

Factors affecting mental health in physicians working remotely for a health insurance company in Quito, Ecuador

Factores que inciden en la salud mental en los médicos que laboran bajo la modalidad de teletrabajo de una aseguradora medica de Quito, Ecuador

Autores:

Veloz-Moncayo, Daniela Stefanía
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca – Ecuador



daniela.veloz.52@est.ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0005-3413-7018>

Iglesias-Abad, Sergio Fernando
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Ph.D. en Ciencias
Docente
Cuenca – Ecuador



siglesias@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0001-5568-6079>

Fechas de recepción: 13-MAR-2026 aceptación:28-MAR-2026 publicación: 31-MAR-2026



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

La pandemia de Covid-19 tuvo un impacto significativo en la vida de las personas, así como, en la forma en la cual se llevan a cabo diversidad de actividades, la cuarentena decretada en la mayoría de los países del mundo, generó la necesidad de hacer ajustes y adaptaciones en las actividades humanas. El teletrabajo, surgió como una alternativa para continuar con las actividades laborales y productivas. La presente investigación presenta un estudio de los elementos involucrados en la telemedicina, con el objetivo de analizar los factores psicosociales que inciden en la salud mental de los médicos que laboran bajo la modalidad de teletrabajo en una empresa aseguradora médica en Quito, Ecuador. Se orientó el abordaje del tema desde un enfoque cuantitativo, basados en la literatura aplicando como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas. Se trata además de una investigación de corte transversal, de alcance exploratorio y descriptivo. Los resultados arrojan que la salud integral de los trabajadores puede verse altamente afectada por factores psicosociales tanto personales como propios de la labor que desempeñan los trabajadores. Se concluye que es de fundamental importancia implementar estrategias que permitan prevenir condiciones adversas que intervengan en contra de su salud y bienestar general.

Palabras clave: Telemedicina; Teletrabajo; Salud mental; Factores psicosociales; Salud laboral

Abstract

The COVID-19 pandemic had a significant impact on people's lives, as well as on the way in which a variety of activities are carried out. The quarantine decreed in most countries around the world created the need to make adjustments and adaptations in human activities. Teleworking emerged as an alternative to continue with work and productive activities. This research presents a study of the elements involved in telemedicine, with the aim of analyzing the psychosocial factors that affect the mental health of doctors who work remotely for a medical insurance company in Quito, Ecuador. The topic was approached from a quantitative perspective, based on the literature, using a survey as a technique and a closed-ended questionnaire as an instrument. It is also a cross-sectional study, exploratory and descriptive in scope. The results show that the overall health of workers can be highly affected by psychosocial factors, both personal and related to the work they perform. It is concluded that it is of fundamental importance to implement strategies to prevent adverse conditions that interfere with their health and general well-being.

Keywords: Telemedicine; Teleworking; Mental health; Psychosocial factors; Occupational health

Introducción

El desarrollo tecnológico ha generado importantes transformaciones en la vida del ser humano, así como impacto en sus formas de desenvolvimiento en diversidad de ámbitos de la vida diaria, en el campo de las ciencias de la salud estos avances han permitido realizar investigaciones jamás antes vistas o imaginadas, observando en tiempo real el funcionamiento de diferentes procesos biofisiológicos que favorecen la comprensión de los mecanismos que los rigen así como los factores que pueden influir en los procesos de salud y enfermedad (Alvarado-Pico, 2020).

En la actualidad no sólo es posible el empleo de nuevas tecnologías de la comunicación e información para hacer consultas con diversos especialistas, sino que además es posible el intercambio de conocimientos entre profesionales de diferentes áreas, la realización de investigaciones multidisciplinarias e incluso el asesoramiento para intervenciones quirúrgicas a distancia. Así como la automatización de procedimientos de laboratorios y registros médicos (Márquez, 2020).

Con el paso del tiempo los sistemas encargados de llevar a cabo la automatización de datos se han hecho cada vez más sofisticados, proporcionando grandes ventajas en cuanto a su aplicación. Todos estos factores han concluido para hacer de la telemedicina una opción viable para la realización de consultas médicas a distancia, emergiendo como una herramienta clave para mejorar el acceso a la salud de la población (Averos-Durango, 2022). Actualmente en el país la comunicación a distancia, el uso de computadoras como sistemas de información con aplicaciones para la navegación y almacenamiento de datos, satélites de comunicaciones y tecnologías basadas en inteligencia artificial, son parte de las innovaciones tecnológicas que en la actualidad forman parte de la vida cotidiana del ser humano. Todas las disciplinas y ámbitos de desenvolvimiento humano han sido influenciados por ellas, también las estrategias gerenciales (Santillan, 2020).

Así, la evolución tecnológica ha tenido una importante influencia en todas las actividades humanas permitiendo su optimización y avance, en este contexto los procesos empresariales no se quedan relegados, por el contrario, las nuevas tecnologías pueden ser grandes aliadas en las labores productivas, comerciales, de publicidad y marketing. Las empresas que han logrado incorporar estas innovaciones han aumentado sus niveles de competitividad y rendimiento productivo (Graf, 2020). Uno de los campos que ha alcanzado altos niveles de desarrollo es el de la telemedicina, entendiendo que,

La telemedicina se puede definir como una tecnología médica que permite la comunicación remota entre el médico o especialista en salud y el paciente, de manera remota, de esta forma se facilita la prestación de servicios médicos a distancia. El fin de la telemedicina no sólo es apoyar la asistencia a distancia de los médicos, sino también ser una herramienta para impartir capacitación en todos los niveles de formación, utilizando las TIC como estrategia para la enseñanza aprendizaje, considerando que en la actualidad los programas educativos de las carreras del área de ciencias de la salud tienen como base el desarrollo de competencias que se enfatizan en los resultados del aprendizaje (Agaméz et al. 2009, como se citó en, Llanes-Castillo 2023, p. 188).

Los médicos que desempeñan este tipo de labor en las empresas de seguro pasan gran cantidad de horas atendiendo las dudas y consultas de pacientes con diversidad de

inquietudes, enfrentándose a condiciones de trabajo con sus propias cargas y características entre ellas la ergonomía, el aislamiento, altos niveles de estrés, demandas emocionales de sus pacientes, entre otras que pueden a la larga si no se toman las debidas previsiones, afectar su salud física mental y emocional (Gómez et al., 2020). La presente investigación tiene como principal objetivo, analizar los factores psicosociales que inciden en la salud mental de los médicos que laboran bajo la modalidad de teletrabajo en una empresa aseguradora médica en Quito, Ecuador.

Antes de la Pandemia de COVID-19, que afectó las actividades humanas en diferentes ámbitos, la modalidad de teletrabajo, era empleada por algunas organizaciones empresariales de manera puntual para actividades específicas, sin embargo, esta actividad no era considerada una parte esencial de las operaciones de las empresas tradicionales, a pesar de representar una importante reducción de costos operativos, y en el caso de los outsourcing, disminución de gastos en sueldos, salarios y seguridad social de los empleados (Hualde y Micheli, 2021).

Con la llegada de la Pandemia el teletrabajo pasó a convertirse en una necesidad en el ámbito laboral y productivo de organizaciones pequeñas, medianas y grandes, generando un importante impacto en el desempeño de las funciones de los trabajadores, relaciones interpersonales y estrategias organizacionales en general, diversas investigaciones han abordado el análisis de esta temática, desde distintas perspectivas, a continuación, se mencionan algunas de las más vinculadas con el presente proyecto de investigación (Buitrago-Botero, 2020).

Con lo antes mencionado se planeó como objetivo analizar los factores psicosociales que inciden en la salud mental de los médicos que laboran bajo la modalidad de teletrabajo en una empresa aseguradora médica en Quito

Material y métodos

La investigación tiene un alcance de nivel cuantitativo de alcance descriptivo, exploratorio y diseño no experimental de corte transversal, ya que se observarán, expondrán y fundamentarán varios aspectos del tema abordado, sin manipular las variables, presentando las características principales del fenómeno, las teorías existentes en torno al tema, los hallazgos de otras investigaciones, así como las situaciones y contextos en los cuales se produce (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2020).

Es de enfoque cuantitativo, tomando en consideración que se realizarán mediciones respecto al grado de manifestación de los fenómenos abordados, para poder comprenderlos e interpretarlos. Además, existe la necesidad de obtener datos medibles y estadísticamente analizados, para que así se facilite la evaluación de la percepción de los trabajadores y líderes organizacionales respecto a la influencia del trabajo.

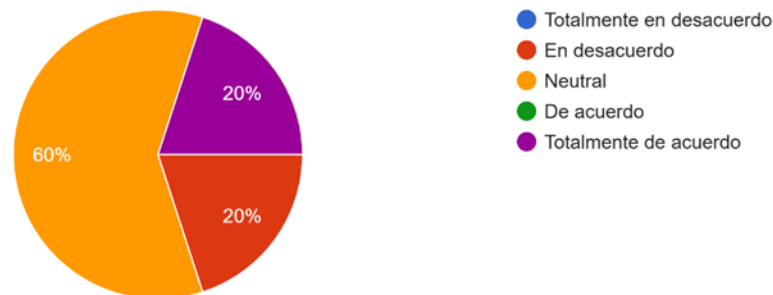
Para ello se aplicarán como instrumentos de recolección de datos, encuestas con el fin de recopilar la información de datos numéricos, lo cual facilitará el análisis de tendencias, permitiendo una fundamentada interpretación, con evidencia cuantificable. El enfoque cuantitativo es ideal cuando se busca medir variables, realizar comparaciones y establecer conclusiones basadas en datos estructurados preguntas basadas en instrumentos validados

(Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2020). Se encuestó a 10 trabajadores de la empresa aseguradora, teniendo en consideración que se realiza un muestreo de oportunidad, ya que estos fueron los profesionales a los que se tuvo acceso y tuvieron también la disposición de colaborar. Se aplicó una encuesta de 13 preguntas. Los datos serán procesados de forma automática por el sistema de Google que arroja los resultados con gráficos de porcentaje. Será además de alcance descriptivo, ya que busca explicar de manera detallada las propiedades y características de los factores que pueden llegar a afectar la salud integral de los médicos que desempeñan funciones de teletrabajo.

Resultados

A continuación, en la figura 1 se observan las respuestas dadas en cuanto a la “Carga excesiva de trabajo”

Figura 1.
Carga de excesiva de trabajo

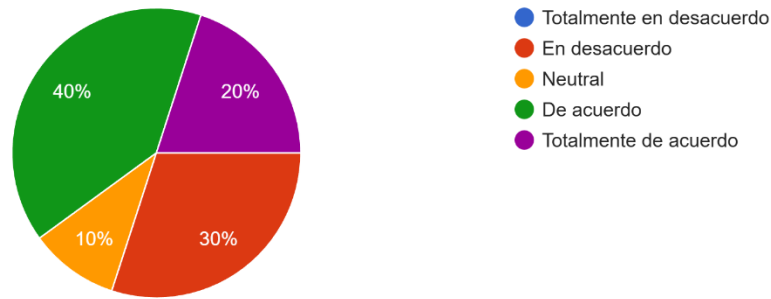


Nota. La figura muestra cifras de la “carga excesiva de trabajo”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la pregunta que cuestiona la carga de trabajo excesiva el 60% de los trabajadores expresó una posición neutral, el 20% manifestó estar totalmente de acuerdo y otro 20% en desacuerdo.

En la figura 2 se observan las respuestas dadas en cuanto a la “Organización del trabajo.”

Figura 2.
Organización del trabajo

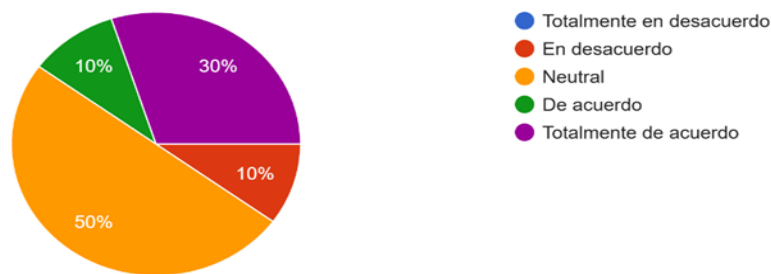


Nota: La figura muestra cifras de “Organización del trabajo”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la pregunta tengo control de la organización de mi trabajo, el 40% de los trabajadores expresó estar de acuerdo, el 30% en desacuerdo, el 20% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 10% asumió una posición neutral.

En la figura 3 se observan las respuestas dadas en “Cuanto al apoyo de los superiores para la realización del trabajo.”

Figura 3.
Apoyo de los superiores

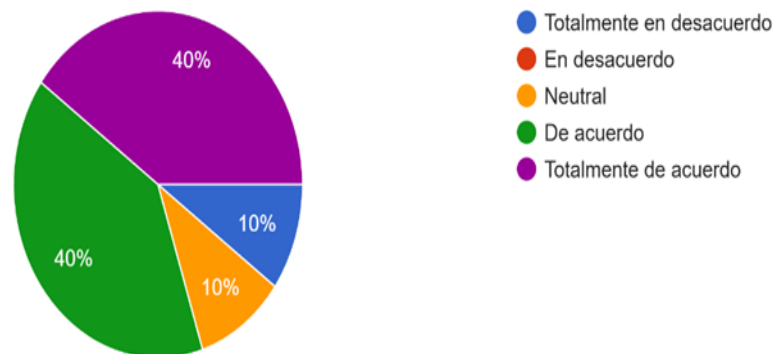


Nota: La figura muestra cifras de “Cuanto al apoyo de los superiores”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la pregunta recibo apoyo de mis superiores, el 50% de los trabajadores asumió una posición neutral, 40% expresó estar totalmente de acuerdo, el 10% manifestó estar de acuerdo y un 10% en desacuerdo.

En la figura 4 se observan las respuestas dadas en “cuanto a la disponibilidad de recursos tecnológicos para la realización del trabajo.”

Figura 4.
Recursos tecnológicos para la realización del trabajo

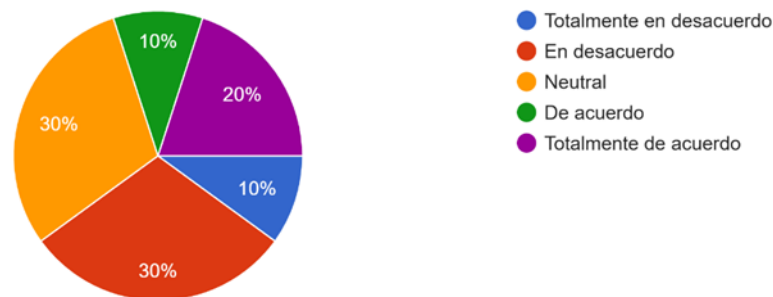


Nota: La figura muestra cifras de “Cuanto a la disponibilidad de recursos tecnológicos para la realización del trabajo”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la pregunta cuento con los recursos tecnológicos necesarios para hacer mi trabajo, el 40% de los trabajadores manifestó estar totalmente de acuerdo, otro 40% expresó estar de acuerdo, 10% asumió una posición neutral y un 10% totalmente en desacuerdo.

En la figura 5 se observan las respuestas dadas en lo que tiene que ver con la “influencia de la presión por cumplir en el bienestar de los trabajadores”.

Figura 5.
Influencia de la presión por cumplir en el bienestar de los trabajadores

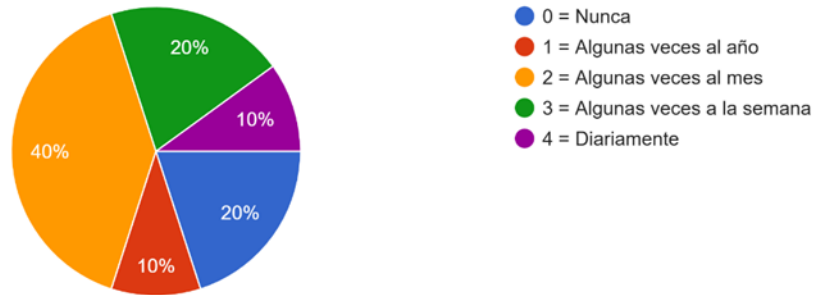


Nota: La figura muestra cifras de la “Influencia de la presión por cumplir en el bienestar de los trabajadores”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la pregunta la presión por cumplir indicadores afecta mi bienestar, el 30% de los trabajadores manifestó estar totalmente en desacuerdo, 30% asumió una posición neutral, otro 20% expresó estar totalmente de acuerdo, un 10% de acuerdo y otro 10% totalmente en desacuerdo.

En la figura 6 se observan las respuestas dadas en lo relativo al “Agotamiento por el trabajo”.

Figura 6.
Agotamiento por el trabajo

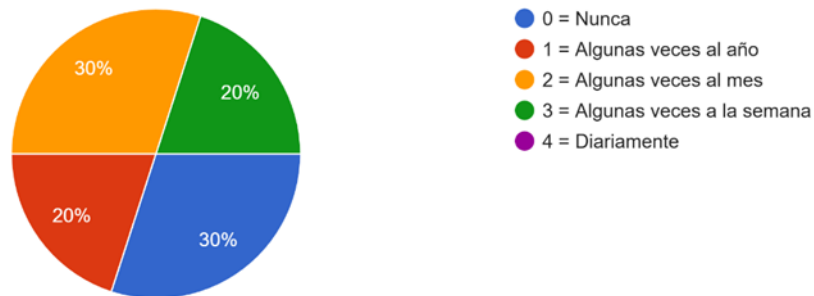


Nota: La figura muestra cifras de “Agotamiento por el trabajo”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms

Ante la afirmación me siento totalmente agotado por mi trabajo, el 40% de los trabajadores asumió una posición neutral, 20% expresó algunas veces en la semana, 20% dijo nunca, 10% expresó algunas veces al año y otro 10% manifestó diariamente.

En la figura 7 se observan las respuestas dadas en lo relativo al “Cansancio al comenzar la jornada laboral”.

Figura 7.
Cansancio al comenzar la jornada laboral

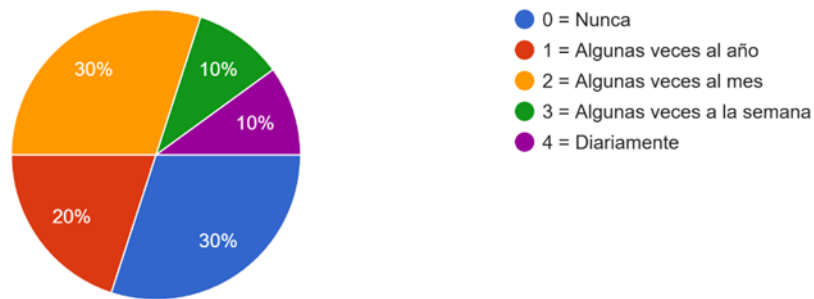


Nota: La figura muestra cifras de “Cansancio al comenzar la jornada laboral”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la afirmación me siento cansado al comenzar la jornada laboral, el 30% de los trabajadores asumió una posición neutral, 30% expresó que nunca, 20% algunas veces en la semana y otro 20% algunas veces al año.

En la figura 8 se observan las respuestas dadas en lo relativo al “Desgaste por causa del trabajo”.

Figura 8.
Desgaste por causa del trabajo

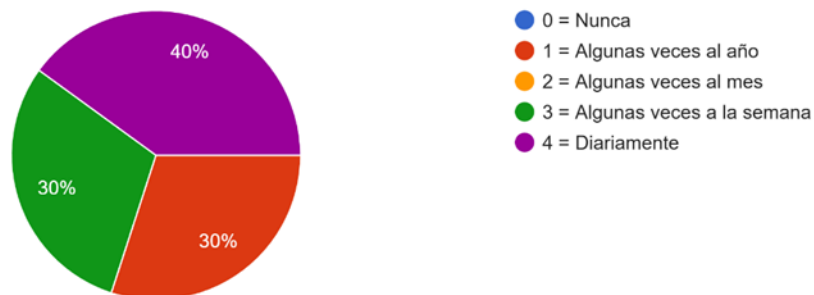


Nota: La figura muestra cifras de “Desgaste por causa del trabajo”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la afirmación mi trabajo me está desgastando, el 30% de los trabajadores asumió una posición neutral, 30% expresó que nunca, 20% algunas veces al año, 10% algunas veces a la semana y otro 10% manifestó diariamente.

En la figura 9 se observan las respuestas dadas en lo relativo a la “Autopercepción de realización profesional”

Figura 9.
Autopercepción de realización profesional

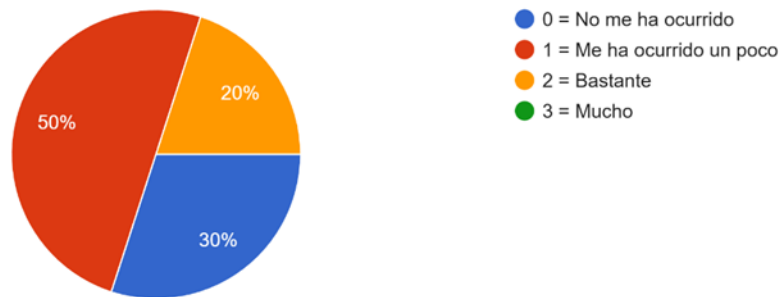


Nota: La figura muestra cifras de “Autopercepción de realización profesional”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la afirmación me siento realizado profesionalmente con mi trabajo, el 40% de los trabajadores expresó que diariamente, 30% expresó que algunas veces a la semana y otro 30% algunas veces al año.

En la figura 10 se observan las respuestas dadas en lo relativo a las “Dificultades para relajarse”.

Figura 10.
Dificultades para relajarse

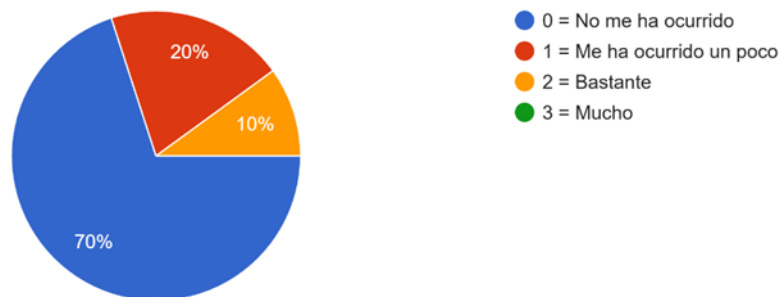


Nota: La figura muestra cifras de “Autopercepción de realización profesional”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la afirmación me ha costado relajarme el 50% de los trabajadores expresó me ha ocurrido poco, 30% expresó no me ha ocurrido que algunas veces a la semana y 20% manifestó que le ha ocurrido bastante.

En la figura 11 se observan las respuestas dadas al “Sentir miedo sin razón aparente”

Figura 11.
Sentir miedo sin razón aparente

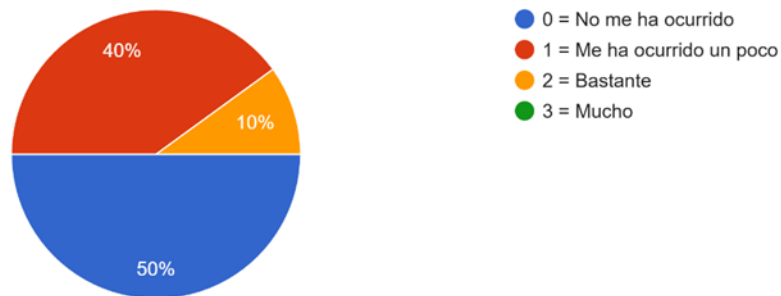


Nota: La figura muestra cifras de “Sentir miedo sin razón aparente”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la afirmación he sentido miedo sin razón aparente, el 70% de los trabajadores expresó no me ha ocurrido, 20% me ha ocurrido poco y 10% manifestó que le ha ocurrido bastante.

En la figura 12 se observan las respuestas dadas en lo relativo a la presencia de un “Sentimiento de tristeza o depresión”.

Figura 12.
Sentimiento de tristeza o depresión

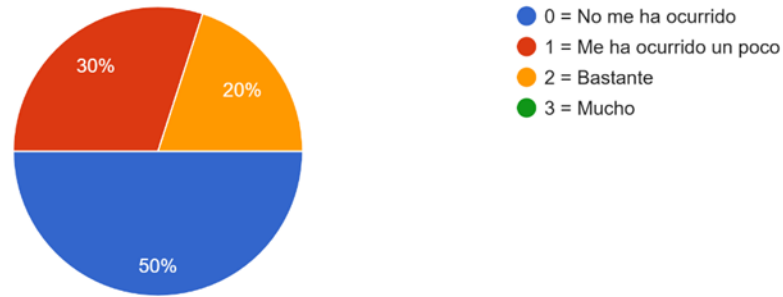


Nota: La figura muestra cifras de “Sentimiento de tristeza o depresión”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la afirmación me he sentido triste o deprimido/a el 50% de los trabajadores expresó no me ha ocurrido, 40% expresó me ha ocurrido poco y 10% manifestó que le ha ocurrido bastante.

En la figura 13 se observan las respuestas dadas en lo relativo a las “Dificultades para desconectarse del trabajo”.

Figura 13.
Dificultades para desconectarse del trabajo



Nota: La figura muestra cifras de “Dificultades para desconectarse del trabajo”. Fuente: Elaboración Propia a través de la herramienta Google Forms.

Ante la afirmación he tenido dificultad para desconectarme del trabajo, el 50% de los trabajadores expresó que no le ha ocurrido que tengan dificultad para desconectarse del trabajo, un 30% expresó que le ha ocurrido poco y 20% manifestó que le ha ocurrido bastante.

Discusión

El teletrabajo es una modalidad bajo la cual se realizan las actividades laborales de manera remota, por lo general haciendo uso de dispositivos electrónicos, y conexión vía internet. El desarrollo tecnológico ha favorecido la implementación de esta forma de operar por parte de los trabajadores de las empresas, teniendo en consideración las ventajas que puede llegar a representar tanto para las organizaciones como para sus empleados (Buitrago-Botero, 2020). La telemedicina ha emergido como una herramienta clave para mejorar el acceso a la salud en comunidades con limitaciones geográficas, y de infraestructura médica, pero las ventajas que proporciona no solo han sido aprovechadas por estos sectores, sino también por las organizaciones empresariales que prestan servicios, asesoramiento y atención en salud a distintos usuarios. Este es el caso analizado en la presente investigación, en la cual se ha podido observar que las condiciones del puesto de trabajo de los médicos que realizan esta labor, guardan similitud con la de otro personal que también labora en la modalidad de teletrabajo.

En función de los hallazgos obtenidos en las encuestas aplicadas se observa que la salud mental y física de los médicos se encuentra influida por las condiciones del entorno, laboral en el que se realizan labores telemáticas siendo la carga de trabajo y el estrés factores constantes, que se pueden considerar propios de la labor que desempeñan, pero que, si no son abordados de manera adecuada, pueden llegar a afectar la salud mental, emocional e integral, de los médicos que realizan estas labores.

Tal como describe Allande-Cussó et al. (2022),

El estrés puede ser considerado uno de los factores capitales capaces de perturbar la salud mental de una persona, y determinar el desarrollo de un trastorno mental pero, existen otros factores individuales, factores socioculturales y organizativos, biológicos y ambientales que

también influyen en mayor o en menor medida [...] Una situación laboral negativa puede desencadenar el desarrollo de trastornos mentales graves como pueden ser trastornos psicóticos, trastornos neuróticos, trastornos cognitivos, trastornos derivados del estrés laboral, trastornos por abuso de sustancias psicoactivas y trastornos autolíticos (Allande-Cussó et al., 2022, p.1),

En cuanto a los procesos de agotamiento y cansancio, de acuerdo a los resultados obtenidos, se logró identificar que existe un grupo vulnerable que requiere atención, así como, otros que se sienten afectados emocionalmente por tristeza, miedo o ansiedad, que aunque se manifiestan en menor medida, requieren atención, ya que, podrían evolucionar en trastornos de mayores dimensiones.

Un hallazgo positivo, es el alto porcentaje de trabajadores que se siente realizado profesionalmente, ya que este aspecto puede llegar a constituirse en un factor protector frente al desgaste, así como, el apoyo de los superiores y otros factores organizativos que pueden favorecer el afrontamiento que representa el exceso de carga laboral. En cuanto a los recursos tecnológicos disponibles, la mayor parte de los encuestados considera que cuentan con los necesarios y suficientes, sin embargo, un 10% de las opiniones evidencia que la brecha tecnológica aún puede ser un factor de riesgo. Estos planteamientos son consistentes con los hallazgos de Tuz-Tapia y Moreno-Martínez (2025) que afirman que,

Entre las ventajas de la telemedicina, se encuentra su capacidad para eliminar fronteras y barreras, permitiendo la provisión de atención médica en tiempo real mediante el uso de voz, datos e imágenes. No obstante, el desafío radica en mantenerse a la vanguardia de los avances tecnológicos y científicos, así como en masificar su uso para reducir costos y aumentar la experticia médica [...] el despliegue de la telemedicina en Ecuador aún se encuentra limitado a acciones puntuales y aisladas. Es necesario avanzar hacia un despliegue concreto y efectivo en todo el territorio nacional, aprovechando plenamente las TIC (Tuz-Tapia y Moreno-Martínez, 2025, p. 17).

En lo referente a la existencia de presión por cumplir indicadores, la diversidad de respuestas y dispersión de la proporción de las mismas se constituye en una evidencia de que la presión laboral no afecta a todos del mismo modo, lo cual puede ser un aspecto importante a considerar a la hora de seleccionar las estrategias de gestión más pertinentes. El alto índice de opiniones neutrales en varias respuestas puede ser un indicador de falta de conciencia sobre la existencia de determinados riesgos psicosociales o incluso una posible normalización del malestar.

Finalmente, también es de importancia fundamental, destacar que la telemedicina ofrece posibilidades de gestionar gran cantidad de consultas en poco tiempo, así como, lograr seguimiento de los casos, continuidad en la atención, intercambio de conocimientos entre profesionales de distintas áreas, pero que igualmente requiere considerar que puede llegar a generar sobrecargas de trabajo mental y emocional en el personal médico. Para lo cual se recomienda la evaluación de estos procesos por especialistas en medicina ocupacional, así como, dar continuidad a las investigaciones en este campo que permitan aportar nuevas estrategias de abordaje organizativo y empresarial.

Para las empresas el teletrabajo permite el ahorro de costos operativos de sus instalaciones, amplía las posibilidades de contratar talento humano independientemente de las distancias geográficas, se estimula la motivación laboral y puede favorecer la disminución de la rotación del personal, favorece el ahorro energético en la sede de la organización y permite su continuidad operativa frente a situaciones trágicas o imprevistas como las que se presentaron

con la pandemia de COVID-19, situación que con el tiempo contribuyó a impulsar esta modalidad operativa también en el campo de la salud. Para los trabajadores, el teletrabajo representa una oportunidad de ajustar los horarios en los cuales realizaran sus funciones (Márquez, 2020).

Se puede decir que, los procesos que viven las personas y las organizaciones no se dan de manera aislada sino en el intercambio con otros, y se encuentran altamente influenciados por la realidad, las circunstancias, los contextos. Los procesos productivos implican elementos biológicos, psicológicos, sociales y emocionales que pueden afectar en gran medida a las personas generando trastornos psicológicos importantes, el estrés laboral, el maltrato psicológico, diversos tipos de violencia, condiciones inseguras o insalubres, la explotación, dificultades en las relaciones interpersonales entre otras, pueden ser causas de importantes trastornos psicológicos relacionados con el entorno laboral (Salvador, 2020).

Con el paso del tiempo se ha reconocido cada vez más, que abordar estos aspectos, es de gran importancia tanto para los trabajadores como para las propias organizaciones, en el momento actual se las investigaciones respaldan la importancia determinante de la salud mental de las personas, y permite identificar los elementos que pueden afectarla, a fin de poder desarrollar estrategias preventivas efectivas, que permitan evitar los elementos que pueden causar enfermedades graves (Suárez-Aldaz et al, 2021).

Por otra parte, si las organizaciones cuentan con trabajadores en óptimos estados de salud y motivación, verán favorecida su productividad y el ahorro de costos en gastos médicos o posibles accidentes, demoras o fallas en los procesos productivos producto de la incapacidad de los trabajadores de realizar sus labores de manera efectiva y eficiente. Es por esto que las legislaciones en la materia son cada vez más específicas, así como las políticas de salud mental e integral dentro de las empresas y organizaciones en general (Fierro-Celis, 2020).

En esto juega un papel muy importante la cultura organizacional, la cual se ve influenciada por las formas de pensamiento y actuación de los miembros de la organización, pero al mismo tiempo también las moldea. Una buena cultura organizacional se traducirá en mejoras en la productividad, formará parte de la imagen de la empresa, así como una identidad empresarial, la identificación de los trabajadores con la organización y un atractivo para el talento humano (Fajardo, et al., 2020).

Conclusiones

La Telemedicina en Ecuador ha tenido alcances notables en los últimos años, actualmente se emplea esta modalidad en el país tanto para la atención de los pacientes como para la formación de los estudiantes de diversas regiones y especialidades, también es empleada por los equipos multidisciplinares que se han conformado con diversos fines a nivel nacional, permitiendo la interconsulta y solución de casos con altos niveles de complejidad. Las teleconferencias permiten ampliar las comunicaciones más allá de las fronteras territoriales y permitir la participación de diversos sectores de la población que pueden estar interesados en conocer y tener una mayor comprensión de las temáticas abordadas (García-Saiso, 2021). En el Ecuador en todo el Sistema Nacional de Salud se ha implementado un sistema de información, la Plataforma Registro de Atención en Salud (PRAS) que permiten centralizar los datos de los pacientes, sus pruebas diagnósticas e historias clínicas; pero no sólo se han

dado pasos en el ámbito de consulta externa (Anchapaxi-García & Correa-Rivas, 2020, p. 71).

Las particularidades geográficas del Ecuador, propician el empleo de esta modalidad en diferentes niveles de atención, como parte de la política del Estado, su implementación en la atención primaria permite la atención de determinadas afecciones que se presentan con frecuencia en la población, si bien presenta algunas limitaciones, esta modalidad permite a descongestión de los centros de salud, largas filas y horas de espera de los pacientes para ser atendidos.

Actualmente en el país, los profesionales pueden proporcionar a los pacientes, asesorías especializadas optimizando los servicios, la calidad de la atención y disminuyendo los costos operativos tanto para las instituciones como para los usuarios, economizando además el uso de espacios físicos que con frecuencia escasean, sino que además implican una inversión de tiempo dinero, al emplear este tipo de modalidad se prioriza el empleo de los mismos a personas que realmente lo necesitan, mientras es posible resolver otros de manera mucho más sencilla y expedita (Tuz-Tapia & Moreno-Martínez, 2025).

Esta actividad requiere además de un importante compromiso ético por parte de los profesionales que la llevan a cabo, ya que al ser un proceso a distancia es necesario un manejo preciso de la información que se solicita, así como las indicaciones para cada caso.

El profesional que utiliza la telemedicina [...] debe ser consciente de la trascendencia de sus actos y de los daños que puede generar. Por ello, resulta necesario el conocimiento de las implicaciones en materia de responsabilidad en un escenario donde participan, además del paciente, los proveedores de servicios de tecnologías de la información y de la comunicación, entre otros agentes (Gil-Membrado, 2021, p. 409).

Otros aspectos a considerar que también son de gran importancia son el respeto por la privacidad, la confidencialidad de la información manejada y la protección de los datos personales de quienes reciben atención, así como, protocolos claros y bien definidos para los casos en los cuales los requerimientos del caso exceden la atención telemática y exigen que el paciente reciba una atención personal, todo esto con el fin de prevenir complicaciones durante y después de la consulta realizada (De Lorenzo-Aparici, 2020).

En el momento actual la telemedicina ha impulsado importantes transformaciones en los procesos de atención médica, planteando al mismo tiempo importantes desafíos éticos, tales como la importancia de la confidencialidad y privacidad de los usuarios, la protección de sus datos personales, la comprensión de las instrucciones proporcionadas y el consentimiento informado y la adecuada formación profesional del personal médico (Echeverría, et al., 2021).

Los hallazgos de la investigación realizada, contribuyen a tener una mayor comprensión sobre las ventajas de la implementación de estos procesos en las organizaciones y empresas, pero también considerar que para que estos puedan ser mas efectivos y saludables se hace necesario generar condiciones que faciliten a los médicos que realizan esta labor en el campo de las empresas aseguradoras, a través, de la implementación de estrategias que favorezcan su bienestar, tranquilidad, condiciones ergonómicas y de salud laboral integrales que contribuyan a favorecer los niveles de satisfacción laboral, productividad y atención al cliente.

Incorporar estas ventajas a sus estrategias organizacionales contribuye a su optimización y posibilidades de diversificación. La contratación de personal médico por parte de las

empresas de seguro, para que realice procesos de atención en salud a sus clientes a través de medios telemáticos, es una opción que ha cobrado mayor auge en los últimos años permitiendo brindar procesos de atención más óptimos y eficientes (Tuz-Tapia, M., & Moreno-Martínez, 2025).

Sin embargo, al tratarse de una actividad de grandes demandas cognitivas, psicológicas, emocionales y físicas, se observa la necesidad de realizar cambios, ajustes y adaptaciones que permitan prevenir posibles afectaciones a la salud mental e integral del personal médico que cumple estas funciones. Se considera relevante entonces para estas empresas el desarrollo de estrategias organizacionales adaptadas a las tendencias actuales de trabajo. Ante la aceleración de los cambios y transformaciones que se están produciendo día a día constantemente, es necesaria una gran capacidad de ajuste y adaptación, pero también de innovación.

La pandemia de Covid-19 tuvo un importante impacto en la vida de las personas y la forma en la cual se llevan a cabo diversidad de actividades, la cuarentena decretada en la mayor cantidad de países, el teletrabajo, surgió como una alternativa para continuar con las actividades laborales y productivas (Orquera-Gallegos et al., 2021). La presente investigación contribuye a tener una mayor comprensión de los beneficios de la puesta en práctica de la telemedicina, las transformaciones que ha generado en los procesos de atención en salud y los factores psicosociales que pueden interferir en la labor que realizan los profesionales en medicina que atienden a los clientes de las empresas aseguradoras.

Las actividades laborales tienen múltiples implicaciones que deben ser tomadas en cuenta, debido a la influencia que pueden llegar a tener en las personas, incluyendo su salud integral, lo que contempla la salud física, mental emocional y las sanas relaciones interpersonales entre los miembros de la organización. Sin embargo, es poco lo que se escucha respecto a las condiciones de riesgo para la salud mental y emocional de los trabajadores, por lo cual se considera que debe existir un mayor control y seguimiento de los efectos de algunas condiciones de trabajo, así como, factores psicosociales que pueden llegar a influir en la salud de los trabajadores.

De esta forma comprender la manera en la que el teletrabajo puede llegar a afectar la labor de los médicos, permite observar la necesidad de implementar estrategias organizacionales que permitan prevenir sus consecuencias, así como, introducir las transformaciones necesarias, con el fin de asegurar que las empresas mantengan vigentes las actualizaciones e innovaciones tanto tecnológicas como de organización del trabajo, que se requieren para garantizar las condiciones laborales óptimas, que en última instancia contribuirán además con una mayor productividad y rentabilidad, además de un perfil competitivo y próspero (Sommer, et al., 2023).

Las limitaciones del presente estudio están principalmente vinculadas con su focalización en las condiciones laborales encontradas en una sola empresa aseguradora, por lo que se recomienda continuar profundizando en el estudio del fenómeno en diferentes contextos con el fin de validar los resultados encontrados y el impacto de sus aportes a través del tiempo.

Por otra parte, identificar prácticas efectivas de adaptación y crear dentro de las organizaciones políticas flexibles que respondan a las necesidades cambiantes del entorno actual, promoviendo así un ambiente laboral saludable, orientado hacia la innovación, la inclusión y la sostenibilidad, de acuerdo a lo que plantean las nuevas tendencias que han surgido en este ámbito, y optimizando los beneficios que ofrece a la empresa el teletrabajo y

particularmente la telemedicina, generará nuevas líneas de actuación e investigación en este campo, y con esto nuevos horizontes que proporcionen beneficios a la sociedad en general.

Referencias bibliográficas

- Allande-Cussó, R., et al. (2022). Salud mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Revista Española de salud pública*, 96(27), 1-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8620589>
- Alvarado-Pico, E., et al. (2023). Comparación del uso de la telemedicina y la salud digital en Ecuador según la región geográfica. *Biomédicas*, 42(2), 1-19. <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/viewFile/3139/1404>
- Anchapaxi-García, J., y Correa-Rivas, G. (2020). Las Tics y la telemedicina en la salud pública en el Ecuador. *Latin American Journal of Telehealth*, 7(1), 65-65. <http://cetes.medicina.ufmg.br/revista/index.php/rlat/article/view/341/598>
- Averos-Durango, L., y Vásquez-Quiroz, P. (2022). Implementación de servicios de telemedicina para mujeres gestantes en la parroquia Chonta Punta, Ecuador. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(45), 264-281. Obtenido de <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/617/653>
- Buitrago-Botero, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*, 11(1), 1-2. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192020000100001
- De Lorenzo Aparici, O. (2020). Telemedicina: ética y responsabilidad. *Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana*, 46(4), 379-380. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0376-78922020000500002&script=sci_arttext
- Echeverría, C., et al. (2021). Una reflexión ética sobre la telemedicina. *Revista médica de Chile*. 149(6), 928-933. <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v149n6/0717-6163-rmc-149-06-0928.pdf>
- Fajardo, J., et al. (2020). Cultura organizacional. Controversias y concurrencias Latinoamericanas, 11(20), 263-289. <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
- Fierro-Celis, F. (2020). Cambio organizacional: un modelo que dinamiza la transformación. *Revista EAN*(88), 13-31.
- García-Saiso, S. (2021). Barreras y facilitadores a la implementación de la telemedicina en las Américas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 45(131), 1-7. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8530000/>
- Gil-Membrado, C., et al. (2021). Telemedicina, ética y derecho en tiempos de COVID-19. Una mirada hacia el futuro. *Revista Clínica Española*, 221(7), 408-410. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014256521000849>
- Gómez, S., et al. (2020). Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 44-52. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1642/1835>

- Graf, C. (2020). Tecnologías de información y comunicación (TICs). Primer paso para la implementación de TeleSalud y Telemedicina. Revista Paraguaya de Reumatología, 6(1), 1-4. <https://www.revista.spr.org.py/index.php/spr/article/view/114/215>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza-Torres, C. (2020). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education.
- Llanes-Castillo, A. (2023). Validación de instrumento sobre actitudes de médicos pasantes de servicio social en el uso de telemedicina. Revista de ciencias sociales, 29(2), 186-198. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8920545>
- Márquez, J. (2020). Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. Revista colombiana de Gastroenterología(35), 5-16. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcg/v35s1/0120-9957-rcg-35-s1-00005.pdf>
- Martínez-García, M., et al. (2020). Telemedicina con telemonitorización en el seguimiento de pacientes con COVID-19. Revista Clínica Española, 220(8), 472-479. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014256520301557?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=930609af9f8295cb
- Orquera-Gallegos, C., et al. (2021). Telemedicina en tiempos de covid-19 ¡más que un medio, una oportunidad!. Más Vita, 3(4), 51-55. <https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/264>
- Salvador, J. (2020). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales del sector marítimo portuario ecuatoriano. Para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Santillan, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 9(2), 65-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>
- Sommer, J. et al. (2023). Telemedicina: validación de un cuestionario para evaluar la experiencia de los profesionales de la salud. Revista Panamericana de Salud Pública, 46(173). <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2022.v46/e173/es>
- Suárez-Aldaz, V., et al. (2021). Perspectivas y garantía de atención de salud mental en Ecuador. Revista Cubana de Medicina General Integral, 37(3), 1-15. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2021/cmi2131.pdf>
- Tuz-Tapia, M. y Moreno-Martínez, J. (2025). Análisis de los desafíos tecnológicos y éticos de la telemedicina en la República del Ecuador. Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 5, 16-22. <https://mail.rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/274/823>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.