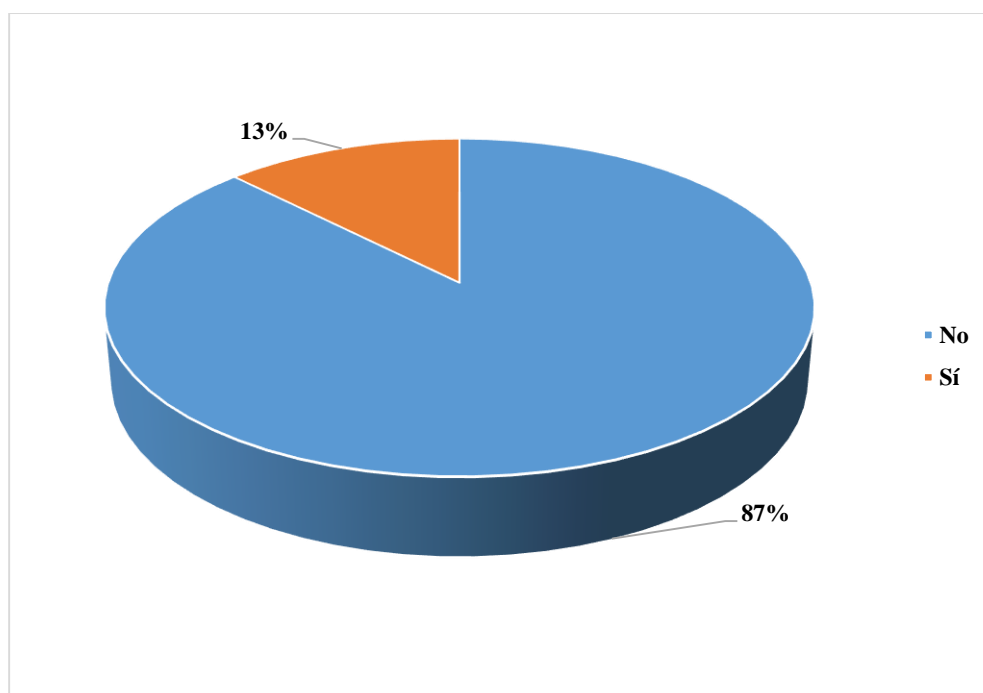
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 a 3 personas	36	18,8	18,8	18,8
	3 a 6 personas	4	2,1	2,1	20,8
	Más de 6 personas	4	2,1	2,1	22,9
	Ninguna	148	77,1	77,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 11***CANTIDAD DE PERSONAS A CARGO*

En cuanto a la cantidad de personas a cargo, un 77% (108s), manifestaron que estarían trabajando entre 1 a 5 años, el 27% (52s) manifestó que trabajan de 5 a 10 años; un 11% (20s) está entre 10 a 15 años; un 4% (8s) están menos de un año en la empresa y un 2 % (4s) se encontraría trabajando de 15 a 20 años.

TABLA 12*EVALUACIÓN LABORAL*

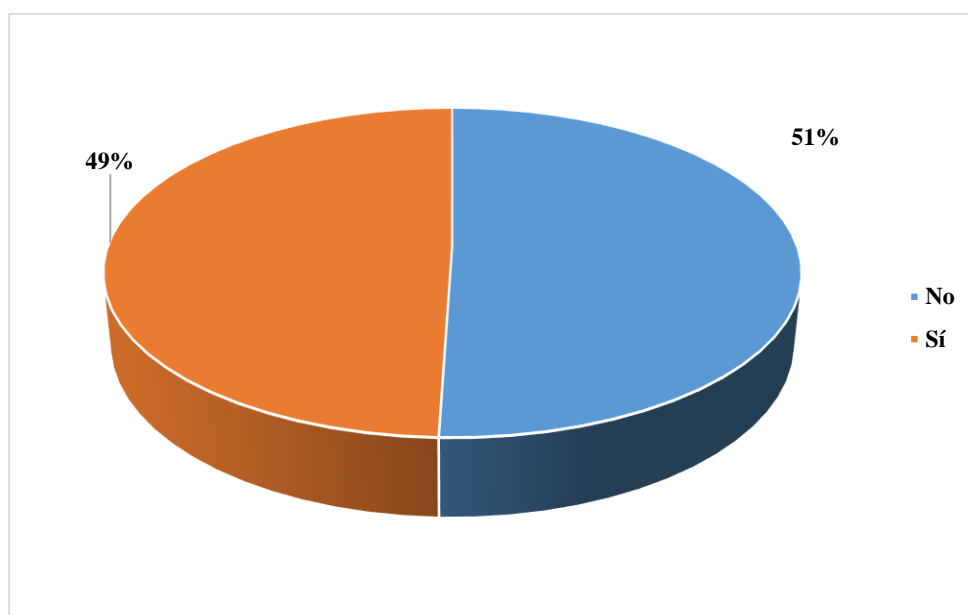
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	168	87,5	87,5	87,5
	Sí	24	12,5	12,5	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 12***EVALUACIÓN LABORAL*

En la gráfica 12 se puede observar la descripción de la evaluación laboral donde un 87% (168s) manifestaron que este año no fueron evaluados por la institución y el 13% (24s) si fueron evaluados.

TABLA 13*ESTABILIDAD LABORAL*

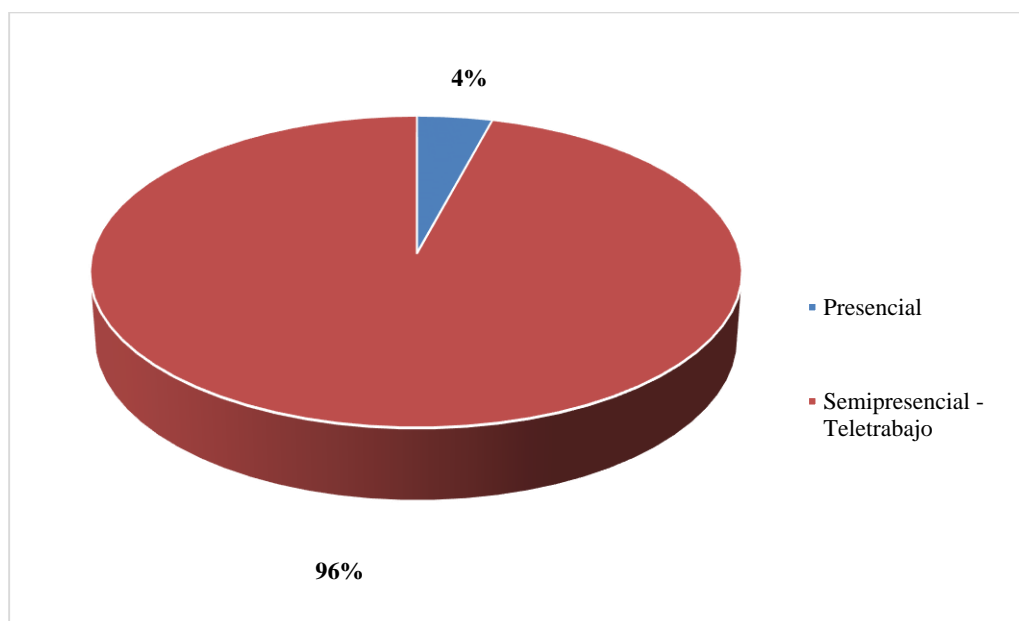
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	97	50,5	50,5	50,5
	Sí	95	49,5	49,5	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 13***ESTABILIDAD LABORAL*

En cuanto a la percepción de estabilidad laboral en la institución laboral un 51% (97s) refirieron que no sienten que la institución brinde estabilidad laboral y en contraparte un 49% (95s) perciben que a institución si brinda estabilidad laboral.

TABLA 14*MODALIDAD DE TRABAJO ACTUAL*

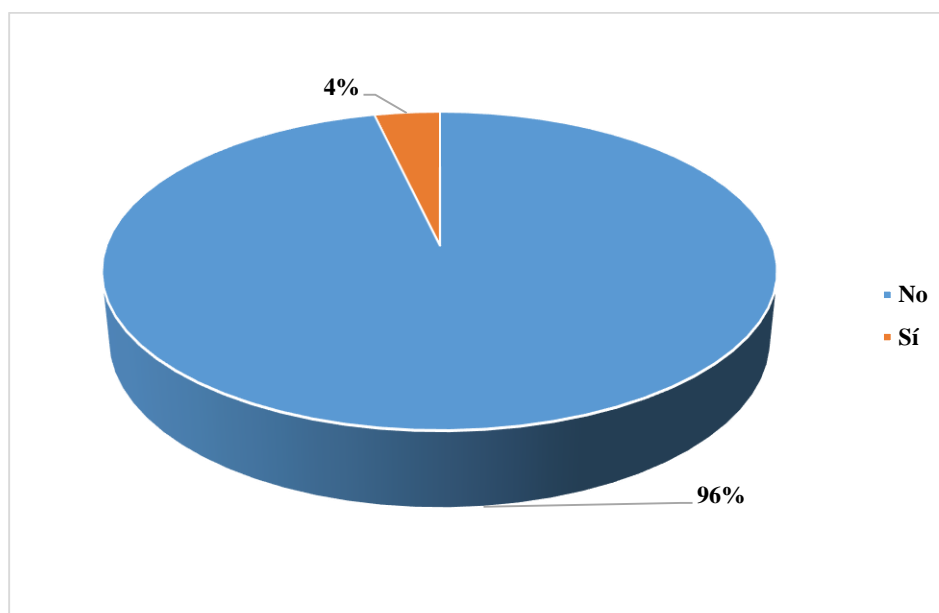
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Presencial	8	4,2	4,2	4,2
	Semipresencial - Teletrabajo	184	95,8	95,8	100,0
	Total	192	100,0	100,0	100,0

**GRAFICO 14***MODALIDAD DE TRABAJO ACTUAL*

A partir de los resultados obtenidos se pudo observar que de los 192 participantes de la investigación el 96% (184s) se encuentra realizando actividades laborales semipresenciales y teletrabajo, es decir existen días en los cuales ellos asisten a la institución para cumplir sus funciones y otros días se encuentran en su casa y el 4%(8s), desarrolla actividades en la modalidad de teletrabajo.

TABLA 15*MODALIDAD DE TRABAJO ANTERIOR*

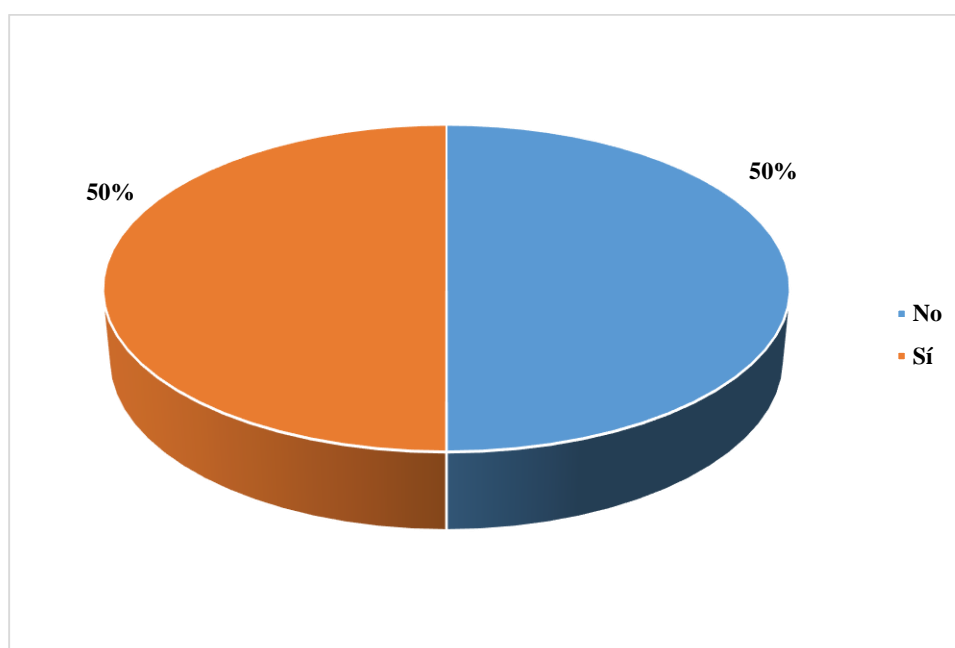
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Teletrabajo	185	96,4	96,4	96,4
	Sí Teletrabajo	7	3,6	3,6	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 15***MODALIDAD DE TRABAJO ANTERIOR*

En la gráfica 15 se puede ver que el 96%(185s), refirió que antes de la emergencia sanitaria no realizo actividades laborales mediante teletrabajo y que el 4% (7s) si realizó actividades de teletrabajo.

TABLA 16*RENDIMIENTO LABORAL*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	96	50,0	50,0	50,0
	Sí	96	50,0	50,0	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 16***RENDIMIENTO LABORAL*

En relación al rendimiento laboral en la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria el 50% (96) refirió no hubo afectación en el rendimiento y que el 50% (96) si su hubo afectación.

3. Descripción De La Percepción Sobre La Emergencia Sanitaria Covid - 19

A continuación, se mostrará la información sobre la percepción de los sujetos acerca de la emergencia sanitaria declarada por la presencia de la pandemia a causa del COVID -19.

TABLA 17

AFECTACIÓN ECONÓMICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	42	21,9	21,9	21,9
	Sí	150	78,1	78,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

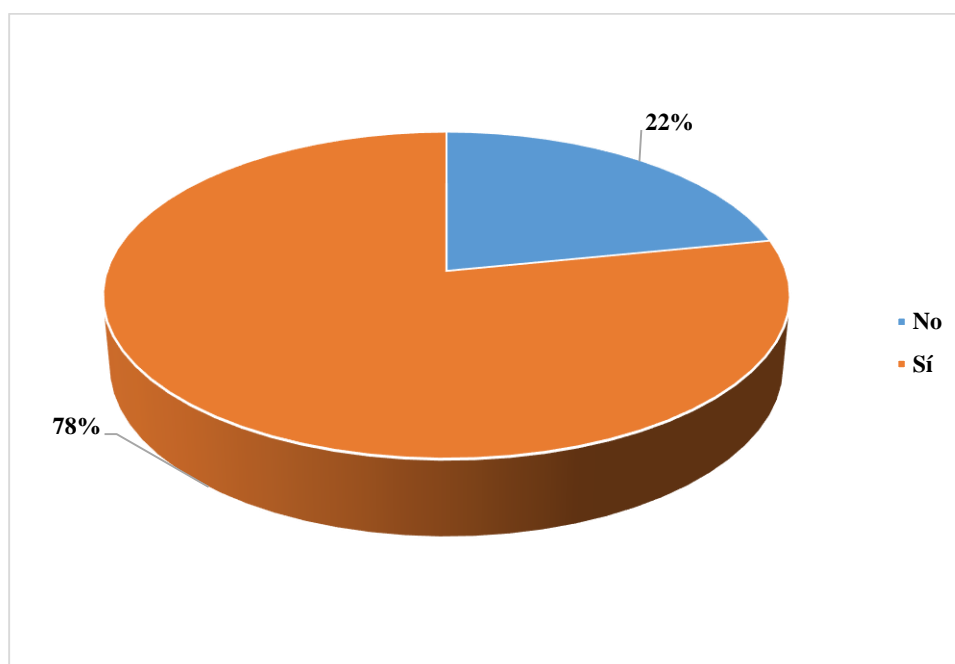


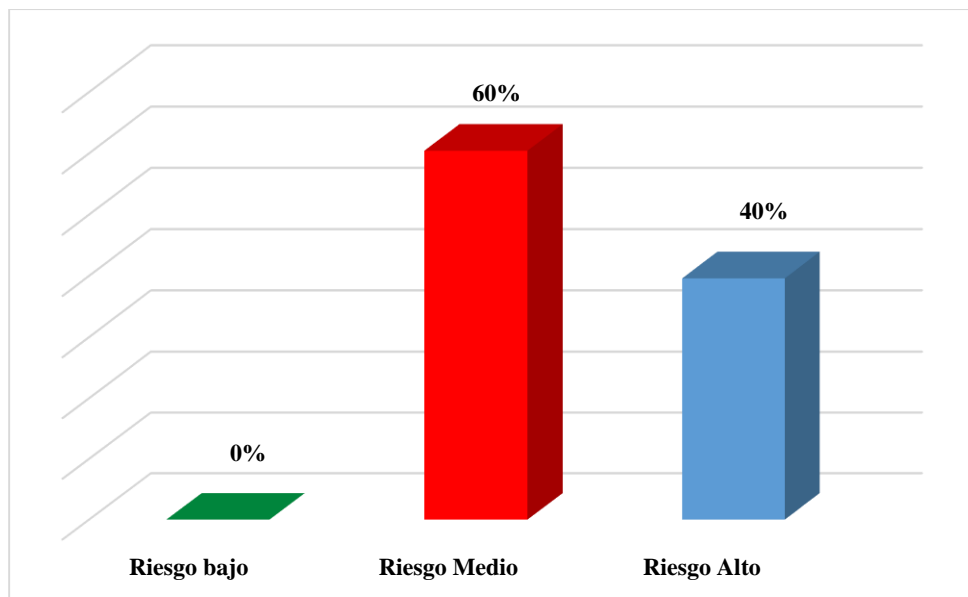
GRAFICO 17

AFECTACIÓN ECONÓMICA

En la gráfica 17 se puede observar que un 78% (150s), manifestaron que sí tuvieron una afectación económica por causa de la emergencia sanitaria y un 22% (42s) que no hubo afectación económica.

TABLA 18*RIESGO DE CONTAGIO*

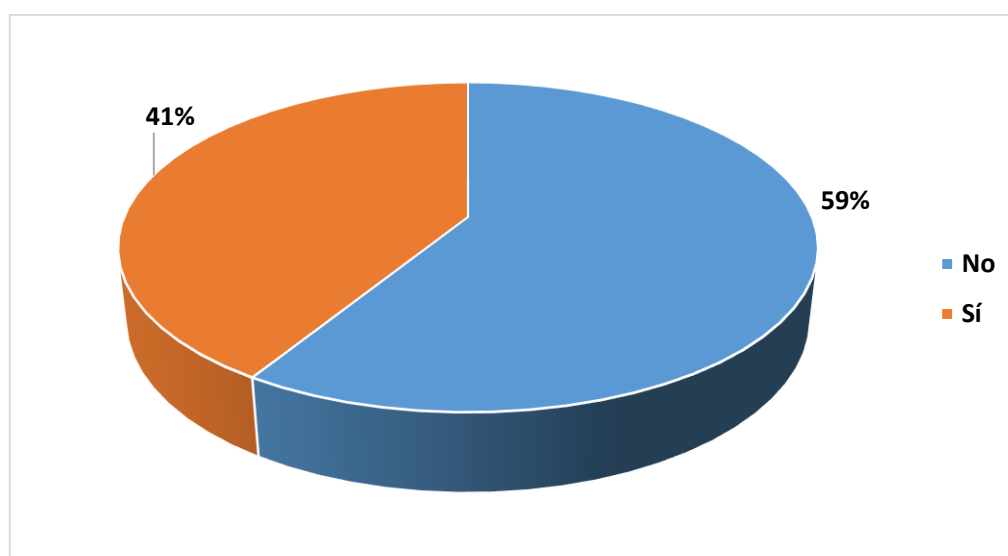
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Riesgo bajo	0	0,0	0,0	0,0
	Riesgo Medio	116	60,4	60,4	60,4
	Riesgo Alto	76	39,6	39,6	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 18***RIESGO DE CONTAGIO*

En cuanto a lo consideración de riesgo de contagio del COVID-19, el 60% (116) mencionaron que es de riesgo medio, un 40% (76), refirieron que es de riesgo alto el contagio del COVID y por ultimo con un 0% es de riesgo bajo.

TABLA 19*ASISTENCIA AL PSICÓLOGO*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	113	58,9	58,9	58,9
	Sí	79	41,1	41,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 19***ASISTENCIA AL PSICÓLOGO*

En cuanto a la consulta a los participantes acerca de la asistencia al psicólogo en alguna ocasión el 59% (113) refirió que no asistió y un 41% (79) manifestaron que si asistieron alguna vez.

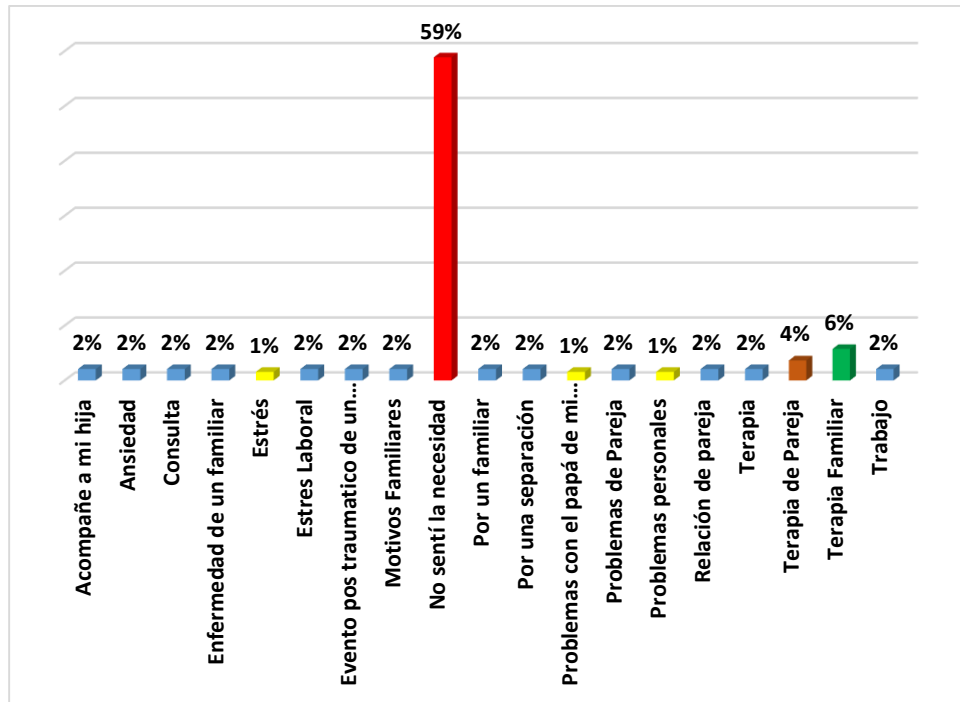


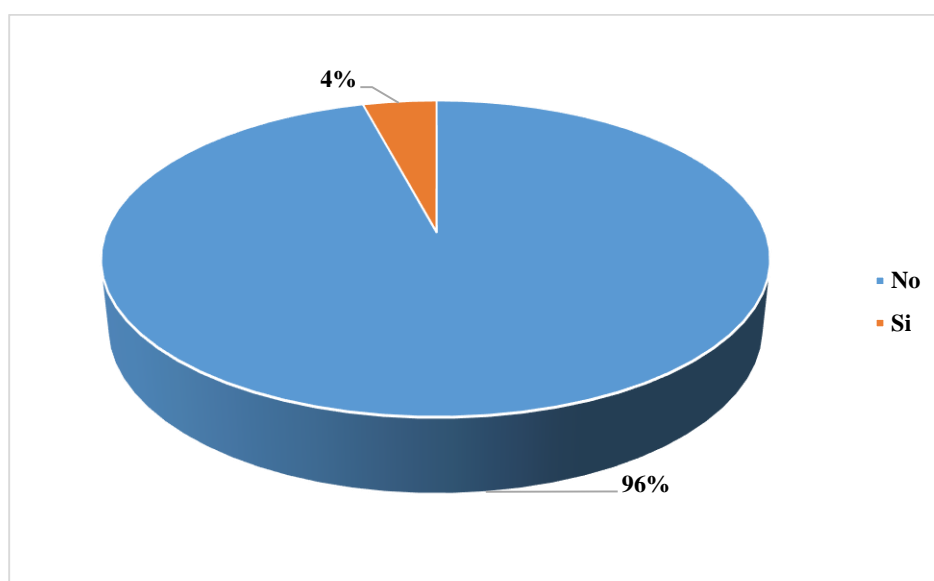
GRAFICO 20

MOTIVO DE ASISTENCIA AL PSICÓLOGO

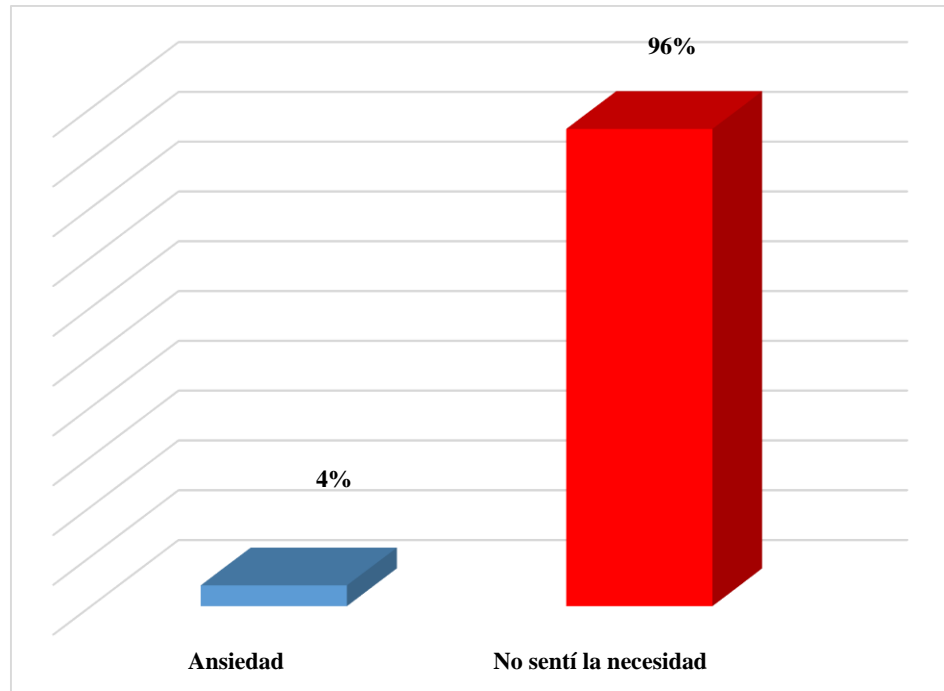
En relación al motivo por el cual asistieron al psicólogo un 59% (113s) refirieron que no sintieron la necesidad de hacerlo, un 6%(11s) manifestó que lo hizo por terapias familiares, un 4% (7s) lo hizo por terapias de pareja, asimismo un 2% (4s) asistieron por estrés laboral.

TABLA 20*ASISTENCIA AL PSICÓLOGO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	184	95,8	95,8	95,8
	Si	8	4,2	4,2	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 21***ASISTENCIA AL PSICÓLOGO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA*

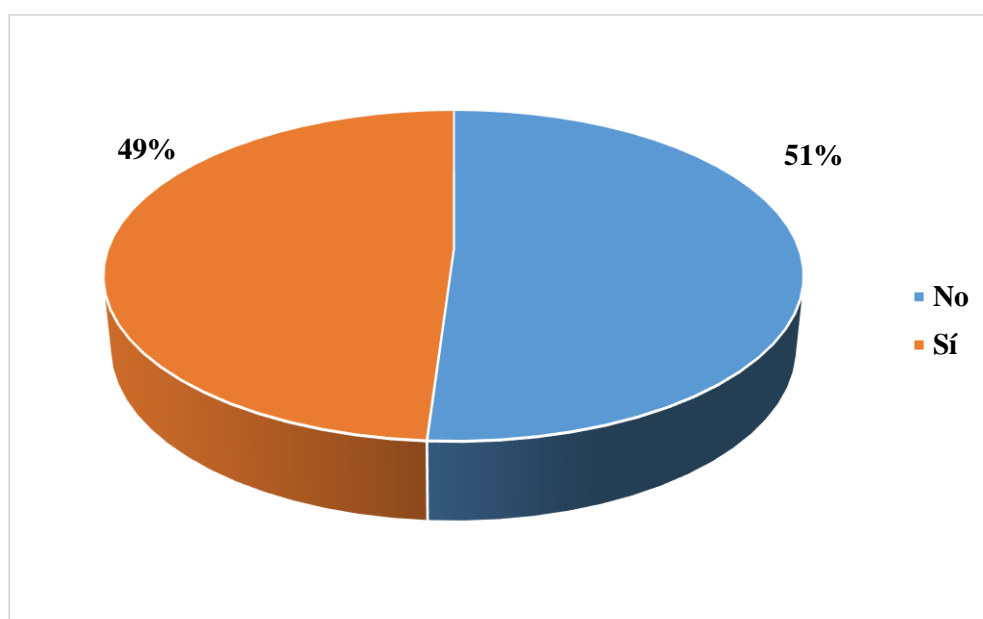
En la gráfica 21 se puede observar que un 96%(184s) manifestó que durante la emergencia sanitaria no asistió al psicólogo y un 4%(8s) refirieron que si asistieron al psicólogo.

**GRAFICO 22***MOTIVO DE ASISTENCIA AL PSICÓLOGO*

En cuanto al motivo por el cual asistieron al psicólogo, un 96% (184s) refirió que no existía la necesidad de asistir, en cambio un 4% (88s) manifestó que lo hizo por la presencia de ansiedad.

TABLA 21*ASISTENCIA AL MEDICO*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	98	51,0	51,0	51,0
	Sí	94	49,0	49,0	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 23***ASISTENCIA AL MEDICO*

En cuanto a la consulta a los participantes acerca de la asistencia al médico durante la emergencia sanitaria el 51%(98s) refirió que no asistió y un 49%(94s) manifestaron que si asistieron alguna vez.

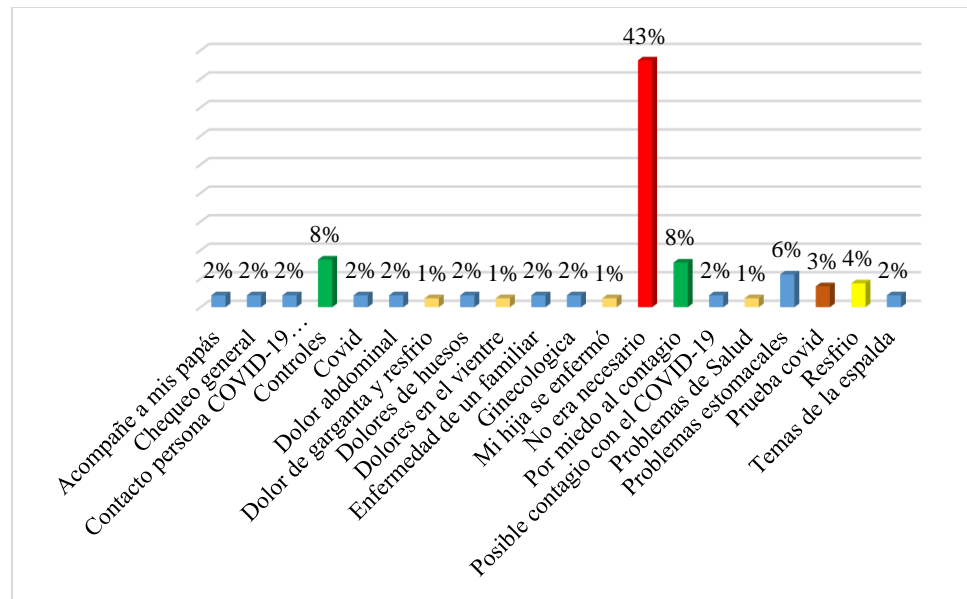


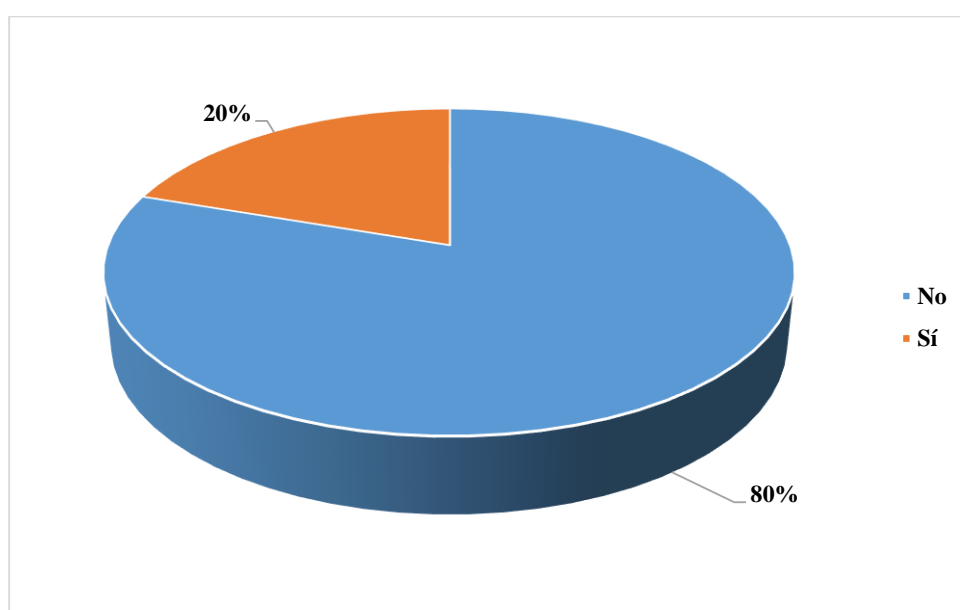
GRAFICO 24

MOTIVO DE ASISTENCIA AL MEDICO

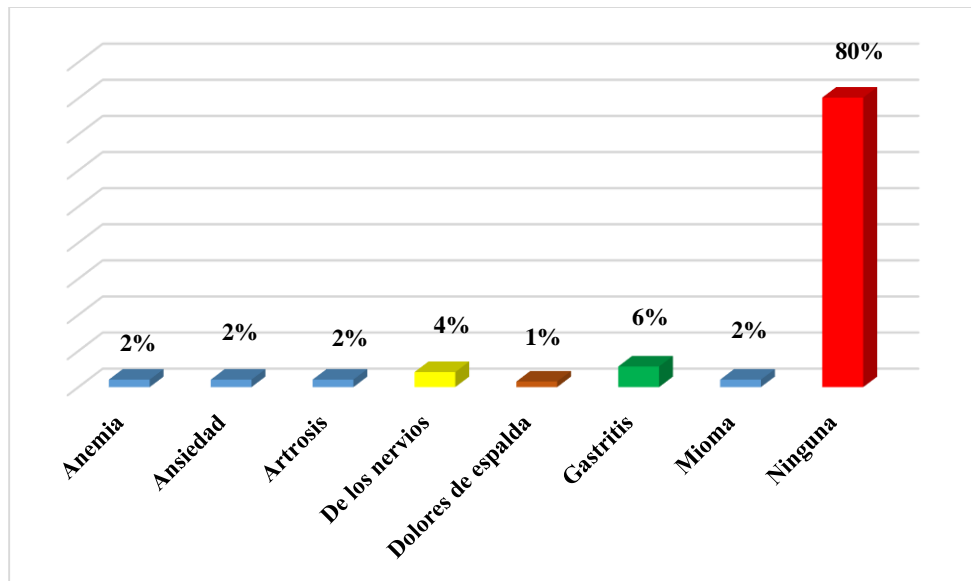
En cuanto al motivo por el cual los participantes asistieron al médico, un 43% (82s) refirió que no existía la necesidad de asistir, en cambio un 8% (12s) manifestó que no lo hizo por miedo al contagio del COVID – 19; Asimismo un 8%(12s) asistió por controles médicos asistir a sus controles médicos.

TABLA 22*PRESENCIA DE ENFERMEDAD*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	154	80,2	80,2	80,2
	Sí	38	19,8	19,8	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 25***PRESENCIA DE ENFERMEDAD*

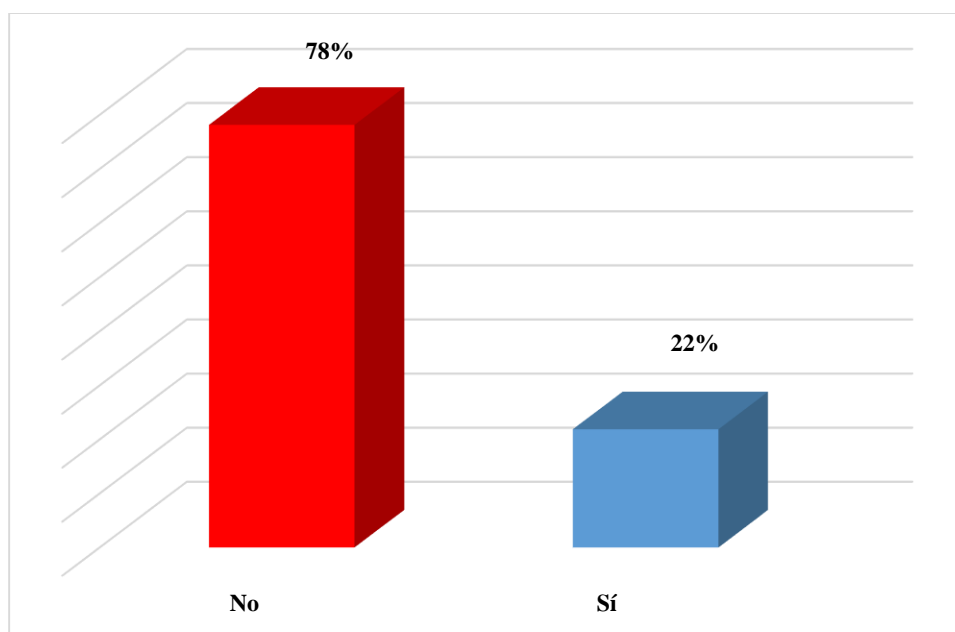
En relación a la presencia de enfermedad de los participantes, el 80% (154s) manifestó que no tenía una enfermedad y el 20%(38s) refirió que si poseía una enfermedad.

**GRAFICO 26***TIPO DE ENFERMEDAD*

En cuanto al tipo de enfermedad el 80%(154s) manifestó que no poseía ninguna enfermedad, el 6%(11s) tenía gastritis; un 4%(8s) estaban enfermos de los nervios, con puntuaciones iguales de 2%(4s) refirieron que tenían anemia ansiedad, artrosis, y mioma.

TABLA 23*CONTAGIO DE COVID-19*

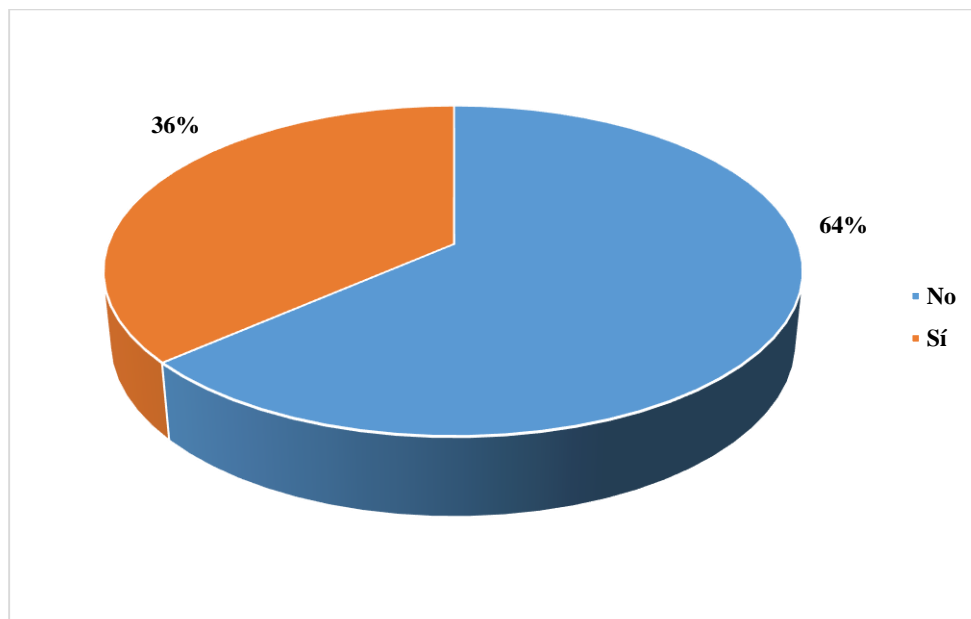
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	150	78,1	78,1	78,1
	Sí	42	21,9	21,9	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 27***CONTAGIO DE COVID-19*

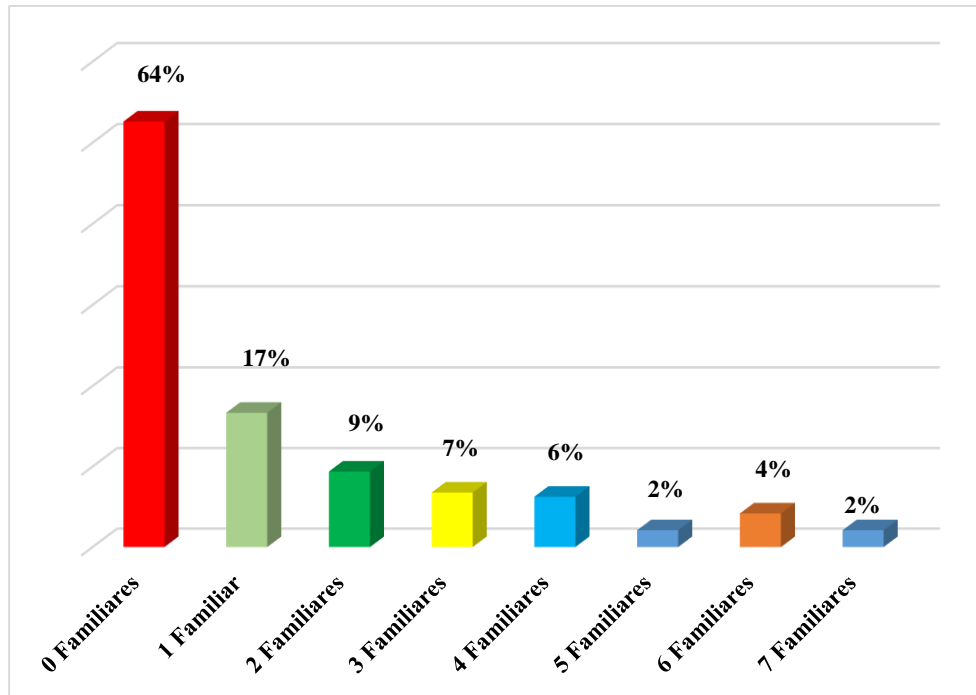
Los participantes de la investigación a la interrogante de que si se contagiaron con COVID – 19, el 78%(150s) manifestaron que no se contagiaron y el 22%(42s) refirió que si se contagió.

TABLA 24*CONTAGIO DE ALGÚN FAMILIAR DE COVID-19*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	122	63,5	63,5	63,5
	Sí	70	36,5	36,5	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 28***CONTAGIO DE ALGÚN FAMILIAR DE COVID-19*

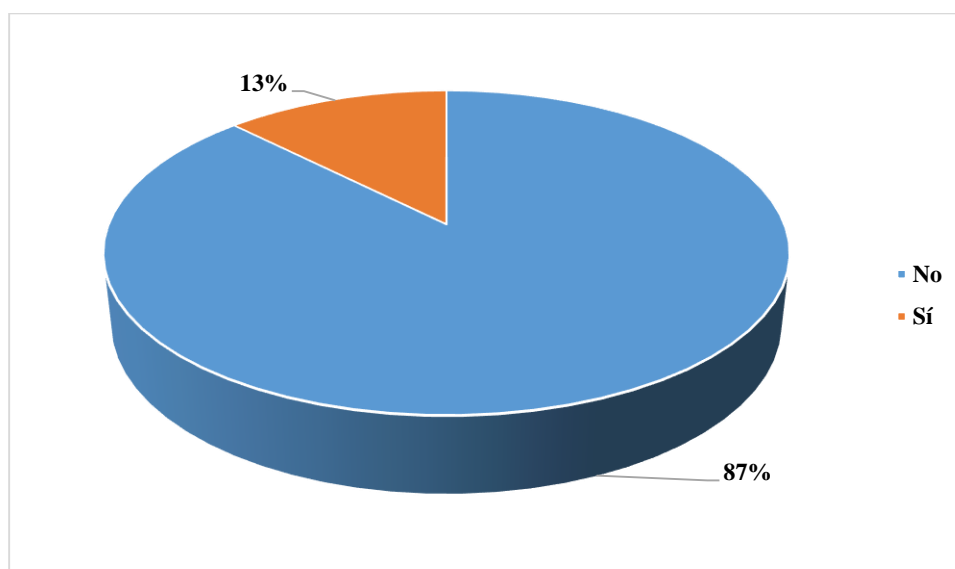
En el gráfico 28 se puede observar que el 64% (122s) refirió que no tuvo familiares contagiado por COVID- 19 y el 36% (70s) manifestó que si tuvo algún familiar que se contagió.

**GRAFICO 29***NÚMERO DE FAMILIARES CONTAGIADOS COVID - 19*

En relación al número de familiares que se contagiaron con COVID-19, el 64%(122s) refirió que no tuvieron ningún familiar; el 17%(32s) refirió que tuvo 1 familiar contagiado; el 9% (18s) contó 2 familiares; un 7%(13s) describió que tuvo 3 familiares enfermos.

TABLA 25*FALLECIMIENTO DE ALGÚN FAMILIAR O CONOCIDO POR COVID-19*

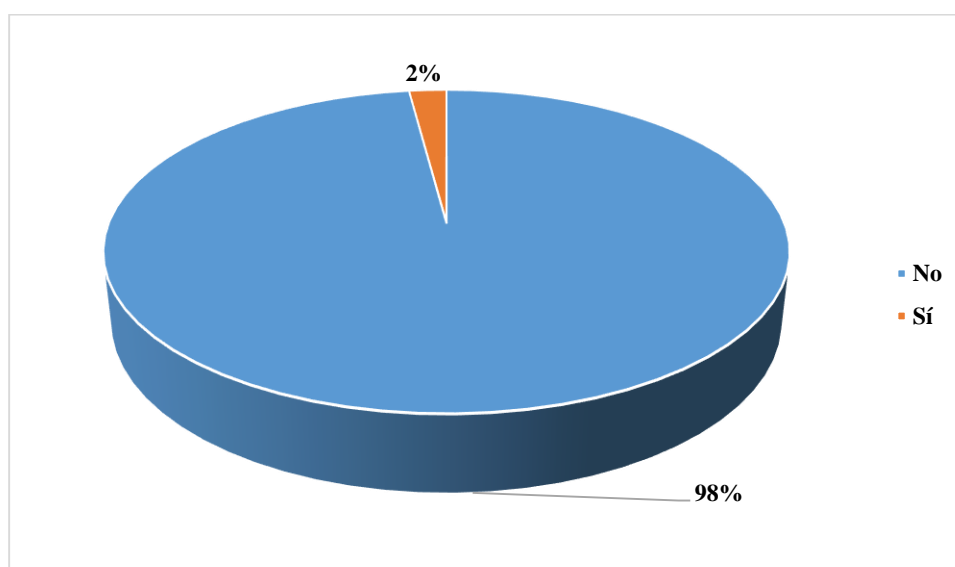
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	168	87,5	87,5	87,5
	Sí	24	12,5	12,5	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 30***FALLECIMIENTO DE ALGÚN FAMILIAR O CONOCIDO POR COVID-19*

En el gráfico 30 se pudo ver que el 87%(168s) refirió que no tuvo familiares ni conocidos fallecidos y el 13%(24s) manifestó que si tuvo familiares o conocidos fallecidos.

TABLA 26*CONSUMO DE ALCOHOL*

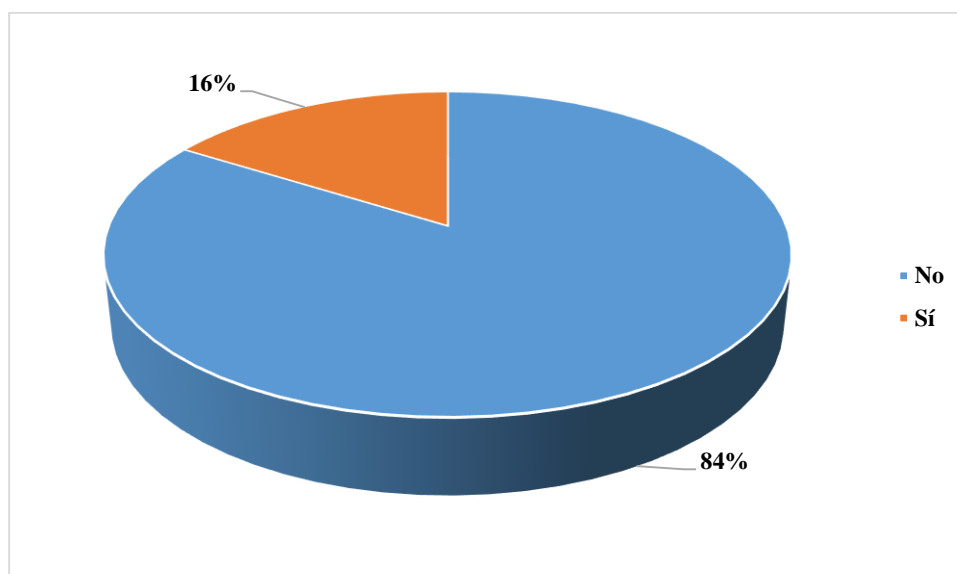
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	188	97,9	97,9	97,9
	Sí	4	2,1	2,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 31***CONSUMO DE ALCOHOL*

En cuanto al consumo de alcohol, el 98%(188s) manifestaron que no consumen bebidas alcohólicas y el 2%(4s) refirió que consume bebidas.

TABLA 27*CONSUMO DE CIGARRILLOS*

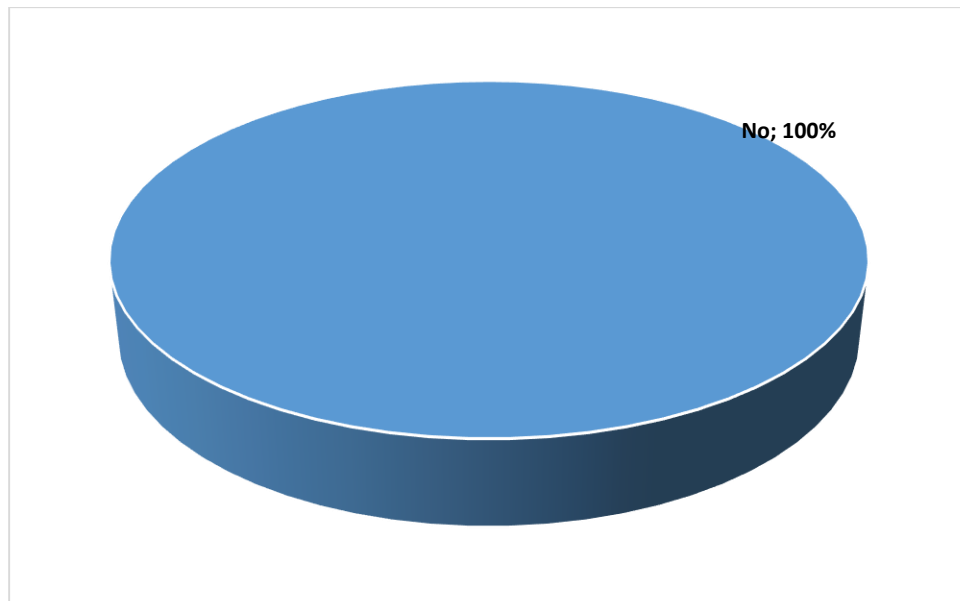
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	161	83,9	83,9	83,9
	Sí	31	16,1	16,1	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 32***CONSUMO DE CIGARRILLOS*

En relación al consumo de cigarrillos o hábitos de fumar el 84%(161s) refirió que no consume cigarrillos y el 16%(31s) manifestó que si fuma.

TABLA 28*CONSUMO DE DROGAS*

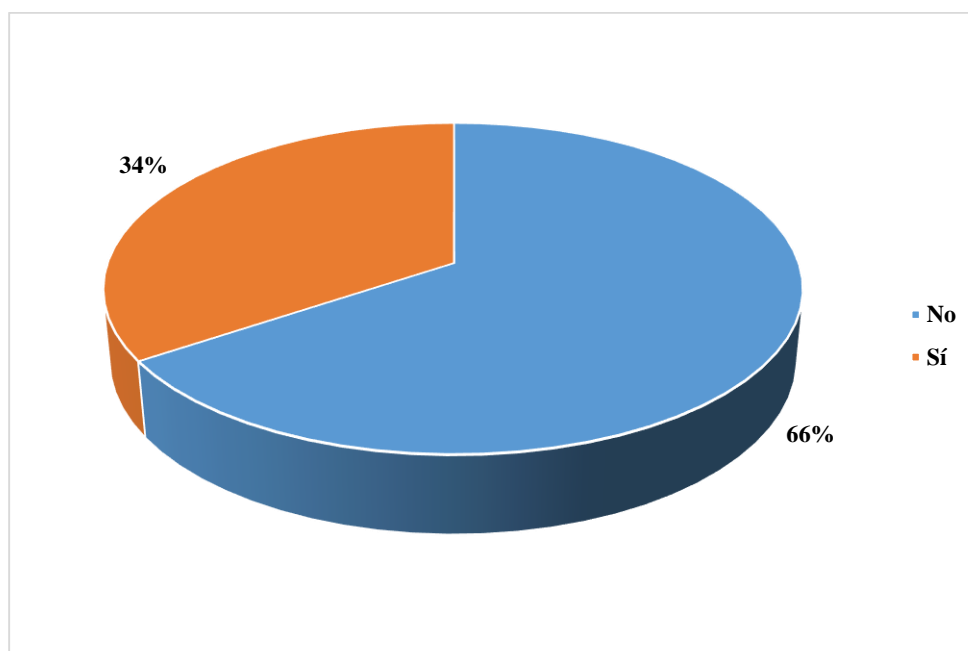
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	192	100,0	100,0	100,0

**GRAFICO 33***CONSUMO DE DROGAS*

En el gráfico 33, se pudo observar que el 100%(192s), refirieron que no consumen ningún tipo de droga.

TABLA 29***HÁBITOS POCO SALUDABLES ADQUIRIDOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	126	65,6	65,6	65,6
	Sí	66	34,4	34,4	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 34*****HÁBITOS POCO SALUDABLES ADQUIRIDOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA***

A partir de los resultados obtenidos y como se puede observar en el gráfico 34, 66% (126s) de los entrevistados manifestaron que no adquirieron ningún hábito poco saludable y el 34%(66s) si adquirieron hábitos no saludables.

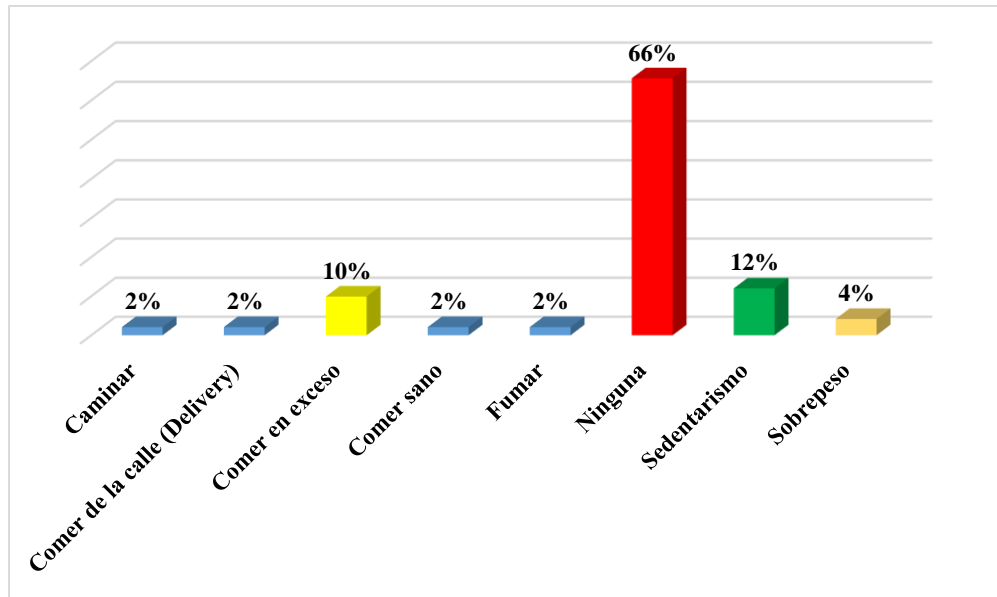


GRAFICO 35

TIPOS DE HÁBITOS

Respecto al tipo de hábito adquirido durante la emergencia sanitaria se puede observar que un porcentaje significativo, 66% (126s) no adquirió ninguna; el 12% (23s) manifestó que hubo mucho sedentarismo; asimismo el 4% (8s) tuvo sobrepeso y con un 2% (4s) adquirieron hábitos de fumar y comer de la calle.

4. Descripción de Ansiedad y Depresión

A continuación, se hará una descripción de los resultados de los Factores relacionados a la ansiedad y depresión, mismos se obtuvieron a partir de la calificación del Cuestionario Test de Golberg.

TABLA 30

NIVEL DE ANSIEDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ANSIEDAD NORMAL	16	8,3	8,3	8,3
	ANSIEDAD LEVE	48	25,0	25,0	33,3
	ANSIEDAD MODERADA	116	60,4	60,4	93,8
	ANSIEDAD GRAVE	12	6,3	6,3	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

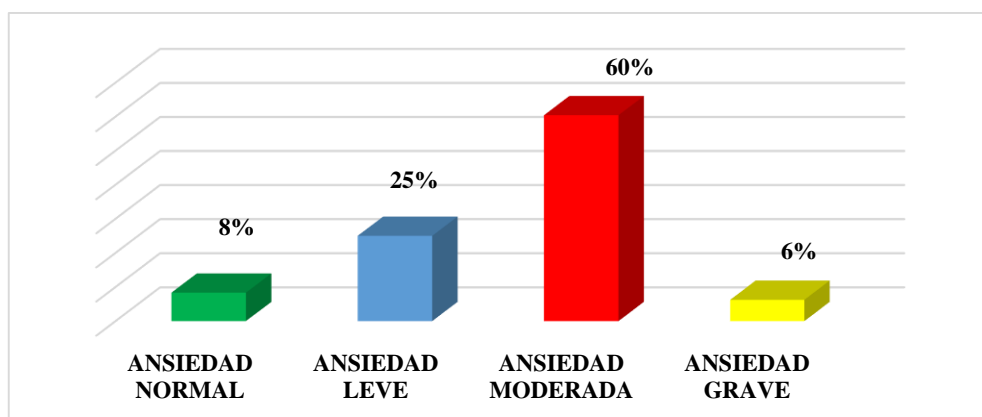


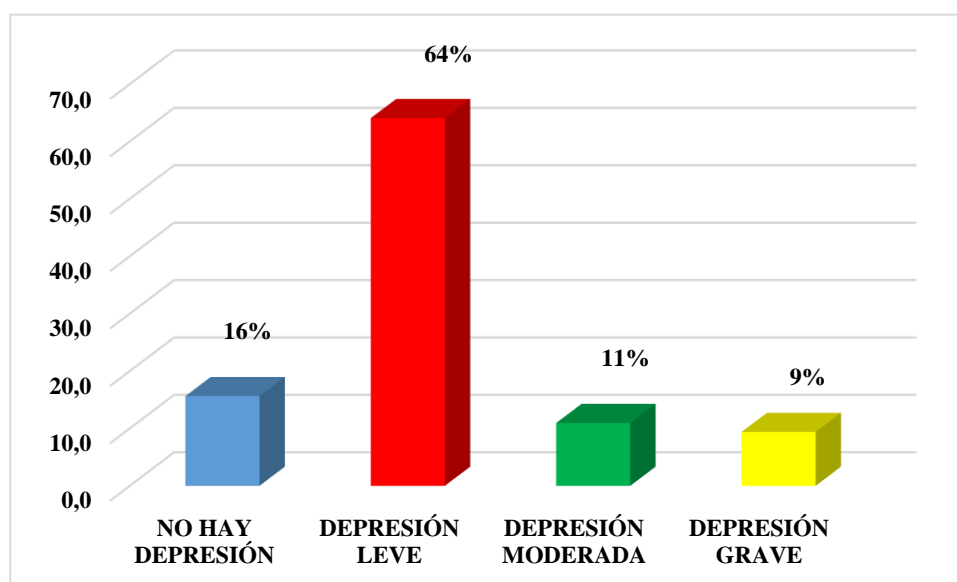
GRAFICO 36

NIVEL DE ANSIEDAD

En la gráfica 36 se puede observar que la mayoría de los encuestados presentaron ansiedad moderada, representado el 60% (116s). Asimismo, 25% (48s) mostraron ansiedad leve; el 8% (16s) presentaron ansiedad normal, y por ultimo un 6% (12s) tenían ansiedad grave. Estos resultados muestran que 60% de los participantes presentaron un nivel de ansiedad moderada.

TABLA 31*NIVEL DE DEPRESIÓN*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO HAY DEPRESIÓN	30	15,6	15,6	15,6
	DEPRESIÓN LEVE	123	64,1	64,1	79,7
	DEPRESIÓN MODERADA	21	10,9	10,9	90,6
	DEPRESIÓN GRAVE	18	9,4	9,4	100,0
Total		192	100,0	100,0	

**GRAFICO 37***NIVEL DE DEPRESIÓN*

En cuanto al nivel de depresión se puede observar que la mayoría de los encuestados un 64% (124s) presentaron depresión leve; el 16% (30s) no mostraron depresión; el 11% (21s) mostraron depresión moderada, y por ultimo un 9% (18s) tenían depresión grave.

Estos resultados muestran que 64% de los participantes presentaron un nivel de depresión leve.

5. Descripción de la Variable de Investigación - Estrés

A continuación, se hará una descripción de los resultados de los Factores relacionado al estrés, mismos se obtuvieron a partir de la calificación de la Escala sintomática de estrés SEPO ARO.

TABLA 32

NIVEL DE ESTRÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ESTRES NORMAL	93	48,4	48,4	48,4
	TENDENCIA AL ESTRES	48	25,0	25,0	73,4
	ESTRES PATOLÓGICO	51	26,6	26,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

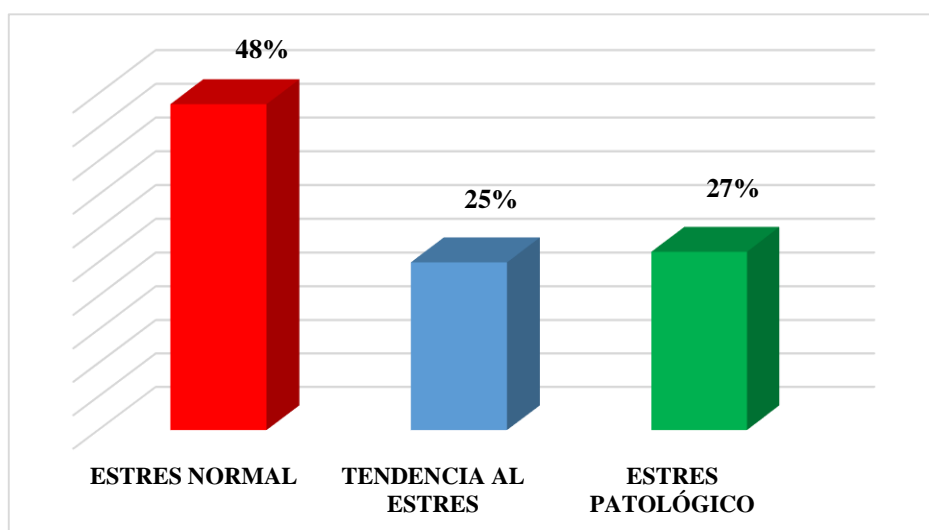


GRAFICO 38

NIVEL DE ESTRÉS

En el Gráfico 38 se puede observar que la mayoría de los encuestados presentaron un nivel de estrés normal, representado el 48% (93s). Asimismo, 27% (51s) presentaron un estrés patológico; el 25% (48s) presentaron tendencia al estrés.

Estos resultados muestran que 48% de los participantes presentaron un estrés normal.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El área laboral ha ido evolucionando desde hace décadas, a comienzos del año 2020 las actividades laborales, las organizaciones y los empleados, han experimentado cambios drásticos, y con ello nuevas oportunidades, busca de enfoques innovadores, demandas sociales, promoción de fuentes de trabajo saludables, así como riesgos psicosociales, tendencias a la inestabilidad física y mental y aproximaciones a manifestaciones de estrés laboral.

En esta investigación se consideró la inminencia de una pandemia en un planeta en el que ningún personaje vivo podría manifestar su experiencia anterior o dar pistas de cómo abordar tal situación desde los distintos ámbitos desde el punto de vista social, laboral, familiar, educativo o salubre. En este sentido, todas las acciones tomadas por las todas las naciones del planeta desde finales del año 2019 hasta el año 2021 han sido innovadoras, dando unas, mejor resultado que las otras, pero todas con el fin de continuar con las actividades planificadas en todas las áreas laborales, educativos, sociales entre otros que pretenden que el ser humano continúe con sus actividades cotidianas.

El objetivo general planteado en la presente investigación fue describir el nivel de estrés de los funcionarios públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz relacionado al teletrabajo, durante el primer semestre de la gestión 2021, en tal sentido, tras el análisis de resultados de la investigación, se llegó a la conclusión de la importancia de garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el desempeño de sus funciones.

El estrés considerado como un sentimiento de tensión emocional o física y como una causa de enfermedades físicas y mentales, su presencia en diferentes niveles de intensidad tiene la posibilidad de afianzar tales sentimientos y si no es tratado adecuadamente y de manera oportuna puede llegar a generar malestar en la

persona, considerando que el 25% de los empleados de YPF, presenta tendencia al estrés, esto muestra que sus circunstancias personales y laborales durante este periodo se despliegan hacia síntomas característicos del estrés; donde, los participantes de la investigación mencionaron haber tenido las últimas semanas, molestias estomacales, algún tipo de alteraciones de la alimentación, alteraciones del sueño, cefaleas, alteraciones del ánimo, síntomas relacionados a la ansiedad y falta de energía.

La tendencia al estrés es la antesala que se manifiesta en cualquier momento que el organismo de la persona no sea capaz de resistir un evento cualquiera que desencadene en expansiones típicas del estrés. La detección de la disposición al estrés sugiere que es el conocimiento que alerta para modificar ciertos hábitos cognitivos y reforzar las habilidades personales de manejo de conflictos y de situaciones estresantes.

Asimismo, según los resultados del cuestionario aplicado el 27% de los participantes en la investigación, presentan estrés patológico. Estos resultados nos muestran que estas personas presentan síntomas asociados al estrés de modo intenso y por periodos prolongados, estos síntomas están derivados en dificultades físicas y psicológicas de manera crónica y nociva. En este sentido, sus afecciones están manifestadas de manera visible en la funcionalidad del organismo y presentan además síntomas de depresión y ansiedad.

De la misma manera se puede concluir que el 52% las personas participantes de la investigación muestra entre tendencia al estrés y estrés patológico, datos suficientes para manifestar que las condiciones actuales relacionadas a las medidas tomadas de continuidad laboral durante la emergencia sanitaria por COVID-19, saliendo de la cuarentena rígida, para ingresar a la cuarentena dinámica de la gestión 2021, afectaron de sobre manera al empleado desencadenando en afecciones físicas y psicológicas.

En este sentido es importante considerar que el contexto familiar, educativo, económico y de salud son los factores que desencadenaron esta situación, aspectos como la atención del hogar, las labores educativas, la necesidad de adquirir equipos

tecnológicos, el acceso a internet, el aprendizaje acerca del manejo de plataformas en línea y sobre todo el riesgo de salud, contribuyeron en la manifestación de diferentes sintomatologías como respuesta a la necesidad de continuar con las responsabilidades laborales.

Como resultado del análisis del cuestionario para medir el estrés, se obtuvo también que el 48% de los participantes presentan síntomas dentro de lo normal, para desenvolverse y adaptarse en situaciones nuevas, que son capaces de manejar y salir adecuadamente de situaciones de riesgo ya que manifestaron adecuada capacidad de manejar sus emociones, aspectos cognitivos y recursos personales. Además, manifestaron ser capaces de enfocarse en la situación como un factor que contribuye al crecimiento y atención a la salud.

Desde el enfoque positivo de la psicología, se puede ver que estas personas promueven el desarrollo y se enfocan en implantar la prevención para futuras situaciones de riesgo, se enfocan en los recursos, facilitan soluciones y se orientan en el trabajo en equipo.

Como complemento en la investigación se realizó acercamiento sobre ansiedad y depresión que presentan los funcionarios de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz, considerando que la ansiedad se caracteriza por preocupación excesiva y persistente que afecta física y emocionalmente a la persona, ya sea por eventos extraordinarios o rutinarios, provocando afectación a las actividades cotidianas, de los resultados se puede ver que el 60% de los participantes presentaron síntomas de ansiedad moderada, es este sentido, estas personas sintieron las tres últimas semanas nerviosismo, tensión, preocupación, irritabilidad, dificultades de sueño, cefaleas, preocupación por su salud, malestares estomacales, sudoración, poca energía, dificultades para concentrarse y pérdida de peso. Estas emociones presentadas se han ido presentado debido a que las personas han experimentado situaciones en las que se han visto amenazadas por algún tipo de peligro, ya sea externo o interno y los esfuerzos que ya hecho para responder ante diferentes situaciones.

La investigación muestra que el 8% presenta ansiedad dentro de lo normal, el 25% presenta ansiedad leve y muestra síntomas de inquietud y nerviosismo en especial ante situaciones nuevas. Así mismo, el 6% de los participantes en el estudio, presentaron ansiedad grave, donde se puede manifestar que estas personas muestran síntomas crónicos ante situaciones que las consideran persistentes, manteniendo estilos de pensamiento recurrentes relacionados al temor sobre enfermedades persistentes, dificultades en las relaciones interpersonales o problemas laborales y económicos.

Del análisis sobre ansiedad moderada, leve o grave en la investigación, se puede evidenciar que, de una u otra manera, estos síntomas están presentes, se tiene que considerar también que las manifestaciones sintomáticas físicas o psicológicas de la ansiedad es decir las causas pueden ser genéticas, de aprendizaje, personalidad existiendo la predisposición a desarrollar un trastorno según los riesgos precipitantes o factores desencadenantes, presentando mayor riesgo personas con dificultad para enfrentar situaciones estresantes.

En relación a la depresión, se puede concluir que el 64% de los participantes presentan depresión leve, el 11% depresión moderada, el 9% depresión grave y el 16% no muestra signos de depresión. En este sentido la mayoría de los evaluados en las últimas tres semanas presentan decaimiento anímico, baja autoestima, pérdida de interés por sus labores y disminución en sus funciones psíquicas.

En cuanto a la sintomatología física presentada por los funcionarios de YPFB se llegó a la conclusión de que en su mayoría presentan síntomas relacionados al sistema digestivo como diarreas, dolor abdominal, náuseas y vómitos. Del mismo modo presentan síntomas como sudoración, sensación de ahogo, en diferentes circunstancias taquicardia, cansancio o fatiga corporal y dolores de cabeza, de nuca y espalda.

La estructura psicosocial y demográfica y laboral de los empleados de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz durante el primer semestre de la gestión 2021, en conclusión, da los siguientes datos:

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

Los empleados de YPFB, en su mayoría son varones comprendidos entre 30 y 45 años, la muestra tiene una predominancia con las personas casadas seguido en porcentaje de solteros y una minoría son divorciados. Los empleados que tienen hijos oscilan entre uno y tres y la mayoría está en edad escolar. Sobre su nivel de estudios se cuenta mayormente con funcionarios universitarios y en un menor porcentaje con especialistas o con maestrías, seguidos en cantidad de los técnicos. Una minoría trabaja en la institución más de 10 años teniendo la mayor cantidad entre uno y cinco años de antigüedad.

Los funcionarios de YPFB mencionan no haber sido evaluados durante esta gestión debido a la modalidad de teletrabajo, que esta modalidad es nueva para ellos y la mitad de ellos refiere que su desempeño laboral se vio afectado. Con una diferencia mínima en porcentaje los empleados refieren que no sienten tener estabilidad laboral, según mencionan creen que como en cualquier institución el prescindir de los servicios puede pasar en cualquier momento.

En cuanto a lo personal, una gran mayoría refiere que se vio afectado económicamente durante la emergencia sanitaria y durante esta gestión, consideran también que aún se está en riesgo de contagio de COVID-19 entre medio y alto pese a la modalidad de teletrabajo.

Pese a los resultados obtenidos en el análisis de la escala de los estados de depresión y ansiedad y a la escala sintomática de estrés, la mayoría de los empleados nunca asistió al psicólogo porque no sintió la necesidad, y una minoría dijo que alguna vez lo hizo, pero quienes lo hicieron en un porcentaje muy reducido, fue por problemas familiares o de pareja y estrés laboral. Durante la emergencia sanitaria ocurrió algo similar, el 96% de los empleados no considero su asistencia a un profesional en salud mental y solo el resto lo hizo porque considero que sufría de ansiedad.

En relación a la asistencia al médico no tuvo unos resultados diferentes, ya que para la mayoría de los empleados no fue necesario, solo un porcentaje reducido lo considero necesario por miedo a estar contagiado de COVID-19 y en menor proporción lo hizo por rutina de sus controles médicos. Según los datos

proporcionados por los funcionarios de YPFB, ellos no cuentan con ningún tipo de enfermedad, un grupo muy reducido menciona padecer de gastritis, unos cuantos de problemas nerviosos y contados casos entre ansiedad, anemia, artrosis y miomas.

La muestra poblacional, menciono casi en su totalidad que no es consumidora de alcohol, cigarrillos y drogas; de la misma forma se asevera que no tiene hábitos poco saludables, pese a reconocerse que este tiempo se contribuyó con en el sedentarismo y el sobrepeso. Una gran mayoría de los empleados menciona no haberse contagiado desde la aparición de la pandemia, pero existe quienes, si pasaron por esta experiencia, además de las experiencias de perder a uno o más familiares o amigos cercanos.

Como conclusión final se llega a la comprobación de la hipótesis presentada, que durante el primer semestre de la gestión 2021 los funcionarios públicos de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de la ciudad de La Paz han presentado diferentes niveles de estrés relacionado al teletrabajo. Se llega también al dato de que los funcionarios de YPFB no consideran sus síntomas presentados durante este tiempo como signos de estrés, ansiedad o depresión, se le puede atribuir al poco conocimiento de los conceptos para su reconocimiento ya que, según las respuestas brindadas en los cuestionarios, ellos presentan síntomas y signos de estrés.

Se rescata también que los empleados de la organización mencionan tener técnicas personales de afrontamiento ante situaciones de crisis y comentan tener las habilidades suficientes para sobrellevar cualquier situación sin la necesidad de un profesional en salud mental.

Recomendaciones

Se recomienda tomar en cuenta e incluir en la Institución la evaluación de riesgos laborales psicológicos, para prevenir dificultades en salud física y mental relacionados al estrés y promover acciones de bienestar que prevengan riesgos, así como ofrecer a los empleados de recursos para que les preparen a afrontar contextos de inseguridad.

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

Se recomienda aplicar la dinámica rotatoria en los empleados, en la medida que sus funciones y responsabilidades lo permitan y promoción de nuevos cargos, que les den a sus funcionarios recompensas a corto plazo y la satisfacción de la realización personal.

Se recomienda tomar en cuenta los resultados de la presente investigación y nuevas investigaciones sobre las características del teletrabajo y sobre el estrés laboral durante y post pandemia.

Se recomienda dar amplitud y continuidad a investigaciones sobre el estrés laboral ya que mediante el desarrollo de la investigación es como se van desarrollando también nuevas estrategias preventivas.

Bibliografía

- Arguello, M. (2020). “Síntomatologías de estrés, ansiedad y depresión en el teletrabajo ante el covid-19: caso de una empresa de turismo en la ciudad de Quito-Ecuador. universidad internacional SEK.
- Balaguer, Castillo, Moreno, Garrigues y Soriano (2004). en Paredes, M. (2013). Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados. Universidad de Montemorelos.
- Bastos, T. y Araujo, C. (2017). Una exploración de la adicción en adultos que han sufrido estrés durante los primeros años de su vida: una metasíntesis, Revista Latino Americana de Enfermagem.
- Breilh, 1985) en Tintaya (2008). Proyecto de Investigacion Universidad Mayor de San Andres.
- Buch, G. (1943). Ley General del Trabajo, DS N° 224. Devenet SRL, 1.
- Buendía, J. (1998). en Jáuregui, (2005). Estrés Laboral y Síndrome de Bum-out . Psicoteca.
- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Coduti, P. (2013). Cómo afecta el entorno organizacional. Mendoza: Universidad de Cuyo.
- Decreto Supremo N° 4218. 14 de abril de 2020. Declaratoria de Modalidad de Teletrabajo en el Estado Plurinacional de Bolivia. Portal Jurídico.
- Decreto Supremo N° 4199. 21 de marzo de 2020. Declaratoria de Cuarentena Total en el Estado Plurinacional de Bolivia. Portal Jurídico.
- Daft y Marcic (2006) en Paredes, M. (2013). Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados. Universidad de Montemorelos.
- Edwards, J. & Rothbard, N. (2000). "Mechanism linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs". Academy of Management. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Espinal, M. (2012). Clima Organizacional y la Influencia del Liderazgo. Administración y dirección de empresas online, pàg.1.

- Folkman, (1984). En Sora, B., Caballer, A. y Peiró, J. M. (2010). Los efectos de la inestabilidad laboral en el trabajador y la dependencia del empleo Revista Internacional del Trabajo, vol. 129 núm. 1
- Gil-Monte, (2005). en Jáuregui, I. P. (2005). Estrés Laboral y Síndrome de Bum-out. Psicoteca
- Health, & Safety Executive (HSE). (2020). Estrés relacionado con el trabajo 2020. Bupa. <https://contenidos.bupasalud.com/salud-bienestar/vida-bupa/estr%C3%A9s-relacionado-con-trabajo>.
- Hernández, R. (2014), Metodología de la Investigación 6ta Edición, Interamericana Editores.
- Jaques, E. (2000) en Jáuregui, (2005). Estrés Laboral y Síndrome de Bum-out . Psicoteca.
- Jáuregui, I. P. (2005). Estrés Laboral y Síndrome de Bum-out. Psicoteca.
- Jofré, P. (2020). ¿Qué relación tiene el estrés laboral con el consumo de alcohol y drogas? Agenda País. <https://www.elmostrador.cl/agenda-pais/vida-en-linea/vida-destacados/2018/08/30/que-relacion-tiene-el-estres-laboral-con-el-consumo-de-alcohol-y-drogas/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%2C%20el%20clima%20laboral,la%20productividad%20de%20las%20empresas>
- Kurt, L., en Espinal, M. (2012). Clima Organizacional y la Influencia del Liderazgo. Administración y dirección de empresas online
- Mae Wood, C., y Cano, A., (2010). Ansiedad y estrés, relaciones entre estrés, tabaco y trastorno de pánico, Universidad Católica de Valencia.
- Maslach y Jackson, (1981). en Jáuregui, I. P. (2005). Estrés Laboral y Síndrome de Bum-out. Psicoteca.
- Melillo, Suarez Ojeda e Yturralde, s.f., en Coduti, P., (2013). Cómo afecta el entorno organizacional. Universidad de Cuyo.
- Mencía, S. (2019). ABC Enfermedades, El estrés laboral y problemas de sueño, la combinación que triplica el riesgo de muerte. https://www.abc.es/salud/enfermedades/abci-estres-laboral-y-problemas-sueno-combinación-triplica-riesgo-muertem-201904291259_noticia.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F

- Ministerio de Sanidad y consumo de España, (2008), págs. 31-33 en Arguello, M., (2020). “Síntomas de estrés, ansiedad y depresión en el teletrabajo ante el covid-19: caso de una empresa de turismo en la ciudad de Quito-Ecuador, 2020. Universidad Internacional SEK.
- Organización Internacional del Trabajo, (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo, Primera edición 2016 Diseño e impresión por el Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Organización Mundial de la salud, (2016). “Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y la sociedad”. OMS. Centro de prensa. http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.
- Ortiz, L. (2020). Estrés laboral en tiempos de pandemia. Uno Comunica, 1.
- Paredes, M., (2013). Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados. Universidad de Montemorelos.
- Pertuz, R. (2013). Estudio de los tipos de estructura organizacional de los institutos universitarios venezolanos. Revista electrónica de investigación educativa, 1.
- Piero, J. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo. Madrid: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Ramos, F. y Basvaldo, J. (2001). en Estrés Laboral y Síndrome de Burn-out. Psicoteca.
- Reyes. A., Rodríguez, L., López, K., Guzmán, F., y Alonso, M., (2017). Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero de Nuevo León, México, Universidad Autónoma de Nuevo León, México
- Robbins, P., & Judge, T. (2013). “Comportamiento organizacional”. Décimo Quinta edición. Reg. Núm. 1031. Cámara Nacional de la Industria. Editorial Mexicana.
- Rojas s.f., en Ortiz, L., (2020). Estrés laboral en tiempos de pandemia. Uno Comunica, 1.

- Rubbini, (2012). en Arguello, M. (2020). “Síntomas de estrés, ansiedad y depresión en el teletrabajo ante el Covid-19: caso de una empresa de turismo en la ciudad de Quito-Ecuador, 2020. Universidad Internacional SEK.
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração De Empresas*, 54(5), 537-547. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168842212015000300007
- Sardi, y Fischer, (1996). Estrés Laboral y Síndrome de Bum-out. *Psicoteca*.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. Universidad Juárez Autónoma.
- Schlemenson, A. (1990). en Jáuregui, (2005). Estrés Laboral y Síndrome de Bum-out. *Psicoteca*.
- Sora, B., Caballer, A. y Peiró, J. M. (2010). Los efectos de la inestabilidad laboral en el trabajador y la dependencia del empleo *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 129 núm. 1
- Valdez, L. (2011). Manual de bases biológicas. Montevideo: Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República.
- Virales, D. (2020). Cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19. Centro para el control y la prevención de enfermedades.
- YPFB Corporación, (2018). Página oficial historia y noticias. <https://www.ypfb.gob.bo/es/>.
- YPFB. (2020). Implementación del teletrabajo <https://www.ypfb.gob.bo/es/informacion-institucional/noticias/1150-ypfb-implementa-el-teletrabajo.html> <https://www.cps.org.bo/histori>
- Weinberg, y Gould, (2010). en Paredes, M., (2013). Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados. Universidad de Montemorelos
- Wuchty, Janes y Uzzy, (2007). Importancia del trabajo en equipo. En Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados. Universidad de Montemorelos.

Anexos

1. Encuesta para el perfil psicosocial demográfico y laboral

Encuesta para el perfil psicosocial demográfico y laboral

Las siguientes preguntas nos ayudaran a conocer las diferentes características psicosociales y demográficas de cada persona de modo tal de conservar el anonimato.

Instrucciones:

- Para cada pregunta selecciones solamente una respuesta.
- Conteste todas las preguntas.

1.	Género	Femenino	
		Masculino	
2.	Edad	De 18 a 25 años	
		De 25 a 35 años	
		De 35 a 45 años	
		De 45 años en adelante	
3.	Estado Civil	Soltero/a	
		Unión Libre	
		Divorciado/a	
		Casado/a	
		Viudo/a	
		Madre soltera Padre soltero	
4.	Número de hijos		Edades:
		Ninguno	
		1.	0-5 años
		2.	5-10 años
		3.	10-15 años
	Más de tres	Mas 15 años	
5.	Nivel de Estudios	Primaria	
		Secundaria	
		Técnico / Tecnológico	
		Universitario	
		Especialista / Maestría	
		Otro	
6.	Ciudad de Trabajo		
7.	¿A qué Área de trabajo pertenece?		
8.	Antigüedad en la empresa	Menos de un año	
		De 1 a 5 años	
		De 5 a 10 años	
		De 10 a 15 años	
		De 15 a 20 años	
		De 20 años en adelante	
9.	Número de personas a cargo en su puesto de trabajo	Ninguna	
		1 a 3 personas	
		3 a 6 personas	
		Más de 6 personas	
10.	¿Ha sido evaluado laboralmente durante la presente gestión?	SI	NO
11.	¿Considera que en YPFB usted cuenta con estabilidad laboral?	SI	NO
12.	¿Qué modalidad de trabajo desempeña actualmente?	Presencial	
		Semipresencial y Teletrabajo	

A continuación, selecciones una sola respuesta		Si	No
1.	¿Se ha visto afectada su economía a consecuencia del de la emergencia sanitaria?		

ESTRÉS Y TELETRABAJO EN YACIMIENTOS FISCALES BOLIVIANOS

2.	¿Realizaba usted teletrabajo antes de la emergencia sanitaria?									
3.	¿Considera usted que se ha alterado su rendimiento laboral en la modalidad de teletrabajo debido a la emergencia sanitaria?									
4.	¿Cuál es el riesgo que usted considera de contagiarse de COVID-19? Donde 0 es nada de riesgo y 10 es altamente riesgoso?									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5.	¿Asistió al psicólogo alguna vez?	SI	NO
6.	¿Por qué motivo?		
7.	¿Asistió al psicólogo durante la emergencia sanitaria?	SI	NO
8.	¿Por qué motivo?		
9.	¿Asistió al médico durante la emergencia sanitaria?	SI	NO
10.	¿Por qué motivo?		
11.	¿Sufre de alguna enfermedad?	SI	NO
12.	¿Cuál?		
13.	¿Se contagió de COVID-19 desde el inicio de la emergencia sanitaria?		
14.	¿Algún familiar cercano se contagió de COVID-19 durante la emergencia sanitaria?	SI	NO
15.	¿Cuantos?		
16.	¿Algún familiar cercano falleció durante la emergencia sanitaria?	SI	NO
17.	¿Frecuentemente Consume alcohol?	SI	NO
18.	¿Fuma?	SI	NO
19.	¿Consume algún tipo de drogas?	SI	NO
20.	¿Considera que ha adquirido algún habito poco saludable durante la emergencia sanitaria?	SI	NO
21.	¿Cuál?		

2. Escala sintomática de estrés SEppo ARO**Escala sintomática de estrés SEppo ARO**

Cuestionario de salud integral ¿Ha padecido de estos síntomas durante las últimas semanas?

Instrucciones:

- Elija una sola respuesta
- Conteste todas las preguntas

		Raramente o Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1.	Acidez o ardor en el estomago				
2.	Pérdida de apetito				
3.	Deseos de Vomitar o vómitos				
4.	Dolores abdominales				
5.	Diarreas u orinar frecuentemente				
6.	Dificultades para quedarse dormido				
7.	Pesadillas				
8.	Dolores de cabeza				
9.	Disminución del deseo sexual				
10.	Mareos				
11.	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12.	Temblor o sudoración en las manos				
13.	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14.	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15.	Falta de energía o depresión				
16.	Fatiga o debilidad				
17.	Nerviosismo o ansiedad				
18.	Irritabilidad o enfurecimientos				

3. Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDB.**Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDB.**

¿Ha padecido alguno de estos síntomas durante las 3 últimas semanas?

A continuación, selecciones una sola respuesta

Escala de Depresión y Ansiedad de “GOLDB.		Si	No
1.	¿Se ha sentido muy excitado, nervioso o en tensión?		
2.	¿Ha estado muy preocupado por algo?		
3.	¿Se ha sentido muy irritable?		
4.	¿Ha tenido dificultad para relajarse?		
5.	¿Ha dormido mal, ha tenido dificultad para dormir?		
6.	¿Ha tenido dolores de cabeza o nuca?		
7.	¿Ha tenido alguno de los siguientes síntomas: temblores, hormigueos, mareos, sudores, diarrea?		
8.	¿Ha estado usted preocupado por su salud?		
9.	¿Ha tenido alguna dificultad para conciliar el sueño, para quedarse dormido?		
10.	¿Se ha sentido con poca energía?		
11.	¿Ha perdido usted el interés por las cosas?		
12.	¿Ha perdido la confianza en sí mismo?		
13.	¿Se ha sentido usted desesperanzado, sin esperanzas?		
14.	¿Ha tenido dificultades para concentrarse?		
15.	¿Ha perdido peso? (a causa de su falta de apetito)		
16.	¿Se ha estado despertando demasiado temprano?		
17.	¿Se ha sentido usted enlentecido?		
18.	¿Cree usted que ha tenido tendencia a encontrarse peor por las mañanas?		

Fuente: Escala de Depresión y Ansiedad de GOLDBERG-2020 Elaborado por: Mishell Arguello