



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule.**

**AUTOR (ES):**

Rugel Briones Luz Johanna

Romero Alverca Richard Xavier

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADOS EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTORA:**

León Nevárez Roxana Del Rocío, Mgs

**Guayaquil, Ecuador**

22 de septiembre del 2020.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación **Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule**, fue realizado en su totalidad por **Rugel Briones, Luz Johanna Y Romero Alverca, Richard Xavier**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciados en Trabajo Social**.

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**León Nevárez, Roxana Del Rocío, Mgs.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**

**Guayaquil, a los 22 días del mes de septiembre del año 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, Rugel Briones, Luz Johanna, y  
Romero Alverca, Richard Xavier

### **DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule.** previo a la obtención del título de **Licenciados en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 22 del mes de septiembre del año 2020**

f. \_\_\_\_\_  
**Rugel Briones, Luz Johanna**

**LOS AUTORES:**

f. \_\_\_\_\_  
**Romero Alverca, Richard Xavier**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **AUTORIZACIÓN**

**Nosotros, Rugel Briones, Luz Johanna, y  
Romero Alverca, Richard Xavier**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

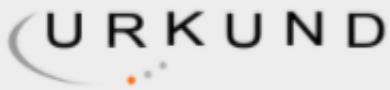
**Guayaquil, a los 22 del mes de septiembre del año 2020**

**LOS AUTORES:**

f. \_\_\_\_\_  
**Rugel Briones, Luz Johanna**

f. \_\_\_\_\_  
**Romero Alverca, Richard Xavier**

## REPORTE DE URKUND



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS LUZ RUGEL - RICHARD ROMERO.docx (D79137583)  
**Submitted:** 9/15/2020 3:28:00 AM  
**Submitted By:** juliomariabv@gmail.com  
**Significance:** 1 %

#### Sources included in the report:

VIANCA BASURTO PROYECTO DE INVESTIGACION 11 DE SEPTIEMBRE 2020.docx (D79000187)  
Estudio comparativo de la modalidad del teletrabajo según la perspectiva generacional y su impacto en la motivación de los colaboradores del área administrativa de organizaciones en la ciudad de Guayaquil ante la crisis.docx (D78081200)

#### Instances where selected sources appear:

2

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Roxana Del Rocío León Nevárez".

f. \_\_\_\_\_

**León Nevárez, Roxana Del Rocío, Mgs.**

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por bendecirme y acompañarme a lo largo de este trayecto profesional, a mi Madre por su ayuda incondicional, por confiar y creer en mis sueños, por su amor permanente, por su respaldo y ayuda en aquellos momentos difíciles; a mi hija Isabella, mi mayor inspiración, quien cada día me llena de amor e impulsa a dar lo mejor de mí. También agradezco a los docentes de la carrera, quienes estuvieron siempre predispuestos para guiarme en todo mi proceso formativo.*

Luz Rugel

*El presente trabajo investigativo lo dedico primeramente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en mi vida. A mi madre Eugenia Alverca y mi tía Mercedes Alverca que es como mi segunda madre, que me dieron su amor, trabajo, sacrificio y confianza en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y un privilegio ser su hijo, son parte muy importante en mi vida y camino. A mis Hermanos Bryan Romero y Jomara Romero por estar siempre presentes, acompañándome, por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida y por permitirme ser un ejemplo para seguir. A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a mi esposa Erika Salazar y a sus padres que me abrieron sus puertas y compartieron sus conocimientos. Y a la memoria de mi padre Lenin Romero que desde el cielo me brinda su luz y fuerzas para seguir adelante, su mayor deseo fue ver a sus hijos como profesionales y hoy lo estoy cumpliendo. Tú me enseñaste lo que es ser un hombre humilde, trabajador y de buen corazón que da todo por la familia y sus hijos. ¡Gracias por todo!*

Richard Romero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f.   
\_\_\_\_\_

**Mgs. Roxana Del Rocío León Nevárez**  
TUTOR

f.   
\_\_\_\_\_

**Mgs. Ana Maritza Quevedo Terán**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f.   
\_\_\_\_\_

**Mgs. Christopher Fernando Muñoz Sánchez**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

# CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO UTE A-2020

## ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "LAS PERCEPCIONES DE LOS TRABAJADORES FRENTE AL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID19: CASO DE ESTUDIO REALIZADO EN UNA URBANIZACIÓN DEL CANTÓN DAULE", elaborado por el/la estudiante RICHARD XAVIER ROMERO ALVERCA, obteniendo el siguiente resultado:

| Nombre del Docente-tutor                                     | Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación |                                    |                           |
|--|--|------------------------------------|---------------------------|
| ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ                                | ANA MARITZA QUEVEDO TERAN                            | CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ | JULIO MARIA BECCAR VARELA |
| Etapas de ejecución del proceso e Informe final<br>9.86 / 10 | 9.25 / 10<br>Total: 10 %                             | 9.63 / 10<br>Total: 20 %           | 9.13 / 10<br>Total: 70 %  |
| Parcial: 70 %  | Parcial: 30 %  |                                    |                           |
| Nota final ponderada del trabajo de título: 9.67 / 10        |  |                                    |                           |

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor

# CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO UTE A-2020

## ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "LAS PERCEPCIONES DE LOS TRABAJADORES FRENTE AL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID19: CASO DE ESTUDIO REALIZADO EN UNA URBANIZACIÓN DEL CANTÓN DAULE", elaborado por el/la estudiante LUZ JOHANNA RUGEL BRIONES, obteniendo el siguiente resultado:

| Nombre del Docente-tutor                              | Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación |                                    |                           |
|---|--|------------------------------------|---------------------------|
| ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ                         | ANA MARITZA QUEVEDO TERAN                            | CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ | JULIO MARIA BECCAR VARELA |
| Etapas de ejecución del proceso e Informe final       |  |                                    |                           |
| 10 / 10   | 9.63 / 10  | 9.63 / 10                          | 9.38 / 10                 |
|   | Total: 10 %  | Total: 20 %                        | Total: 70 %               |
| Parcial: 70 %   | Parcial: 30 %  |                                    |                           |
| Nota final ponderada del trabajo de título: 9.84 / 10 |  |                                    |                           |

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Miembro 1 del Tribunal

Miembro 2 del Tribunal

Oponente

Docente Tutor

# ÍNDICE GENERAL

|  |      |
|--|------|
| AGRADECIMIENTO .....                               | VI   |
| TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....                     | VII  |
| CALIFICACIÓN.....                                  | VIII |
| CALIFICACIÓN.....                                  | IX   |
| ÍNDICE GENERAL.....                                | X    |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                             | XIII |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                           | XIV  |
| RESUMEN.....                                       | XV   |
| ABSTRACT .....                                     | XVI  |
| Introducción .....                                 | 2    |
| CAPITULO 1: Planteamiento del Problema .....       | 3    |
| 1.1. Definición del problema de investigación..... | 3    |
| 1.1.1. Antecedentes Estadísticos .....             | 6    |
| 1.1.2. Antecedentes investigativos .....           | 7    |
| 1.2. Preguntas de Investigación.....               | 12   |
| 1.3. Objetivo General.....                         | 12   |
| 1.3.1. Objetivos Específicos .....                 | 12   |
| 1.4. Justificación .....                           | 13   |
| CAPITULO 2: Marcos Referenciales. ....             | 15   |
| 2.1. Referente Teórico. ....                       | 15   |
| 2.1.1. Teoría general de sistemas (TGS) .....      | 15   |
| 2.1.2. Teoría ecológica de sistemas .....          | 17   |
| 2.1.3. Teoría de Motivación e higiene.....         | 21   |
| 2.1.4. Redes de apoyo .....                        | 24   |
| 2.2. Referente Conceptual.....                     | 25   |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 2.3.  | Referente Normativo.....  | 30 |
| 2.3.1.  | Normativos nacionales .....   | 30 |
| 2.3.2.  | Normativas internacionales .....  | 38 |
| 2.4.  | Referente Estratégico. ....   | 38 |
| 2.4.1.  | Planes Estratégicos / Agendas Nacionales. ....                                | 38 |
| 2.4.2.  | Políticas públicas/sectoriales.....   | 39 |
| Capítulo 3: Metodología de la investigación ..... |   | 43 |
| 3.1.  | Enfoque de la investigación .....   | 43 |
| 3.1.1.  | Cualitativo .....   | 43 |
| 3.2.  | Tipo y nivel de la investigación .....  | 43 |
| 3.2.1.  | De campo.....   | 43 |
| 3.2.2.  | Descriptivo .....   | 44 |
| 3.3.  | Método de investigación .....   | 45 |
| 3.4.  | Universo, muestra y muestreo .....  | 46 |
| 3.5.  | Categoría y subcategorías de Estudio .....                                    | 46 |
| 3.6.  | Matriz de selección y organización de categorías o unidades de análisis. .... | 47 |
| 3.7.  | Formas de recopilación de la información .....                                | 50 |
| 3.7.1.  | Entrevista .....  | 50 |
| 3.7.2.  | Guion de entrevista .....   | 50 |
| 3.8.  | Formas de análisis de la información.....                                     | 51 |
| 4.  | CAPÍTULO 4: Resultados de la investigación.....                               | 52 |
| 4.1.  | Del objetivo general .....  | 52 |
| 4.2.  | De los objetivos específicos.....   | 55 |
| 4.2.1.  | Resultados del primer objetivo específico .....                               | 55 |
| 4.2.1.1.  | Categoría: Infraestructura – Recurso Tecnológico.....                         | 55 |
| 4.2.1.2.  | Categoría: Jornada de trabajo. ....   | 58 |

|  |    |
|--|----|
| 4.2.2. Resultados del segundo objetivo específico.....   | 59 |
| 4.2.2.1. Categoría: Equilibrio de trabajo / vida personal .....  | 59 |
| 4.2.2.2. Categoría supervisión / dirección.....  | 61 |
| 4.2.2.3. Categoría reconocimiento salarial.....  | 62 |
| Cada teletrabajador espera recibir su sueldo completo al finalizar cada mes de trabajo, los entrevistados manifiestan haber pasado por la jornada reducida a 6 horas y por ende sus salarios fueron reducidos un 25% la mayoría calificó el salario que perciben en la actualidad en una escala del 1 al 5 un 3..... | 62 |
| 4.2.3. Resultados del tercer objetivo específico .....   | 62 |
| 4.2.3.1. Categoría efectos fisiológicos, psicológicos, motivación intrínseca   | 63 |
| 5. CAPÍTULO 5 Conclusiones y recomendaciones .....   | 67 |
| 5.1. Conclusiones generales.....   | 67 |
| 5.2. Recomendaciones generales .....   | 68 |
| Bibliografía .....   | 70 |
| ANEXOS .....   | 78 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| Tabla 1 | Matriz de selección y organización de categorías o unidades de análisis.....         | 47  |
| Tabla 2 | Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19 ..... | 160 |
| Tabla 3 | ¿Qué síntomas ha presentado por estar aislado? .....                                 | 160 |
| Tabla 4 | ¿Cómo noto a su familia en el auge del confinamiento? .....                          | 161 |
| Tabla 5 | ¿Realizaban actividades para mantenerse ocupados?.....                               | 161 |
| Tabla 6 | ¿Tiene la confianza de que la crisis se va a salir bien? .....                       | 162 |
| Tabla 7 | Que preferirías: .....   | 163 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico 1 Los 5 sistemas identificados por Urie Bronfenbrenner .....    | 19  |
| Gráfico 2 ¿Qué síntomas ha presentado por estar aislado?.....           | 160 |
| Gráfico 3 ¿Cómo noto a su familia en el auge del confinamiento? .....   | 161 |
| Gráfico 4 ¿Realizaban actividades para mantenerse ocupados? .....       | 162 |
| Gráfico 5 ¿Tiene la confianza de que la crisis se va a salir bien?..... | 163 |
| Gráfico 6 Que preferirías: .....  | 163 |

## RESUMEN

El presente estudio busca conocer las percepciones que tienen los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule, en torno a realizar teletrabajo por motivo del confinamiento, en él se plantea identificar las condiciones de trabajo en las cuales desarrollan el teletrabajo los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule, además de caracterizar las exigencias tanto externas como internas, que les supone realizar teletrabajo en sus hogares a los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule; y por ultimo analizar el efecto del teletrabajo en el entorno familiar durante el confinamiento obligatorio del Covid-19

Para lo cual se aplicó una metodología de enfoque cualitativa; de tipo descriptivo y de campo; con un método hermenéutico; la muestra se compuso 15 teletrabajadores de una ciudadela del cantón Daule, a los cuales se aplicaron entrevistas que permitieron obtener la información que sustenta el presente estudio.

De acuerdo con los resultados las condiciones del teletrabajo por parte de los residentes de una Urbanización del cantón Daule, se concluyó que, el teletrabajo durante la cuarentena causada por el Covid-19 es un método invasivo en el microsistema de los trabajadores, debido a los múltiples factores que, de algún modo, afectaron las relaciones de familia, como los excesos, la falta de condiciones, y de reconocimiento a la labor prestada por el trabajador.

**Palabras Claves:** Percepciones, teletrabajo, Covid-19, pandemia, condiciones, exigencias.

## ABSTRACT

The present study seeks to know the perceptions that residents of an Urbanization of the Daule canton have, regarding teleworking due to confinement, in which it is proposed to identify the working conditions in which the residents of an Urbanization of the canton Daule, in addition to characterizing both the external and internal demands that the residents of an Urbanization of the canton Daule suppose to telework in their homes; and finally analyze the effect of teleworking in the family environment during the compulsory confinement of Covid-19

For which a qualitative approach methodology was applied; descriptive and field type; with a hermeneutical method; The sample consisted of 15 teleworkers from a citadel in the Daule canton, to whom interviews were applied that allowed obtaining the information that supports the present study.

According to the results of the telework conditions by the residents of an Urbanization of the Daule canton, it was concluded that teleworking during the quarantine caused by Covid-19 is an invasive method in the workers' microsystem, due to the multiple factors that somehow affected family relationships, such as excesses, lack of conditions, and recognition of the work performed by the worker.

**Key Words:** Perceptions, telework, Covid-19, pandemic, conditions, demands

## Introducción

A medida que el coronavirus se expandía por el mundo se debieron tomar medidas emergentes para poder salvaguardar a los ciudadanos, dadas estas circunstancias se ha descubierto que el teletrabajo se puede aplicar a más gremios de los que pensaban. Si bien en el pasado se recomendaba alejarse de la tecnología para poder aumentar la concentración y productividad, bajo los parámetros de la pandemia, la rutina diaria giraba en torno a las herramientas digitales, dado que, son estas las fomentadoras de la sanidad durante la pandemia.

Si bien la idea del Teletrabajo surgió hace 50 años, durante la crisis del petróleo, como una forma de reducir el uso de recursos no renovables, ha sido en los últimos años, con el boom de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, cuando realmente ha empezado a implantarse de una forma más horizontal en todos los sectores.

En el contexto de la crisis actual, incluso antes de la declaración de estado de alerta, con el cierre total y las últimas medidas adoptadas que aumentan el nivel de confinamiento, son muchas las empresas que se han visto forzadas a aplicar el teletrabajo para continuar con la actividad de las empresas.

Bajo esta premisa, el presente trabajo trata sobre la percepción de los trabajadores frente al teletrabajo, con la intención de identificar las condiciones en las que se desarrollaban el teletrabajo en los residentes de una Urbanización en Daule.

# CAPITULO 1: Planteamiento del Problema

## 1.1. Definición del problema de investigación

El año 2020 se ha caracterizado por grandes fenómenos antagonistas del progreso que han causado gran preocupación a las personas, uno de ellos es la pandemia provocada por el virus Covid-19 que pertenece a la familia de los coronavirus. Este simple microorganismo ha generado un gran impacto sanitario, económico y social en el mundo. A esto se le puede agregar los radicales cambios en el estilo de vida y hábitos de las personas.

Cabe señalar que, las políticas internas de muchos países, incluido el Ecuador han adoptado la implementación de cuarentenas que obligan al cierre de negocios y a la imposibilidad de movilidad para contener la expansión del coronavirus. Esto genera una repentina y drástica interrupción en la vida económica en donde se observan altos números de despidos inesperados afectando la canasta familiar, los tratamientos de salud. A su vez, a los moradores se le dificulta pagar los valores de alcúotas, servicios básicos, cuota hipotecaria, generando una repercusión frecuente a nivel social del individuo.

Se estima que, durante la emergencia sanitaria hubo 66.400 desvinculaciones de empleo en el Ecuador. Además, 33 099 empresas se acogieron a la suspensión de la jornada laboral, 7 965 aplican reducción de horarios y 2 012 empleados trabajan con jornadas modificadas. (El Comercio, 2020)

Una de las respuestas impartidas por parte de las empresas, y como estrategias para mantener los negocios a flote ha sido la opción del teletrabajo. González (2020), lo define de la siguiente manera:

El teletrabajo o trabajo a distancia son términos que hasta ahora habían sido poco utilizados en la sociedad. Se refieren a nuevas formas de organización de la actividad laboral que modifican el enfoque habitual del trabajo presencial por el que emplea las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como medio

fundamental. Significa modificar la organización tradicional presencial del trabajo en oficinas por el de labores en forma de horas dedicadas al trabajo, una alternativa ventajosa para el personal contratado y para la entidad empleadora. Esta modalidad basada en la utilización de las TIC se modela sobre el intercambio de bienes y servicios a través de plataformas digitales. (González, 2020, p.1)

El término teletrabajo se acuñó por primera vez en la década de 1970 y, actualmente, se denomina como la actividad laboral que se ejecuta fuera de las oficinas de la institución y con la aplicación de tecnologías de la información y de la comunicación, de este modo, el teletrabajador es el individuo que utiliza la telemática para la realización de su profesión (Vicente, 2018).

Existe preocupación por otra parte de la aceptación de teletrabajo en algunos habitantes con una sobrecarga de responsabilidades adquiridas laboralmente para mantener los puestos de trabajo, sumando las obligaciones cotidianas que se realizan dentro del hogar (quehaceres), ocasionan un agotamiento físico y mental por la desigualdad en los roles familiares.

Esta nueva modalidad de teletrabajo tiene claras ventajas significativas que le permiten a los empleadores mantener a sus empleados en sus actividades desde sus hogares sin la necesidad que expongan su salud al contraer el Covid-19 ya sea, durante las movilizaciones matutinas en los transportes públicos hacia sus instalaciones de trabajo, o en las mismas oficinas a través del contacto directo con sus compañeros o con fómites infectados.

Sin embargo, así como el teletrabajo ha sido una respuesta eficaz y eficiente al momento de contener el despido masivo de empelados, el cierre de negocios y ha sido una medida para continuar con la operación, también es validado decir que el mismo ha causado una serie de repercusiones sociales, familiares y hasta de salud en las personas, ya que muchas de ellas no estaban preparadas para realizar el mismo. Por citar un ejemplo, se encuentran las madres de familia que deben conciliar el teletrabajo con la atención del hogar; esto es, la atención de su familia, el cuidado de sus hijos

y toda clase de medios externos que no faciliten mantener un entorno de trabajo adecuado que le permita concentrarse. Estos eventos pueden devenir en estrés, problemas psicosociales, familiares e incluso al despido debido a la falta de eficiencia en sus labores.

Es menester hacer énfasis en la noción de Álvarez y Gómez (2011), que afirman lo siguiente:

La familia y el trabajo se constituyen en dos ejes centrales de la vida de hombres y mujeres, ambos generadores de desarrollo y satisfacción. El primero, se convierte en una dimensión donde hombres y mujeres se ven influenciados por diferentes roles que deben asumir y a los cuales no pueden renunciar fácilmente. El segundo, se convierte en un espacio que permite tanto el desarrollo personal como el profesional y en el cual se colocan a disposición de otros, las capacidades, conocimientos y experticias. (Álvarez y Gómez, 2011, p.21)

Es decir, que el trabajo y la familia son dos ámbitos importantes para el desarrollo personal y social de los ciudadanos. Estos son las dos redes sociales más significativas con que los seres humanos se relacionan entre sí y con la sociedad en su conjunto y en las que las personas pasan la mayor parte del tiempo. Normalmente, hay una separación del trabajo y la familia donde cada uno tiene su entorno y tiempo asignado, pero con el advenimiento del teletrabajo esto ya no ocurre de la misma forma.

En la investigación titulada “Ciencias de la salud ocupacional en la época de COVID-19: ahora más que nunca” (Sinclair, 2020 ). Se invitó a diez expertos a comentar sobre cuestiones de salud ocupacional exclusivas de sus áreas de especialización. Los temas incluyen problemas laborales y familiares, problemas de salud ocupacional que enfrenta el personal médico de emergencia, la transición al teletrabajo, la discriminación contra los asiático-americanos, los estresores laborales, el presentismo, la necesidad de supervisión de apoyo, preocupaciones de seguridad, estresores económicos y recordatorios de muerte en trabajo.

El impacto de la pandemia, junto con la responsabilidad de cumplir con los deberes laborales y familiares, ha provocado en las personas mayor estrés y ansiedad. Existe preocupación por parte de los moradores de la etapa corona ubicada en la urbanización la Joya del cantón Daule, por los desempleos suscitados durante la pandemia Covid-19; los cierres repentinos de las ciudades, de los negocios, carencia económica en esta localidad. Se percibe incertidumbre por la situación país. Así mismo la aplicación de teletrabajo en algunos de sus habitantes denotan un desbalance entre la vida personal y profesional exponiendo sobrecarga en los quehaceres domésticos, observando desacuerdos entre los integrantes de las familias concernientes a este medio.

El presente trabajo de investigación tiene por propósito conocer las condiciones de trabajo en las cuales se desarrolla el teletrabajo surgido a raíz de la pandemia Covid-19 por Trabajadores/as residentes de una Urbanización del cantón de Daule, con el fin de analizar sus ventajas y desventajas en la convivencia familiar.

### **1.1.1. Antecedentes Estadísticos**

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) estima que la pandemia del coronavirus provocará la peor recesión en la historia de Latinoamérica, que se contraerá un 5,3 % en 2020 por el parón del comercio y el turismo, además del bajo precio de las materias primas, Los países más afectados serán Venezuela (18 %), México (6,5 %), Argentina (6,5 %), Ecuador (6,5 %), Nicaragua (5,9 %) y Brasil (5,2 %), mientras que los menos impactados son República Dominicana (0 %), Guatemala (1,3 %), Paraguay (1,4 %), Panamá (2 %), Colombia (2,6 %) y Honduras (2,8 %), El organismo calcula que la tasa de pobreza regional aumentará en 2020 del 30,3 % a 34,7 %, lo que significa un incremento de 29 millones de personas, y que la pobreza extrema escalará hasta el 13,5 %. (Cepal, 2020)

En respuesta a la pandemia de covid-19, muchos países han adoptado un amplio espectro de medidas de contención, desde recomendaciones para quedarse en casa hasta cuarentenas de grandes regiones geográficas. Como parte de esta respuesta, tanto las corporaciones como los gobiernos han alentado fuertemente a los trabajadores a teletrabajar

cuando sea posible. Más de 3.400 millones de personas en 84 países han sido confinadas a sus hogares, como se estima a fines de marzo de 2020 (Bouziri, 2020 ), lo que se traduce potencialmente en muchos millones de trabajadores expuestos temporalmente al teletrabajo. Desde el año 2000, la aparición de Internet digital y de banda ancha ha facilitado el desarrollo del teletrabajo en el hogar.

Las empresas que se han salvado de la bancarrota han sabido adoptar los recursos tecnológicos para lograr que sus actividades se resientan lo menos posible, esto es, a través del teletrabajo. Esta medida cada vez tiene mayor auge. En general, en los países del norte de Europa existe un mayor arraigo del teletrabajo, mientras que, en los países del sur y del este, esta práctica se utiliza con menos frecuencia.

Así, en los Países Bajos y en Suecia más del 30 % del total de trabajadores desarrollan su actividad laboral a distancia, al tiempo que esta modalidad de trabajo es prácticamente inexistente en Chipre, Bulgaria o Rumanía. En España, el porcentaje de ocupados que, al menos ocasionalmente, trabajan desde su residencia ascendía al 8,3 % en 2019, lo que representa un crecimiento de 2,4 puntos porcentuales desde 2009 (Brindusa, Cozzolino, & Lacuesta, 2020).

### **1.1.2. Antecedentes investigativos**

Debido a la pandemia, millones de trabajadores trabajan actualmente desde la mesa de la cocina, el sofá de la sala de estar u otros espacios improvisados de oficina en el hogar. El hogar se ha convertido en la oficina y en algunos casos también en el aula de la escuela. Esta falta de definición de los límites laborales y no laborales prepara el escenario para demandas laborales y familiares conflictivas. Además, hace que sea casi imposible para las personas implementar sus estrategias preferidas de gestión de límites, particularmente para aquellos que prefieren la segmentación. Incluso aquellos que prefieren la integración pueden encontrar que la superposición completa es difícil.

Se inicia citando al renombrado sociólogo Boaventura de Sousa (2020), que publicó un ensayo titulado “El teletrabajo es un trabajo sin derechos” donde argumenta:

Los peligros son que las empresas están pensando que el teletrabajo es la solución y el teletrabajo es un trabajo sin derechos. No sabes cuántas horas extra haces, tienes que dar una atención muy grande y cuesta diferenciar qué es tiempo libre y qué es trabajo. (pág. 1)

En el artículo “Los riesgos psicosociales en el teletrabajo” (Rubini, 2012) señala que “Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.” (p.15)

Es decir, las personas que realizan teletrabajo pueden tener riesgos psicosociales, la tecnología es una aliada, pero existen desventajas en la ejecución del teletrabajo en muchos casos; entre ellas: Demasiadas tareas, responsabilidades asignadas a cualquier hora, estrés, alteración de la percepción del tiempo, al ser una actividad de constante concentración mental en un mismo sitio se efectúan problemas de sedentarismo.

Realizar estas actividades dentro de los hogares, donde en su mayoría no hay un puesto de trabajo ergonómico para efectuar dicha actividad, puede traer complicaciones, si estas tareas se las trata de equilibrar con las de la casa, puede llegar a ser un detonante para la persona que lo ejerce.

El trabajo de Bloom et al. titulado “Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment” (2015) mostraba que los trabajadores se sentían satisfechos por la posibilidad de teletrabajar. En general, los resultados de diferentes encuestas muestran que quienes trabajan a distancia suelen valorar especialmente la flexibilidad para distribuir su jornada laboral y realizar sus tareas en diferentes lugares, y el hecho de no tener que perder tiempo en desplazamientos hasta el centro de trabajo.

Sin embargo, en contraposición, suelen destacar como aspectos negativos cierta falta de comunicación con colaboradores, la sensación de trabajar en

solitario y la mayor dificultad para desconectar del trabajo. Algunos análisis también han puesto de manifiesto inconvenientes para la salud de los trabajadores derivados de esta práctica, como la mayor propensión a padecer estrés o depresión. (Bloom, Liang, Roberts, & Ying, 2015)

La investigación titulada “El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. Un programa femenino percibido como susceptible al acoso laboral” (Acevedo, 2018) evidencia que la susceptibilidad al acoso que tienen los teletrabajadores autónomos, quienes han percibido disminución marcada en la asignación de tareas complejas, percepción de sus compañeros o jefes de “no hacer nada” o “estar más cómodo” (p.187), y como consecuencia de ello, la asignación de mayor cantidad de tareas o compromisos en su evaluación de desempeño, las cuales deben entregar en un período más corto que cualquier otro trabajador.

Este hecho pone en evidencia cómo el teletrabajo resiente tanto la vida laboral como la personal. El conflicto entre el trabajo y el hogar generalmente surge cuando el tiempo dedicado a un rol impide cumplir con las demandas en el otro rol (conflicto basado en el tiempo) o cuando el estrés o la tensión en un rol impiden cumplir con las demandas en el otro rol.

Otro estudio titulado “El uso de las prácticas de trabajo en el hogar y el conflicto entre el trabajo y el hogar: examinar el papel de la volición y la presión percibida en un estudio de métodos múltiples” (Delanoëije & Verbruggen, 2019) señala que cuando las personas experimentan presión externa para actuar de una manera diferente a la que prefieren, es probable que evalúen el entorno como una amenaza, lo que puede provocar emociones negativas como la frustración o la culpa, inducir el estrés y por lo tanto, conflicto (trabajo-hogar).

Por otro lado, es importante destacar los efectos que el teletrabajo tiene específicamente en las mujeres. El artículo “Género y el COVID-19 en América Latina y el Caribe” (ONU, 2020) señala, que las personas tienden a evaluar su entorno (laboral y doméstico) con respecto a estándares internos como sus preferencias, deseos, valores u objetivos.

Los impactos e implicaciones son diferentes para mujeres. Las mujeres siguen siendo las más afectadas por el trabajo, sobre todo en tiempos de crisis. Debido a la saturación de sistemas sanitarios y al cierre de las escuelas, las tareas de cuidados recaen mayoritariamente en las mujeres, quienes, por lo general, tienen la responsabilidad de atender a familiares enfermos, personas mayores a niños y niñas.” (p.14)

Buscando el equilibrio entre el cuidado del hogar y las responsabilidades laborales podría provocar que las mujeres que realizan teletrabajo en la cuarentena no sean tan eficaces. Las tareas de la casa parecen sencillas, pero son múltiples, van desde las limpiezas constantes de superficies (incrementadas con el covid – 19 como método de prevención), preparar los alimentos, lavar platos, ropa, planchar, cuidar a los hijos, cuidar a los adultos mayores, atender a los enfermos que están en casa. Pareciera que las 24 horas no son suficientes para realizarlas todas y además sacar tiempo para realizar teletrabajo.

La investigación citada argumenta que debido al Covid-19 las demandas familiares han aumentado. Puesto los niños están en casa las 24 horas del día, los 7 días de la semana y necesitan cuidado y atención. Además, los padres de niños en edad escolar supervisan la tarea y los planes de lecciones. Con los restaurantes cerrados y todos en casa, las tareas domésticas, como la preparación de comidas y la limpieza, probablemente se hayan convertido en una carga mayor. Los desafíos laborales y familiares provocados por la pandemia no tienen precedentes y son severos.

Otro precedente investigativo que se preocupa del conflicto del teletrabajo en tiempos de la pandemia por el Covid-19, titulado “Trabajar desde casa en la época de Covid-19: ¿cómo preservar mejor la salud laboral?” (Bouziri, 2020 ). Recomienda que evaluar cómo los riesgos para la salud y los beneficios del teletrabajo se ven afectados por su adopción repentina a gran escala en el contexto de Covid-19 es clave para preservar mejor la salud ocupacional.

El contexto actual de pandemia conlleva varias especificidades. Primero, el cambio repentino al teletrabajo no pudo haber sido anticipado por los

trabajadores o los empleadores, por lo que la seguridad del ambiente de trabajo en el hogar no necesariamente se ha garantizado. Sin embargo, para muchos, la adopción del teletrabajo será temporal, por lo que una duración limitada de la exposición puede mitigar los riesgos de lesiones o dolor asociados con el entorno del hogar, o los riesgos de trastornos musculoesqueléticos asociados con estaciones de trabajo no ergonómicas.

Segundo, en muchas organizaciones el teletrabajo ha cambiado temporalmente de la excepción a la regla. Esto puede reducir los riesgos de aislamiento asociados con el distanciamiento social en el lugar de trabajo que enfrentan los teletrabajadores en tiempos normales. Por el contrario, el cierre generalizado de escuelas ha obligado a muchos padres a teletrabajar y cuidar de sus hijos al mismo tiempo, lo que incluye tener que planificar la escolarización en casa o en línea. Estas responsabilidades superpuestas amplifican los riesgos psicosociales asociados con el tiempo de trabajo no estructurado.

Tercero, la aceptación actual del teletrabajo ha ocurrido en un contexto que provoca ansiedad vinculado a la pandemia. Es probable que esto empeore los riesgos psicosociales y conductuales asociados con el teletrabajo, especialmente los relacionados con las adicciones. Entre los trabajadores con debilidades psicológicas, el aislamiento también puede conducir a la descompensación con atención psiquiátrica más difícil. Tomados en conjunto, estos sugieren que la pandemia de Covid-19 puede exacerbar los riesgos laborales más allá de los ejemplos más obvios de entornos de atención médica u otros trabajos en la primera línea.

Son los integrantes de la familia los actores principales de nuestra investigación, ya que dentro del sistema familiar se desenvuelven los escenarios de desempleos, teletrabajo, y su impacto en las dinámicas que se ejercen, roles, interacciones y posibles conflictos entre ellos; a través de este estudio se pretende descubrir estas realidades al interior de cada grupo durante el confinamiento.

Un estudio titulado “¿Cómo Vivimos con el Confinamiento?” (Deissy Pajón Ruíz, 2016) Señala lo siguiente:

La familia constituye el factor sumamente significativo, es un grupo social natural, que determina las respuestas de sus miembros a través de estímulos desde el interior, que se refleja en la protección psicosocial de sus miembros y desde el exterior donde se permite la acomodación a una cultura y la transformación de esa cultura. (p.168)

Para el Trabajo Social, la familia es uno de los objetivos principales de intervención, constituyéndose, como se ha dicho, en la modalidad más antigua del Trabajo Social implicado así la intervención en un sistema natural. En la actualidad las familias tienen múltiples configuraciones y como familia está sometida a grandes presiones y demandas, mayores que en casi toda su historia. Los problemas se traducen en los motivos de consulta social.

## **1.2. Preguntas de Investigación**

- ¿Cuáles son las condiciones en las cuales desarrollan el teletrabajo los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule? (condiciones de vivienda, familiares, salud física y emocional, condiciones cognitivas, etc.)
- ¿Cuáles son las exigencias extra e intralaborales (revisar factores extra e intralaborales) del teletrabajo? (carga laboral, pérdida de la percepción sobre el tiempo, responsabilidades, cuantas horas permanece conectado, carga doméstica, doble o triple rol, etc.)
- ¿De qué manera afecta el teletrabajo al entorno familiar durante el confinamiento obligatorio del Covid-19?

## **1.3. Objetivo General**

Conocer las percepciones que tienen los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule, en torno a realizar teletrabajo por motivo del confinamiento.

### **1.3.1. Objetivos Específicos**

- Identificar las condiciones de trabajo en las cuales desarrollan el teletrabajo los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule.

- Caracterizar las exigencias tanto externas como internas, que les supone realizar teletrabajo en sus hogares a los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule.
- Analizar el efecto del teletrabajo en el entorno familiar durante el confinamiento obligatorio del Covid-19.

#### **1.4. Justificación**

La pandemia de Covid-19 no tiene precedentes como un fenómeno social debido a la combinación de tres factores: un alto nivel de contagio, una tasa de mortalidad significativa y la ausencia de vacunas. Como resultado, ha existido una necesidad de acciones gubernamentales de emergencia. Hay un gran esfuerzo para cambiar el comportamiento de los ciudadanos, principalmente a través del distanciamiento social y las estrategias de "quedarse en casa". El esfuerzo es "aplanar la curva" para reducir las cargas de salud pública en el sistema. Para esto, muchos países adoptaron la cuarentena obligatoria que impide la movilidad de las personas que dificultad realizar sus trabajos. La solución a esta incapacidad de movilizarse que han adoptado las empresas privadas y públicas es el teletrabajo.

Sin embargo, el teletrabajo, definido como la actividad laboral que se ejecuta fuera de las oficinas de la institución y con la aplicación de tecnologías de la información y de la comunicación, tiene sus implicaciones tanto positivas como negativas, a lo que se le suma la pandemia mundial provocada por el Covid-19. Existen pocas investigaciones que aborden esta problemática social que genera un conflicto trabajo-hogar en la vida de miles de empleados que difícilmente logran conciliar este nuevo desafío.

Es importante que la intervención del trabajador social este enfocada en los acontecimientos y sus secuencias producidas en las familias por la pandemia, desde el origen hasta sus elementos enraizados con el propósito de obtener información clave para la intervención, enfocada al fortalecimiento relacional con acciones de cambios que ayude al desarrollo y bienestar del trabajador.

Es necesario saber cómo un evento crítico como el del Covid-19 desconfigura los sistemas sociales y como está afectando a los roles

familiares con una penetración en sus relaciones y dinámicas. Basándose en un sistema lineal con elementos que se relacionan con la problemática, triangulando el proceso metodológico de intervención que llegue a todas las familias con el objetivo de evaluar nuevas estrategias que permitan una adecuada solución y adaptación ante las problemáticas. Por estos motivos, es de interés profesional contribuir con esta investigación que permitan al Trabajador Social interesarse por estos hechos sociales.

El presente trabajo de investigación se justifica por su abordaje al teletrabajo surgido durante la pandemia COVID 19. Este estudio analizará las ventajas y desventajas de esta nueva modalidad de trabajo y servirá como precedente para futuras investigaciones. Además, permitirá reflejar las problemáticas que padecen los trabajadores con esta nueva modalidad, y darle así mayor notoriedad y relevancia para que se puedan implementar políticas sociales que puedan aliviar estas cargas de estrés y ansiedad surgidas por el conflicto teletrabajo-familia. Esto con el propósito de alcanzar un mejor desarrollo y bienestar social.

## **CAPITULO 2: Marcos Referenciales.**

### **2.1. Referente Teórico.**

#### **2.1.1. Teoría general de sistemas (TGS)**

Esta teoría posee sus raíces en la antigua Grecia, cuando los filósofos planteaban el comportamiento de los objetos en la realidad, en relación con una totalidad, es decir, estos no podían interactuar aislados, de allí que, Aristóteles acuñó que: “El todo es más que la suma de la partes”, con esta visión totalizadora de las cosas, quiso explicar el comportamiento que tenían los fenómenos y las relaciones que se daban entre ellos (Flórez & Thomas, 1993). Posteriormente, esta teoría fue ampliamente desarrollada y considerada una de las más referidas para explicar el comportamiento y funcionamiento de los sistemas en el mundo, por ser él mismo, un gran sistema (Bertalanffy, Teoría General de Sistemas, 2020). La TGS surge dentro del ámbito de las ciencias biológicas como una concepción totalizadora atribuida al organismo, (visión organicista) por ser considerado este, un sistema abierto que constantemente interactúa con otros sistemas en un proceso de complejo de cambio y transformaciones.

Esta concepción fue el pilar de “La Teoría General de Sistemas” propuesta por Bertalanffy en el año 1969, bajo la obra del mismo nombre, destacando los principios siguientes:

- Los sistemas existen dentro de otros sistemas
- Los sistemas son abiertos
- El funcionamiento de un sistema depende de su estructura

Tales principios se pueden aplicar, según Bertalanffy a las ciencias naturales como sociales, de allí que, sostiene que todo organismo vivo solo puede desarrollarse en un sistema abierto, considérese una organización, un dispositivo electrónico o comunicacional, etc. Bajo estas premisas, se debe dar o existir relación entre elementos, es decir, un elemento es importante dentro del sistema, cuya función hace que el sistema funcione adecuadamente. La teoría de sistema es tan amplia y flexible que integra las

diversas ciencias naturales y ciencias sociales, puede explicar el comportamiento de un sistema bajo criterios predeterminados y exactamente medidos, y a la vez, pueda explicar las relaciones que se dan en una determinada organización social, laboral, cultural considerada como un sistema, lo que conlleva a una integración de saberes que se desprende de ese entorno social, donde cada uno de sus elementos constitutivos aporta para que funciones ese sistema (Parra L. F., 2020).

La Teoría General de Sistemas de acuerdo con Sarabia, (1995) se entiende como un sistema, desde un ser humano hasta el universo, siempre que posea elementos que la conformen, que por ningún motivo puede estudiarse de forma aislada, sino en su contexto real. Por su parte Bertalanffy les llama a estos sistemas abiertos, en donde se intercambian materia, energía e información, de allí la diferencia con un sistema cerrado.

La teoría general de sistemas (TGS) desarrollada por Bertalanffy es uno de los pilares fundamentales del estudio, debido a que, permite la comprender bajo que preceptos desarrollan el teletrabajo los residentes de una urbanización del cantón Daule, en tiempos de Covid-19. Este, evidentemente se lleva a cabo a través de un sistema virtual, en el cual se intercambia información, se dan procesos en la cual, estos deben cumplir con parámetros establecidos por sus empleadores.

En este sentido, resulta importante recalcar que la TGS permite comprender como los trabajadores forman parte de gran sistema en el que cumplen diferentes roles y funciones, y se encuentran relacionados entre sí. Aunque el teletrabajo es una modalidad a la cual los trabajadores no estaban acostumbrados, ni relacionados, este se convierte en un sistema, en el cual se debe cada uno de los miembros engranar de forma sincrónica, pues tal como lo plantea Bertalanffy, (1989), un sistema empieza con todas las partes fragmentadas, y van cambiando y en esa medida van formando conexiones, se van adaptando, así ocurre en la biología con la células, así ocurre con el organismo humano, y ocurre en la sociedad con los grupos sociales.

En el teletrabajo, los colaboradores (empleados) de una empresa mantienen comunicación directa con su jefe inmediato (empleador) por medio de

herramientas tecnológicas (Celulares-internet-computadoras); en pocas palabras, existe un vínculo entre dos sistemas biológicos y un sistema físico, los cuales se desenvuelven dentro del mismo entorno. Considerándose entonces un sistema abierto, en el cual se pueden dar algunas restricciones como el manejo de la conexión y los tiempos, sin embargo, estos en la medida en la que más interactúen, más cohesionado será el sistema, y llegará a un punto de equilibrio verdadero, tal como lo indica Bertalanffy, sin embargo, este punto solo es posible cuando sus miembros o elementos constitutivos este armonizados. No obstante, para llegar a este punto de equilibrio, el sistema tendrá que eliminar componentes que no se ajusten, para que, de esta manera se libere energía, y sea esta aprovechada por los elementos restantes que tuvieron la capacidad de adaptación a dicho sistema.

Finalmente es importante destacar, que existen aspectos esenciales para comprender la teoría de sistemas, como enfoque aplicado a un sistema organizacional abierto, en cuyo caso, sea posible aplicar la lógica, basada en tecnologías, y caracterizada por componentes como la objetividad y cualificación, esto permitirá tener un dominio amplio de información necesaria para comprender como funcionará este sistema en el tiempo o cual será su alcance, la tecnología en este aspecto posee un rol de importancia pero no es lo único, los aspectos sociológicos del sistema son esenciales y lo complementan (Alzate, 1999).

### **2.1.2. Teoría ecológica de sistemas**

La Teoría Ecológica de Bronfenbrenner (1979), plantea un sistema bioambiental en la que plantea que los individuos cambian su comportamiento, y avanzan en su desarrollo en la medida en que son influenciados por el medio en el que se desenvuelven, este fenómeno es necesario comprender, ya que, por ejemplo, las personas y grupos sociales aprenderán a relacionarse, adoptarán un determinado comportamiento dependiendo del contexto o espacio en el cual se desenvuelva. Estas relaciones que impactan al individuo en su interactuar cotidiano comienzan desde el microsistema llamado así a los aspectos más intrínsecos del individuo como la cultura, hasta los sociales e históricos. La teoría plantea la

conformación de una estructura que poseen varios niveles, donde cada uno abarca un escalón mayor, son estas, microsistema, meso, exo y macrosistema.

Esta teoría posee amplia aplicación en las ciencias sociales y especialmente en el campo educativo, ya que sus aportes explican como el individuo aprende en la medida que es influenciado por el medio que le rodea y sobre el cual posee participación. Esta se enfoca en el cambio de la conducta de las personas, a través de la influencia del medio, los cuales se desarrollan en diferentes ambientes en la medida en que estos interactúan y se relacionan. La teoría ecológica de sistemas de Urie Bronfenbrenner intenta explicar el desenvolvimiento del ser humano en un sistema compuesto por cinco contextos: el micro, meso, exo, macro y crono sistema que se encuentran a su vez interconectados, se influyen entre sí, y promueven una interacción permanente (Benetti, Vieira, Crepaldi, & y Schneider, 2013).

Urie Bronfenbrenner, psicólogo estadounidense, investigador, que acuñó esta teoría en la década de los años 70 para describir el rango de todos los procesos relacionados con el contexto que afecta e incide en el desarrollo del ser humano. Esta teoría explica que “Cada organismo biológico se desarrolla dentro de un determinado contexto de sistemas ecológicos que sustentan o sofocan su crecimiento”, es decir, el teórico expone su analogía que para entender el desarrollo de un pez es necesario comprender la ecología de los mares, así como para comprender el desarrollo de un animal silvestre es imprescindible conocer su hábitat, el bosque en el cual se habita y se desenvuelve.

Así sucede en el ambiente de los humanos, para comprender el desarrollo de estos es vital conocer el ambiente social, cultural en el cual se desarrolla y se desenvuelve, donde los procesos bidireccionales se ponen de manifiesto en una relación dialógica y dinámica, de interacción constante. En este sentido, es importante entender que los seres humanos se desenvuelven en diversos escenarios, social, cultural, etc., estos contextos múltiples demuestran características diferenciales sobre las cuales es

necesario analizar cada elemento que compone ese sistema social, desde sus códigos, mensajes y canales.

Al comprender estos procesos, la teoría de Bronfenbrenner los fenómenos que identifica asociados a rendimiento, y otros aspectos como desenvolvimiento y actuación frente a ciertos hechos. Por tanto, la forma en la cual se desenvuelven los seres humanos en diversos contextos sociales y dependiendo de las circunstancias van a afectar su procesos de desarrollo, su estabilidad social, emocional, cultural inclusive, entendiendo el ambiente de trabajo como un microsistema, así como el espacio en el cual se desenvuelven también lo es, porque afectan directamente su desempeño, pero a la vez, destaca que esta influencia no es totalmente independiente, puesto que se encuentran ligados por un mesosistema.

Esta teoría también plantea un exosistema caracterizado por las políticas, las ayudas, programas, subsidios, normativas que inciden de forma importante en la calidad y posibilidad económica de los trabajadores. Y el macrosistema se encuentra compuesto por las creencias sociales sobre la conveniencia de las formas empleadas y logros esperados en el desarrollo de las actividades, en este caso laborales a través de esta modalidad.

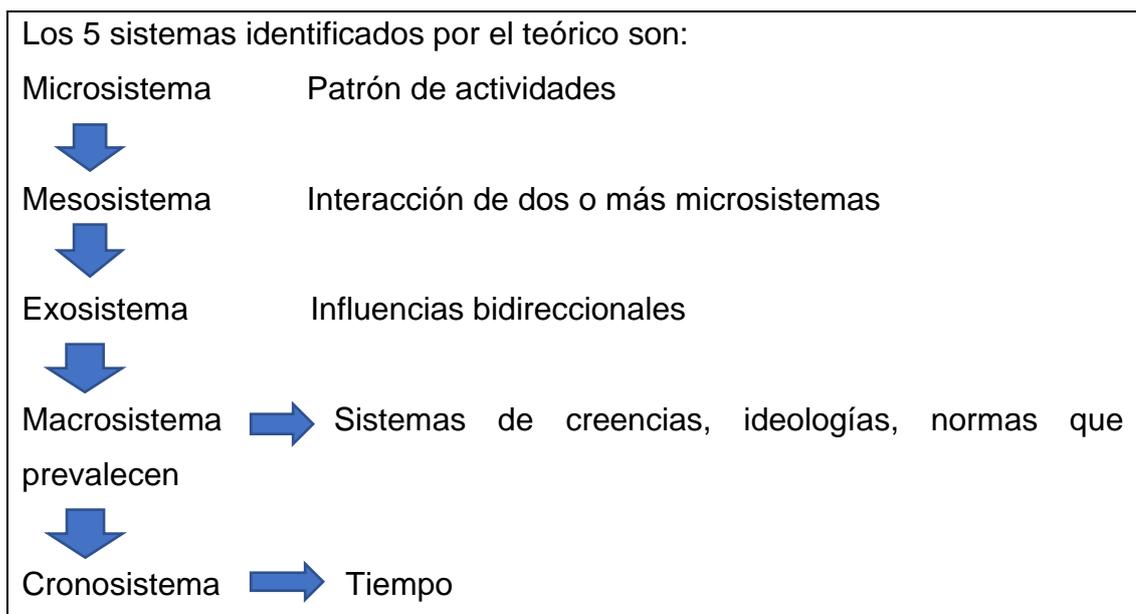


Gráfico 1 Los 5 sistemas identificados por Urie Bronfenbrenner  
Fuente: Luz Rugel y Richard Romero

Con la intención que el lector comprenda el tema desarrollado, se especifica que, la teoría se expone como una estructura o modelo que permite explicar la forma en la cual, ocurren los procesos sociales de los trabajadores frente al ejercicio de sus labores, donde se ponen de manifiesto roles, lineamientos, tareas a realizar, intercambio de información, formas de pensamiento, ideas, puntos de vista distintos, entre otros elementos que enriquecen el intercambio.

Desde esta perspectiva, presente trabajo se encuentra orientado a conocer las percepciones que tienen los teletrabajadores dauleños sobre la ejecución de sus labores durante la pandemia provocada por el Covid-19, en este contexto se aborda la teoría ecológica de Bronfenbrenner, debido a que, facilita la apreciación de los vínculos de los sistemas que se relacionan con el teletrabajador, los cuales serán presentados a continuación:

**Microsistema:** Refiere a los sistemas con el cual el teletrabajador tiene relación de forma directa, en este caso su familia (padres, hijos y conyugue); es decir, el vínculo que el teletrabajador durante el tiempo de confinamiento mantuvo dentro del hogar, y como a través de esa interrelación se ha cambiado e influencia su comportamiento. El microsistema es el subnivel referido al patrón de roles y actividades que experimenta la persona o grupos con el entorno familiar propiamente.

**Mesosistema:**

Concretamente el mesosistema es el segundo subnivel surgido de las interrelaciones de varios entornos en los cuales el individuo debe moverse (Parra & Rubio, 2017), en el cual pone de manifiesto su intercambio con los amigos y el contexto social del trabajador. En este mesosistema sucede la denominada transición ecológica a partir del cual, una persona establece una relación con un nuevo entorno. Por consiguiente, cuando la persona se pone en intercambio con uno o más entornos del mesosistema se le denominan vínculo primario.

**Exosistema:** De manera puntual se indica que, los exosistemas son todas aquellas fuerzas exteriores que influyen en un sistema. Menciona al vínculo que mantiene el teletrabajador con otros sistemas, en el caso puntual del

objeto de estudio, hace referencia a la comunicación que mantiene el teletrabajador por medio de un sistema tecnológico con sistemas semejantes, en pocas palabras sus compañeros de trabajo, con la red que se ha generado a través del desarrollo de sus labores de manera virtual. Para los teletrabajadores el Exosistema representa a todas las medidas sanitarias implementadas por el Estado en tiempos de Covid-19. Por ejemplo, el sistema de toque de queda o el sistema de restricción de movilización.

**Macrosistema:** Comprende al entorno ecológico que abarca sistemas que van más allá de los que afectan de manera inmediata al sujeto. Es decir, la forma en la que el sistema social, cultural y político, que rigen durante la pandemia.

**Cronosistema:** Es la dimensión temporal donde se produce un fenómeno. Es decir, sabemos que el teletrabajo es temporal mientras dure la pandemia.

Esta teoría enfoca su estudio en el ambiente natural como la principal fuente de influencia del comportamiento humano, siendo el eje principal una sucesión de estructuras o plataformas sobre las cuales se genera este proceso de socialización

Finalmente, bajo este enfoque los teletrabajadores de una urbanización en el cantón Daule, bajo el mesosistema, se refiere a la relación que mantienen con sus iguales, o entre grupos sociales durante el confinamiento obligatorio, en cuyo caso, la labor se desarrolló fundamentalmente en línea (Compañeros de trabajo), mediante sistemas tecnológicos, recibiendo lineamientos e instrucciones con el fin de direccionar las tareas en un mismo ámbito de desempeño.

### **2.1.3. Teoría de Motivación e higiene**

La Teoría de motivación e higiene de Herzberg, abarca dos factores fundamentales que son los que vienen a influenciar e incidir en la satisfacción del individuo en relación con sus necesidades básicas, la motivación y la higiene. En esta teoría, Herzberg atribuye especial importancia a la motivación, porque es uno de los elementos que se consideran básicos en el ser humano, a nivel personal como laboral. En este

sentido, el prenombrado autor asume que esta teoría intenta explicar, como la motivación promueve acciones en los seres humanos que contribuyen de algún modo a favorecer el contexto en el cual estos se desempeñan.

El estudio lo planteó inicialmente en el entorno administrativo empresarial, en cuyo caso, realizó estudios a una muestra de 200 ingenieros de la industria Pittsburgh sobre los niveles de satisfacción laboral, a los cuales se les planteó un escenario en el cual estos consideraran que hubiesen producido más y en qué circunstancias (Yáñez, 2018). El estudio se analizó tomando en cuenta cinco criterios, sobre la dimensión satisfacción laboral, estos fueron: reconocimiento, realización, responsabilidad, promoción, trabajo en sí mismos, tales criterios se relacionan con factores personales y ambientales, los cuales a juicio del autor inciden directamente en las relaciones laborales, y principalmente en los niveles de satisfacción del trabajador.

Dentro de los grandes resultados, se destaca el aspecto que consideran negativo y que, de algún modo puede representar algo negativo para el trabajador, como es el caso de algo que les desagrade como el salario, y en torno a los aspectos encontrados como motivadores dentro del estudio se encuentra el aspecto autorrealización. Se trata de crear o favorecer las condiciones adecuadas para que las personas desarrollen sus actividades y se sientan satisfechas, lo cual ayuda a que estas aporten todas sus energías y esfuerzo en función de lograr los objetivos. De allí que, la motivación intrínseca constituye el plus de la teoría propuesta por Herzberg, la cual fue desarrollada en el escenario de trabajo (Yáñez, 2018),

La situación de los teletrabajadores desde un enfoque laboral. Por lo cual, considera relevante valorar qué es lo que las personas desean o consideran satisfactorio de su trabajo, llegando a la conclusión de que, el hecho de eliminar elementos que generan insatisfacción no es suficiente para que el trabajo se considere placentero (Rey, 2019).

De este modo, el autor generó dos tipos principales de factores: por un lado, están los factores de higiene, que refieren a las necesidades primarias del ser humano: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad (aunque

pueden incluir necesidades sociales) (Cuerdo , 2020). En pocas palabras, la higiene son todos aquellos factores cuya existencia impiden que el trabajo sea insatisfactorio (pero que no por ello hacen que el trabajo sea motivador) y que incluyen elementos como las relaciones personales, la supervisión, la estabilidad o el salario.

Para los teletrabajadores los factores de higiene durante el confinamiento obligatorio son los reconocimientos con los que la empresa incentiva a sus colaboradores. Asimismo, la sensación de progreso personal tiene la facultad de motivar a los colaboradores de una empresa, en su defecto, evita la falta de interés que puede surgir de un trabajador hacia sus labores.

En consecuencia, del cambio abrupto de realizar labores en una oficina, para hacerlo desde el hogar, sin el contacto con los compañeros de trabajo, o el soporte que alguno le pueda brindar de forma personal, puede desarrollar en el individuo la sensación de soledad. Este sentimiento de algún modo puede incidir en la salud mental del trabajador, pues, ante la necesidad de mantener una comunicación e intercambio en el cual se pueda cubrir dudas o inquietudes, no es de fácil manejo, especialmente en la primera fase de esta modalidad de trabajo.

Por otra parte, el compromiso con la empresa puede disminuir, convirtiéndolo en menos efectivo (Peña, 2015). Desde esta perspectiva, se recalca que la soledad no es un gesto, sino, un estado que se desarrolla por falta de motivación; que repercute en la distorsión de la realidad de las relaciones sociales del trabajador. Por otro lado, los factores de motivación refieren a las necesidades secundarias (estigma y autorrealización) (Vasel, 2020), estos factores son reconocidos como los factores de satisfacción, los cuales son:

**Logros:** hace mención del progreso profesional del sujeto, en el caso de los teletrabajadores de una urbanización ubicada en el cantón Daule, acontece los avances laborales que obtenga durante el desarrollo de sus cargas laborales durante la época pandemia.

**Reconocimiento:** se entiende como todos aquellos incentivos económicos que tiene el empleador con el colaborador. Para los teletrabajadores los

reconocimientos económicos son el cumplimiento de sus cargas durante la jornada de trabajo establecida, se debe considerar que por motivos de pandemia varios teletrabajadores ocupan su tiempo en labores domésticas o en el cuidado de familiares, este tiempo perdido en algunas empresas es reconocido por parte de los empleadores, por lo cual permiten que sus cargas se extiendan más allá de su jornada laboral.

**Realización:** para los teletrabajadores de una Urbanización del cantón Daule aborda los factores cumplimiento de labores sin necesidad de ayuda externa, fomentada hacia el autodesarrollo.

**Responsabilidad:** refiere al cumplimiento de las actividades en el día, no se toma en consideración el tiempo debido a los factores que pueden interrumpir la jornada (falla de energía eléctrica, accidente doméstico propio o de un familiar, entre otros), siempre y cuando este se justificó.

#### **2.1.4. Redes de apoyo**

Las redes de apoyo refieren a un enfoque que se basa en la asistencia y el poder que han tenido las redes sociales para generar salud y bienestar a las personas en su intercambio diario, especialmente en las nuevas formas de comunicación mediadas por las redes sociales e informáticas.

De acuerdo con la posición de Durá & Garcés, (2020) esta teoría subyace en la teoría funcionalista el ser humano una vez que asume consciencia del control del medio ambiente, podrá tener relaciones interpersonales eficaces con los demás, a ello se agrega que sus propias actividades podrán verse alteradas por la presencia de otras personas con las cuales mantiene comunicación e interacción, sea esta de forma positiva o negativa, siempre dependerá del tipo de influencia que tenga. Estos autores acuñan que el ser humano, irremediablemente necesita tal como lo afirmó Maslow hacerse o relacionarse con los demás, es parte de una necesidad intrínseca.

La teoría de redes y sistemas de apoyo social, a causa de que, comprenden sistemas individuales que están conectados a través de un canal (Fusté, Pérez, & y Paz, 2018). Esta teoría abarca las redes formales y las redes sociales; la primera refiere al conjunto de personas que realizan una función

bilateral; mientras que, la segunda es el sistema por el cual interactúa una persona con otra en el mismo entorno (Aranda, 2012).

Esta teoría posee su mayor énfasis en que se trata de indicar los beneficios psicológicos que provee el apoyo social, las redes de apoyo permanente, de algún modo contribuye a una estabilidad o equilibrio social y psíquico en la persona. En este sentido, en la medida en que los seres humanos como seres sociales se ven afectados por un sistema en el cual pueden satisfacer sus necesidades biológicas, sociales y psicológicas se verán en un estado de realización.

Al mismo tiempo, los sistemas sociales son las relaciones interpersonales que posee un sistema en su entorno, para los teletrabajadores este sistema está compuesto por la comunidad en la que se desarrolla, sus amigos y familiares (Fernández, 2015). Las teorías desarrolladas con anterioridad hacen referencia a todas aquellas barreras y condiciones que las personas que realizan el teletrabajo afrontan durante la época de COVID-19.

## **2.2. Referente Conceptual.**

**El teletrabajo** facilita la flexibilidad y un sólido equilibrio entre el trabajo y la familia, al tiempo que reduce los impactos ambientales de la movilidad. Para los autores Sánchez, Montenegro, y Medina, (2019), el teletrabajo constituye una herramienta alternativa a la tradicional forma de laborar que se conoce. Donde el empleado hace uso de sus funciones y facultades intelectuales desde un lugar lejano a la empresa, este puede ser desde el hogar, mediante el uso de una computadora y manteniendo una telecomunicación con sus colegas y jefes inmediatos, con el objetivo de solventar las mismas necesidades que lo cubriría un trabajo presencial.

Aunque no existe una definición universalmente aceptada de teletrabajo, puede describirse como un tipo de trabajo y / o prestación de servicios que se realiza de forma remota, a distancia y en línea utilizando tecnologías informáticas y telemáticas. Según la Organización Internacional del Trabajo

(2011), el teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y / o computadoras de escritorio, para el trabajo que se realiza fuera del área del empleador.

Por lo anteriormente expuesto se recalca que, la incorporación de las nuevas tecnologías a las organizaciones trae consigo grandes cambios, no solo para la empresa a nivel institucional y las transformaciones estructurales, sino también, produce un impacto en el ámbito social, pues la amplia gama de aplicaciones tecnológicas que repercuten en el que hacer laboral, incide en todos los aspectos de esta área. A medida que la ola de la era digital se ha desplazado ha logrado modificar las industrias, al punto en que se ha llegado a un grado de inflexión (Sánchez, Montenegro, & Medina, 2019).

Desde esta perspectiva es importante recalcar, si bien el ser humano está viviendo en la **era digital**, la realidad del territorio ecuatoriano en cuanto al manejo de estos avances tecnológicos refleja que, hasta el año 2018 el 50.1% de los ecuatorianos hicieron uso de las computadoras con regularidad, pero se subraya que, gran parte de esta población está constituida por ciudadanos que se encuentran en un rango de edad entre 16 y 24 años, ubicando a Ecuador entre uno de los países que sigue en la búsqueda de alcanzar altos niveles de digitalización (INEC, 2018).

En pocas palabras, el teletrabajo implica un trabajo realizado con la ayuda de las TIC y realizado fuera de las ubicaciones del empleador. A pesar de que varios autores se centran en la definición que vincula el teletrabajo con la idea de trabajar desde casa (Chung, 2018), el teletrabajo solo implica trabajar fuera de las instalaciones del empleador con el apoyo de las TIC y, por lo tanto, puede ocurrir desde múltiples ubicaciones (hogar, oficina y otros lugares) usando diferentes tecnologías (por ejemplo, teletrabajo móvil) y con diferente frecuencia.

Como ejemplo de estas modalidades, los Indicadores Estadísticos Benchmarking the Information Society (2003) definieron cuatro modalidades distintas de teletrabajo: teletrabajo desde casa, teletrabajo móvil, teletrabajo

autónomo y teletrabajo realizado instalaciones fuera de las organizaciones y del hogar.

Al mismo tiempo, el teletrabajo permite a los trabajadores trabajar desde casa, desde instalaciones compartidas, en los sitios de los clientes o mediante cualquier plataforma que cuente con las tecnologías necesarias. En consecuencia, las instalaciones utilizadas (tecnología) y la ubicación determinan la medición y el concepto de teletrabajo.

Para utilizar adecuadamente este concepto y sacar conclusiones sobre su uso, el presente trabajo hace referencia a las percepciones de los trabajadores de una urbanización del cantón Daule, frente al teletrabajo durante el confinamiento obligatorio provocado por el Covid-19. En este contexto, el teletrabajo ha experimentado repentinamente un repunte, como consecuencia de las medidas para proteger a los ciudadanos de la enfermedad del “coronavirus”.

Por consiguiente, la pandemia de Covid-19 ha alterado fundamentalmente las formas de vida cotidianas en todo el mundo. Para los teletrabajadores las presiones financieras y de tiempo son particularmente agudas además de las responsabilidades de cuidado, especialmente para aquellos con niños que viven en casa; dado que, los padres y particularmente las madres no pueden ignorar fácilmente las demandas del cuidado de los niños, cuando se cancelan las guarderías, las escuelas y la oficina temporal también sirve como espacio de juego para los niños y aula virtual.

Sin embargo, si los padres no aumentan sus contribuciones familiares, la pandemia puede exacerbar aún más las diferencias de género en el cuidado de los niños y las tareas del hogar a costa de los compromisos laborales de las mujeres (Baert, Lippens, Moens, Sterkens, & Weytjens, 2020). Por tanto, el **triple rol** de las mujeres se manifiesta con más severidad durante la pandemia, debido a que deben atender el sesgo que existe en la sociedad en el cual ellas son capaces de “hacer varias actividades a la vez”, pensamiento que perjudica en cierta medida debido que deben cumplir con las funciones laborales, en el caso de pertenecer a una empresa o trabajando en alguna actividad, el rol reproductor que por naturaleza concibe

hijos junto con su pareja, y finalmente el rol comunitario, que se trata de la pertenencia a grupos sociales que sean de su agrado.

Investigaciones anteriores han demostrado que las mujeres y los hombres perciben por igual tareas que deben realizarse, pero es más probable que los hombres ignoren estas responsabilidades, dejando que las realicen las parejas femeninas (Collins, Landivar, Ruppner, & Scarborough, 2020).

Desde este punto de vista, la mayor visibilidad del trabajo de cuidados y del hogar puede hacer poco para motivar las contribuciones de los hombres al trabajo familiar. En cambio, la pérdida del apoyo al cuidado de los niños a través de la guardería y la escuela puede aumentar el trabajo doméstico no remunerado de las mujeres, causando más interrupciones en sus actividades. De esta manera es como la mujer lleva tres veces más responsabilidad que el hombre.

A medida que continuaron las medidas de restricción de encierro, un tema de preocupación sobre la salud mental comenzó a surgir en los medios. Diversas investigaciones fueron llevadas a cabo centrándose en los niveles de generalidades de estrés (CVS Health, 2020); otro se centró en el aumento de los niveles de **ansiedad y depresión** (Lavelle, 2020); y otro estaba preocupado por la posibilidad de un aumento de las autolesiones y el suicidio basado en análisis del desempleo durante la cuarentena (Taylor, 2015).

Muchos de los estudios que se llevaron a cabo durante la pandemia tuvieron una conclusión general: la salud mental de los ciudadanos era un riesgo debido a la "tormenta perfecta" de ansiedad pandémica, aislamiento social, pérdida del trabajo o miedo a perder el trabajo y/o estrés de roles. Un área que muchos de los estudios descuidaron fue el impacto que tuvo el cambio repentino a trabajar de forma remota y desde casa (teletrabajo), en las personas que tenían poca o ninguna experiencia previa con esta forma de trabajo.

La transición aparentemente rápida para trabajar desde casa durante Covid-19 debe verse en el contexto de un cambio histórico gradual, con la ayuda de la tecnología, que ha permitido a muchos trabajadores completar una

parte significativa de su trabajo sin ingresar a un espacio de oficina compartido. Sin embargo, existe un impacto negativo en la ejecución del teletrabajo en tiempo de confinamiento, dado que, el estrés crónico en el lugar de trabajo y el agotamiento resultante tanto en los empleados como en sus organizaciones está bien documentado, especialmente en profesiones de ayuda, como enfermería, psicología, docencia, trabajo social e incluso bibliotecología (Gray & Suri, 2019).

Investigación previa sobre la relación entre el trabajo a distancia y el estrés laboral y personal han proporcionado algunas ideas sobre problemas potenciales para quienes se trasladaron rápidamente al teletrabajo, determinando que influyen factores como: estrés de roles y sobrecarga de roles debido al equilibrio entre el trabajo y la familia (Bolger, DeLongis, Kessler, & Wethington, 2018); falta de apoyo organizacional percibido; impacto del entorno físico en el desempeño laboral; y el impacto de experiencias subjetivas de tiempo sobre estrés laboral (Eldor, Westman, Levi, Shipp, & Slowik, 2017).

Cada una de estas áreas de investigación se basa y respalda las teorías que sugieren que el estrés es probablemente el resultado de una "sobrecarga de roles" (Duxbury, Stevenson, & Higgins, 2018), y un "derrame" del hogar al trabajo y del trabajo al hogar, lo que crea o agrava los conflictos trabajo-familia (Lim & Kim, 2019). Las arraigadas expectativas de género en torno al trabajo y la familia a menudo hacen que las mujeres y los hombres de clase baja sean más vulnerables a la proliferación del estrés en el trabajo y la vida familiar (Fan, Lam, & Moen, 2019).

En este punto es importante recalcar que, el teletrabajo en tiempos de Covid-19 se presentaba como una garantía de trabajo para los empleados de oficina, sin embargo, con el pasar de los días se convirtió en lo que algunos autores reconocen más como un castigo y no como un premio para los trabajadores; dado que, muchos de los teletrabajadores están sufriendo estrés, mal genio, irritabilidad, ansiedad y cambios bruscos en el estado de ánimo (provocado por el **agotamiento mental**), involucrado directamente con el **síndrome de Burnout**, asimismo, han manifestado síntomas de

**agotamiento físico** como insomnio, pérdida de apetito, vomito (WHO, 2020 ).

Como se ha mencionado en apartados anteriores, en gran medida las personas que sufren ansiedad y estrés motivados por el teletrabajo durante la pandemia, ha sido la imposición de trabajo extra no remunerado, incluyendo los fines de semana. Al no tener separado el horario laboral de la vida personal, y no poder movilizarse y realizar las actividades que cotidianamente desarrollaban. Dando como resultado la invención de nuevas formas de descansar y/o en su defecto no hacerlo, ya que, todo ocurre en el mismo ambiente (Infobae, 2020).

Como era de esperar, las demandas cuantitativas, emocionales y mentales que conducen al estrés laboral son consistentes con las fuentes del agotamiento relacionado con él, y estas solo se ven aumentadas debido al confinamiento y al agotamiento laboral.

## **2.3. Referente Normativo.**

### **2.3.1. Normativos nacionales**

#### **Constitución de la República del Ecuador**

Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, es un tema de gran importancia y pertinencia en la actualidad, el cual se sustenta en la Constitución Nacional, como máxima norma que regula los procesos económicos y sociales del país, así como también, otorga las garantías, deberes y derechos a todos sus ciudadanos en el territorio nacional. La misma consagra en su Art. 32, sección séptima referida a la salud, que el Estado debe garantizar las condiciones fundamentales para el bienestar de los ciudadanos, dentro de estas, el derecho a la salud, alimentación, educación, seguridad social y principalmente el trabajo. De allí se puede evidenciar, la importancia de las responsabilidades que posee el Estado por mandato constitucional, en brindar las garantías sobre las condiciones laborales a los trabajadores, especialmente en estas circunstancias excepcionales que se encuentra el país y el mundo.

Bajo esta perspectiva, se refiere en la precitada norma, en la sección octava, concerniente al Trabajo y seguridad social, la cual, en el Art. 33 reconoce lo esencial del trabajo para las posibilidades de los ciudadanos a la realización social, que le permita la conformación de una estructura para su bienestar económico. En el marco de este artículo, el Estado frente a los trabajadores posee la responsabilidad directa de brindar las garantías, para que estos puedan contar con las condiciones de dignidad y respeto, en atención a sus necesidades sociales e individuales. Este artículo considera el trabajo como derecho humano y, además, un deber socio - económico, en los términos que permita proporcionar cauciones de bienestar a los ciudadanos, que su desempeño pueda darse en condiciones saludables y se preserve el derecho a la vida.

### **Ley de seguridad social**

El Estado ecuatoriano en el camino de velar por el bienestar y protección básica de los ciudadanos y sus principales necesidades, establece la Ley de Seguridad Social (2011), la cual consagra un conjunto de artículos orientados al resguardo y protección social de todos los ciudadanos en el territorio ecuatoriano. En este sentido, esta ley dentro de su articulado establece en el núm. 2., que los ciudadanos son sujetos, que por obligación deben solicitar protección de carácter obligatorio en los términos de prestación de servicios físico e intelectual, cuando tengan una relación de dependencia laboral, cuando sean trabajadores autónomos, así como aquellos que se encuentran en libre ejercicio. Por consiguiente, los que administran su propio negocio, siendo dueño o patrono de un determinado negocio.

En relación con este artículo, todos aquellos trabajadores en el marco de esta modalidad poseen por derecho, la garantía de protección social, independientemente de las condiciones en las cuales se encuentre cumpliendo con sus obligaciones contractuales. Es importante destacar que esta ley ampara al trabajar ante cualquier riesgo o enfermedad a la cual se encuentre expuesto, siendo su principal institución reguladora y prestadora de los servicios y protección social en materia de salud el Instituto Ecuatoriano de Seguro Social IESS.

Por consiguiente, el artículo 9 define a dos clases de trabajadores los primeros son los trabajadores que tienen una relación de dependencia, es decir toda aquella persona que realice un oficio mediante un contrato de trabajo y percibe un sueldo; mientras que, por el otro lado están los trabajadores autónomos, estos se distinguen puesto que ejerce un oficio sin relación de dependencia y la paga dependerá de su grado de participación en la obra (Ley de Seguridad Social, 2014). Ambos modelos englobarían a todo individuo que opere a través de la modalidad del teletrabajo, ya que estos también prestan una serie de servicios a cambio de una remuneración a través de un contrato con un determinado empleador.

Como se observa, a través del artículo 9, el hecho de ejercer el teletrabajo no es sinónimo de un trato injusto o una mala remuneración por parte del empleador. Sin embargo, la justificación de muchos de los empleadores en tiempos de confinamiento es la baja comercial que se ha dado a raíz de la pandemia vivida.

### **Código de Trabajo y LOSEP**

Como primer punto resulta relevante aclarar que en el servicio público se han elaborado dos normas que regulan la interacción que tiene el empleador y el colaborador. Por ello se hace la distinción que mientras el Código de Trabajo vela por los obreros, la Losep ampara a los oficinistas.

Es así como, el Ministerio de Trabajo (2012) determinó la normativa que el teletrabajo necesitaba para regularlo en el sector privado. El artículo 271 distingue que el trabajo a domicilio es toda a aquella labor que se realiza, habitual o profesionalmente, por cuenta de establecimientos o empresas comerciales, en lugar de residencia del trabajador. Este artículo se relaciona con el teletrabajo ya que es una actividad ejecutada, casi siempre, en el lugar de residencia de las personas. Sin embargo, deben ser estipuladas nuevas leyes que engloben esta nueva modalidad para impedir ambigüedades.

Cabe señalar, que el contrato de teletrabajo debe celebrarse obligatoriamente por escrito, y a más de los requisitos establecidos en el art. 21 del Código de Trabajo, la cual estipula que los instrumentos de comunicación que se emplean entre empleador y trabajador deben estar plenamente identificados, así como la persona encargada del mantenimiento de los instrumentos de trabajo (estos pueden ser provistos por la organización).

Por lo tanto, debe estar determinada la estructura organizacional, esto beneficia a la persona que realiza el teletrabajo puesto que este le permite saber quién es su jefe inmediato, por ende, en caso de presentarse una emergencia, el trabajador sabrá a quien llamar para justificar sus asuntos laborales y personales. Por último, el art. 21 del Código de Trabajo, refiere a la determinación de la forma de entrega de trabajos, esto para no dar paso ambigüedades sobre las entregas asignadas a los trabajadores.

Respecto al ámbito público, la Ley Orgánica de Servicio Público (Ley Orgánica de Servicio Público, 2016), en su artículo 23 menciona los derechos de los servidores públicos, refiriendo a la remuneración justa que esto deben obtener por las tareas ejecutadas, así como recibir una indemnización justa por el periodo de tiempo laborado en la empresa.

En tiempos de COVID-19, aunque muchas personas llegaron a la modalidad de teletrabajo, la extensión de la cuarentena obligatoria provoco el despido masivo de colaboradores (Editorial VOA, 2020). Se hace referencia a esto puesto, que las indemnizaciones otorgadas a gran parte de las personas despedidas durante la pandemia no recibían los montos que les correspondían. Este es el caso de los trabajadores que fueron obligados a tomar sus vacaciones durante la pandemia (El Universo, 2020), lo cual también está prohibido en el artículo 23.

Este artículo les garantiza a las personas que realizan el teletrabajo, que, en caso de enfermarse, este deberá ser reintegrado a sus actividades dentro de la organización apenas se le dé el alta, siempre y cuando se presente una licencia médica.

La presentación de los artículos de las leyes antes mencionadas, se analizan con la intención de resaltar los derechos que los teletrabajadores mantienen, con el propósito de garantizarles mayor seguridad laboral; ya que, durante la época de pandemia por el Covid -19 los derechos de estos fueron vulnerados. Haciendo un llamado a las autoridades de regular las funciones y exigencias que las empresas requerían a sus teletrabajadores.

### **Guía de actuación para la prevención y control de covid-19, durante la jornada presencial de trabajo**

Dentro de las medidas que ha tomado el Ministerio de Trabajo se encuentra la iniciativa de la dirección de seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, (Ministerio de Trabajo, 2020), la cual con fundamento en la Ley Orgánica para la Justicia Laboral y del trabajo en el hogar, establece un conjunto de orientaciones para los trabajadores que no deberían asistir a sus sitios de trabajo. Así como un conjunto de disposiciones, en las cuales dictan las responsabilidades a los empleadores para con sus colaboradores. En este sentido, la valoración de los riesgos establecidos en el documento da fundamento al resguardo que deben poseer los trabajadores en el contexto de la pandemia, documento que otorga carácter legal a las medidas que se deban tomar para garantizar la salud y la vida de las personas y colaboradores que asisten de forma presencial a sus espacios de trabajo.

### **Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 (2016)**

El Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020- 076 (2020), emitido por el Ministerio de Salud con fundamento en la Constitución Nacional, la Ley Orgánica de Servicio Público y el Código de Trabajo emite el precitado acuerdo a los fines de establecer las medidas de prevención para evitar la propagación del contagio del Virus Covid-19, las cuales por un lado buscan garantizar la continuidad del empleo en los trabajadores, y por el otro, brindar las medidas necesarias para evitar el contagio.

En este contexto, el documento reza las posibilidades y alternativas, según las cuales, los trabajadores pueden seguir desarrollando sus labores, en lo

cual señala que puede ser desde un lugar diferente al habitual, y expresamente en su artículo 3, estipula la alternativa del teletrabajo emergente. Detallando de forma expresa, la forma y mecanismos de implementación de este, así como un conjunto de disposiciones de cumplimiento obligatorio.

En apartados anteriores, se hace mención de que, no todas las personas están capacitadas para ejercer el teletrabajo, para estos casos específicos el artículo sexto aclara que en caso de no cumplir con las cargas asignadas en el periodo que se espera sean entregadas, las empresas están en libertad de prescindir de los servicios prestados por el empleado que ejecuta el teletrabajo.

En consecuencia, respondiendo a la situación de soledad que pueden enfrentar los trabajadores, el artículo octavo afirma que, la parte empleadora está obligada a tomar las medidas que sean necesarias para evitar el aislamiento del trabajador en relación con sus compañeros. Sin embargo, no por velar por la interacción que tenga su equipo de trabajo, impondrá reuniones fuera del horario de trabajo, pues, el artículo once establece, que la jornada de trabajo no debe excederse de lo establecido en el Código del Trabajo.

Por ello se destaca la primera disposición del Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190, la cual establece que, no por el hecho de no ser trabajadores presenciales, se vulneraran sus derechos como colaboradores, pues estos ejercen las mismas funciones, dentro del horario establecido.

Por lo tanto, se visualiza, como los trabajadores que ejecutan la modalidad de teletrabajo tienen exactamente los mismos derechos y obligaciones que un trabajador presencial. Debido a las medidas tomadas para la prevención del Covid-19, las empresas han vulnerado los derechos de los teletrabajadores, pues los sobrecargan de tareas, descuidan su motivación, repercutiendo a las dos partes del acuerdo laboral.

## **Ley Orgánica de Apoyo humanitario**

Con la propagación acelerada del Covid-19, el gobierno asumió el reto que controlar y enfrentar esta enfermedad supondría. Sin embargo, tomar medidas en contra de la propagación del virus, no serían los únicos inconvenientes que la pandemia desataría, con la intención de salvaguardar a los ciudadanos en todos los aspectos, se crea la Ley Orgánica de Apoyo humanitario.

Referente a las “Medidas para Apoyar la Sostenibilidad del Empleo”, en el artículo 18 refiere que, los trabajadores y empleadores con base en un común acuerdo, se podrán modificar las condiciones de trabajo, motivado a la preservación y garantía del trabajo (Ley Orgánica de Apoyo humanitario, 2020).

De este modo, se identifica que las empresas deberán presentar a sus trabajadores, de forma clara y completa, los sustentos de la realidad financiera de la empresa y la justificación de la necesidad de suscribirlos, esto con la intención de que los colaboradores sepan la realidad financiera de la empresa, y enfocado a la situación de teletrabajo, los trabajadores podrán tomar sus medidas económicas. Para esto es importante que exista la comunicación entre el empleador y el empleado para que las actividades previas puedan volver a ejecutarse a través de la modalidad de teletrabajo, las horas asignadas, remuneración, entre otros.

## **Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2015)**

La presente ley es de vital relevancia para la sustentación del trabajo de investigación, dado que, la manera en la cual se realiza el teletrabajo en gran medida se da a través de los dispositivos electrónicos. Mismo que jugaron un papel importante durante el confinamiento obligatorio.

El artículo 5 define las telecomunicaciones como la transmisión textos, vídeo, imágenes, etc., a través de sistemas alámbricos. Cuyo primer apartado conceptualiza al acceso universal como la disponibilidad de las TIC (conjunto de servicios, redes y plataformas que permiten el acceso o

generación de datos a través del procesamiento de la información), a nivel nacional. En el apartado 10 se referencia que estos servicios tienen como objetivo facilitar la transmisión de mensajes entre los ciudadanos (Ley Orgánica de Telecomunicaciones. p. 5. 2015).

Por lo tanto, la telecomunicación es un sistema de servicios tecnológicos que están disponibles y que facilita el acceso a diferentes tipos de fuentes de información con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios y clientes. Por lo que las telecomunicaciones corresponden como piezas fundamentales para los teletrabajadores en este tiempo de pandemia de Covid 19 debido al confinamiento y aislamiento social.

En base al art. 22 de los derechos de los abonados, clientes y usuarios, y de acuerdo con el numeral 1 y 17, todos aquellos que gocen de cualquier servicio de telecomunicaciones tiene el derecho recibir un servicio de calidad, sin interrupciones con una adecuada protección de los órganos competentes por incumplimientos. Entonces al estar en un estado de emergencia que afecta a todos los ciudadanos como lo es el caso de la pandemia Covid 19 y confinamientos sociales, las empresas de telecomunicaciones tienen la obligación de facilitar sus servicios de manera gratuita e instantánea por el tiempo de emergencia que dio como resultado una cuarentena a nivel nacional, debido a la implementación de teletrabajo y educación virtual desde casa.

En el art. 24 con el numeral 2, 9 y 24 de Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, toda empresa que preste servicios de telecomunicación tiene la responsabilidad de hacerlo de forma continua, eficaz y accesible de forma universal, con el fin, de que ante cualquier estado de emergencia como lo está en la actualidad el país por la pandemia Covid 19, cuenten con un plan de contingencia que permita no interrumpir el servicio, como los es en la facilidad de pago de planillas, con el propósito de ayudar a usuarios con falta de trabajo por el resultado del confinamiento social (Ley Orgánica de Telecomunicaciones. p. 10 – 11. 2015).

En base al Art. 88, numeral 2 de la Promoción de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, el acceso a los servicios de

telecomunicaciones debe ser universal con coberturas adecuadas que llegue a cualquier rincón de toda zona urbana y rural sin limitaciones, ya sea que las zonas estén con brotes por la pandemia, siempre y cuando se cumplan las medidas de bioseguridad (MINTEL, 2015).

En conclusión, las leyes analizadas en este apartado permiten conocer, entender y ratificar los derechos que gozan los individuos que teletrabajan; reconociendo las obligaciones que las empresas mantienen con sus colaboradores aun en tiempos de Covid-19. Por ello, estos deben ser considerados y considerarse a sí mismos como cualquier otro trabajador de planta que preste sus servicios a cambio de una remuneración.

### **2.3.2. Normativas internacionales**

En relación con las normativas internacionales que respalden al teletrabajo como un trabajo que debe ser remunerado, se destaca que hasta el desarrollo de la presente investigación no se localizó una normativa que abarque el teletrabajo como tal. Por ello resulta de importancia, sugerir a las autoridades pertinentes la creación de estos normativos, con la finalidad de que se garanticen los derechos de los trabajadores que laboran bajo esta modalidad.

## **2.4. Referente Estratégico.**

### **2.4.1. Planes Estratégicos / Agendas Nacionales.**

#### **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida**

Como fundamento del estudio sobre las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19 El Plan de desarrollo vigente para el Estado ecuatoriano, establece dentro de su gran objetivo nacional de desarrollo, el Eje 2, referido a la economía al servicio de la sociedad, en el cual plantea en su objetivo estratégico número 5, “impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible...” (Consejo Nacional de Planificación, 2017). En el marco de esta estrategia nacional de desarrollo, para el logro del prenombrado

objetivo, se toman en consideración las fuerzas productivas que lo conforma el aparato productivo del país, como lo es la masa trabajadora, en cuyo caso, estos bajo diversas modalidades y formas de producción, realizan sus labores en función del desarrollo del país. En este sentido, el teletrabajo como objeto de investigación se fundamenta en estos grandes objetivos, puesto que, en aras de preservar el empleo y activar la economía del país, el Estado ecuatoriano delinea políticas públicas que conlleven a garantizar una estabilización en la economía del país (Consejo Nacional de Planificación, 2017).

De allí que, en el marco de esta línea de ruta estratégica, se puede señalar que el sistema de planificación y políticas públicas del Ecuador orienta su planificación, atendiendo al siguiente orden descendente, compuesto por zonas, referidas a las provincias, donde existen un total de nueve en el país, el distrito comprende los cantones, conformado por 140 en todo el territorio nacional y a nivel de circuitos perteneciendo estos a las parroquias, cada una de estas instancias desarrollan sus planes y políticas públicas por la autonomía que le otorga la constitución. En este sentido, con respecto a la percepción de los trabajadores hacia el teletrabajo, cada una de niveles de planificación pública posee la responsabilidad de proporcionar las garantías laborales para que se desarrolle el teletrabajo en los términos establecidos en el acuerdo ministerial de trabajo No. MDT-2020-076 (Ministerio de Trabajo, 2020), así como en la Constitución Nacional.

#### **2.4.2. Políticas públicas/sectoriales**

Como parte de las políticas públicas el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información elaboro el Plan nacional de telecomunicaciones y tecnologías de información del Ecuador 2016-2021, el cual presenta en su Política sectorial Nro. 2: Propiciar la asequibilidad de los bienes y servicios TIC por parte de la población, a través de mecanismos que promuevan la sana competencia en el mercado y faciliten el acceso a estos bienes y servicios.

Esta política estableció el programa de penetración de servicios TIC, cuyo proyecto es generar regulación para promover y proteger la competencia de última milla. Es así como, a través de su proyecto busca aumentar el acceso que tienen los ciudadanos a los servicios de banda ancha, para poder completar la meta de tener un 59% de penetración de banda ancha a nivel nacional (MINTEL, 2017).

Esta política busca garantizar una herramienta tecnológica funcional en cada hogar del territorio, pues consideran que solo así los ciudadanos podrán familiarizarse y usar correctamente las TIC como una herramienta que puede ayudarles a optimizar su vida. Al buscar la implementación de TICs en los hogares ecuatorianos se pretende que estas sean usadas como una nueva fuente de empleo, a su vez generar equidad en el mercado competitivo, ya que, se considera inexistente a un producto que no consta en las plataformas virtuales.

La implementación de esta política va de la mano con la Política sectorial No.1, dado que, plantea impulsar el desarrollo eficiente de la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para permitir el acceso a las TIC por parte de la población. Esto refiere al acceso de los servicios de telecomunicaciones a los cuales las personas pueden acceder. Esta política implemento el Programa de infraestructura de telecomunicaciones, cuyo proyecto de “Incentivar el despliegue de infraestructura de última milla” busca fomentar la distribución de infraestructura de banda ancha fija en el Ecuador.

Las políticas mostradas se contrastan con la Política sectorial No. 3 la cual busca que la población maneje las TIC en la población para propiciar el desarrollo económico del país, el cual como subobjetivo busca aumentar el número de personas capacitadas en TIC. Para la implementación de esta política se creó el proyecto “Potenciar uso de Infocentros”; aunque lo establecido en esta política no muestra los recursos o la manera en la que esta debe ser financiada, mediante la investigación realizada se corrobora que el canon Daule cuenta con un Infocentro inaugurado en el 2012.

Lo dispuesto en las políticas Plan nacional de telecomunicaciones y tecnologías de información del Ecuador 2016-2021, dejan en manifiesto la necesidad de que los ecuatorianos posean habilidades tecnológicas que les permitan generar contenidos electrónicos que les faciliten a búsqueda de empleo o a su vez la creación de un negocio que suponga para el ciudadano ingresos que le permitan tener una vida digna.

Por lo anteriormente expuesto, se caracteriza a estas políticas como altamente sostenibles; sin embargo, es importante mencionar que dentro de las mismas no hay objetivos enfocados netamente a la ejecución del teletrabajo dentro del territorio, concluyendo que bajo la realidad vivida durante la pandemia producida por el Covid-19, deben crearse políticas que con metas y campañas que promuevan esta modalidad de trabajo.

### **Agendas Zonales**

A nivel zonal, dentro del sistema de planificación pública del Estado ecuatoriano, el cantón Daule se encuentra en la región 5, dentro del núcleo de Guayaquil. Esta instancia de coordinación y planificación territorial en su objetivo 5.4., referido al cambio de la matriz productiva, plantea el impulso de la productividad diversa y sostenible, para lo cual, toma en cuenta la producción rural, otorgando especial consideración al trabajador. Bajo esta mirada, y con relación a los lineamientos de este plan, el objetivo 9 se orienta a brindar garantías a las personas a un trabajo digno en todas sus formas, donde la tecnología ocupa un lugar de importancia.

En el marco de estas políticas y lineamientos, este cantón posee la responsabilidad de otorgar las condiciones a los trabajadores, para que estos puedan desarrollar sus actividades laborales, desde cualquier forma o modalidad, teniendo como principio fundamental, evitar el descenso de la producción. De allí que, se impulsa un sistema “económico y productivo que va de la mano con el desarrollo de las telecomunicaciones” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2019, p. 8).

En este documento de planificación estratégica, se puede evidenciar que, la modalidad del teletrabajo se fundamenta en el mismo, en el entendido que plantea una articulación del trabajo en función del cumplimiento de los lineamientos supraprovinciales, destacando las fortalezas que poseen las distintas regiones y localidades en el desarrollo económico y social del país, donde el teletrabajo posee un papel de importancia en estos tiempos de pandemia.

### **Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial del Cantón Daule 2015-2025**

A nivel cantonal, la Secretaria de Planificación ha impulsado un conjunto de planes orientados a diferentes sectores administrativos y geográficos, los cuales se recogen en la planificación de los Gobiernos Autónomos descentralizados, en cuyo caso, Daule, compone una extensión político territorial con un importante rol en la generación de condiciones para el desarrollo laboral, como garantía de un ecosistema económico y social en función del bienestar de sus ciudadanos.

Bajo este marco, el Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial del Cantón Daule 2015-2025 (Consejo de Planificación del GAD I.M. del cantón Daule, 2015), ha destacado dentro de sus grandes retos, promover y facilitar a los habitantes de Daule el acceso a los servicios de telecomunicaciones, la cual, según el prenombrado plan, para el sector urbano se ubica en una cobertura del 75% y en el rural con un 25%. En este plan se contempla la participación de toda la comunidad y de las organizaciones civiles.

## **Capítulo 3: Metodología de la investigación**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

#### **3.1.1. Cualitativo**

Este enfoque de investigación posee como propósito interpretar la significación de los habitantes de Daule sobre el teletrabajo desarrollado en tiempos de pandemia, por tanto asume una naturaleza cualitativa, en la que el sujeto es el punto esencial de la investigación, de allí que, se explora fundamentalmente las categorías asociadas al comportamiento de los sujetos y su percepción en el contexto de una investigación científica social. Bajo esta premisa, Cadena, y otros (2017), consideran que:

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica (...) para la recopilación de datos tienen una función muy importante en la evaluación de impacto, ya que proporcionan una valiosa información para comprender los procesos que existen tras los resultados. (p. 1606)

El estudio por ser de orientación cualitativa invita a enfocarse en el sujeto y su entorno social, en profundizar en aspectos que a simple vista no puede ser descritos, solo si este los manifiesta, según lo que para él o ella, significan. En este orden de ideas, para obtener la información se aplicaron técnicas cualitativas, en un grupo de teletrabajadores de una Urbanización de cantón Daule. Esta selección respondió a criterios establecidos por los investigadores.

### **3.2. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.2.1. De campo**

La investigación de campo es aquella en la que se recaba la información directamente en el sitio y de la fuente primaria. Al respecto, Rojas (2015) Determina que:

La investigación de campo es la que permite recopilar datos desde donde se desencadena el problema. Por ello, es importante que el

investigador sea un observador de todas las acciones para que pueda extraer conclusiones relevantes y alcanzar los objetivos establecidos.  
(p.115)

Bajo estas ideas, se determina que la investigación de campo se realiza en el lugar donde se encuentra el objeto de estudio, y para los efectos cualitativos se detallan los elementos que conforman el escenario de investigación. Para esta investigación se utilizó, debido a que se quiso profundizar en algunos elementos muy puntuales vistos desde la percepción de los teletrabajadores, que estos en un ambiente de total libertad pudieran aportar sus puntos de vistas sobre el trabajo que se encontraban desarrollando en tiempos de pandemia, se tomaron en cuenta, las limitaciones que tuvieron según ellos, para desarrollar sus cargas laborales, tratando en lo posible, no influir en su comportamiento o su manera de percibir la situación en la que se encontraron durante la pandemia del Covid-19.

### **3.2.2.Descriptivo**

Este tipo de investigación refiere a la descripción de elementos destacados o rasgos que resalten del sujeto de estudio, o de las características del tema abordado, para lo cual es necesario conocer de forma detallada cada rasgo importante que pueda proporcionar información relevante para la investigación, ya que, no solo se trata del comportamiento del objeto estudiado sino también, del contacto que existe con este, para Hernández, Fernández, & Baptista (2014) explican lo siguiente:

Con los estudios descriptivos 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. (p. 92)

El uso de esta investigación radica en que se recabó toda la información posible que otorga la indagación, específicamente sobre las percepciones que tienen los residentes de una Urbanización del cantón Daule, en torno a la ejecución del teletrabajo por motivo del confinamiento obligatorio provocado por el Covid-19.

### **3.3. Método de investigación**

La hermenéutica es un método que se utiliza inicialmente para interpretar textos escritos, y en la actualidad es empleado en la investigación científica especialmente para interpretar el discurso y perspectivas de los sujetos investigados. En este sentido, el fundamento de la hermenéutica lo plantearon Heidegger y Gadamer durante en sus aportes a la filosofía al considerar el fenómeno o hecho de estudio como una manera de conocer, de comprender el mismo desde lo que significa para dicho sujeto ese fenómeno (Maza, 2020).

Esta investigación que tiene como finalidad caracterizar las condiciones en las cuales se desarrolla un fenómeno, este tipo de investigación se distingue de las otras, ya que, no solo se enfoca en los medios instrumentales, sino que, toma en cuenta la finalidad por la cual se aplica el mismo. Para Ángel (2017), la hermenéutica es:

La postura que supone el estudio de caso así descrito es más bien la perspectiva que critica la hermenéutica, porque no se pregunta por la cosa, sino que encuentra en la racionalidad de las teorías sociales una especie de universal explicativo de cualquier fenómeno, o al menos, de los fenómenos que ocurren en algún rango de la vida social. (p. 14)

De esta manera, el estudio desarrollado es de carácter hermenéutico, dado que, observa la realidad desde la perspectiva de los habitantes de una Urbanización localizada en el cantón Daule, para que ellos de su punto de vista sobre el teletrabajo ejercido durante el confinamiento obligatorio.

### **3.4. Universo, muestra y muestreo**

El universo o también conocido como población se le conoce al conjunto de personas que posee un rasgo en particular, sea por su posición geográfica, afinidad de gustos, edades, nivel social o algún otro, de acuerdo a lo que expone Arias (2016), señala que:

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p. 81)

El universo dentro del estudio corresponde a los habitantes de una ciudadela del cantón Daule, al ser solo 40 viviendas dentro de esta urbanización, por lo cual, se procedió a seleccionar una muestra no probabilística de carácter intencional compuesta por 15 teletrabajadores.

### **3.5. Categoría y subcategorías de Estudio**

En el presente apartado se procedió a presentar la siguiente matriz, la cual resulta relevante para el desarrollo del estudio, debido a que esta responde directamente a la naturaleza de la investigación cualitativa, y se estructura a partir de los objetivos planteados en la investigación, por medio de macro categorías que fueron expuestas y debidamente sustentadas en apartados anteriores, todo con la finalidad de obtener la información necesaria para sustentar el proyecto de investigación.

Las grandes categorías extraídas de los objetivos de la investigación se exponen en la siguiente matriz, las cuales funcionarán como la guía o ruta para el entendimiento y comprensión de la información extraída del proceso de investigación:

### 3.6. Matriz de selección y organización de categorías o unidades de análisis.

Tabla 1

*Matriz de selección y organización de categorías o unidades de análisis*

| <b>OBJETIVOS</b>   | <b>CATEGORÍAS</b>                        | <b>SUBCATEGORÍAS</b>                                    | <b>INSTRUMENTOS</b> |
|--|--|---|---------------------|
| Identificar las condiciones de trabajo en las cuales desarrollan el teletrabajo los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule | 1) Infraestructura / Recurso Tecnológico | Ambiente  | Entrevista          |
|  |  | Espacios físicos  |                     |
|  |  | Conectividad  |                     |
|  | 2) Jornada de Trabajo                    | Computadora   |                     |
|  |  | Tiempo Parcial  |                     |
|  |  | Tiempo Completo – Tiempo-extra                          |                     |
| Caracterizar las exigencias tanto externas como internas, que les supone realizar teletrabajo en sus hogares a los/as                  | 3) Equilibrio de trabajo / Vida personal | Cargas diarias de trabajo - Ritmo de entrega de trabajo | Entrevista          |
|  |  | Tareas del hogar - Responsabilidad con los hijos        |                     |
|  |  | Doble presencia   |                     |

|   |  |                                     |            |
|---|--|-------------------------------------|------------|
| residentes de una Urbanización del cantón Daule.  | 4) Supervisión / Dirección                                   | Control del Jefe inmediato          |            |
|   |  | Trabajo sin supervisión             |            |
|   | 5) Reconocimiento Salarial                                   | Sueldos                             |            |
|   |  | Reducción Salarial                  |            |
| Analizar el efecto del teletrabajo en el entorno familiar durante el confinamiento obligatorio del Covid-19 | 6) Efecto fisiológico / Psicológicos - Motivación Intrínseca | sedentarismo - traumatismo          | Entrevista |
|   |  | Ansiedad - frustración - depresión  |            |
|   |  | Empuje - Voluntad de salir adelante |            |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

**Infraestructura/Recurso Tecnológico:** que abordó las siguientes subcategorías e instrumentos:

- Ambiente
  - Entrevista
- Espacios físicos
  - Entrevista
- Conectividad
  - Entrevista
- Computadora

**Jornada de Trabajo,** que abarcó las siguientes subcategorías e instrumentos:

- Tiempo Parcial
  - Entrevista
- Tiempo Completo – Tiempo-extra
  - Entrevista

**Equilibrio de trabajo/Vida personal** que comprendió las siguientes subcategorías e instrumentos:

- Cargas diarias de trabajo - Ritmo de entrega de trabajo
  - Entrevista
- Tareas del hogar - Responsabilidad con los hijos
  - Entrevista
- Doble presencia

**Supervisión/Dirección** que abordo las siguientes subcategorías e instrumentos:

- Control del jefe inmediato
  - Entrevista
- Trabajo sin supervisión
  - Entrevista

**Reconocimiento Salarial** que abarcó las siguientes subcategorías e instrumentos:

- Sueldos
  - Entrevista
- Reducción Salarial
  - Entrevista

**Efecto fisiológico / Psicológicos - Motivación Intrínseca**, que comprendió las siguientes subcategorías e instrumentos:

- Sedentarismo - traumatismo
  - Entrevista
- Ansiedad - frustración - depresión
  - Entrevista
- Empuje - Voluntad de salir adelante

### **3.7. Formas de recopilación de la información**

#### **3.7.1. Entrevista**

La entrevista es una de las técnicas de recopilación de datos que obtiene información extensa y precisa, sobre la temática a investigar en los estudios de carácter social. Así lo expone Fideas (2016), al señalar lo siguiente:

La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (p. 73)

La entrevista se aplicó en la presente investigación para saber la percepción que tiene los habitantes de una Urbanización del cantón Daule, sobre las condiciones en las que se realiza el teletrabajo durante la pandemia producida por el Covid-19.

#### **3.7.2. Guion de entrevista**

Este instrumento es empleando para realizar una serie de preguntas abiertas dirigidas a habitantes de una Urbanización del cantón Daule, para saber su perspectiva del teletrabajo, para lo cual se empleó un guion de entrevista

estructurada por 24 preguntas abiertas que responden a los dos primeros objetivos específicos planteados en la investigación; además de 5 preguntas cerradas correspondientes al tercer objetivo del estudio.

### **3.8. Formas de análisis de la información.**

Con la intención de dar respuesta a los objetivos planteado en presente estudio de caso, los datos cualitativos obtenidos mediante la investigación de campo, por medio de entrevistas estructuradas. Para poder analizar las respuestas obtenidas del objeto de estudio, se compararon los datos proporcionados, para determinar los factores que se repetían sobre el teletrabajo en tiempo de Covid-19.

## **4. CAPÍTULO 4: Resultados de la investigación**

Una vez realizado el proceso de categorización del contenido de las entrevistas, en el cual se fueron integrando las principales categorías significativas que mejor identifican la percepción de los sujetos investigados, se procede a presentar los principales hallazgos.

### **4.1. Del objetivo general**

**Conocer las percepciones que tienen los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule, en torno a realizar teletrabajo por motivo del confinamiento.**

Según las percepciones encontradas en la presente investigación, se puede señalar, que estas se encuentran enfocadas en demostrar las formas de adaptación que han tenido frente a esta nueva modalidad laboral, la cual le ha invitado al trabajo tecnológico fundamentalmente, cuyo horario les ha generado modificación en sus patrones de vida, de allí que estas prefieren volver a sus rutinas normales de trabajo.

Se ha podido evidenciar en las expresiones de los entrevistados sus inconformidades y malestares, una de las cuales se destacó como denominador común es que no poseen las condiciones ergonómicas para laborar tantas horas frente a un computador. En este sentido, la transformación que ha tenido su espacio de trabajo ha forzado algunas estructuras de vida, que, si bien generaban una especie de estabilidad física como emocional, en la actualidad ha conllevado a que estos adopten nuevas transformaciones a su estilo de vida, repercutiendo de algún modo en su salud mental.

Esta nueva forma de trabajo durante el confinamiento ha permeado no solo en el contexto familiar, cultural, social, laboral sino también económico, por los múltiples factores que se han generado en ese determinado contexto, como la preparación de las condiciones adecuadas, que le permitan al trabajador cumplir con las demandas que le exige el patrono o empleador.

Otro de los hallazgos importantes a destacar es que los teletrabajadores percibieron que las empresas invadían sus vidas, ya que, las jornadas se extendían hasta 12 horas por el aumento de cargas asignadas que no fueron remuneradas. Siendo así, expresaban que ejecutar el teletrabajo en tiempos de Covid-19, estos debían trabajar más de las horas establecidas en el contrato con su empleador, por tanto, tenían la percepción que esta modalidad es injusta con el trabajador, pues se exige más trabajo por una remuneración menor. De allí que es posible interpretar estos hechos como una especie de inconformidad con la actividad que realizan, cayendo en desmotivación, y, por tanto, algunas actividades pudieran ser afectadas al no sentirse el trabajador a gusto con su puesto de trabajo.

Es interesante interpretar algunos hallazgos encontrados, según los cuales, a pesar de estar los teletrabajadores con inconformidad, han tenido cargas emocionales que han afectado su condición y estabilidad psíquica, especialmente porque han tenido que vivir en confinamiento, y también por las afectaciones generadas por las situaciones de alarma y emergencia, según las cuales generaron cifras de contagios y muertes durante el confinamiento.

Todo ello ha conllevado a que los habitantes de esta urbanización específicamente los teletrabajadores, demuestren una percepción negativa hacia la ejecución del teletrabajo durante el confinamiento obligatorio causado por el Covid-19, algunas categorías protagonistas que arrojaron las diversas entrevistas las cuales pudieron ser evidenciadas a partir de lo expresado por los sujetos de información. En torno a ello, se puso de manifiesto, aumento de la carga laboral, extensión de las horas dedicadas a el trabajo, una vez culminado el horario, se procede a enviar informes, reportes que estos generan una sobre carga de trabajo y tiempo, es decir con esta modalidad de teletrabajo la jornada regular no se mantiene.

Dentro de los aspectos mencionados que de algún modo afectan el teletrabajo han sido por situaciones de logística y de los servicios de conexión, los cuales han presentado algunas fallas y estas han ido en

detrimento del tiempo, puesto que no se logran los objetivos y las metas a tiempo.

Y esto se debe a las múltiples actividades que realizaban los teletrabajadores, pues se generaba una especie de combinación de las tareas del hogar con las actividades laborales, conllevando no solo a un agotamiento físico puesto de manifiesto sino un agotamiento mental.

En este sentido, tales condiciones son entendidas desde la postulación que hace Bertalanffy como la generación de un nuevo sistema abierto, el cual bajo un proceso de adaptación se va adecuando, donde movidos por una red de conexiones de información se busca lograr un fin, y que sin duda, este ha ido funcionando dependiendo de la estructura que se va formando, es decir, se va acomodando una nueva forma de trabajar en función de las necesidades de la empresa o empleador, y en torno a la realidad social y el resguardo del trabajador por las circunstancias excepcionales que se desarrollaban en ese momento determinado.

Bajo este postulado, el prenombrado autor, sostiene que el sistema bajo un periodo de tiempo puede llegar a funcionar siempre que se den las condiciones, y que cada elemento que conformará este nuevo sistema aporte algo para que el mismo pueda conseguir la sinergia o la sincronía, de modo tal que se logren los objetivos. De ese proceso, lo interesante es la generación de un nuevo conocimiento que permite poder buscar soluciones a las necesidades o dificultades que se presenten en el momento y en función de las circunstancias.

Es importante destacar, que tales circunstancias han generado un comportamiento en los trabajadores, los cuales han dejado ver lo que reconoció y expuso Herzberg en su teoría de la motivación e higiene según la cual, estos son dos aspectos que influyen de forma decisiva e importante en el comportamiento de los trabajadores al sentirse ellos satisfecho o no con las actividades que se encuentran desarrollando. Por ello, el autor considera que es de vital importancia que el empleador favorezca las condiciones en las cuales se desempeña el trabajador para que este pueda sentirse motivado y ser con ello, mucho más productivo.

## **4.2. De los objetivos específicos**

### **4.2.1. Resultados del primer objetivo específico**

**Identificar las condiciones de trabajo en las cuales desarrollan el teletrabajo los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule.**

#### **4.2.1.1. Categoría: Infraestructura – Recurso Tecnológico.**

La mayoría de entrevistados indicaron contar con el espacio físico adaptado en cualquier sitio dentro de las casas para desarrollar sus labores comprometidas al trabajo, en muchas ocasiones se habla sobre los beneficios que obtienen una compañía cuando su equipo de trabajo mantiene una buena relación laboral y se encuentra motivado, dado que estas condiciones aumentan los niveles de productividad de la organización. Sin embargo, mantener un ambiente favorable para la ejecución del teletrabajo en tiempos de Covid-19 resulta difícil para los teletrabajadores.

En la actualidad muchas empresas optan por la modalidad del teletrabajo, debido a que su implementación ayuda a la reducción de gastos, tanto del empleador como del empleado, sin embargo, la realidad impuesta por la emergencia sanitaria, ha obligado a muchos trabajadores presenciales a adaptarse a esta nueva modalidad; los teletrabajadores de una urbanización en Daule algunos expresaron que en sus hogares han presentado determinadas dificultades por la ausencia de condiciones ergonómicas mínimas en cuenta a espacio físico.

Esto puede verse en afirmaciones como: “He adaptado una porción de la sala para realizar el teletrabajo”. (*E1P1, 2020*). Esta declaración la sustenta otro de los entrevistados, el cual menciona: “No cuento con un espacio físico definido. Yo me llevo el celular a la cocina al comedor a la cama en donde sea, uno en teletrabajo le toca como mujer de casa hacer más cosas”. (*E4P1, 2020*)

Tal expresión reafirma que los teletrabajadores no se encuentran a gusto con las condiciones en las cuales están desarrollando sus actividades, especialmente, porque se deben trasladar de un espacio a otro en el hogar en busca de mejores condiciones para favorecer la productividad. Y esto

evidentemente altera tales condiciones y genera un impacto en la productividad y rendimiento.

Herzberg en su teoría de motivación e higiene abarca estos dos factores como los que inciden en la satisfacción de una persona en relación con sus necesidades básicas, la motivación y la higiene. Aunque este factor está mayormente asociado a las condiciones ergonómicas en las cuales se realiza el teletrabajo, se percibe como una necesidad básica para el teletrabajador, pues este no podrá realizar su carga laboral de forma óptima, debido a la incomodidad que supone la adaptación de un espacio improvisado para la ejecución del teletrabajo en el hogar.

De esta manera, el confinamiento obligatorio ha desfavorecido al ambiente donde se ejecuta el teletrabajo, y ha dejado en evidencia los altos niveles de estrés que implica el teletrabajo. Por ende, si bien el confinamiento representa algunas dificultades en base al lugar donde se desarrolla el teletrabajo; resulto un motivador de relaciones familiares ya que se desenvuelve dentro del mismo escenario.

“El aspecto positivo es que uno comparte con la familia, uno tiene más instancia en pasar con los hijos con el cónyuge, pero al mismo tiempo el tiempo laboral que en algún momento puedo compartir con mi familia es el tiempo que tengo con mi familia y debo compartirlo con el tiempo laboral”. (E1P10, 2020)

Aunque la pandemia causada por el Covid-19 instauro un nuevo orden en cuanto al ambiente que se maneja en el hogar bajo los parámetros que impone la ejecución del teletrabajo, se debe considerar que esta es una etapa pasajera, y por ende las condiciones que predominan en el ambiente laboral de los trabajadores puede variar cuando realicen su trabajo de manera presencial; así lo afirma Bronfenbrenner en la teoría ecológica de sistema - Cronosistema, la cual plantea dimensiones temporales que se producen en un fenómeno, al ser el teletrabajo una condición laboral impuesta por la pandemia existe la probabilidad de que el ambiente se modifique nuevamente cuando asistan a las instalaciones de la empresa.

## **Recursos tecnológicos**

Debido a los avances tecnológicos muchas de las actividades que realiza el ser humano están cambiando, una de las áreas que ha sufrido cambios significativos, es el área laboral, puesto que ya no es necesario trabajar de manera presencial para poder conseguir un empleo; el teletrabajo se ha posicionado como una actividad que permite la flexibilidad de horarios y disposición de tiempo del teletrabajador.

Sin embargo, esta modalidad de trabajo depende de conectividad a la web para su ejecución, ya que sin esta no se pueden recibir ni enviar las cargas agendadas por la empresa. Para los teletrabajadores de una urbanización en Daule esta dependencia ha generado una incomodidad para el desarrollo de sus labores.

No totalmente, el espacio físico si lo tengo, pero no el internet, la forma en la que se pretende establecer por las empresas para realizar el teletrabajo por la pandemia están mal establecidas en la manera que se pretende dar el teletrabajo, por ende, no hay los recursos suficientes, el internet es de la casa no es corporativo, el espacio es una oficina, que tengo sí, pero no es para ser establecida para este proceso de teletrabajo. (E2P2, 2020)

La estructura físico-tecnológica sobre la cual, los teletrabajadores desarrollaron sus asignaciones en correspondencia con sus responsabilidades laborales devienen una serie de dificultades, a las cuales ha tenido que enfrentar el trabajador, puesto que no todos estos disponen de una buena conectividad en el hogar.

Espacios adecuados en sus hogares, equipos tecnológicos y buenos servicios de internet, además existen otras variables que no se pueden controlar y que pueden surgir en el proceso del teletrabajo. En este contexto, Bertalanffy expone en su teoría que un sistema funcionará correctamente dependiendo de su estructura, es decir, de las bases que conforma ese sistema, en este sentido, se estaría ante una alteración del sistema, puesto que la eficiencia y productividad del teletrabajador se manifestaba de

manera diferente con la conectividad que poseen las instalaciones de la empresa.

El descontento por parte de los teletrabajadores hacia la empresa y como esta ha implementado el teletrabajo sin entregarle todas las herramientas que necesita para su ejecución, revelan la precariedad de las condiciones laborales que enfrentan los teletrabajadores de esta urbanización del cantón Daule.

#### **4.2.1.2. Categoría: Jornada de trabajo.**

El tiempo promedio que dedica un trabajador al trabajo es de 8 horas diarias, en este tiempo se trabaja en un tiempo completo de un día, existen otros tiempos como el parcial o por servicios prestados y el tiempo extra. Los mismos contemplan tiempos para el almuerzo y el descanso, todos estos se basan en acuerdos ministeriales, así como disposiciones establecidas por el órgano rector del trabajo en el país.

La carga de trabajo se puede señalar que se refiere a la cantidad de requerimientos y exigencias físicas y psíquicas a las que es sometido el trabajador en el desarrollo de su jornada laboral.

Se supone que deberíamos trabajar 6 horas soy docente en una institución fiscal, pero yo sigo contestando llamadas a los estudiantes hasta la media noche o a los padres de familia a cualquier hora, aparte las reuniones con los distritos, prácticamente es todo el día que he de estar conectada. (E4P3, 2020)

Los teletrabajadores fueron expuestos a la reducción de jornada (6 horas), y de estas 6 horas diarias que deben trabajar, les resulta complicado desconectarse del mismo, dedicando entre 10 a 12 horas por día.

Sobre estos datos, el sociólogo Boaventura De Sousa (2020), indica al respecto que el teletrabajo ha resultado ser un trabajo sin derechos, en tanto que, la pandemia ha sido la razón para que las empresas y demás organizaciones demuestren un peligro inminente, puesto que confían en que la solución es el teletrabajo, y resulta que este ha vulnerado derechos de los trabajadores, debido a la extensión de las horas que se trabaja, de lo cual

resulta que la no distinción entre tiempo de trabajo y tiempo libre para el trabajador.

#### **4.2.2. Resultados del segundo objetivo específico**

**Caracterizar las exigencias tanto externas como internas, que les supone realizar teletrabajo en sus hogares a los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule.**

El segundo objetivo, buscó comprender desde la perspectiva de los entrevistados, las exigencias internas como externas que genera este nuevo proceso laboral. En torno a ello, se pudo conocer que las exigencias aumentaron en los términos de incremento de cargas de trabajo, incidiendo de forma importante en las relaciones cotidianas de familia.

##### **4.2.2.1. Categoría: Equilibrio de trabajo / vida personal**

El equilibrio de trabajo desde una perspectiva de la construcción social de los entrevistados es un aspecto de gran importancia atribuido por los mismos, ya que piensan que esto influye decisivamente en sus vidas, y por esto repercute en la mejora de su salud física como mental. En este sentido, opinan que lograrlo es uno de los desafíos más importantes que le impone esta modalidad de trabajo, ya que, a pesar de estar en casa con sus seres queridos cerca, poseen tantas ocupaciones que le impiden compartir en cuestiones personales, como atender a los hijos en sus actividades escolares puesto que los mismos, también están dedicados a actividades escolares en modalidad on line, generando una alteración en el ambiente del hogar. Al respecto, estos señalan:

No, todo se me ha vuelto en caos, y muchas cosas las he dejado secundarias para darle importancia a algunas, por ejemplo, mi hijo, también estudia virtual y no es lo mismo que el este presencialmente y yo me convierto en profesora también (E10P6, 2020).

Este panorama descrito por el entrevistado denota un ambiente que se encuentra en un proceso de adaptación, similar a un sistema el cual, de forma progresiva, va ajustándose al nuevo orden que le es impuesto por la

realidad en la que se encuentra, es lo que Bertalanffy señala como aquel sistema que inició con todas sus partes fragmentadas y paulatinamente va ajustando a un nuevo orden que le permita funcionar adecuadamente, por ello se considera flexible.

Los teletrabajadores han referido en su discurso elementos como que existe una sobre carga en el contenido y volumen de trabajo, en tanto que hacen la comparación con la modalidad presencial y concluyen que las cargas en este tiempo de pandemia han sido incrementadas por parte de sus patronos. Esto sin duda, ha repercutido en la vida de estas personas. Este incremento ha sido notable tanto del tiempo como del ritmo de trabajo que estos han dedicado a cumplir con tales asignaciones.

Cuando se trata de analizar las tareas del hogar y las responsabilidades con los hijos del teletrabajador, se desprenden un conjunto de malestares expresados por ellos mismos, en los términos de insatisfacción, desmotivación como lo manifiesta la siguiente entrevista:

Por decir antes no tenía la obligación de cocinar hacer el desayuno, atenderlos limpiar casa, tenía horario de trabajo y había horas que no se daban clases eran nuestros recesos, desgastan las tareas domésticas y teletrabajo, soy tutora de un segundo de bachillerato y es desgastante, aparte subir y bajar escaleras para limpiar etc. (E4P16, 2020)

La circunstancia en la que recae sobre una sola persona la carga laboral como la doméstica se hace presente la doble presencia dentro de esta categoría, es decir, el trabajo asalariado se combina en una misma actividad, por la necesidad de responder a ambos en un solo acto. Sobre este aspecto, los teletrabajadores han tenido que responder a ambas responsabilidades simultáneamente. En este contexto, los teletrabajadores han manifestado en la entrevista verse afectados a través de una doble presencia que ha implicado una atribución mayor de tiempo a las actividades laborales, descuidando las actividades domésticas, y los compromisos con los hijos.

#### **4.2.2.2. Categoría supervisión / dirección**

Los controles sobre las actividades y la producción del trabajo es un gran desafío en tiempos de pandemia, puesto que, en principio, han sido circunstancias excepcionales que se han venido sin planificación previa, y ante lo cual, las empresas y organizaciones han tenido que buscar alternativas que le permitan avanzar y minimizar los riesgos económicos que implican, las posibles pérdidas producto de este evento.

El trabajo con poca supervisión ha generado un descontrol y escaso rendimiento en los trabajadores, y aunque parezca paradójico, también algo agotador para estos, puesto que, invirtiendo más de las horas laborales, estos han tenido factores como la distracción por la falta de formalidad de un ambiente de empresa u oficina, y, por otro lado, por cuanto se encuentran en sus hogares: “La verdad es que si hay distracciones porque qué llega alguien y es imposible estar concentrada al cien por ciento. Sí estoy segura de trabajar sin supervisión, igual tengo que cumplir mis metas”. (E13P16, 2020)

Bajo esta perspectiva, la escasa supervisión, principalmente en el proceso en el cual desarrollan las actividades los teletrabajadores es uno de los problemas a los que enfrentan durante su jornada de trabajo en línea, y así lo han hecho saber en las entrevistas, puesto que por la dinámica y la rapidez con la que se realizan las tareas y actividades indicadas por la empresa es casi imposible que se mantenga una supervisión y acompañamiento permanente. Pues cada uno de los actores o colaboradores se encuentra sujeto al equipo y debe responder con tareas específicas, las cuales se hacen complejas al momento de desarrollar esta función. Si se contrasta este panorama con los resultados con la teoría propuesta por Bertalanffy cuando este refiere que todo proceso sistémico es flexible y se adapta en un margen de tiempo al contexto y a la forma de intercambio, pues los seres vivos van ajustando sus partículas o elementos según las necesidades del sistema.

Este postulado permite comprender que es posible que el sistema del teletrabajo pueda en un margen de tiempo ir corrigiendo las dificultades

presentadas, toda vez que este logre ir pasando por el proceso de adaptación y mejorando las condiciones en las cuales estos desarrollan sus actividades.

#### **4.2.2.3. Categoría reconocimiento salarial**

Cada teletrabajador espera recibir su sueldo completo al finalizar cada mes de trabajo, los entrevistados manifiestan haber pasado por la jornada reducida a 6 horas y por ende sus salarios fueron reducidos un 25% la mayoría calificó el salario que perciben en la actualidad en una escala del 1 al 5 un 3.

Si fue un golpe fuerte el bajón salarial, porque de repente me encuentro en una situación donde debo cumplir y trabajar más y recibir menos ingresos (le pongo un 3), considero que si estoy trabajando más la jornada se ha extendido y ahora es como normal trabajar hasta altas horas. (E9P20, 2020)

La Teoría de motivación e higiene de Herzberg, abarca dos factores fundamentales que son los que vienen a influenciar e incidir en la satisfacción del individuo en relación con sus necesidades básicas, podemos enfatizar el criterio motivacional del reconocimiento (salarial), el cual repercute en la satisfacción del teletrabajador.

#### **4.2.3. Resultados del tercer objetivo específico**

##### **Analizar el efecto del teletrabajo en el entorno familiar durante el confinamiento obligatorio del Covid-19**

Uno de los hechos más significativos en el estudio ha sido la influencia o repercusión que ha tenido el teletrabajo durante el confinamiento generado por la pandemia, en la familia de los teletrabajadores. En principio se conoció por los entrevistados que el teletrabajo incidió de forma considerable en las relaciones familiares, debido a que los roles variaron en relación con los miembros de la familia. A pesar de que los trabajadores estuvieron confinados y de forma permanente en sus hogares, en contacto directo, estos permanecían en sus actividades laborales en línea, lo cual generó que poco se compartiera, ya que físicamente estaba el familiar, pero generalmente ocupado a causa del teletrabajo.

#### **4.2.3.1. Categoría efectos fisiológicos, psicológicos, motivación intrínseca**

Durante la pandemia causada por el Covid-19, se manifestó la precariedad de la salud de los teletrabajadores, generado por la vivencia de momentos de frustración al no lograr cumplir con el equilibrio entre el trabajo (teletrabajo) y el hogar, además por la extensión de los horarios, no permitía que pudieran compartir en ciertas cotidianidades con sus familias, por las múltiples responsabilidades laborales con las que debían cumplir. El exceso de cargas generó traumatismos que antes del confinamiento no se manifestaban.

Como resultados en las entrevistas, la gran mayoría afirmaron haber tenido dolores de cabeza a causa del aislamiento al teletrabajar, dejando en claro que el exceso de cargas laborales, más el confinamiento y el estrés acontecido por la baja de salarios, incidió en la salud de los teletrabajadores y por ende en su productividad.

La Teoría de motivación e higiene, sugiere que los trabajadores deben estar constantemente motivados, para tener una mayor productividad en cuanto al rendimiento de sus cargas. Dado que, no se toman en cuenta este factor como parte vital para mantener a los teletrabajadores; se concibe a esta como una de las causas del cierre de pequeñas y medianas empresas (Pymes).

Se reconoció además que el efecto del teletrabajo causó depresión y frustración en el núcleo familiar durante el confinamiento obligatorio, por la incertidumbre de no saber lo que pasaría a futuro con la pandemia. Para contrarrestar estos efectos negativos se organizaban actividades recreativas que les permitieran distraerse de lo acontecido durante la pandemia, ya que fueron días calificados como agotadores, en los que el cansancio mental predominaba, repercutiendo en las relaciones familiares.

Sí, es bastante, nos afecta anímicamente a todos, ósea qué nos puede suceder, nos podemos infectar, podemos recaer o algún familiar puede recaer en este tema y espero que a ninguna familia le

sucedan no, va a afectar bastante en el ámbito emocional, familiar y sobre todo en el ámbito laboral (E14P22, 2020).

Por ejemplo, un tema es estar bastante tiempo en lo que es una pantalla no en la computadora, es un agotamiento que también afecta, porque el estar todos los días en ese tema, no tiene una actividad como las anteriores, son problemas que van afectando día a día, el cansancio mental también va afectando, uno se vuelve ansioso siente estrés. (E4P16, 2020)

Bajo estas manifestaciones, la teoría de Bronfenbrenner explica cómo pueden darse circunstancias en cada uno de los niveles de la estructura o sistema en el cual suceden las relaciones sociales, y en cada una se dan procesos diferentes, en la medida en la que las personas, en este caso, representada por los trabajadores, los cuales, según la teoría, adoptarán un comportamiento dependiendo del contexto propio, natural que posean, de allí que se explica que, la ecología de los sistemas en los que se desenvuelven las personas van a depender de sus formas de vida y sus prácticas culturales, sociales.

Lo cual explica porque, los teletrabajadores y su núcleo familiar se vieron fuertemente repercutidos en el ámbito emocional, ya que, los factores económicos y sociales sufrieron una modificación. Además, los teletrabajadores manifiestan que las noticias y las cifras oficiales de las bajas ocasionadas por el Covid-19 influyeron al aumento de frustración, depresión y ansiedad:

En cierta forma si afecta las noticias del covid, por ejemplo las pérdidas familiares, amigos y conocidos, si te causa ansiedad es inevitable pero a veces también tratamos de buscar, corroborar que sean verdaderas, también esa falsa información también si de una u otra te afecta sin querer, pero hemos optado en casa por corroborar lo que dicen para poder decir si, si es verdad o decir ¡oh qué pena! u ¡oh mentira no es así! pero si te afecta” (E12P22, 2020).

Se reconoce como la raíz de problema de la afectación emocional de los teletrabajadores a las noticias difundidas no solo por los medios de

comunicación tradicionales, sino también, por los digitales. Además de estos factores, se subraya que, los teletrabajadores de manera inconsciente se impusieron una autorrestricción originado por su constructo mental, debido a las formas en las que se propagaba y contagiaba el Covid-19 se aislaron de la sociedad para evitar el contagio del denominado “coronavirus”.

El efecto de la pandemia en los teletrabajadores dio un giro exponencial en los vínculos familiares, en los roles, en las actividades, costumbres, así como en la cultura misma en la que se conviven, pues han tenido que desarrollar nuevas formas que le permitan el equilibrio en la familia, puesto que de 8 horas diarias que deben trabajar, estos lo hacían entre 10 a 12 horas por día. Esta adaptación de la jornada y la convivencia familiar generaron ansiedad no solo en el teletrabajador sino también en su familiar; debido que, el encierro no era parte de su diario vivir; bajo esta premisa un entrevistado comentó:

Bueno, en el tema de la familia fue un poco complejo para todos por lo general cuando uno vive en la ciudad a uno se le hizo complejo por el tema de mi hijo que no se podía realizar una actividad extra como ellos viven anteriormente normal, de salir jugar, salir a jugar al parque, ir a un centro de diversión infantil, entonces todo estos temas generaron un poco de estrés, a veces no sabíamos que hacer la verdad, tratábamos de buscar alternativas para entretener la mente porque el tema del confinamiento fue bastante complejo a nivel familiar y explicarle a mi hijo del porqué está sucediendo esto era complejo, hacerle entender de la situación como estamos no es una normalidad como la que estábamos viviendo antes. Entonces fue un tema que nos afectó a muchas familias en un tema psicológico.  
(E14P10, 2020)

Es así como el entorno familiar se estructura como un patrón de actividades cotidianas interrelacionadas, en lo que Bronfenbrenner denominó microsistema, pero en un segundo contexto, se dan otras relaciones en las que se interactúa con otros microsistemas, es decir hay un intercambio, que se convierte en un mesosistema.

Según Bertalanffy en su teoría general de sistemas manifiesta que existe una relación entre los elementos de un sistema con otro, es decir, que el medio influye en el sujeto, es así como al estar determinado tiempo conectado a un computador tiene repercusiones en el cuerpo y psiquis.

Es interesante destacar que pese a las diversas circunstancias que pudieran identificarse como negativas, los teletrabajadores tuvieron percepciones positivas a que las cosas mejoraran, muestran entusiasmo y una motivación que los impulsa cada día a salir adelante. La mayoría de los entrevistados tienen la certeza de que la situación mejorará.

Pese al panorama descrito, el cual se demuestra desalentador frente a todas las situaciones que le ha tocado enfrentar a los teletrabajadores en el contexto de pandemia, estos mantienen una actitud positiva en que los próximos días la situación de pandemia puede mejorar, y se pueda generar aprendizaje de este (resiliencia).

## **5. CAPÍTULO 5 Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones generales**

- Las condiciones en el contexto de la pandemia y con ello, el confinamiento provocado por el Covid-19, generó circunstancias excepcionales, las cuales estuvieron permeadas por incremento de tiempo en la dedicación al teletrabajo, condiciones inadecuadas por la falta de sillas ergonómicas en las que se pueda trabajar por largo tiempo, alteración en las relaciones familiares por el cambio de los roles y la falta de cumplimiento en algunos de carácter familiar. La ausencia de reconocimiento y supervisión de la parte patronal o empleador, que generalmente causo desmotivación en algunos trabajadores.
- Los empleadores generaron con sus instrucciones una especie de excesos en lo laboral por el incremento de las cargas que no fueron remuneradas; esta realidad era se identificó como un acto de incongruencia debido a que el empleador exigía a sus subordinados, pero este no les entregaba las herramientas que requerían para efectuar esta labor de manera eficiente. Como resultado de esta realidad, los teletrabajadores tienen una percepción negativa hacia el teletrabajo en tiempos de Covid-19, en función de ello, consideraron que trabajar de manera presencial es mejor que ejecutar el teletrabajo.
- En cuanto a las condiciones del teletrabajo por parte de los residentes de una Urbanización del cantón Daule, se concluyó que, el teletrabajo durante la cuarentena causada por el Covid-19 es un método invasivo en el microsistema de los trabajadores, debido a los múltiples factores que, de algún modo, afectaron las relaciones de familia, como los excesos, la falta de condiciones, y de reconocimiento a la labor prestada por el trabajador.
- Las empresas no remuneraban a los trabajadores las cargas que ellos consideraban no cumplían la meta esperada. Las dificultades de la situación económica manifestada durante el confinamiento, obligó a

los trabajadores a ocultar su malestar para no ser sancionados por las empresas, ya que, las medidas sanitarias que se tomaban era la suspensión inmediata del teletrabajador. Como desenlace de las condiciones del teletrabajo, se concluye que las mujeres tuvieron una carga mayor durante el confinamiento que los hombres, ya que, ellas debían cumplir con su triple rol, aunque esto significara interrumpir su jornada laboral para atender a sus hijos y realizar quehaceres domésticos.

- Se concluyó que, ejecutar el teletrabajo representa un mayor desgaste físico que desarrollar las cargas laborales desde las oficinas de la empresa, debido al cumplimiento de las tareas domésticas que no podían ser suspendidas y la excelencia exigida en el teletrabajo. Además, la responsabilidad de los teletrabajadores les permitiría seguir ejerciendo esta labor sin ningún tipo de supervisión, pero esto solo se podrá efectuar si las empresas mejoran las condiciones en las que han distribuido las funciones del teletrabajo. En definitiva, el lado negativo del teletrabajo en tiempo de Covid-19 fue la privación de los trabajadores para desarrollar las actividades recreativas y sociales que realizaban en su vida cotidiana, pero el lado positivo de esta condición fue aumento de la interacción con su núcleo familiar
- Se concluyó que, el teletrabajo en tiempo de pandemia provocó la unión de los familiares por medio de actividades recreativas, dado que, solo por medio de estas ellos podían distraerse de lo acontecido a nivel global; a su vez, estas les permiten conservar el optimismo sobre la mejora de la condición nacional a raíz del Covid-19.
- En conclusión, las exigencias tanto externas como internas que se manifestaban al momento de realizar el teletrabajo, las cuales se caracterizaban en gran medida por ser de aspecto familiar.

## **5.2. Recomendaciones generales**

- A las empresas a través de los trabajadores sociales como mediadores entre las organizaciones y los teletrabajadores implementen programas de adaptación al teletrabajo para que el

colaborador que teletrabaja pueda tener equilibrio en su vida personal y laboral.

- Desarrollar programas de apoyo psicosocial para paliar los efectos psicosociales de la pandemia, realizando espacios de diálogos con las altas gerencias para proponer espacios de trabajo saludables en casa, proporcionando los recursos y herramientas de trabajo respetando el equilibrio vida personal y laboral.
- A las empresas implementen políticas de teletrabajo internas dentro de sus organizaciones que beneficien al colaborador teletrabajador.
- A la urbanización a través del comité electo que preside dicho lugar, presentar recomendaciones prácticas para los teletrabajadores existentes tales como: Planificar agenda diaria de trabajo, definir un lugar para teletrabajar, respetar el horario de almuerzo en familia, realizar pausas activas en la mañana y tarde.
- A la Urbanización a través del comité electo que preside, realizar actividades al aire libre dentro de las 6 áreas verdes existentes, canalizar a los teletrabajadores para salir de su rutina evitando el sedentarismo logrando equilibrio físico y mental, con el adecuado distanciamiento social.

## Bibliografía

- Acevedo, L. (2018). El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. Un programa femenino percibido como susceptible al acoso laboral. *4(7)*, 183-198. Obtenido de <https://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/indisciplinas/article/view/674/889>
- Álvarez, A., & Gómez, I. C. (Junio de 2011). *Scielo Org*. Obtenido de Pensamiento Psicológico: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-89612011000100007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100007)
- Alzate, A. T. (1999). Teoría General de Sistemas. *Revista Departamento de Ciencias*, 84-89.
- Aranda, C. (2012). La influencia de las redes de apoyo en el bienestar social. *Waxapa*. *4(7)*, 82-88.
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., & Weytjens, J. (2020). The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes. *Econstor*, 01-38.
- Benetti, I. C., Vieira, M. L., Crepaldi, M. A., & y Schneider, D. R. (2013). Fundamentos da teoria bioecológica de Urie Bronfenbrenner. *Pensando psicologia* *9 (16)*, 89-99. Obtenido de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/620/585>
- Bertalanffy, L. V. (1989). *Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo y aplicaciones*. México D.F: Fondo de cultura económica. EFE - Traducción de Juan Almela.
- Bertalanffy, L. V. (25 de Agosto de 2020). *Teoría General de Sistemas*. Obtenido de [http://www.cime.cl/archivos/ILI260/4958\\_tgsbertalanffy.pdf](http://www.cime.cl/archivos/ILI260/4958_tgsbertalanffy.pdf)

- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165-218.
- Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R., & Wethington, E. (2018). The contagion of stress across multiple roles. *Journal of Marriage and the Family*, 175-183.
- Bouziri, H. (2020 ). Trabajar desde casa en la época de covid-19: ¿cómo preservar mejor la salud laboral? *Occup Environ Med*.
- Brindusa, A., Cozzolino, M., & Lacuesta, A. (2020). *EL TELETRABAJO EN ESPAÑA*. España.
- Cepal. (2020). *Recesión de América Latina*. Santiago de Chile.
- Chung, H. (2018). *Future of Work and Flexible Working in Estonia: The Case of Employee-Friendly Flexibility; Arenguseire Keskus: Tallinn, Estonia*. Kurland, N.B.
- Collins, C., Landivar, L., Ruppanner, L., & Scarborough, W. (2020). COVID-19 and the Gender Gap in Work Hours. *Check for updates*, 01-22.
- Cuerdo , M. (31 de mayo de 2020). Teletrabajar en tiempos de COVID-19: ¿están nuestros hogares preparados? *The Conversation*. Obtenido de <https://theconversation.com/teletrabajar-en-tiempos-de-covid-19-estan-nuestros-hogares-preparados-138453>
- CVS Health. (2020). *Most adults are experiencing more stress than same time last year, new report shows*. CVS Health. Obtenido de <https://cvshealth.com/news-and-insights/articles/most-adults-are-experiencing-more-stress-same-time-last-year-new-report>
- Deissy Pajón Ruíz, J. J. (2016). Pragmática de los casos de terapia familiar estructural de Salvador Minuchin. *Revista Fundación Universitaria*, 167-170. Obtenido de [https://maestriaterapiafamiliarunam.weebly.com/uploads/6/1/1/9/6119077/modelo\\_estructural\\_monografia.pdf](https://maestriaterapiafamiliarunam.weebly.com/uploads/6/1/1/9/6119077/modelo_estructural_monografia.pdf)

- Delanoetje, J., & Verbruggen, M. (2019). El uso de las prácticas de trabajo en el hogar y el conflicto entre el trabajo y el hogar: examinar el papel de la volición y la presión percibida en un estudio de métodos múltiples. *Frente Psychol* .
- Durá, E., & Garcés, J. (26 de Agosto de 2020). *La teoría del apoyo social y sus implicaciones para el ajuste psicosocial de los enfermos oncológicos*. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelApoyoSocialYSusImplicacionesParaEIAjust-111762.pdf
- Duxbury, L., Stevenson, M., & Higgins, C. (2018). Too much to do, too little time: Role overload and stress in a multi-role environment. *International Journal of Stress Management*, 250- 276.
- E10P6. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E12P22. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19 . (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E13P16. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E14P10. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E14P22. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E1P1. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E1P10. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E2P2. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E4P1. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)

- E4P3. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- E9P20. (2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19. (L. Rugel, & R. Romero, Entrevistadores)
- Editorial VOA. (04 de mayo de 2020). *Empresas y trabajadores: entre los más impactados por el coronavirus en Ecuador*. Obtenido de Editorial VOA: <https://www.voanoticias.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- El Comercio. (6 de mayo de 2020). *66 400 trabajadores perdieron sus empleos durante la emergencia sanitaria*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/despidos-desempleo-trabajadores-emergencia-sanitaria.html>
- El Universo. (23 de mayo de 2020). Denuncia por despidos y vacaciones obligadas registra Ministerio de Trabajo. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/22/nota/7791567/denuncia-despidos-vacaciones-obligadas-trabajadores-empresas>
- Eldor, L., Westman, M., Levi, A., Shipp, A., & Slowik, L. (2017). The experience of work stress and the context of time: Analyzing the role of subjective time. *Organizational Psychology Review*, 227-249.
- Fan, F., Lam, J., & Moen, P. (2019). Stress Proliferation? Precarity and Work–Family Conflict at the Intersection of Gender and Household Income. *Journal of Family Issues*, 2751-2773.
- Fernández, R. (2015). *El estudio del apoyo social y la calidad de vida desde las redes personales. Tesis doctoral*. Barcelona. España.
- Flórez, A., & Thomas, J. (1993). La Teoría General de Sistemas. *Cuadernos de Geografía*, 1-2. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaTeoriaGeneralDeSistemas-6581658.pdf>

- Fusté, M., Pérez, M., & y Paz, L. (2018). Caracterización de las redes de apoyo social del adulto mayor en la Casa de Abuelos del municipio de Camajuaní, Cuba. *Rev Nov Pob* 14(27), 1-9.
- González, E. (2020). Desafíos del teletrabajo para profesionales de la salud en tiempos de la COVID-19. 8(1).
- Gray, M., & Suri, S. (2019). *Ghost Work: How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*. Houghton Mifflin Harcourt.
- INEC. (2018). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2018/201812\\_Principales\\_resultados\\_TIC\\_Multiproposito.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2018/201812_Principales_resultados_TIC_Multiproposito.pdf)
- Infobae. (21 de mayo de 2020). *Burnout y coronavirus: los efectos de la pandemia en los trabajadores argentinos*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/coronavirus/2020/05/21/burnout-y-coronavirus-los-efectos-de-la-pandemia-en-los-trabajadores-argentinos/>
- Lavelle, J. (2020). *Gartner CFO Survey Reveals 74% Intend to Shift Some Employees to Remote Work Permanently*. Obtenido de <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-04-03-gartner-cfo-survey-reveals-74-percent-of-orgs-to-shift-some-employees-to-remote-work-permanently>
- Ley de Seguridad Social. (2014). Quito. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Ley Orgánica de Apoyo humanitario* (2020). Quito. Obtenido de [https://www.aquaintel.com.ec/public/reports/Ley\\_Organica\\_de\\_Apoyo\\_Humanitario\\_anti\\_Covid\\_19.pdf](https://www.aquaintel.com.ec/public/reports/Ley_Organica_de_Apoyo_Humanitario_anti_Covid_19.pdf)
- Ley Orgánica de Servicio Público. (2016). Quito. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)

- Lim, V., & Kim, T. (2019). The long arm of the job: Parents' work–family conflict and youths' work centrality. *Applied Psychology: An International Review*, 151-167.
- LOT. (2015). *Ley Orgánica de Telecomunicaciones*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- Maza, L. M. (Agosto de 2020). *Fundamentos de la filosofía hermeneutica: Heidegger y Gadamer*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/tv/v46n1-2/art06.pdf>
- MDT. (2016). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190*. Ministerio del Trabajo. Obtenido de [http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo\\_Teletrabajo\\_WEB.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf)
- Ministerio del Trabajo. (2012). *Código del Trabajo*. Quito.
- MINTEL. (2015). *Telecomunicaciones*. Quito: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- MINTEL. (2017). *Plan nacional de telecomunicaciones y tecnologías de información del ecuador 2016-2021*. Quito: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/Plan-de-Telecomunicaciones-y-TI..pdf>
- OIT. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_143.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf)
- ONU. (17 de Marzo de 2020). *Género y el COVID-19 en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Género y el COVID-19 en América Latina y el Caribe: [www.lac.unwomen.org](http://www.lac.unwomen.org)

- Parra, L. F. (2020). ¿Para que sirve la teoría de sistemas en sociología? *REIS*, 77-111. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ParaQueSirveLaTeoriaDeSistemasEnSociologia-273567.pdf
- Parra, R. P., & Rubio, B. Y. (2017). *Una mirada desde el modelo económico de Bronfenbrenner de dos historias de sujetos que se convirtieron en padres/madres durante la adolescencia*. Bogotá D.C: Fundación Universitaria Los Libertadores, Facultad de Psicología. Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1572/parrapaola2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>
- Registro Oficial Suplemento. (31 de Marzo de 2011). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_seg.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_seg.pdf)
- Rey, J. (2019). *Factores clásicos de motivación y su impacto en la generación millennial de ICADE*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/27691/TFG%20ADE%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubbini, N. I. (diciembre de 2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. Obtenido de "Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales": <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar>
- Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Revista Digital Publisher*, 91-107. Obtenido de file:///C:/Users/Ventas/Downloads/Dialnet-TeletrabajoUnaPropuestaDeInnovacionEnProductividad-7144041.pdf

- Sarabia, Á. (1995). *La Teoría General de Sistemas*. Madrid, España: Isdefe.
- SIBIS. (2003). *Share of employed population who are teleworking (as home-based, mobile or SOHO-based self-employed teleworkers)*. Statistical Indicators Benchmarking the Information Society. Obtenido de <http://www.sibis-eu.org/statistics/data/4-34.htm>
- Sinclair, R. (2020 ). Ciencias de la salud ocupacional en la época de COVID-19: ahora más que nunca. *Occup Health Sci*, 1–22.
- Sousa, B. d. (2020). El teletrabajo es un trabajo sin derechos. *Análisis Urbano*.
- Taylor, J. (2015). Psychometric analysis of the Ten-Item Perceived Stress Scale. *Psychological Assessment*, 90-101. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1037/a0038100>
- Vasel, K. (1 de Mayo de 2020). El lado oscuro de trabajar desde casa: la soledad. *CNN Español*. Obtenido de <https://cnnespanol.cnn.com/2020/05/01/el-lado-oscuro-de-trabajar-desde-casa-la-soledad/>
- Vicente, T. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *rev.ces derecho*, 9(2).
- WHO. (28 de April de 2020 ). *WHO calls for healthy, safe and decent working conditions for all health workers, amidst COVID-19 pandemic*. Obtenido de World Health Organization: <https://www.who.int/news-room/detail/28-04-2020-who-calls-for-healthy-safe-and-decent-working-conditions-for-all-health-workers-amidst-covid-19-pandemic>
- Yáñez, D. G. (2018). Teoría de la motiovación-higiene en recursos humanos: ¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores? <https://www.researchgate.net/publication/329017791>, 1-12.

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de Operacionalización de variables

| OBJETIVOS   | CATEGORÍAS  |                                   | SUBVARIABLE   | INSTRUMENTO |
|---|---|-----------------------------------|---|-------------|
| Identificar las condiciones de trabajo en las cuales desarrollan el teletrabajo los/las residentes de una Urbanización del cantón Daule.                                | Infraestructura /<br>Recurso<br>Tecnológico                           |                                   | Ambiente  | Entrevista  |
|   |   |                                   | Espacios físicos  |             |
|   |   |                                   | Conectividad  |             |
|   | Jornada de<br>Trabajo   |                                   | Computadora   |             |
|   |   |                                   | Tiempo Parcial  |             |
|   |   | Tiempo Completo<br>- Extra-tiempo |   |             |
| Caracterizar las exigencias tanto externas como internas, que les supone realizar teletrabajo en sus hogares a los/las residentes de una Urbanización del cantón Daule. | Equilibrio de<br>trabajo / Vida<br>personal                           |                                   | Cargas diarias de<br>trabajo - Ritmo de<br>entrega de trabajo | Entrevista  |
|   |   |                                   | Tareas del hogar -<br>Responsabilidad<br>con los hijos        |             |
|   |   |                                   | Doble presencia   |             |
|   | Supervisión /<br>Dirección  |                                   | Control del Jefe<br>inmediato                                 |             |
|   |   |                                   | Trabajo sin<br>supervisión                                    |             |
|   | Reconocimiento<br>Salarial  |                                   | Sueldos   |             |
|   |   |                                   | Reducción Salarial  |             |
| Analizar el efecto del teletrabajo en el entorno familiar durante el confinamiento obligatorio del Covid-19   | Efecto<br>fisiológico /<br>Psicológicos -<br>Motivación<br>Intrínseca |                                   | sedentarismo -<br>traumatismo                                 | Entrevista  |
|   |   |                                   | Ansiedad -<br>frustración -<br>depresión                      |             |
|   |   |                                   | Empuje - Voluntad<br>de salir adelante                        |             |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero



**Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule.**

**Entrevistas dirigidas a los habitantes de una Urbanización del cantón Daule**

1. **¿Con qué espacio dispone para realizar teletrabajo?**
2. **Cree Ud. ¿Que cuenta con los recursos necesarios para trabajar desde casa? (Internet, espacio físico, tranquilidad, etc.)**
3. **¿Cuál es su jornada de trabajo? ¿Cuántas horas debe pasar conectado para poder realizar teletrabajo? ¿Cuántas horas pasa realmente conectado por cuestiones laborales?**
4. **¿Con qué frecuencia informa sobre los resultados de su trabajo?**
5. **¿Cuáles han sido las mayores dificultades que se le han presentado cuando realiza teletrabajo?**
6. **¿Siente que el tiempo es el adecuado para cumplir con todas sus tareas laborales?**
7. **¿Siente que hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?**
8. **¿Qué tanto le preocupa su estabilidad laboral, dentro de la empresa? ¿Qué es lo que más le preocupa?**
9. **Descríbame un día realizando teletrabajo desde su hogar.**
10. **¿Qué cambios a nivel social, familiar, de pareja les supuso el confinamiento en su dinámica familiar?**
11. **¿Cuáles son las tareas domésticas que más le demandan tiempo? ¿Dentro del hogar se dividen las responsabilidades? ¿Cómo se distribuyen las responsabilidades?**
12. **Si llegase a faltar a la casa, siente que las tareas domésticas que realiza ¿se quedarían sin hacer?**
13. **¿Durante el día y cuando realiza el teletrabajo, que tanto piensa en**

**las exigencias domésticas y familiares?**

- 14. ¿Siente al finalizar el día exceso de agotamiento físico?**
- 15. ¿Cree Ud. que es el mismo agotamiento físico que sintiese si trabajase en las instalaciones de su empresa?**
- 16. ¿Qué factores Ud. cree que puedan estar influyendo en el exceso de agotamiento físico? (en caso de estar agotado/a)**
- 17. ¿Siente que se encuentra más concentrado o distraído trabajando desde casa? ¿Por qué? ¿Considera que puede trabajar sin supervisión?**
- 18. ¿Se siente motivado a seguir trabajando bajo esta modalidad?**
- 19. ¿Cree Ud. que las condiciones laborales son las más justas para poder trabajar desde casa?**
- 20. ¿En una escala de 1 al 5? ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la remuneración que le reconoce la organización por trabajar desde casa? ¿Siente que está trabajando más de lo que debería?**
- 21. ¿Te sientes cómodo con los resultados de tus superiores?**
- 22. ¿Qué siente cuando ve las noticias? Cree Ud. Que esto repercute en su estado de ánimo.**
- 23. ¿Qué actividades realiza y/o ha dejado de realizar por realizar teletrabajo?**
- 24. ¿Mantiene contacto con sus compañero/a de trabajo? ¿Mantiene contacto con sus redes de apoyo?**
- 25. ¿Qué síntomas ha presentado por estar aislado?**

Dolor de cabeza

Vomito

Indigestión

Dolor

- 26. ¿Cómo noto a su familia en el auge del confinamiento?**

Fatigado

Cansado

Frustrados

Deprimidos

**27. ¿Realizaban actividades para mantenerse ocupados?**

Si

No

A veces

**28. ¿Tiene la confianza de que la crisis se va a salir bien?**

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de desacuerdo

**29. ¿Qué preferirías?**

Volver a trabajar a oficina

Quedarte en casa, tele trabajando

Porque: \_\_\_\_\_

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 3 Entrevista 1. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| Identificación | Contenido de cita   | Categorías                                  |
|----------------|---|---|
| E1P1           | He adaptado una porción de la sala para realizar el teletrabajo.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E1P2           | Lamentablemente no, el internet no es rápido como desearía, el espacio físico se puede adaptar, la tranquilidad es un factor que si incide. Estas condiciones podrían mejorar.  | Infraestructura /<br>Recurso                |
| E1P3           | La jornada de trabajo es desde las 7 am hasta las 4pm, pero en realidad yo me conecto desde las 6 de la mañana, en algunas ocasiones antes ya que la empresa donde laboro es una empresa alemana, entonces estamos obligados a estar conectados en línea al momento que ellos están laborando en Alemania y ellos están 7 horas adelante que nosotros, y muchas veces se extiende la jornada hasta las 5 o 6 de la tarde y a veces fines de semana a veces ciertas horas en la noche, por lo legar son las horas de 7 am a 4 de la tarde, pero de ahí por esto del teletrabajo a uno lo obligan a conectarse a otras horas de oficina que no se conectaría. | Jornada de trabajo                          |
| E1P4           | Todos los días debo pasar un reporte al final del día.  | Jornada de trabajo                          |
| E1P5           | El que no se respete los horarios de trabajo por ejemplo mis superiores me ponen a contactar 9 de la noche a decirme tal cliente necesita que en este momento se reinicie algo y debo dejar mis cosas personales, entonces es un  | Jornada de trabajo                          |

|      |  |                                       |
|------|--|---------------------------------------|
|      | poquito invasivo y la velocidad del internet.  |                                       |
| E1P6 | Si uno busca en el marco legal entonces de 7 am a 4pm debería ser suficiente pero cuando ya a uno le piden que se extienda antes o después entonces es mucho tiempo.   | Jornada de trabajo                    |
| E1P7 | No   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P8 | Mi preocupación es la carga laboral que ha aumentado desde la pandemia, la estabilidad no porque es una empresa extranjera multinacional que depende enteramente del desarrollo que se produce acá en Ecuador.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P9 | Empiezo en la mañana conectándome 6 o un poco antes de la mañana, me reporto e inicio mi jornada laboral indico la hora en que me conecto, procedo a conectarme a través de Team Viewer un servidor en Alemania, revisar mi correo trabajar en labores que hayan quedado pendientes, y de ahí continuo todo el día así, y también algún colaborador que necesite mi soporte aquí en Ecuador o soporte que deba desarrollar dar prioridad a eso, lo hago; de ahí en mi hora de almuerzo me ausento. Anteriormente durante los meses que estábamos confinados 100% en el hogar si teníamos que reportar que teníamos que salir a almorzar y el regreso, ahora ya no hacemos eso. Tiene sus pro y contras, después de almorzar procedo a continuar trabajando hasta la hora que | Supervisión / Dirección               |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       | <p>yo entre comillas deba haber finalizado labores, 4 o 4:30 de la tarde paso un correo que finalice labores, aunque no excluye que posterior a esa hora se comuniquen conmigo de manera urgente y yo deba volver a conectarme.</p>  |  |
| E1P10 | <p>El aspecto positivo es que uno comparte con la familia, uno tiene más instancia en pasar con los hijos con el cónyuge, pero al mismo tiempo el tiempo laboral que en algún momento puedo compartir con mi familia es el tiempo que tengo con mi familia y debo compartirlo con el tiempo laboral. Entonces esta mezclada las cosas porque inclusive después de mi horario laboral yo no estoy laborando y me llaman yo interrumpo ese momento familiar y atiendo el trabajo así mismo mientras estoy trabajando en ese horario mi hija se me acerca y la atiendo y comparto con ella.</p> | <p>Equilibrio de trabajo / vida personal</p> |
| E1P11 | <p>Las tareas domésticas que más demandan tiempo es atender a los hijos, y las responsabilidades se dividen en las que yo pueda realizar después de mi jornada laboral y lo que mi esposa realiza que yo no puedo realizar como atender a la beba cocinar etc., entonces nos distribuimos entre la carga más pesada la asume ella y yo con mi jornada laboral.</p>   | <p>Equilibrio de trabajo / vida personal</p> |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
| E1P12 | No, porque antes de la pandemia ya estaban distribuidas y aceptadas. Y si regresamos a la jornada presencial 100% lo que cambiaría es el momento del día o los días para ser realizadas, pero no quedarían sin hacerlas.                  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P13 | Diría que frecuentemente porque uno las está viendo constantemente, versus cuando uno estaba en oficina no las veía esas tareas domésticas ahora se las ve simultáneamente.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P14 | No, agotamiento mental sí, porque uno debe estar concentrado en cosas del hogar y trabajo simultáneamente; no es físico porque no se sale de casa y no se tiene el estar manejando o parqueando   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P15 | No, en la empresa sería mayor agotamiento físico, entrar y salir da ese agotamiento físico.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P16 | No hay.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P17 | Claro mientras exista una fecha de entrega y objetivos que cumplir no se necesita supervisión, se trabaja en base a los resultados. En mi caso personal es más fácil concentrarse, uno en casa se levanta toma agua, este cómodo vestido. | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P18 | La verdad sí, pero organizándose mejor y respetándose mejor las horas de trabajo sí.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
| E1P19 | Como indique anteriormente, más que justa es cuestión de optimización, porque dentro del marco de la ley pues la empresa donde trabajo funciona muy bien, es muy acertada en cosas de la ley, pero hay ciertas cosas que deberían ser micro ajustadas para que se optimicen en la manera como los trabajadores de la empresa trabajan y disponen de su tiempo para cosas de la empresa.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P20 | Si siento que se trabaja más del 1 al 5 un 4   | Reconocimiento salarial               |
| E1P21 | Manejando una escala un 3.5 o 4, ya que tienen que manejarse el problema de las vacaciones por ejemplo una persona después de haber pasado la cuarentena desea coger vacaciones sería contraproducente para la empresa, entonces algunos colaboradores nos obligaron tomar de nuestros días acumulados de vacaciones a inicio de pandemia, pero el problema es que a pesar de estar de "vacaciones" nos seguían enviando trabajos y nos llamaban 10 de la noche y debimos atender cada solicitud, en medio del confinamiento obligados a tomar vacaciones pero seguimos trabajando. Entonces ese tipo de cosas incomoda. | Supervisión / Dirección               |
| E1P22 | Yo trato de ver las noticias puntuales y necesarias, obviamente ver las noticias deprime entonces no siento que repercute porque es pocas las noticias importantes o significativas a leer.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
| E1P23 | Tenemos menos libertad social, entonces ha disminuido la frecuencia con la que uno podía reunirse socialmente, salir del país, salir a pasear esto es limitado ahora. | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E1P24 | Si, a través de redes sociales, correos de la empresa, mensajes, llamadas.  | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 4 *Entrevista 2. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19*

| Identificación | Contenido de cita  | Categorías                               |
|----------------|--|--|
| E2P1           | Tengo una oficina en mi casa, donde en esa oficina ya realizaba otras ocupaciones personales (consultorías)  | Infraestructura /<br>Recurso tecnológico |
| E2P2           | No totalmente, el espacio físico si lo tengo, pero no el internet, la forma en la que se pretende establecer por las empresas para realizar el teletrabajo por la pandemia están mal establecidas en la manera que se pretende dar el teletrabajo, por ende, no hay los recursos suficientes, el internet es de la casa no es corporativo, el espacio es una oficina, que tengo sí, pero no es para ser establecida para este proceso de teletrabajo. Acerca de la tranquilidad, cuando la familia no está acostumbrada a que se realice el teletrabajo hay un periodo de adaptación a este proceso. | Infraestructura /<br>Recurso tecnológico |
| E2P3           | Bueno nosotros tenemos una planificación dentro del horario son 8 horas diarias, donde nosotros debemos dar clases y hacer otras actividades administrativas, pero es obvio que en el teletrabajo esto no tiene mucha relación (el tiempo) porque en algunos de los casos se tiene que realizar otras actividades fuera de la hora establecida y estamos hablando que son 12 horas.  | Jornada de trabajo                       |
| E2P4           | Normalmente se reporta cada 15 días se hace un reporte de actividades, las más relevante que se han  | Jornada de trabajo                       |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
|       | realizado.   |                                       |
| E2P5  | La conectividad y asignación de los recursos por parte del patrono.  | Jornada de trabajo                    |
| E2P6  | No. No es el adecuado, y a esto se le suma más actividades, fuera del tiempo normal hacemos reuniones extraoficiales   | Jornada de trabajo                    |
| E2P7  | No la verdad eso no siento   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P8  | Me preocupa bastante como todos, que es lo que más preocupa es el recorte presupuestario que puede haber en las empresas sobre todo a las del estado.                          | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P9  | Me conecto a la hora que doy clases, por lo general 10:30 doy clases, tengo tres materias aproximadamente son 6 horas de clases y 2 horas administrativas son 8 horas normales | Supervisión / Dirección               |
| E2P10 | Muchos cambios no, ya que se cruzan mucho lo laboral con lo familiar, y a veces el estar en casa no se respetan los horarios de oficina y viceversa                            | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P11 | Mis responsabilidades son las de fuerza (mover cosas instalar cosas, etc., más que todo eso)   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P12 | Quizás se postergarían, pero se realizarían no en el tiempo que se necesite sino cuando yo regrese.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P13 | Bueno pienso menos en las domesticas y más en las familiares más que todo por el asunto presupuesto  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P14 | Si hay agotamiento, pero más que todo mental   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P15 | No, cuando uno trabajaba presencial la actividad física  |                                       |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
|       | era diferente, el agotamiento mental actual consume más al individuo. Pasamos sentados, pero tenemos más actividad mental y obviamente se cansa más.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P16 | El tener que ir hasta oficina regresar etc.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P17 | Concentrados por supuesto, trabajo por resultado, y si puedo trabajar sin supervisión.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P18 | No, el problema es que yo ya vengo de hacer antes teletrabajo (multinacional), esta multinacional tenía claro los objetivos de esta modalidad y era satisfactoria. Actualmente se transformó en un híbrido hacer el teletrabajo definitivamente está mal planteado, ya que al final de cuenta se está mermando los recursos del teletrabajador, y la empresa no otorga los recursos suficientes, y uno termina invirtiendo para la empresa con sus recursos. | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P19 | No, va de la mano con mi respuesta anterior las condiciones laborales no son las adecuadas.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P20 | Un 3 definitivamente en la remuneración. Si se trabaja mas   | Reconocimiento salarial               |
| E2P21 | Por supuesto   | Supervisión / Dirección               |
| E2P22 | Yo no veo noticias a partir del arranque de la pandemia me desconecte de todas las redes sociales.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P23 | Incremento de tareas del hogar   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E2P24 | Si, normalmente tengo mis grupos nos comunicamos a   | Supervisión /                         |

|  |                     |           |
|--|---------------------|-----------|
|  | través de mensajes. | Dirección |
|--|---------------------|-----------|

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 5 Entrevista 3. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>   | <b>Categorías</b>                     |
|-----------------------|--|---------------------------------------|
| E3P1                  | Actualmente cuento con un cuarto propio  | Infraestructura / Recurso tecnológico |
| E3P2                  | Si actualmente si  | Infraestructura / Recurso tecnológico |
| E3P3                  | Ya, mi jornada son de 6 horas esto viene a dividirse desde las 8 am hasta las 11 am y luego desde las 3pm hasta las 6pm. Realmente paso conectado trato de cumplir las horas de trabajo.                                 | Jornada de trabajo                    |
| E3P4                  | Diariamente Yo informo a mi jefatura todos los resultados  | Jornada de trabajo                    |
| E3P5                  | Es cuando necesito comunicarme con alguien directamente por llamadas ya que no lo tengo a mi compañero presencialmente para preguntarle y no lo tengo ahí para disipar alguna duda y él tiene su propio ritmo de trabajo | Jornada de trabajo                    |
| E3P6                  | Hay días que si cuando son días picos me paso de las horas de trabajo establecidas   | Jornada de trabajo                    |
| E3P7                  | Emocional actualmente si   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P8                  | No estoy preocupado ni confiado creo que mi trabajo y desempeño vale para que la empresa tome mi estabilidad o quizás otra decisión conmigo  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P9                  | Un día en teletrabajo, me levanto 7:50 am me aseo, me conecto los mails, veo mis pendientes, luego trabajo en mis archivos tareas asignadas. Una vez reporto a cada jefatura de las líneas que corresponde               | Supervisión / Dirección               |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
| E3P10 | Más bien este confinamiento ayudo a llevarme mucho con mi familia a estar más atento a poder entablar esa relación que anteriormente en el trabajo presencial no la teníamos o era poco ahora estamos más únicos en la familia | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P11 | Exactamente en mi familia esas responsabilidades la llevan mis padres, y nos distribuyen entre mi hermana y mi persona las tareas de aseo en la cocina adicional el aseo de la casa, limpiar piso, etc.                        | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P12 | No, mis padres las realizan  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P13 | De lunes a viernes si tenemos establecido en la familia que cada una de las responsabilidades debemos estar concentrados para el trabajo por ejemplo en esas seis horas es trabajo luego de eso cosas domésticas.              | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P14 | No, para nada  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P15 | Si, a veces en el trabajo no tenemos un horario de salida fija y eso agota físicamente   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P16 | El traslado a oficina, cuando uno trabaja presencial, y la presión con los compañeros de trabajo.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P17 | Me siento más concentrado, no distraído; estoy más atento. Si puedo trabajar sin supervisión con tal de dar los resultados.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P18 | Si. Muy motivado   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P19 | Las condiciones laborales si son las mejores   | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
| E3P20 | Le pongo 3, no trabajo más porque el mismo trabajo que realizo lo puedo hacer dentro de las horas de la jornada | Reconocimiento salarial               |
| E3P21 | Si  | Supervisión / Dirección               |
| E3P22 | Si, repercute demasiado, uno mismo se da ánimo y viendo tantas cosas uno se siente mal                          | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P23 | En el hogar eh al momento de querer más actividades físicas o social no se las hace por teletrabajar            | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E3P24 | Si, si las tengo  | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 6 Entrevista 4. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>   | <b>Categorías</b>                        |
|-----------------------|--|--|
| E4P1                  | No cuento con un espacio físico definido. Yo me llevo el celular a la cocina al comedor a la cama en donde sea, uno en teletrabajo le toca como mujer de casa hacer más cosas  | Infraestructura /<br>Recurso tecnológico |
| E4P2                  | En parte sí, pero por decir tengo el problema de la conectividad aquí la mayoría tenemos tv cable y es una tontería, y eso nos afecta bastante   | Infraestructura /<br>Recurso tecnológico |
| E4P3                  | Se supone que deberíamos trabajar 6 horas soy docente en una institución fiscal, pero yo sigo contestando llamadas a los estudiantes hasta la media noche o a los padres de familia, aparte las reuniones con los distritos, prácticamente es todo el día que no he libro de estar conectada | Jornada de trabajo                       |
| E4P4                  | Depende enviamos una matriz semanal, pero si hay que cumplir con algo puntual debemos enviar las evidencias a la inspectora, otras al director de área, de lo que hacemos por ejemplo esta semana trabajamos con el Yo leo   | Jornada de trabajo                       |
| E4P5                  | Se me ha ido la luz, desconecta el wifi, no se conecta rápidamente el tv-cable.  | Jornada de trabajo                       |
| E4P6                  | No   | Jornada de trabajo                       |
| E4P7                  | Vivo estresada   | Equilibrio de trabajo /<br>vida personal |

|      |   |                                       |
|------|---|---------------------------------------|
| E4P8 | Mucho, lo que más me preocupa es que cualquier momento nos pueden remover, soy contrato ocasional, se trabaja bajo estrés presión y no nos pagan, aparte debo pagar mi maestría, y con mis compañeros buscamos cachuelos extras para cubrir gastos.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P9 | Me levanto temprano conecto el internet, bajo todas las actividades de las materias, hago audio a los estudiantes de lo que se dará en el día, mido tiempo que se da en cada actividad y enviarla en esa programación, todos los profesores envían la programación 6am no hay mucho tiempo, esto es vía teams o audios, la mayoría es por audio hasta realizarse las actividades 12 del día que son las clases virtuales, acompañamiento pedagógico, a veces hay reuniones de docentes luego del medio día, pero se cruzan con las clases. Los jueves y viernes son los más pesados vienen una reunión tras otra es la programación la agenda semanal, pasamos en reunión hasta las 12 del día hasta las 5 pm o las 7 pm y también pasamos receptando tareas ya que se pide evidencias y nos suena el teléfono hasta tarde. | Supervisión / Dirección               |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
| E4P10 | Ya los quería votar de la casa, porque es más trabajo cuidarlos a ellos (hijos y esposo) y estar respondiendo el teletrabajo, uno tiene que cocinar atender al hijo ayudar a hacer sus deberes y hasta atender a la gatita limpiar la arena etc.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P11 | Mi esposo me ayuda a lavar la ropa, el barre la casa y la trapea, yo limpio atiando a mi gata y atiando a mi esposo.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P12 | No, mi esposo si las puede hacer.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P13 | Tengo que hacer las cosas todas al mismo tiempo, los martes jueves y viernes que son los días que puede salir el auto, Yo cojo el teams y abro mis datos en el celular y mientras manejo a dejar a mi hijo a una profesora que le da clases a mi hijo presencial (refuerzo) me toma tiempo y trabajo mientras manejo | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P14 | Si   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P15 | Terminaba menos cansada inclusive luego del trabajo del colegio daba clases particulares y llegaba menos cansada que ahora.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P16 | Por decir antes no tenía la obligación de cocinar hacer el desayuno, atenderlos limpiar casa, tenía horario de trabajo y había horas que no se daban clases eran nuestros recesos, desgastan las tareas domésticas y teletrabajo, soy tutora de un segundo de bachillerato y es                                      | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
|       | desgastante, aparte subir y bajar escaleras para limpiar etc.   |                                       |
| E4P17 | Concentrada si, uno aprende a dividir la mente, si puedo trabajar sin supervisión.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P18 | La verdad no  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P19 | No, uno paga los recursos uno paga internet, luz, estamos consumiendo más tiempo de trabajo nos bajaron el sueldo y no nos pagan.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P20 | 1 el más bajo   | Reconocimiento salarial               |
| E4P21 | Si  | Supervisión / Dirección               |
| E4P22 | No, no repercute; antes si en marzo y abril, teníamos la duda si nos dio o no el virus, hubo muchos muertos compañeros de trabajo de mi esposo y era duro. Ahora ya no veo noticias | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P23 | Distracción   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E4P24 | Si  | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 7 Entrevista 5. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| Identificación | Contenido de cita  | Categorías                                  |
|----------------|--|---|
| E5P1           | Ningún espacio de estudio o algo así, lo hago desde la sala de mi casa con un escritorio que mande a arreglar.   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E5P2           | El internet ha mejorado la señal, y con ayuda de un cable de red es más factible, soy maestra y cuando doy clases todos los demás en casa deben hacer silencio. Y la incomodidad si es bastante. No me quedo sentada porque debo mezclar eso a veces con cosas de casa.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E5P3           | Bueno como le indique soy maestra trabajo doble jornada matutina y vespertina. En época normal yo trabajaba cubriendo ambas jornadas desde 7 am a 7 pm, pero ahora durante la jornada laboral debo estar pendiente de mi teléfono atender llamadas, atender padres de familia, incluso atiendo mensajes hasta fines de semana, entonces yo trabajo más de doce horas diarias incluyendo fin de semana. Trabajo desde que me levanto hasta que me voy a dormir. | Jornada de<br>trabajo                       |
| E5P4           | Diariamente Yo tengo que informar de manera informal quiere decir indicar como nos fue en nuestro día en nutras clases al jefe de área, esto es diariamente.   | Jornada de<br>trabajo                       |
| E5P5           | Al principio la inexperiencia nadie tenía experiencia en clases on line, y poco conocimiento de las herramientas tecnológicas  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E5P6           | El tiempo es el adecuado lo malo son las interrupciones ya que eso es lo que hace que  | Jornada de<br>trabajo                       |

|      |   |                                       |
|------|---|---------------------------------------|
|      | no se avance acordemente.   |                                       |
| E5P7 | Si, y estrés, tener que cubrir los requerimientos de todos los estudiantes y padres de familia uno por uno, antes iban al colegio, ahora solo te marcan y ya, al ser maestro no solo te explican temas académicos empiezan con eso y terminan contando los problemas personales y explicándote porque esta situación o aquella, es demandante.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P8 | Que exista una reducción de personal, muchas personas han perdido empleo, esos padres que se han quedado sin trabajo retiran sus hijos, y si ellos no pagan no nos pagan a nosotros y la institución lo que hace es optimizar recursos reduciendo el personal (despidos), cargando más trabajo en un área de trabajo por ejemplo en el área de inglés para todo el colegio son 14 maestros ahora solo hay 6 maestros que abarcan esa carga. | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P9 | Me levanto a las 6:30 am porque tengo un hijo que recibe clases 7:40 am, desayunamos, mientras él está en sus clases yo le imprimo todo su material de estudio, y le apoyo en lo que pueda, yo ingreso a mis clases, almorzamos a las 14:00 y luego Yo sigo hasta las 19:00 dando clases en la sección vespertina. Mientras dejo de trabajar me desconecto a las 23:00  | Supervisión / Dirección               |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
| E5P10 | Soy Madre soltera, al estar 24/7 en casa encerrada me daba la sensación de querer salir más que sea un momento para recrearme. Al inicio todo fue por zoom etc., pero ahora uno ya no quiere saber de estos medios pues es mucho y uno quiere desconectarse de eso.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P11 | Tengo la ventaja que vivo con mis hermanas mi hijo y mi mama, no cocino mi mama lo hace, pero cuando ella no está yo lo hago, me demanda mayor tiempo lavar ropa y limpiar.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P12 | Bueno se programa sí sé que alguien faltara pues se programa como hacerla, cuando estábamos en tiempos normal teníamos una persona que nos ayudaba en la limpieza.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P13 | Soy honesta pongo mucho más el trabajo antes de las cosas de casa (tareas domésticas), primero está mi trabajo y luego todo lo demás, por el interés de seguir trabajando.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P14 | Si, agotamiento físico y mental hay situaciones que no se han podido resolver en el día y eso genera estrés, los primeros días ni siquiera podía dormir ya le digo era una nueva experiencia que estábamos adquiriendo como empleados, y el querer hacer las cosas bien y no saber qué hacer, Yo me levantaba 6 am y me iba a dormir media noche pensando en trabajo. | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
| E5P15 | No, porque primero el ser humano es un ser social al estar en el lugar de trabajo y sociabilizar con otros, aunque tengamos carga laboral y al tener un buen ambiente laboral, uno de esa manera se desestresaba, uno se iba a la casa y se desconectaba del trabajo, y el fin de semana se respetaba. Ahora no es 24/7 y te piden cosas a última hora. | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P16 | La demanda de trabajo la excelencia que ellos piden, la elaboración que debemos inventar las clases que a través de una pantalla podamos mostrar la clase y sea comprendida. On line si uno habla en clases no se entiende. La metodología que creamos para que el padre de familia quede contento. Y así no perder a ese estudiante que es un valor.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P17 | Más distraída, porque al estar en casa debo estar pendiente de todo al mismo tiempo y eso distrae. Si puedo trabajar sin supervisión, mi trabajo es con límite de tiempo y es responsabilidad 100% no hay como ocultarlo es trabajo que va sobre la marcha, soy muy responsable.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P18 | No, tiene sus ventajas y desventajas, al trabajar en una institución educativa, para hacer un trámite personal si se lo puede hacer, pero es demasiada exigencia y es agotador yo prefiero regresar presencial.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
| E5P19 | No, porque trabajamos más por menos, y al material que yo debo poner por ejemplo uno mismo busca una laptop para poder trabajar no solo le doy más tiempo sino mis recursos para mantener un trabajo y trabajar más y ganar menos.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P20 | Le pongo un 3, si siento que trabajo más mucho más.  | Reconocimiento salarial               |
| E5P21 | Tengo la bendición que mi jefe no solo se preocupa por el trabajo sino por nuestras vidas personales. Porque sabe que al pasar mucho tiempo en casa y si hay fricciones o todo lo demás sabe que eso afectara nuestro trabajo, mi jefa si me dice las cosas de una buena manera. | Supervisión / Dirección               |
| E5P22 | Si, y por eso las deje de ver. No soy amante de esas noticias ni de política. Cuando empezó la pandemia las veíamos, pero el desgaste emocional era alto y dejamos de ver, con toda la indignación de los robos que ahora se dan preferimos no verlas.                           | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P23 | Deje se ir al gimnasio, también ir a la iglesia, no voy a reuniones, ese tipo de cosas.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E5P24 | Si, con mis compañeros de área (Ingles), y si mantengo contacto con mi familia cercana con mis redes de apoyo.   | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

*Anexo 8 Entrevista 6. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19*

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>  | <b>Categorías</b>                           |
|-----------------------|---|---|
| E6P1                  | Actualmente es bastante cambiante el sitio de hacer teletrabajo, eventualmente uso la mesa, pero convivo con mi novia, y a veces hay reuniones entonces me muevo al cuarto u otro espacio para evitar interrupciones.   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E6P2                  | Sí, pero necesito una impresora con scanner, por mi labor debo usar mucho de esto.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E6P3                  | Son 6 horas, pero el tiempo que paso conectado para efectuar mis labores son de 10 a 12 horas.  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E6P4                  | Diaria ahí retroalimentamos los resultados diariamente  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E6P5                  | La movilidad, porque la documentación está en distintos lugares que hay que ir a ver y a veces toca contactarse con las personas, y una de las cosas que he logrado descubrir que la jornada de las personas es diferente en teletrabajo cada uno tiene que cubrir sus demandas en el hogar y toca adaptarse a sus respuestas de acuerdo con la disponibilidad. | Jornada de<br>trabajo                       |
| E6P6                  | Sí, no puedo alegar falta de tiempo porque estoy trabajando desde mi hogar, pero por asuntos de movilidad por la distancia donde vivo, hacer que se reduzca mi horario para poder atender a todos los requerimientos de demanda de forma diaria.  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E6P7                  | Si, muchas veces existe frustración cuando uno le dedica mucho tiempo a un  |   |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
|       | proyecto que no sale como uno lo ha planeado y como no se logran los resultados deseados no se valora el esfuerzo que se dedicó.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P8  | Nos afecta a todos, no se sabe cuál es la situación real por el momento turbio que se está viviendo.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P9  | Bueno me levanto enciendo la laptop para revisar mails, luego me aseo, desayuno, si tengo que salir alguna diligencia a alguna institución pública o privada salgo, me programo. Y luego al medio día le dedico una hora al almuerzo ya sea para colocar la mesa o ayudar a lavar platos, y luego vuelvo a conectarme y trabajar, hasta la noche que riego mis plantas y luego me acuesto a media noche o 1 am. | Supervisión / Dirección               |
| E6P10 | Me cogió el confinamiento en lugares diferentes, estaba visitando a mi familia, y estuve en la península con ellos y recordé mi infancia. Luego al trasladarme a un departamento en Urdesa era más factible la movilización ya que estaba más cerca del lugar donde laboro, y a veces como abogado me toca ir a ver algún documento. Pero al cambiarme a Daule pues el traslado es alto y demandante.           | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P11 | Sí, mi novia actualmente está embarazada, yo actualmente me encargo de regar las plantas, de hacer las cosas de llevarla al medido, las tareas más fuertes.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P12 | Sí, porque mi novia no las puede realizar actualmente por su estado.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
| E6P13 | Depende de las necesidades como tan de ese día, si tengo algo programado y no se pueda realizar, por ejemplo, ir hacer compras o limpiar la casa o las plantas, cuando son horarios que se extiende si condicionan la realización de esas labores domésticas.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P14 | Si, las personas en teletrabajo laboramos más tiempo porque aparte de las cosas de trabajo se dedica otras actividades.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P15 | Creo que depende de los días, hay día que se trabaja en cosas de la casa y es un desgaste, pero cuando se sale es mayor  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P16 | Manejar me desgasta mucho, la ubicación donde vivo estoy alejado de lugares que debo acudir por mi trabajo (abogado), y eso hace que maneje mayor tiempo distancias largas, y eso hace que deba reponer horas de trabajo más para equilibrar esa carga   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P17 | Depende de los días, pero de forma general uno adquiere mayor concentración en ese momento. Dependiendo la urgencia. Es importante porque en el trabajo presencial uno tiene constantes interrupciones. Si puedo trabajar sin tener a mi jefe al lado. Nos comunicamos a través de los medios disponibles. | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P18 | Depende de los recursos con lo que cuento Yo y que la empresa donde laboro me facilite, y a su vez la remuneración sea equitativa a la demanda de trabajo.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
| E6P19 | En principio si porque la mayoría de las empresas están atravesando en este momento, pero debe evaluarse los recursos que se están asumiendo como trabajador al darlo a la empresa.              | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P20 | Si siento que trabajo más de lo que debería, le doy un 3 porque creo que no se han considerado muchos aspectos como los recursos que se invierte, y ahora la remuneración es menor. Y si afecta. | Reconocimiento salarial               |
| E6P21 | Sí, porque considero que fue las medidas tomadas para tratar de mantener la estabilidad laboral.   | Supervisión / Dirección               |
| E6P22 | No, porque siento que muchas de las noticias tienen un claro trasfondo político y no se muestra la realidad del país.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P23 | Deje de ir al gimnasio de hacer ejercicio al aire libre.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E6P24 | Si todo el tiempo con mi grupo cercano de trabajo todo el día, y con los demás compañeros a través de mails, o medios disponibles. Con redes de apoyo si mantengo contacto con ellos.            | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 9 Entrevista 7. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>   | <b>Categorías</b>                           |
|-----------------------|--|---|
| E7P1                  | Con el espacio físico no es el adecuado de oficina, pero adecue un espacio en casa para poder trabajar.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E7P2                  | Los inmobiliarios de oficina podrían ser mejorados, pero de los otros aspectos si son los acordes.   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E7P3                  | Supera las 8 horas diarias debería estar 6 con la jornada reducida, pero son más de 8  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E7P4                  | Mensual de forma obligatoria, pero estos informes pueden ser diarias y si es necesario se lo hace.   | Jornada de<br>trabajo                       |
| E7P5                  | Comunicarnos con las personas, ahora el tema de las placas está más abierto, antes era más estrictos y de todo un grupo no podían trabajar al 100%   | Jornada de<br>trabajo                       |
| E7P6                  | El tiempo si es el adecuado, pero de forma personal es excesivo  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E7P7                  | No tanto   | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E7P8                  | La reducción de plazas de trabajo a nivel nacional eso es alarmante  | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E7P9                  | Iniciar las actividades a partir de las 9 am de forma continua en reuniones se para 1pm por almuerzo y luego se continúa hasta las 7 u 8 de la noche | Supervisión /<br>Dirección                  |
| E7P10                 | En mi caso a mis padres no los veo antes de la pandemia por distancia, a la única que he podido ver es a mi  | Supervisión /<br>Dirección                  |

|       |  |                            |
|-------|--|----------------------------|
|       | hermana. Que vive aquí.  |                            |
| E7P11 | Me demanda tiempo la limpieza sobre todo con desinfección y las compras familiares que toca sanitizar todo. Si nos repartimos la responsabilidad | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P12 | Se harían, pero de forma tardía.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P13 | Las domesticas en el horario el almuerzo, luego después de las 7 de la noche se hace el resto.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P14 | Al principio si mucho, pero ahora ya nos hemos adaptado a ese ritmo de trabajo   | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P15 | No, porque al estar en oficina uno sale más temprano y eso se tenía mayor tiempo para hacer las actividades que ahora se hacen en menor tiempo.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P16 | La jornada ese tiempo que se dedica para el trabajo  | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P17 | Si considera que es más productiva trabajando desde casa, y si puede trabajar bajo supervisión   | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P18 | Si   | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P19 | Debe haber reajuste, hay situaciones que podrían ser mejoradas como el consumo de internet, luz, etc.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E7P20 | Yo le colocaría un 3 si trabajo mas  | Reconocimiento<br>salarial |
| E7P21 | Si   | Supervisión /<br>Dirección |

|       |  |                                       |
|-------|--|---------------------------------------|
| E7P22 | Eh buenos las he dejado de ver actualmente más que las necesarias por redes.         | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E7P23 | Ninguna, por la pandemia propia las actividades de caminar en las noches             | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E7P24 | Si mantengo contacto con compañeros de trabajo, si tengo contacto con redes de apoyo | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 10 *Entrevista 8. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19*

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>  | <b>Categorías</b>                           |
|-----------------------|---|---|
| E8P1                  | Con el espacio adecuado.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E8P2                  | Cuento con todos los recursos, espacios etc.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E8P3                  | Actualmente mi jornada es de 9 am a 4pm (6horas) pero por la carga laboral estoy haciendo de 8 a 10 horas   | Jornada de trabajo                          |
| E8P4                  | Cada semana según los objetivos   | Jornada de trabajo                          |
| E8P5                  | Es difícil separar el horario del trabajo después de la jornada, se extiende la jornada para evitar pendientes, y esto afecta lo personal   | Jornada de trabajo                          |
| E8P6                  | La carga laboral aumento y en 6 horas no se cubre.  | Jornada de trabajo                          |
| E8P7                  | O en su totalidad, con la situación que se pasa la carga laboral aumenta y tener que distribuir la parte de la vida familiar repercute en el desgaste emocional, ya que se mezclan los escenarios | Equilibrio de trabajo / vida personal       |
| E8P8                  | Es muy común que el empleo ha sido reducido, más que todo en esta nueva normalidad es más importante debido a todo lo que conlleva estar sin empleo.  | Equilibrio de trabajo / vida personal       |
| E8P9                  | Me levanto a las 8 am para empezar a estar conectada desde las 9 am y me voy de largo en la jornada hasta el almuerzo y luego sigo conectada de largo en el computador.                           | Supervisión /<br>Dirección                  |
| E8P10                 | Cambios muy positivos, somos 3 en el hogar, hemos logrado un vínculo mayor juntos, hemos realizado  | Supervisión /<br>Dirección                  |

|       |  |                            |
|-------|--|----------------------------|
|       | actividades en familia.  |                            |
| E8P11 | Las actividades de casa nos distribuimos entre los tres, tenemos una persona que estudia y otra que teletrabaja, entre esas tareas de limpiar, cocinar arreglar casa nos repartimos entre los tres | Supervisión /<br>Dirección |
| E8P12 | No, fluiría con normalidad con las otras dos personas de la familia  | Supervisión /<br>Dirección |
| E8P13 | Muy poco, estas exigencias se encuentran distribuidas para no afectar nuestra jornada laboral. Y en las exigencias familiares en proporción mínima si hubiere algo latente.                        | Supervisión /<br>Dirección |
| E8P14 | No siempre, ahora estamos en teletrabajo, pero a veces si me toca ir a la oficina en días puntuales y ahí si me agoto mas  | Supervisión /<br>Dirección |
| E8P15 | No, no sería el mismo porque tenemos una jornada ahí si habitual hasta las 5pm nos vamos a casa y ya. Pero en teletrabajo no hay ese límite de tiempo  | Supervisión /<br>Dirección |
| E8P16 | La carga laboral, debido a las funciones que ha sido reasignadas   | Supervisión /<br>Dirección |
| E8P17 | Me encuentro más concentrada debido a que no tenemos tantas distracciones como en oficina. Si puedo trabajar sin supervisión.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E8P18 | En parte si, bueno prácticamente estamos en confinamiento 24/7 con la familia eso es positivo. Pero también estar en oficina el estar allí y compartir cosas laborales es positivo                 | Supervisión /<br>Dirección |

|       |  |   |
|-------|--|---|
| E8P19 | Actualmente puedo decir que si, ya que si bien es cierto nos encontramos en esta modalidad no por voluntad propia ya que fue de forma abrupta entrar a este confinamiento bajo esta modalidad, y la crisis que se vive y la opción que ha tenido la empresa al salvaguardar los puestos de trabajo por el momento es lo adecuado es verdad que las condiciones de trabajo afectan, pero es lo que tenemos. | Supervisión /<br>Dirección                  |
| E8P20 | Un 3 y si trabajo más de lo que debería  | Reconocimiento<br>salarial                  |
| E8P21 | Si nos hemos adaptado  | Supervisión /<br>Dirección                  |
| E8P22 | Definitivamente esto tiene muchas repercusiones en el estado de ánimo de muchas personas, personalmente yo deje de ver noticias, las personas del periodismo comercializaron mucho las muertes, por eso deje de ver noticias.  | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E8P23 | Creería más bien que poder tener otros espacios con mi familia y amigos, pero he tenido otros espacios de interacción a través de internet, también realizo actividades de ejercicios desde casa.  | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E8P24 | Si todos los días con mis compañeros, si también con mis redes de apoyos (familiares y amigos cercanos), hemos tratado de acortar los espacios con videos llamadas etc.  | Supervisión /<br>Dirección                  |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 11 *Entrevista 9. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19*

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>   | <b>Categorías</b>                           |
|-----------------------|--|---|
| E9P1                  | No tengo un espacio fijo en realidad me acomodo día a día de la mejor manera posible, en las mañanas mi cuarto y en la tarde voy a la sala.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E9P2                  | Tengo internet sí, tengo espacio físico, pero si hay una diferencia entre estar acá y estar en la oficina. Desde una silla cómoda para pasar sentada varias horas o menos ruido allá en oficina.           | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E9P3                  | Oficialmente son 6 horas, pero en realidad estoy conectada desde 9 de la mañana hasta 7 u 8 de la noche días normales, pero hay Ocasiones que paso conectada más tiempo (12 horas)                         | Jornada de<br>trabajo                       |
| E9P4                  | De manera mensual, pero también hay seguimientos diarios   | Jornada de<br>trabajo                       |
| E9P5                  | En ocasiones el lograr concentrarme en casa hay muchas cosas que se hacen y eso me cuesta concentrarme por el ruido.   | Jornada de<br>trabajo                       |
| E9P6                  | No, pero eso va por la carga laboral, por cumplir  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E9P7                  | No lo sé me imagino que el estrés eso afecta mucho   | Jornada de<br>trabajo                       |
| E9P8                  | Por la situación preocupa reducción de personal. Y por eso se cumple con todas las exigencias laborales  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E9P9                  | Bueno hay días donde hay mucha comunicación con usuarios, pero hay otros días donde no hay llamadas, pero hay solicitudes unas tras otras, tengo que estar con todos los medios disponibles para responder | Supervisión /<br>Dirección                  |

|       |  |                            |
|-------|--|----------------------------|
| E9P10 | Bueno no se puede salir, el contacto es nulo, solo por redes sociales es la comunicación. De ahí por cosas de trabajo he visto algunos compañeros puntualmente.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P11 | Por suerte tengo en casa quien me ayude, me ha tocado cocinar pocas veces cuando mi mama ha estado delicada, pero de ahí lo hago es fines de semana  | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P12 | No definitivamente no  | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P13 | No mucho no tengo tantas cosas en casa que hacer y si me toca dejo de trabajar unos minutos y ya   | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P14 | Si termino cansada apago la computadora y no quiero saber nada   | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P15 | Creo que es mayor porque son más horas de trabajo cuando se está en oficina es verdad que uno a veces se queda más tiempo, pero no es recurrente ahora es todos los días.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P16 | Pasar bastante tiempo frente a la computadora, el estar ahí con el equipo electrónico.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P17 | Ah, creo que es casi igual tal vez es por el hecho que no hago mayores tareas en casa, para mi es casi igual. Si puedo trabajar sin supervisión.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P18 | Me siento más tranquila haciéndolo así que tener que ir físicamente a oficina  | Supervisión /<br>Dirección |
| E9P19 | Creo que eso es complicado habría que intentar comprender la situación de los empresarios, pero creería yo que en algunos casos si hay abuso ya que se están favoreciendo por ejemplo esos casos que se escucharon de despidos | Supervisión /<br>Dirección |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
|       | intempestivos   |                                       |
| E9P20 | Si fue un golpe fuerte el bajón salarial, porque de repente me encuentro en una situación donde debo cumplir y trabajar más y recibir menos ingresos (le pongo un 3), considero que si estoy trabajando más la jornada se ha extendido y ahora es como normal trabajar hasta altas horas. | Reconocimiento salarial               |
| E9P21 | Con las jefaturas directas si, se mantiene la comunicación.   | Supervisión / Dirección               |
| E9P22 | Veo pocas noticias, deje de verlas desde abril, intento ver poco lo que ocurre precisamente para evitar estar preocupado o estresado.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E9P23 | Deje de ir al gimnasio, no lo estoy haciendo tampoco en casa.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E9P24 | Sí, pero todo virtual, por cosas laborales he tenido que retirar equipos o entregarlos a veces y he mantenido distancia total. Si mantengo contacto con mis amigos cercanos y familiares hay contacto con todos de manera virtual.  | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 12 Entrevista 10. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>  | <b>Categorías</b>                           |
|-----------------------|---|---|
| E10P1                 | Realmente no cuento con un espacio específico me adapto a un espacio donde tenga la disponibilidad posible.   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E10P2                 | Con relación al internet si, como herramientas de trabajo como la computadora, y conexión PVN, pero mi dificultad es el sitio de trabajo como lo es una oficina   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E10P3                 | Nos exigen el trabajo 6 horas, pero esto es algo referencial porque realmente me ha tocado trabajar en horas de la noche cuando mi hijo está dormido y ahí me concentro mejor porque mi cargo es de mucho análisis, y esto es muy cansado también porque me toca acoplar todo esto en mis responsabilidades como madre, esposa y ama de casa. | Jornada de<br>trabajo                       |
| E10P4                 | Mensualmente  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E10P5                 | El puesto físico y los horarios de reuniones en las que tengo, porque debo darle soporte a mi hijo en sus clases también y justo es en las mañanas.   | Jornada de<br>trabajo                       |
| E10P6                 | No todo se me ha vuelto en caos, y muchas cosas las he dejado secundarias para darle importancia a algunas, por ejemplo, mi hijo, también estudia virtual y no es lo mismo que el este presencialmente y yo me convierto en profesora también.  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E10P7                 | No, aunque tenemos que ir innovando salir adelante y es difícil, pero se ha podido sobrellevar.   | Jornada de<br>trabajo                       |

|        |  |                         |
|--------|--|-------------------------|
| E10P8  | Bueno realmente preocupada no, porque me considero una persona que, si me llegaran a despedir, vería en que ocuparme en qué hacer.   | Jornada de trabajo      |
| E10P9  | Normalmente 7 am me levanto, veo que hay que desayunar, luego me conecto a las 9 am en funciones laborales. En ese horario mi hijo está en su escuela on line, si es verdad que he tenido que interrumpir a veces mis reuniones ya que mi hijo me pide ayuda en cosas de su escuela on line, es verdad que mi esposo también está aquí, pero quien se preocupa por esas cosas soy yo. He pedido disculpas en la interrupción de mis reuniones cuando me ha tocado interrumpirlas. Se me hace complicado cumplir una jornada de largo laboral por ello me quedan muchos pendientes en la noche. | Supervisión / Dirección |
| E10P10 | Si hemos tenido complicaciones en mi núcleo familiar (esposo e hijo), al compartir las 24 horas y el encierro ha hecho que las personalidades de cada uno cambian. Yo misma pase de ser pasiva y hay momentos que entre en desesperación por tener un momento de paz solo para mí que hasta ahora lo tengo, acá en mi hogar todos se afianzan en mi eso es un inconveniente. Me piden ayuda para todo, no he tenido un momento de relax para mí.   | Supervisión / Dirección |
| E10P11 | La limpieza de la casa, mi mama se encarga de la cocina, Yo he compartido el desayuno de eso me encargo ella hace el almuerzo. Y lo que más trabajo me da es la  | Supervisión / Dirección |

|        |  |                            |
|--------|--|----------------------------|
|        | limpieza de toda la casa. Lo demás si nos hemos compartido.  |                            |
| E10P12 | No, no creo porque mi madre si le gusta tener todo limpio quizás se hará con menor frecuencia, pero no se dejarán de hacer.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E10P13 | En ocasiones hace que me desconcentre en temas laborales por ejemplo a veces pienso que mi hijo no tiene ropa ya que ponerse y que hay que lavar la ropa o que hare mañana de desayuno.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E10P14 | Si definitivamente si, también estive delicada de salud y ahora estoy retomando todo. Yo antes tenía vitalidad, antes de la pandemia sentía que tenía las fuerzas, ahora llega 10 pm y estoy súper cansada. Y hago un esfuerzo mayor para cumplir con todo.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E10P15 | No para nada es igual, allá es diferente   | Supervisión /<br>Dirección |
| E10P16 | Realizar varias actividades en el día, no focalizadas en un horario determinado y no se concluyen quedan pendientes y más pendientes.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E10P17 | Si puedo trabajar sin supervisión, y si me distraigo más.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E10P18 | Yo si he sido unas de las personas que hasta propusieron antes de todo esto a RRHH esta modalidad de teletrabajo, pero es bajo otro entorno no es así como debería ser. Porque todos los miembros de la familia nos encontramos en casa o pensando si nos contagiaremos, o que pasara en nuestra economía, bajo este entorno no considero oportuno el teletrabajo se | Supervisión /<br>Dirección |

|        |   |   |
|--------|---|---|
|        | torna crítico, ya no es la manera que uno puede ejercer sus funciones. Es todo lo contrario.  |   |
| E10P19 | No porque se han enfocado solo lo laboral y no lo personal, aunque la empresa si puso a disposición que se traigan las cosas a casa, pero era solo la silla porque esa silla era sin mesa y no tenía sentido traerla.   | Supervisión /<br>Dirección                  |
| E10P20 | Un 3 en remuneración, con respecto al trabajo haciendo una similitud las horas de trabajo versus lo que me están remunerando no considero que es lo más justo, pero voy al otro lado de la moneda, la situación igual agradezco las buenas prácticas que se ha tenido hacia nosotros. | Reconocimiento<br>salarial                  |
| E10P21 | Imparcial, no he visto mayor cosa con mi líder, el comité que han formado todo se ha comunicado a través de correos electrónicos, y si es algo que tiene que ser personalizado pues ahí hemos tenido involucramiento de mi jefe.  | Supervisión /<br>Dirección                  |
| E10P22 | No, es solo para informarme no es para causarme nerviosismo   | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E10P23 | Realmente no por el teletrabajo sino por la pandemia el no podernos reunir con las amigas o compartir un momento así mismo con la familia, algo nuevo que he hecho acá es compartir con mi familia en casa.   | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E10P24 | Si por cosas de trabajo con los compañeros. Si mantengo contacto con las redes de apoyo. Porque definitivamente los lazos de amistad no por el hecho que  | Supervisión /<br>Dirección                  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | no nos veamos se mantienen ahí, estos vínculos se han hecho más fraternos como tal. |  |
|--|---|--|

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 13 *Entrevista 11. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19*

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>  | <b>Categorías</b>                           |
|-----------------------|---|---|
| E11P1                 | Bueno como espacio físico cuento con uno específicamente con uno para mi labor, todo está muy delimitado, en el estudio u oficina personal.   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E11P2                 | Si, si se cuenta con lo necesario.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E11P3                 | Verás, paso conectado desde que inició desde las 8 de la mañana hasta las 12:30 y retomo de 1:30 hasta las 5, todo ese tiempo estoy conectado, pero por lo demandante de mi trabajo se extiende hasta la noche y yo siempre estoy conectado porque debo recibir información, enviar información archivos y materiales.    | Jornada de<br>trabajo                       |
| E11P4                 | Bueno, eso tengo que informarlo de una forma prácticamente mensual, si el informe diario es algo interno, pero solamente es para yo tener organizado y al final del mes dar a conocer todas mis actividades.  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E11P5                 | Veras, las mayores dificultades han sido el de combinar precisamente lo que es el trabajo en casa y el trabajo en la institución a la que yo me debo, tienes que de ley combinar, porque hay cosas que no puedes dejar de lado en el hogar, toca hacer quehaceres, cuestiones que hay que combinar que eso es lo difícil. | Jornada de<br>trabajo                       |
| E11P6                 | No, definitivamente no, siempre hace falta tiempo y por eso toca extenderse porque es trabajo bastante  | Jornada de<br>trabajo                       |

|        |  |                                       |
|--------|--|---------------------------------------|
|        | demandante muy exigente hay que dar un poquito más, no hay como bajar más de 8 a 5.  |                                       |
| E11P7  | Si   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E11P8  | Bueno que te diré, como yo trabajo en modalidad de contrato siempre me tiene preocupado en que sucederá cuando se termine el contrato, si me irán a renovar, siempre va a ver esa preocupación.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E11P9  | Verás, un día realizado de forma así en forma rápida, es conectarme, terminar con lo que he tenido pendiente o dejado pendiente del día anterior, y estar siempre a la expectativa de todo lo que se me va a solicitar en el transcurso del día, entonces tengo que yo que organizar o ver prioridades o establecer prioridades y enviar el material terminado, recibir fotografías, videos, bueno todo lo que yo necesito bajar, procesarlo y enviarlo y eso está sujeto a aprobación de una a dos personas, entonces puede que lo más común es que se me regrese el trabajo para hacer correcciones, se vuelve a enviar y todo hasta que quede todo listo y esté a gusto de quien tenga que aprobarlo y se va y se publica el trabajo, entonces eso se le hace siempre hasta la noche hasta la hora que sea necesario. | Supervisión / Dirección               |
| E11P10 | Bueno, cambios no han habido muchos, nos hemos mantenido, nos hemos tratado de estar como siempre, ósea como que esa   |                                       |

|        |  |                            |
|--------|--|----------------------------|
|        | <p>cotidianidad no se pierda, por ejemplo lo que sí para compartir porque estando ya aquí en casa trabajando no tienes alguien detrás tuyo presionándote de alguna forma sino que tú ya tienes la libertad de levantarte a tomar un poco de agua, ver cómo está la familia y eso, hay un poco más de libertad, no ha afectado de forma negativa, yo creo que ha sido algo positivo.</p> <p>No, definitivamente no, lo único que bueno si se puede decirse que una afección es el no poder obviamente salir y hacer los trámites o darte una vuelta alguna cuestión de esas ósea de diversión eso quedó de lado. Bueno eso no me afecta mucho en lo personal, porque no es que me cuadre mucho salir.</p> | Supervisión /<br>Dirección |
| E11P11 | <p>Verás, las responsabilidades si se distribuyen, se dividen dependiendo de qué está haciendo cada quien en su trabajo, porque aquí ambos hasta las cabezas del hogar estamos en esa modalidad de teletrabajo, entonces lo que es difícil y más que demanda tiempo es cocinar, porque cocinar es lo que demanda mucho tiempo, es algo que igual nos dividimos porque cocinar siempre te va a demandar mucho tiempo y dejar la cocina limpia y lista para el próximo kuing jajaja.</p>   | Supervisión /<br>Dirección |
| E11P12 | No   | Supervisión /<br>Dirección |
| E11P13 | <p>Mmmm, haber, como te explico, son cosas que no se pueden separar, desde que inicio el trabajo hasta que finalizo estoy pensando en las cuestiones del hogar,</p>  | Supervisión /<br>Dirección |

|        |   |                            |
|--------|---|----------------------------|
|        | estar siempre presente hasta toca suspender el trabajo para atender algo del hogar y regresar a lo que estaba haciendo.   |                            |
| E11P14 | Agotamiento físico no, pero si mental.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E11P15 | Mmmm no, yo creo que, si básicamente es lo mismo, si porque lo que no termino estando en la oficina y es de carácter urgente lo tengo que terminar en la casa, simplemente ahora ya no me traslado a la oficina, hago la misma rutina, pero desde casa.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E11P16 | Bueno, lo que influye bastante es tener que someter mi trabajo a criterios de muchas personas que en ocasiones no tienen idea de lo que implica el trabajo que estoy haciendo, dan opiniones que muchas veces son tomadas en cuenta, pero no son válidas, entonces eso es lo que me agobia y me hace agotar   | Supervisión /<br>Dirección |
| E11P17 | Sí, verás que yo creo que trabajar desde casa es mejor porque bueno anteriormente cuando algo no sabíamos recurríamos a enciclopedia, a libros y cuestiones que tenías en tu biblioteca, ahora con internet por ejemplo si algo yo no conozco voy a Google, voy a YouTube, busco tutoriales, cuando tú estás en la oficina y haces eso muchos lo ven como que no estás trabajando sino que lo ven como que estás en un rato de ocio, entonces yo aquí puedo investigar tranquilamente y dar fluidez a mi trabajo, en cambio en la oficina no hay como, como no todos entienden la | Supervisión /<br>Dirección |

|         |   |                                       |
|---------|---|---------------------------------------|
|         | mecánica de mi trabajo piensan que estoy haciendo otra cosa en vez de trabajar.   |                                       |
| E11P18  | Si  | Supervisión / Dirección               |
| E11P19  | Mmm, yo creo que sí, sí.  | Supervisión / Dirección               |
| E11P20  | Pues sí, trabajo más de lo que debería, si en todo el sentido. Mmm yo le pondría un 3.  | Reconocimiento salarial               |
| E11P21  | Si  | Supervisión / Dirección               |
| E11P22  | Claro, si repercute muchísimo por eso por lo general no las veo, veo lo que hay en los canales no, me gusta constatar o averiguar las fuentes porque no se son muy incrédulos, no me gusta, para mi ver el noticiero es informarme y meterme a redes sociales es lo mismo, por eso le toca a uno mismo discernir lo que está pasando. | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E11P23  | Haber, ya no juego con mi hijo lo que hacía bastante y lo que hacíamos es ver películas tampoco ya no lo hacemos.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E11 P24 | Sí, todo el tiempo, todos los días.   | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 14 *Entrevista 12. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19*

| Identificación | Contenido de cita   | Categorías                                  |
|----------------|---|---|
| E12P1          | Bueno, mi modalidad que me tocó acoplarme primeramente porque lo mío es totalmente trabajo de campo, tengo lo que ocupa mi mesa de comedor porque el otro espacio del cuarto de estudio lo ocupa mi esposo entonces más o menos es de 2 metros por 1, más o menos 2 metros cuadrados.   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E12P2          | Realmente no, porque hay deficiencia por ejemplo en cuestiones del mismo internet, los equipos, por ejemplo, impresoras que se necesita material que uno necesita para poder desarrollar las actividades y hay eso y también el mismo estrés que te causa que no tienes todos esos instrumentos a lo menos materiales, eso.   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E12P3          | Bueno, yo inicio mis labores desde las 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde, a mí no me han reducido las horas de trabajo, este sigo laborando en ese horario, tengo una hora de receso en el almuerzo, puedo cogerlo de 1 de la tarde a 2 o de 12 a 1, y de ahí todo el día pasamos conectados hasta fuera del mismo horario porque siempre hay novedades y cosas ajá y eso. | Jornada de<br>trabajo                       |
| E12P4          | Bueno, en esta modalidad de teletrabajo según la institución y el proyecto al que pertenezco nosotros hacemos semanal, aunque mi reporte es a diario porque tienes que ir vinculando en una plantilla para poder  | Jornada de<br>trabajo                       |

|       |   |                              |
|-------|---|------------------------------|
|       | reportarlo y a su vez a más del semanal debes hacer un reporte mensual.   |                              |
| E12P5 | Bueno, las dificultades son las de combinar las labores de la casa, bueno la etapa más dura creo que fue la parte escolar porque tenemos un hijo entonces era la escuela, el colegio, más encima el trabajo, más encima la casa, la comida entonces sí es duro a pesar de que nos distribuimos un poco con mi esposo pero esa etapa es muy dura, pero ahorita es un poco más suave pero igual toca controlar a los hijos también dejarlos solos y sin ponerles asunto es complicado.  | Jornada de trabajo           |
| E12P6 | Realmente no, nunca se avanza porque siempre hay que hacer, a veces te mandan hacer más actividades de lo normal y hay una presión muy alta de trabajo, nos presionan porque si no ven resultados e incluso en mi área que es más campo me presionan que debo ir a campo y no te dan las medidas necesarias y tampoco las garantías para poder exponerte, el contagio es muy alto, incluso porque ha habido pérdidas en nuestro trabajo, pérdidas humanas, compañeros enfermos hasta mi persona, entonces es bien complicado, por ese lado. | Jornada de trabajo           |
| E12P7 | Si mucho, por ejemplo nuestro líder, bueno en lo personal creo que algunos compañeros nos sentimos identificados en la misma situación porque a nosotros no nos apoya en nada y tuvimos muchos contagios,   | Equilibrio de trabajo / vida |

|              |   |  |
|--------------|---|--|
|              | <p>tuvimos muchas bajas en sentido de enfermos y nunca hizo nada entonces más la pérdida de un compañero si nos afectó psicológicamente, muchos compañeros mejor no decían nada aunque estaban enfermos, y así muchas cosas y lo que se ve del entorno que uno vive que la gente muere a diario, entonces son cosas que a veces uno no las puede evitar, enterarte y asimilarlo de una mejor forma pero eso si juega mucho en la psicología de una persona.</p>   | <p>personal</p>                              |
| <p>E12P8</p> | <p>Bueno, a mí me preocupa más que todo el que en estos momentos hay muchas limitaciones tanto por la semaforizaciones tu a veces no puedes cumplir ciertas metas en el caso mío a lo menos, que te piden desde planta central por ejemplo: sabe que, tienes que cumplir tantas visitas a campo cuando no las puedes hacer, entonces ese parámetro hace que tú de otra forma te vuelvas vulnerable en lo que es el trabajo para poderlo tener seguro y se crea de una u otra forma la limitante que a uno le pone que ya no lo puedes controlar es la palabra “no lo puedes controlar” y esta sería la parte que preocupa porque deja cierto trabajo y no puedes.</p> <p>A mí me preocupa se puede decir en un 50 a 60%, y he llegado a un punto en que con esto que ha pasado incluso a mi persona que me ha llegado lo del COVID he llegado a priorizar de que la vida es primero y después a</p> | <p>Equilibrio de trabajo / vida personal</p> |

|       |  |                                    |
|-------|--|------------------------------------|
|       | <p>veces que el dinero aunque las dos cosas deben ir de la mano no, pero llegas a un punto en el que tu priorizas ciertas cosas y no solo es el dinero en la vida.</p>   |                                    |
| E12P9 | <p>Yo, bueno siempre me levanto a las 6:30 o 7, ya creo como que estamos avanzando en edad nos coge esos relojes medios raros, hacemos el desayuno mi esposo a veces lo hago yo, a veces lo hace el o compartimos la actividad, de ahí nos sentamos a veces los dos a comer o con mi hijo y sino después lo llamamos a veces él duerme un poco más y de ahí nos conectamos a nuestros trabajos, encendemos y vemos las novedades que hay en la rutina de nuestros trabajos, empezamos a laborar con las cosas que son prioritarias y que se han planificado porque todo es en base a una planificación a lo menos en mi caso debe de ir una planificación que comienzo a desarrollar, entre eso intercalo con mi esposo a veces él se dedica a barrer, yo estoy parando una olla y tengo que dejarlo por momentos para poder ir avanzando vuelta el almuerzo, de ahí ya queda la comida o se está haciendo y seguimos laborando, intercalamos las dos cosas. De ahí almorzamos, de ahí como que paro un poco, de ahí a la media tarde él siempre dice hagamos un break vamos a comprar alguna cosa (comprar es en el sentido que vamos a ir a nuestra despensa de la casa,</p> | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |

|        |   |                                    |
|--------|---|------------------------------------|
|        | <p>no es que salimos a comprar a la tienda sino, es que dice vamos a comprar, vamos a comer algo para picar, entonces ese es un break como para medio desestresarnos) y de ahí seguimos con las mismas tareas y así a veces llegamos a 5 de la tarde o más noche pero ese es nuestro día a día. Hemos querido hacer otras metodologías en tratar de hacer alimentos de un día para otro, pero vemos que en la salud repercute, en nuestros estómagos se hace un caos y mejor toca hacerlo a diario, ese es nuestro vivir.</p>   |                                    |
| E12P10 | <p>Claro, fue un efecto bien fuerte, el mismo de tu casa, bueno vivía una vida muy se podría decir ya como una rutina donde tú salías a las labores y hacías como un itinerario, pasas por donde tus papás conversabas o con amigos. Bueno no somos de mucho salir, nosotros casi no hacemos vida social, ponte farras, reuniones de amigos, esas cosas no, tenemos otro estilo de vida, nos dedicamos bastante al hogar, el hogar es de los tres, pero de ahí con la familia más que todo, a veces visitábamos familiares, ahora ya no los podemos visitar, de ahí con la familia más cercana y eso ha causado bastante porque es una forma de disipar a más del trabajo que uno tiene diario.</p> | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E12P11 | <p>Nosotros casi siempre a veces el uno sacrifica al otro, a veces digo sabes que hoy tengo bastante, ayúdame hacer el almuerzo, él lo hace 50-50, ósea lo hace él o lo hago yo o lo hacemos a la</p>   |                                    |

|        |  |                                    |
|--------|--|------------------------------------|
|        | <p>par, siempre habido eso no solo ahora en la pandemia sino todo un siempre, en los desayunos y las meriendas cuando era que nos encontrábamos cuando no había esto de la pandemia hacíamos la misma labor, siempre hemos tratado de dividir las actividades más que todo en la cuestión de la comida y de ahí en la lavada ya que se nos quemó la lavadora y ahora debemos pedir ayuda para poder lavarla o la lavamos nosotros o le pedimos ayuda a nuestros familiares pero igual el arreglo de la casa siempre ha sido mitad y mitad nunca solo el uno ha dicho: ha tienes que hacer, no ha habido eso.</p>   | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E12P12 | <p>Si, parte sí, me pasó esto cuando estuve enferma con Covid, mi esposo parecía pulpo, lo admiro mucho y en eso no me imaginé que iba a lograr muchas cosas, él le tocó hacer con mi hijo y entonces ellos cocinaban y los dos me atendían, es duro, durísimo, porque a él le tocaba hacer el trabajo, le tocaba malanocharse al otro día otra vez la misma cosa, pues si es duro, llegamos a un cierto punto de que aguantó una semana así porque si es fuerte porque no te da el cuerpo y hay un desgaste físico, un desgaste mental porque si tienes una persona enferma tienes que cuidarte, cuidar a tu hijo, son cosas que sí demandan de mucho más que todo.</p> | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E12P13 | <p>Bueno, en un diario vivir si me preocupa porque tengo mis padres que bueno en</p>   |                                    |

|        |   |                            |
|--------|---|----------------------------|
|        | <p>especial mi papá es un adulto mayor, tengo a mi hermana con discapacidad, ellos sí me preocupan a diario, desde que abro mi ojo pregunto cómo están y si lo pongo en relación con las actividades de mi trabajo la preocupación me lleva un poco más para mi familia obviamente porque son seres vivos que prácticamente necesitan de esa atención, el trabajo también pero no lo puedes dejar de lado pero para mí es más prioridad es la familia.</p> <p>Yo lo hago al teletrabajo a diario, siempre estoy comunicándome por el WhatsApp y por ejemplo en las horas del almuerzo y en ciertas horas de ocio o de descanso que se hace porque no es que martillas todo el tiempo en el teletrabajo, si haces pausas se podría decir, incluso en el trabajo a veces había compañeros que hacían pausas de trabajo que te hacen hacer que te levantes, que te pongas a estirarte como una dinámica cosas así, si nos activan por los mensajes de WhatsApp para poder hacer eso.</p> | Supervisión /<br>Dirección |
| E12P14 | <p>Una parte, hay días que sí, es todo depende de cómo esté clima también juega mucho, este porque te cansa, te agota, más de lo que estás haciendo la actividad de tu trabajo, más encima la casa y tener un clima no favorable por ejemplo mucho calor te agota físicamente.</p>  | Supervisión /<br>Dirección |
| E12P15 | <p>Casi por ahí va, a veces yo antes llegaba mucho más cansada, el agotamiento físico a lo menos en mi área</p>   |                            |

|        |   |                            |
|--------|---|----------------------------|
|        | era mucho más fuerte porque me tocaba trabajar en campo, hacer actividades con los productores y llegar a la casa, llegaba muerta. Ahora eso no hay, claro que tengo cansancio, pero es mental que físico. Exacto, esa sería la diferencia en mi caso.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E12P16 | Creo que en la parte física es en el no combinar las actividades, te estresas de la mínima cosa por querer hacer rápido la una o a veces la otra y ahí mismo te piden otra actividad es como a veces falta de coordinación eso me parece que es un poco más lo que influye creo que en nosotros lo que nos toca esta metodología y que no estamos acostumbrados más que todo. | Supervisión /<br>Dirección |
| E12P17 | Bueno, tiene sus ventajas y desventajas obviamente no. Ventajas porque pasas con tu familia, puedes compartir, aunque sea el espacio físico, los ves que estén bien, pero en cambio hay cosas que se vuelven desventajas, porque no puedes desarrollar actividades que realmente un poco más relevantes que puedan reflejarse en rendimiento de tu trabajo en ese sentido.    | Supervisión /<br>Dirección |
| E12P18 | Bueno, ahora que estoy en recuperación de lo que me paso, lo tomo por ese lado, pero realmente, si, no me gusta la modalidad porque en mi área no refleja un resultado favorable como realmente debe de ser y obviamente eso me afecta, me lleva como a una parte de frustración porque tengo productores que no les puedo dar lo que ellos necesitan                         | Supervisión /<br>Dirección |

|        |  |                            |
|--------|--|----------------------------|
|        | como una ayuda un poco más direccionada pero de allí tengo que adaptarme, pues eso, no lo puedo evitar. Nada más, adaptación, no hay de otra.  |                            |
| E12P19 | En cierta forma se podría decir que sí, pero si falta, falta en muchos ámbitos, hay cosas que no se pueden llegar al 100 por ciento, pero toca, no nos queda de otra. Hay cosas que te piden que hagas, pero no hay los medios y toca buscarlos, nos toca adaptarnos esa es la palabra, una adaptación a pesar de las circunstancias que no son favorables, toca.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E12P20 | Bueno, actualmente a nosotros nos bajaron el sueldo y obviamente no es nada favorable porque también nos quitaron muchas cosas, como derechos de trabajador, para mí no se ve de una buena forma, obviamente nos afecta. Por ende, yo podría calificar como 2, porque si nos afectado mucho, no nos ayuda tanto.   | Reconocimiento<br>salarial |
| E12P21 | Realmente no, nos da mucho que decir porque no solo es en la parte de lo personal, ósea como personas, si no como jefe y no es buen líder, lo he dicho siempre, da mucho que decir y solo ve prioridades en él y no el de su equipo. Yo siempre he dicho que si no hay un buen líder que ve la batuta no puede haber un equipo ahí, porque no va a haber quién te siga y eso pasa en nuestra institución y seguirá pasando, pero ya toca adaptarse, porque las políticas del gobierno son así. | Supervisión /<br>Dirección |

|        |  |                                       |
|--------|--|---------------------------------------|
| E12P22 | En cierta forma si afecta, por ejemplo las pérdidas familiares, amigos y conocidos, si te causa es inevitable pero a veces también tratamos de buscar, corroborar que sean verdaderas, también esa falsa información también si de una u otra te afecta sin querer, pero hemos optado en casa por corroborar lo que dicen para poder decir si, si es verdad o decir ¡oh qué pena! u ¡oh mentira no es así! pero si te afecta no en un gran porcentaje pero si te afecta. | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E12P23 | Bueno, ya no visito a mis papás que es lo más importante, a personas, familiares míos ya nos los visitamos, eh, ya no salimos con la familia al parque a caminar a compartir como hogar y eso nos ha afectado bastante por esta pandemia y eso creo que ha sido lo más esencial, el compartir con familia a veces a comer algo, compartir un helado, a veces cosas tan pequeñitas, pero para nosotros eran muy importantes.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E12P24 | Si, con mis compañeros, no es tan al 100 por ciento no, pero si con un buen número siempre estamos en contacto, incluso por los medios de lo que son las redes sociales, allí nos mantenemos en contacto tanto personalmente ósea con cada uno, de forma grupal como lo es el trabajo, grupos que tenemos de amigos, conocidos siempre se mantienen esa conexión.  | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 15 *Entrevista 13. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19*

| <b>Identificación</b> | <b>Contenido de cita</b>  | <b>Categorías</b>                           |
|-----------------------|---|---|
| E13P1                 | En la sala de mi casa.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E13P2                 | Si  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E13P3                 | Tengo que pasar 8 horas conectada, pero por ciertas cosas a veces son 7.  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E13P4                 | Al culminar la jornada en la tarde.   | Jornada de<br>trabajo                       |
| E13P5                 | El tema de pronto de internet que a veces está lento que no puedo contestar las llamadas de los jefes.  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E13P6                 | Si  | Jornada de<br>trabajo                       |
| E13P7                 | Si, algunas veces.  | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E13P8                 | Pues en este tiempo que hay recorte de personal y que me quede sin trabajo.   | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E13P9                 | Inicio a las 8 de la mañana, me conecto para ingresar a la máquina y que puedan ver que estoy conectada, estoy conectada desde las 8, tengo que actualizar algunas cuentas, ingreso normal, llamo a los clientes, a la hora de almuerzo pues como vivo sola tengo que dejar un momento de hacer mi trabajo para cocinar mis alimentos y de ahí ya almuerzo y vuelvo a ingresar nuevamente. Pues en la terminación de las 5 de la tarde tengo que reportar lo que hice en todo el día, reportar el número de cuentas que he avanzado con mi jefa y algunas fotografías del espacio donde estoy trabajando. | Supervisión /<br>Dirección                  |

|        |   |                            |
|--------|---|----------------------------|
| E13P10 | Pues, ahorita de tener que estar en la casa todo el día, realizar las labores, tengo que mezclar las tareas del hogar con el trabajo y a veces es un poquito complicado.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E13P11 | Todas las tareas domésticas me demandan tiempo porque vivo solo y la final toda lo hago yo.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E13P12 | Pues sí, no hay más quien las haga.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E13P13 | Pues, como le dije anteriormente tengo que combinar más es el tema del almuerzo de ahí el resto puede esperar para la tarde no va a pasar nada si no limpio durante el día, puedo hacerlo en la noche.<br>Está complicado y debemos adaptarnos a nuestra nueva realidad, porque necesitamos trabajar. | Supervisión /<br>Dirección |
| E13P14 | Si, la verdad es que sí, porque mezclar una cosa con otra a veces si es cansado.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E13P15 | La verdad es que sí, porque el tema que igual tengo que cumplir las horas de trabajo, requieren el mismo desgaste.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E13P16 | La verdad es que si hay distracciones porque qué sé yo llega alguien y es imposible estar concentrada al cien por ciento.<br>Sí estoy segura de trabajar sin supervisión, igual tengo que cumplir mis metas.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E13P17 | La verdad es que prefiero en oficina, pero por el tema de coronavirus agradezco que sea por teletrabajo y que sigamos ganando el sueldo.  | Supervisión /<br>Dirección |
| E13P18 | Pues sí, ahora en el tema de la pandemia y todo eso ya no ganamos lo mismo, ha habido algunas bajas y así, le daría un 4  | Supervisión /<br>Dirección |

|        |   |   |
|--------|---|---|
| E13P19 | Si  | Supervisión /<br>Dirección                  |
| E13P20 | Pues sí, ahora en el tema de la pandemia y todo eso ya no ganamos lo mismo, ha habido algunas bajas y así, le daría un 4.   | Reconocimiento<br>salarial                  |
| E13P21 | Sí, podríamos decir que sí.   | Supervisión /<br>Dirección                  |
| E13P22 | Si mucho, muchas noticias negativas a uno lo bajonean mucho.  | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E13P23 | Pues que he tenido que dejar por el teletrabajo en verdad no, prácticamente como le decía anteriormente es una jornada que yo tenía predispuesta para estar al cien por ciento en la oficina trabajando entonces es igual en la casa. | Equilibrio de<br>trabajo / vida<br>personal |
| E13P24 | Si claro, pasamos conectados nosotros por Skype.  | Supervisión /<br>Dirección                  |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 16 Entrevista 14. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| Identificación | Contenido de cita   | Categorías                                  |
|----------------|---|---|
| E14P1          | Bueno, últimamente por lo general lo he realizado en el patio de mi casa, lo he estado realizando con mi computador portátil y mi cámara que son de propiedad de la institución.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E14P2          | Bueno, como vivimos en una parte céntrica el tema del ruido es un poco complejo. El tema de conexión de internet si dispongo de una buena señal de internet y un buen ancho de banda y con los equipos informáticos necesario para cumplir a cabalidad todas mis funciones.   | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E14P3          | Bueno, por lo general se trata de cumplir las 8 horas, pero a veces son menos y hay días que son más, no es un horario como cuando uno está en oficina, uno ingresa 8 de la mañana y sale a las 12 del día y tiene una hora de almuerzo y luego sale 5 de la tarde. En modalidad de teletrabajo es un poco complejo porque mi trabajo es por el tema de que tengo que dar soporte informático a estudiantes y docentes y por lo general no hay una regularidad de horario, a veces he tenido que brindar soporte o atender llamadas telefónicas fuera de un horario normal 7 de la noche, 8 de la noche, y a veces horarios no muy comunes, 10 u 11 de la noche me ha tocado recibir llamadas o mensajes vía WhatsApp para ayudar con algún incidente a los estudiantes o | Jornada de<br>trabajo                       |

|       |  |                    |
|-------|--|--------------------|
|       | compañeros docentes.   |                    |
| E14P4 | Bueno, por lo general de acuerdo con la disposición de mis superiores emito un informe de actividades semanal de lo que se realiza de lunes a viernes o a veces como le explicaba anteriormente mi horario se extiende entre sábado y domingo, entonces lo hago por lo general informes semanales, cada lunes envío mi informe.  | Jornada de trabajo |
| E14P5 | Bueno, las mayores dificultades como mis funciones son de soporte informático, a veces uno necesita visualizar cual es el error, cual es el inconveniente con el estudiante, por ejemplo, la plataforma, hay veces que el estudiante me llama y me dice: Profe necesito que me ayude con esto me sale esto en la plataforma que no puedo visualizar. Entonces ahí por lo general uno hace es pedir que le envíen capturas de pantalla mediante whatsapp para ver cuál es el error y poder brindar el soporte necesario y cuando ya es un poquito más complejo se le da unas inducciones al estudiante que se instale una aplicación de conexión remota para dar un soporte remoto de plataformas como el Anydesk y Teamviewer. | Jornada de trabajo |
| E14P6 | Bueno, el tiempo se hace un poco complejo por el tema de las actividades dentro del hogar, uno a veces no se puede organizar por diferentes temas, a veces por lo general mis funciones más las cumplo en la noche   | Jornada de trabajo |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       | <p>porque tengo un poquito más de calma, más tranquilidad y a veces me excedo hasta 11 o 12 de la noche para poder cumplir a cabalidad todas mis funciones.</p>  |  |
| E14P7 | <p>Si, a veces si existe un poco de estrés porque uno trata de ver como la manera de ayudarles a todos, tratar de cumplir con todas las funciones necesarias y de brindar de buena manera el soporte necesario a veces hay por ejemplo estudiantes de que es sus hogares donde viven no hay conexión a internet y por lo general los estudiantes salen a una vez a la semana a tratar de conectarse a internet para reportar algún daño, esas son las dificultades que se presentan por lo general, hay personas que viven en las fincas y que no tienen señal telefónica y peor internet y a veces ahí me toca comunicarme un sábado o un domingo que son los días que ellos más salen al pueblo como se dice comúnmente a un cybert, o donde el vecino a buscar señal de internet para poder realizar sus actividades.</p> <p>El desgaste emocional no tanto, dentro del hogar si por el tema de que por ejemplo a veces yo estoy trabajando y mi hijo está aquí en el hogar y quiere que también le brinde una atención a él, se me hace complicado porque él quiere jugar no y tengo que cumplir mis funciones. Por ejemplo, el día de hoy tenía una reunión que me convocaban a las 11 de la mañana y él quería jugar a</p> | <p>Equilibrio de trabajo / vida personal</p> |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       | <p>esa hora y él se ponía triste porque no le daba la atención necesaria y eso genera un estrés emocional para los padres de familia, sobre todo.</p>   |  |
| E14P8 | <p>Bueno, ahorita como tanto las noticias como despidos en el sector público que ha habido una gran cantidad, si me preocupa la estabilidad laboral porque en estos tiempos es complicado encontrar una nueva clase de trabajo, tal vez generar un emprendimiento porque para generar un emprendimiento se necesita recursos, uno necesita capital y esas son las preocupaciones que uno vive día a día, uno escucha noticias y piensan que lo van a despedir, entonces uno trata de dar un poco más para demostrar que uno puede defender mejor su trabajo y no que no lo despidan porque sería algo complicado en esta situación con toda la pandemia que existe.</p> | <p>Equilibrio de trabajo / vida personal</p> |
| E14P9 | <p>Bueno, un día normal me levanto a las 7:30, desayuno a las 8, 8:30 ya estoy instalando mis equipos, tengo listo, como tenemos una cámara adicional, tengo todo instalado para cualquier videoconferencia que exista imprevista y comienzo atender mediante WhatsApp web todas las atenciones, como manejo dos correos, el institucional y el personal que me llegan todos los requerimientos y comenzamos a despachar todas las incidencias que se me reportan y las llamadas telefónicas que por lo general son día a día.</p>  | <p>Supervisión / Dirección</p>               |

|        |  |                                    |
|--------|--|------------------------------------|
|        | <p>Al finalizar el día, no es como una jornada normal que uno finaliza a las 5, cierra el equipo y se retira a su hogar no, por lo general mi equipo yo lo guardo a la media noche, porque muchas veces como lo explicaba anteriormente hay incidentes que los reportan a esas horas y bueno mi trabajo es ese no, el de asistencia, termino casi 11 u 12 de la noche termino apagando mi equipo y a veces ya estoy listo en la cama, me ingreso a mi teléfono y tengo de requerimientos que me llegan y eso ya los dejo para el día siguiente para continuar con esas actividades.</p>  |                                    |
| E14P10 | <p>Bueno, en el tema de la familia fue un poco complejo para todos por lo general cuando uno se vive en la ciudad a uno se le hizo complejo por el tema de mi hijo que no se podía realizar una actividad extra como ellos viven anteriormente normal, de salir jugar, salir a jugar al parque, ir a un centro de diversión infantil, entonces todo estos temas generaron un poco de estrés, a veces no sabíamos que hacer la verdad, tratábamos de buscar alternativas para entretener la mente porque el tema del confinamiento fue bastante complejo a nivel familiar y explicarle a mi hijo del porqué está sucediendo esto era complejo, hacerle entender de la situación como estamos no es una normalidad como la que estábamos viviendo antes. Entonces fue un tema que nos afectó a muchas familias</p> | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |

|        |   |                            |
|--------|---|----------------------------|
|        | en un tema psicológico.   |                            |
| E14P11 | Bueno por lo general dentro de la pandemia, dentro del confinamiento, quien realizaba realmente las compras, soy yo y mi esposa realiza las actividades de la cocina, por lo general desayuno, almuerzo y merienda, por otro lado, yo ayudo con el arreglo de la casa, lavar la ropa, así mismo a mi hijo le damos actividades como arreglar su ropa y así distribuimos cada uno las actividades.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E14P12 | Si, hubo días que me tocó salir a oficina a reparar unos daños en equipos y si había actividades pendientes y ahora que volvimos a esta normalidad, por otro lado, le ayudo a mi esposa en su negocio, y si quedaban actividades pendientes porque el trabajo se acumulaba más para una persona, entonces uno trataba de hacerlo por lo menos en la noche y tratar de cumplir con las actividades y aportar algo más en el hogar  | Supervisión /<br>Dirección |
| E14P13 | Por lo general son una acumulación de actividades, tanto en lo laboral como del hogar, se acumulan actividades, se chocan actividades. Por ejemplo los meses completos eran cuando mi hijo estaba en clases, tenía que recibir las clases virtuales, finalmente el recibía una clase en la mañana y otra en la tarde y tocaba estar pendiente allí con él, para que pueda cumplir con todas las actividades, allí me tocaba estar dentro del trabajo, en las actividades escolares de | Supervisión /<br>Dirección |

|        |  |                            |
|--------|--|----------------------------|
|        | mi hijo y las actividades de la casa, brindando toda la ayuda y darle todo el apoyo a mi hijo ya que ellos no es normal este tema de recibir clases virtuales, porque por lo general ellos se aburren en esos temas, ellos están enseñados en un ámbito más imperativo, de estar con sus amigos, de jugar con sus amigo, entonces fueron cosas que pasaron en el proceso del COVID.  |                            |
| E14P14 | Sí, más que un agotamiento físico, es un agotamiento psicológico, porque antes teníamos actividades como salir a un parque, hacer alguna actividad deportiva de vez en cuando, también entre semana y por lo general uno termina estresado psicológicamente que físicamente.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E14P15 | Actualmente con este tema de la pandemia sí, porque la mayoría que salimos a trabajar tenemos el temor de contagiarse y traer algún virus a nuestros hogares, tal vez infectar a nuestra familias, entonces esos temas psicológicos está afectando actualmente en la población, en cada una de las familias, en cada uno de los profesionales, a los comerciantes que salen a buscar una clase de trabajo o buscar el pan de cada día para sus familias, entonces uno llegó con esa preocupación psicológica, será que me infecte o no me infecte, soy asintomático o no soy asintomático, son cosas que van afectando no. | Supervisión /<br>Dirección |
| E14P16 | Por ejemplo, un tema es estar bastante tiempo en lo  |                            |

|        |   |                            |
|--------|---|----------------------------|
|        | que es una pantalla no en la computadora, es un agotamiento que también afecta, porque el estar todos los días en ese tema, no tiene una actividad como las anteriores, son problemas que van afectando día a día, el cansancio mental también va afectando, uno se vuelve ansioso siente estrés.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E14P17 | Bueno el tema de teletrabajo es complicado, como te decía anteriormente a veces uno no cumple las horas, hay días que no cumple, hay días que uno se exagera en temas de trabajo, como por ejemplo en el proceso de matriculación en mi universidad hubo un exceso de trabajo donde se trabajaba sábados y domingos, pero uno trata de cumplir porque toca cumplir metas con informes y para enviar informes semanales y es complejo, es muy diferente en uno no hay una concentración 100 por ciento en tema laboral por las actividades aquí mismo en el hogar. | Supervisión /<br>Dirección |
| E14P18 | No, creo que la mayoría, quisiéramos volver a la actividad normal, porque es un poco complejo el tema del teletrabajo por las dificultades que no todo mundo tiene acceso a internet, sobre todo en mi ámbito laboral no se va a cumplir a cabalidad todas las funciones que uno como estando en su lugar de trabajo lo va a realizar, es complejo, a mí me gustaría volver a la normalidad de antes.   | Supervisión /<br>Dirección |
| E14P19 | Desde mi punto de vista sí, porque yo tengo todos mis equipos como para cumplir   | Supervisión /              |

|        |  |                                       |
|--------|--|---------------------------------------|
|        | todas esas funciones de teletrabajo, entonces sí creo que cuento con todos equipos para cumplir a cabalidad esas funciones   | Dirección                             |
| E14P20 | 4  | Reconocimiento salarial               |
| E14P21 | Si   | Supervisión / Dirección               |
| E14P22 | Sí, es bastante, nos afecta anímicamente a todos, ósea qué nos puede suceder, nos podemos infectar, podemos recaer o algún familiar puede recaer en este tema y espero que a ninguna familia le suceda no, va a afectar bastante en el ámbito emocional, familiar y sobre todo en el ámbito laboral.   | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E14P23 | Bueno, actividades que, dejado de realizar por teletrabajo, bueno anteriormente los fines de semana que lo general uno realizaba las actividades deportivas que son unas de las actividades que uno más se ha dejado.  | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E14P24 | Si, por lo general hoy en día contamos con la tecnología suficiente para mantener contacto con todos los compañeros y supervisores, como tenemos varias alternativas correo electrónicos, sobre todo lo que es redes sociales, grupos de WhatsApp que por lo general en muchas organizaciones se las crea en grupo para poder dar alguna información por el tema de alguna reunión inmediata no. | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Anexo 17 Entrevista 15. Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| Identificación | Contenido de cita   | Categorías                                  |
|----------------|---|---|
| E15P1          | En el lugar donde vivo tengo pues un cuarto dedicado así tipo estudio, entonces ese es el espacio que yo utilizo para trabajo.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E15P2          | Lo más básico si, internet, espacio físico pero un poco más de recursos ya más propios para trabajo me hubiesen hecho falta, pero la básico sí. El lugar es tranquilo, no existe contaminación auditiva que impida que se realice teletrabajo.  | Infraestructura /<br>Recurso<br>tecnológico |
| E15P3          | Bueno, de acuerdo al trabajo no es un horario fijo así, hay días que se debe conectar más o menos este, por ejemplo : yo soy docente y si algún estudiante tiene alguna duda pues o cuestión pues siempre estoy pendiente de esa cuestión, por ejemplo si toca hacer alguna videoconferencia o ese día nos toca en un horario de trabajo, los horarios se han reducido bastante, hay días que solo se trabaja unas dos horas, otros días bueno con todo el conjunto de atención, de tutorías se hace unas cuatro horas cuando hay también reuniones con los directivos también son otra dos horas, pero no son todas constantes, son cosas que pasan unos días y otros no. En promedio son unas tres horas diarias.<br>A veces, todo el día incluso, hay veces que hay estudiantes que escriben a horas de la noche o muy temprano entonces también | Jornada de<br>trabajo                       |

|       |   |                    |
|-------|---|--------------------|
|       | es todo el día prácticamente.   |                    |
| E15P4 | De acuerdo con los programas que nos presentan, por ejemplo: cada semana se hace una reunión en la que se presenta informes, se presentan avances que se han realizado pero el final también se realiza la entrega de las evidencias con las que hemos trabajado, entonces sería semanalmente, pero al final es un recopilatorio de todo, pongamos la búsqueda de resultados, la entrega de notas, evidencias de teletrabajo, conversaciones, captura, todo eso. Informo semanalmente, como te digo a veces se plantea unos resultados, digamos los trabajos se están mandando por semana en cuanto al ministerio de educación, entonces semana que pasa, semana que se revisa, no es a diario. | Jornada de trabajo |
| E15P5 | Bueno, en parte las dificultades es un poco el orden porque a veces se establece un horario para una clase o una tutoría y hay estudiantes que bueno si pueden y otros no, no todos se conecta, no todos están al pendiente, entonces si hay un poco de problema en esa situación, esa sería una cuestión. Otra cuestión, estudiantes que tal vez no están en los lugares que tienen accesibilidad a internet, entonces es otra situación que habido que manejarse, entonces hay que repetir la misma clase una, dos, hasta tres veces para que todo le llegue a todo o bueno estarles informando por otros medios  | Jornada de trabajo |

|       |   |                                       |
|-------|---|---------------------------------------|
|       | que tienen que hacer.   |                                       |
| E15P6 | Mmm, ¿el tiempo que tengo de trabajo? En lo que se respecta para cumplir los objetivos sí, claro que ósea el punto aquí es cuando ya hay algo más que hacer pues ahí si ya nos excedemos un poco más del tiempo pero ósea no más claro no hay límite de tiempo ósea lo que se busca es que se logre el objetivo, ósea digamos que el estudiante entienda lo que tiene que hacer o asumir conocimientos, a veces nos podemos extender pero bueno en cuestiones de tiempo si entendiéndolo cuando es necesario si se logra. | Jornada de trabajo                    |
| E15P7 | Tal vez sí, en cuestiones de que en como mi trabajo era un trabajo de tratar con estudiantes, con chicos, con personas y al no poder hacerlo si se crea una especie de vacío ósea de extrañar esa situación de estar en las aulas, de tener contacto directo, entonces sí, hay momentos en los que uno ya se siento solo, haz de cuenta que no es lo mismo, entonces uno ya está acostumbrado a su horario de trabajo y ahora de hacerlo de diferente forma entonces si es un poquito a veces esa situación.              | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E15P8 | Bueno, en mi caso personal no tendría preocupación porque yo tengo nombramiento en mi institución, pero ahorita por cuestiones que están sucediendo hay muchos colegas que justo para el ingreso del año lectivo salieron porque llegaron los nombramientos definitivos,  | Equilibrio de trabajo / vida personal |

|       |   |                                    |
|-------|---|------------------------------------|
|       | <p>entonces bastante personal se quedó sin trabajo, entonces sí hay bastante preocupación en el medio por la estabilidad laboral sobre todo en los que tienen contratos o nombramientos provisionales.</p>  |                                    |
| E15P9 | <p>Bueno, entonces sería empezar tipo 9 de la mañana, lo primero que hago es conectarme al WhatsApp ahí donde tengo distintos grupos de cada paralelo, entonces a veces escriben en los grupos y ya te envían los estudiantes personalmente cualquier duda, cualquier situación que no entienden cualquier trabajo. También si es día de recolección de trabajos, pues ahí envían los trabajos, las evidencias al WhatsApp también o al correo, después digamos si es un día para horario de llamadas de 10 a 11 entonces también existen las llamadas telefónicas o los mensajes o video llamada para cualquier duda que se tenga. Luego de eso pues como te digo es un trabajo constante que a veces hay estudiantes que no se te conectan en el horario y después te están escribiendo o llamando, entonces es como que uno debe estar pendiente en todo el día así sea aparte del horario. A veces hay que comprender la situación de cada persona. En la tarde, es un día de reunión pues el rector nos manda un enlace a Teams o a Zoom en el cual nos conectamos y pues ahí tratamos de diferentes temas que se tenga que ir abordando en la sesión. A veces las sesiones se</p> | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |

|        |   |                                    |
|--------|---|------------------------------------|
|        | <p>extienden dos horas y media, bueno luego de la sesión se continúa resolviendo cualquier situación, cualquier duda que se tenga con los estudiantes, también si se tiene programada una clase virtual se la hace a través de Teams, tiene una duración de tal vez una hora, y bueno entonces a partir de más o menos las 9 o 10 de la noche ya dejo de contestar los mensajes, ya les he explicado que hasta esa hora y les continuo respondiendo al siguiente día porque si hay a veces personas que se exceden de los horarios, ese sería un día normal y en el hogar también es otra situación porque a veces tú tienes predispuesta alguna cuestión tal vez de salir a comprar algo o alguna cuestión, o tal vez estas incluso haciendo la comida y justo hay una llamada, si interrumpe a veces con las cuestiones personales, pero todo en esta pandemia se trata de adaptarse entonces hay que ver la manera de tratar de sobrellevar.</p> |                                    |
| E15P10 | <p>Bueno, en el ámbito pues yo aquí vivo solo, entonces pues la situación que yo estaba acostumbrado a salir a mi trabajo, entonces estar solo confinado y salir a comprar solo necesarios, es un poco tediosos ya que uno no estaba acostumbrado a eso, entonces si causa malestar.</p>  | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E15P11 | <p>Pues las cosas que hay que hacer aquí, la limpieza, la organización, todo eso, entonces hay días que toca limpiar y a veces como te digo, uno está en esa cuestión y tal vez hay interrupción por</p>  | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |

|        |  |                                    |
|--------|--|------------------------------------|
|        | <p>el teletrabajo, hay alguna llamada. Cuando es algo con horario no hay problema, porque ya tienes claro, digamos a las 11 tengo la reunión ya entonces con eso me organizo, cuando hay estudiantes que por cualquier ya te llaman o alguna cosa ya interrumpen como te digo la preparación de los alimentos también, a veces uno está cocinando también a veces se choca, justo en esas horas llaman, escriben, entonces eso también es algo que más va con limpieza y cocinar.</p>              |                                    |
| E15P12 | <p>Si llego a faltar a mi casa, claro ósea todos los días hay que hacer algo, toca limpiar, alguna cuestión, entonces si es que tú a veces te descuidas uno o dos días, ya es que todo se te acumula todo allí, como decía uno a veces deja los platos para el otro día, se te acumula todo entonces, si hay que organizarse bastante allí para que no se acumule.</p>   | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E15P13 | <p>Como que hay que estar pendiente, como te digo es algo que esta constante, se ha hecho parte de la rutina, estar allí, por el teléfono, la computadora, incluso hay docentes o compañeros donde que esta edad se han visto forzados a aprender el uso de las tecnologías por estas cuestiones mismas, entonces es como que nos hemos ya, o como puesto ya, parte ya de la vida cotidiana esto del uso de las tecnologías a estar en el teletrabajo, entonces una adaptación que se ha dado.</p> | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E15P14 | <p>¿Agotamiento físico? no sería tanto la cuestión, como te digo</p>   |                                    |

|        |  |                                    |
|--------|--|------------------------------------|
|        | <p>ya no se está caminando, no se está yendo de un lugar a otro, como ahorita hay que estar solo saliendo para lo estrictamente necesario, aquí estar en la casa, no sería tanto la cuestión. A veces sería un poco más agotamiento intelectual o más emocional, como te digo, todo al final del día se junta, entonces a veces todas las personas son sociables y a veces el mismo hecho de la falta de convivencia cotidiana hace que uno se sienta mal o también digamos cuando es demasiado trabajo, ósea tienes que estar en un grupo y otro, respondiendo, te llaman acá mientras estás en otra reunión en la computadora y el celular también, entonces crea un tipo de estrés esta situación, al principio era más, pero conforme se desarrolla pues en el trabajo uno ya se trata de controlar.</p> | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E15P15 | <p>No creo, pero ósea antes como te digo uno ya se ha acostumbrado llegar a su trabajo como movilizar, ósea estar incluso en contacto, conversabas, es una forma de distracción en cambio estar en un solo lugar y acumularse todo porque ósea en tu trabaja tienes tu horario tu curso, tienes acá, estás ahí, pasas a otro, en cambio aquí estás en un curso a veces llega de otro curso alguna duda llega de otro lugar entonces todo a veces se acumula, no hay a veces un orden claro, antes no había tanta carga de estrés, como que ahora es un poquito diferente.</p>  | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E15P16 | <p>Primero es la falta de</p>  |                                    |

|        |  |                                    |
|--------|--|------------------------------------|
|        | <p>costumbre, la falta también de costumbre, de manejo de las tecnologías, también como te digo es la acumulación de cuestiones de cómo para todos nos cogió de nuevo, al principio no se tenía un orden diario, conforme se iba desarrollando uno va dominando y organizando las cuestiones, entonces eso sería más ósea la falta de orden que hay de acumulaciones de cuestiones de todo a veces es un solo momento se junta todo, eso sería más.</p>  | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E15P17 | <p>Sí, pero como te digo nosotros tenemos que cumplir con un objetivo, un programa, que se da, entonces digamos si a la semana ya nos toca reportar el avance de la semana y no se dio entonces ya tienes tu llamada de atención, en cuanto a supervisión cada uno ya tiene entendido lo que tiene que hacer, es diferente bueno si es que en el trabajo personal yo cuando era físico como te digo yo ya estaba organizado, en cambio aquí tuvo uno que buscarse otra manera de hacer un orden, buscar las formas en un principio como todo nuevo siempre le coge de golpe, o tratando de hacerlo poco a poco uno se va organizando con una nueva adaptación.</p> | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E15P18 | <p>Mmm, pues mientras dure esto tenemos que coger y seguir aplicándolo, pero ósea si la verdad sí creo que sería a mi parecer volver allá en la otra forma de trabajo en forma presencial como te digo hay cosas que por medio de las tecnologías no se puede</p>  | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |

|        |  |                                    |
|--------|--|------------------------------------|
|        | <p>realizar, no es igual como estar en presencial, en presencia de persona, entonces no digo que se regrese ya ahorita a mi parecer es mejor el trabajo en persona que en teletrabajo, ósea si es una buena herramienta que ayuda muchas veces pero ósea todavía no es completo como estar personalmente.</p>  |                                    |
| E15P19 | <p>Bueno, ósea en la institución también ha tratado de colaborar como también ósea fue para todos cuando alguna cuestión se da, se comunica, ósea lo bueno es que las autoridades no son personas cerradas, a veces también son personas que tienen la mente abierta y si alguna cuestión está mal o alguna cosa se trata de ver, de encontrar una solución, entonces no, en mi caso en mi institución no habría ningún problema de eso, si creo que las condiciones son justas con horarios y todo.</p>   | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p> |
| E15P20 | <p>Te diría un 4 más por cuestiones por la situación que está actual, se nos redujo el sueldo en un 8%, entonces no estábamos de acuerdo con eso, la verdad si yo estuviera de acuerdo con el punto de educación, bueno dada la situación no se aumente pero que tampoco se hubiera reducido, porque ósea la educación es algo importante, no es algo que se pueda prescindir. A veces si siento que trabajo más de lo que debería porque no hay un horario fijo a veces ya se tiene que estar pendiente desde temprano hasta la hora de la noche, antes el horario de</p> | <p>Reconocimiento<br/>salarial</p> |

|        |  |  |
|--------|--|--|
|        | <p>trabajo bueno era de 1 a 7 y se acaba eso y ya y uno se iba a su casa a descansar no había ninguna cuestión, en cambio ahora desde la mañana hasta la noche toca estar hay que estar pendiente por tramos de tiempo, entonces si es como que más exigente.</p>  |  |
| E15P21 | <p>Pues sí la verdad, se ha visto que poniendo de parte entre todos se puede lograr los objetivos, se ha ido desarrollando poco a poco, entonces un trabajo en conjunto no puede ser individual, debe ir de la mano con el apoyo de todos tanto estudiante, directivos, padres de familia, docentes y bueno lo bueno es que la institución es unida si se ha tratado de colaborar en todo lo posible. Podemos decir que si estamos satisfechos con los resultados.</p>   | <p>Supervisión /<br/>Dirección</p>                   |
| E15P22 | <p>Claro, pues más al principio, por ejemplo, decían que las personas en las calles se encontraban muertas, se desmayaban, se caían y se morían, entonces como que son situaciones que no se esperaban, nadie se desesperaba, estamos un día bien y al otro día de repente ya esto se está dando, esto está pasando. Entonces eso anímicamente si afecta porque estas con la preocupación y si me enfermo, o algún familiar que esté lejos se enferma, qué puedo hacer, no puedo ir a visitar, entonces claro eso te genera a ti una preocupación, obviamente va te a tener una carga en las cuestiones laborales.</p> | <p>Equilibrio de<br/>trabajo / vida<br/>personal</p> |

|        |  |                                       |
|--------|--|---------------------------------------|
| E15P23 | <p>Pues ósea, actividades que antes uno tenía como el de salir, ir a otros lugares, de distraerse obviamente eso ya se no se puede hacer pero ahora con el teletrabajo dedicarse también un poco más hacer aprendizaje porque a veces la institución mismo nos ayuda a hacer cursos o hacer actividades para mejorar el uso de la tecnología, porque al principio también ósea uno también tenía dudas de lo que no se sabía, entonces ahora con las actividades que se han dado, los talleres y todo eso se han mejorado por eso para las personas que no tiene ni idea de cómo prender una computadora o de cómo utilizarla ahora ya se manejan mucho mejor.</p> | Equilibrio de trabajo / vida personal |
| E15P24 | <p>Claro, como te digo la herramienta más básica ahí, es ejemplo: los grupos de WhatsApp o también organizamos grupos en Microsoft Teams, en donde uno claro se colabora de cada grupo de compañeros como por ejemplo en el área de lenguaje, inglés, así.</p>   | Supervisión / Dirección               |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

Tabla 2

Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante el Covid-19

| Identificación | Categoría          |
|----------------|--------------------|
| E1-15P25       | Efecto fisiológico |
| E1-15P26       | Psicológico        |
| E1-15P27       | Efecto fisiológico |
| E1-15P28       | Psicológico        |
| E1-15P29       | Efecto fisiológico |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

## 25 ¿Qué síntomas ha presentado por estar aislado?

Tabla 3

¿Qué síntomas ha presentado por estar aislado?

| Categoría                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Dolor de cabeza          | 9          | 60%        |
| Vomito                   | 2          | 13%        |
| Indigestión              | 0          | 0%         |
| Dolor general del cuerpo | 2          | 13%        |
| Otros                    | 2          | 13%        |
| Total                    | 15         | 100%       |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

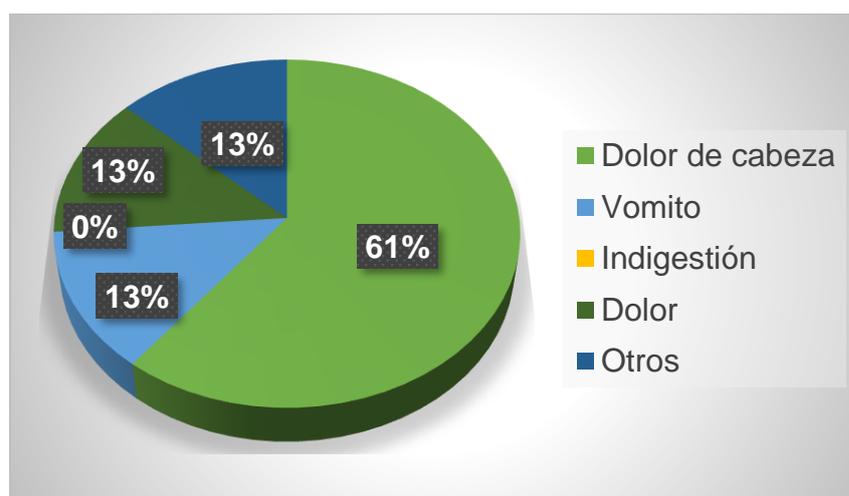


Gráfico 2 ¿Qué síntomas ha presentado por estar aislado?

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

**26. ¿Cómo noto a su familia en el auge del confinamiento?**

Tabla 4

*¿Cómo noto a su familia en el auge del confinamiento?*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Fatigado         | 2                 | 13%               |
| Cansado          | 1                 | 7%                |
| Frustrados       | 4                 | 27%               |
| Deprimidos       | 7                 | 47%               |
| Otros            | 1                 | 7%                |
| Total            | 15                | 100%              |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

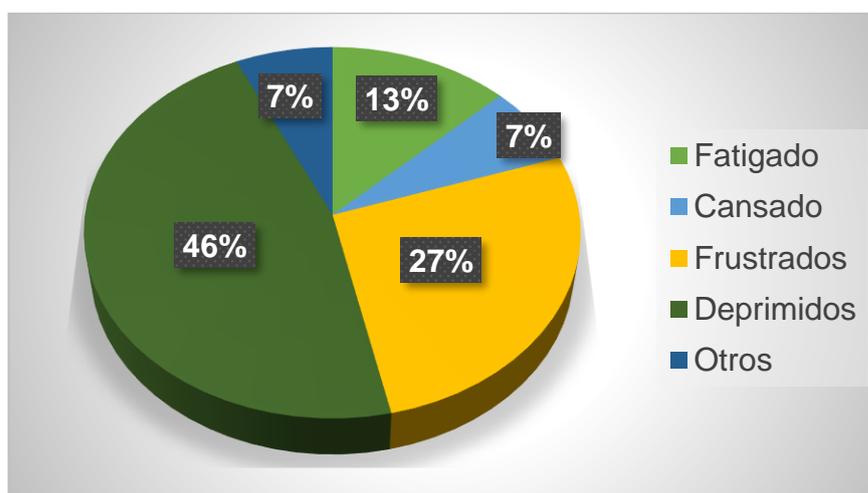


Gráfico 3 *¿Cómo noto a su familia en el auge del confinamiento?*

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

**27. ¿Realizaban actividades para mantenerse ocupados?**

Tabla 5

*¿Realizaban actividades para mantenerse ocupados?*

| <b>Categoría</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si               | 9                 | 60%               |
| No               | 2                 | 13%               |
| A veces          | 4                 | 27%               |
| Total            | 15                | 100%              |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

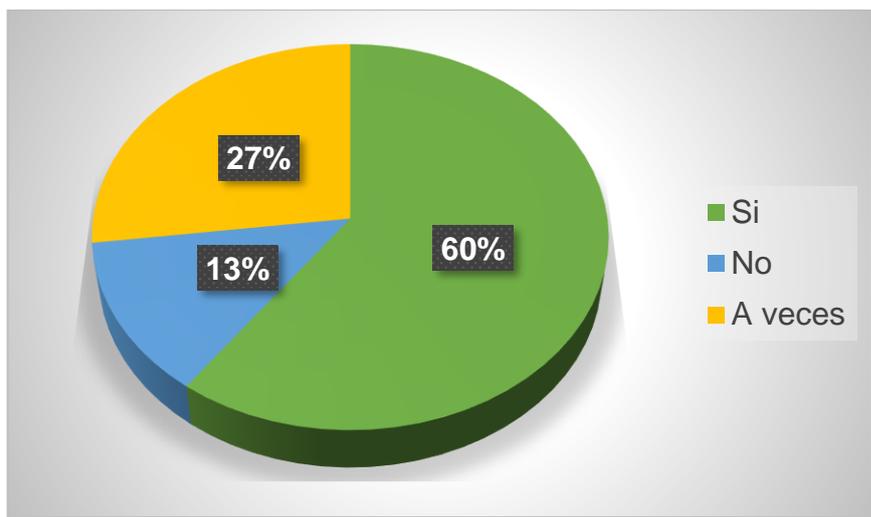


Gráfico 4 ¿Realizaban actividades para mantenerse ocupados?  
Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

**28. ¿Tiene la confianza de que la crisis se va a salir bien?**

Tabla 6

*¿Tiene la confianza de que la crisis se va a salir bien?*

| Categoría                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente de acuerdo    | 7          | 47%        |
| De acuerdo               | 3          | 20%        |
| Neutral                  | 3          | 20%        |
| En Desacuerdo            | 2          | 13%        |
| Totalmente en desacuerdo | 0          | 0%         |
| Total                    | 15         | 100%       |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

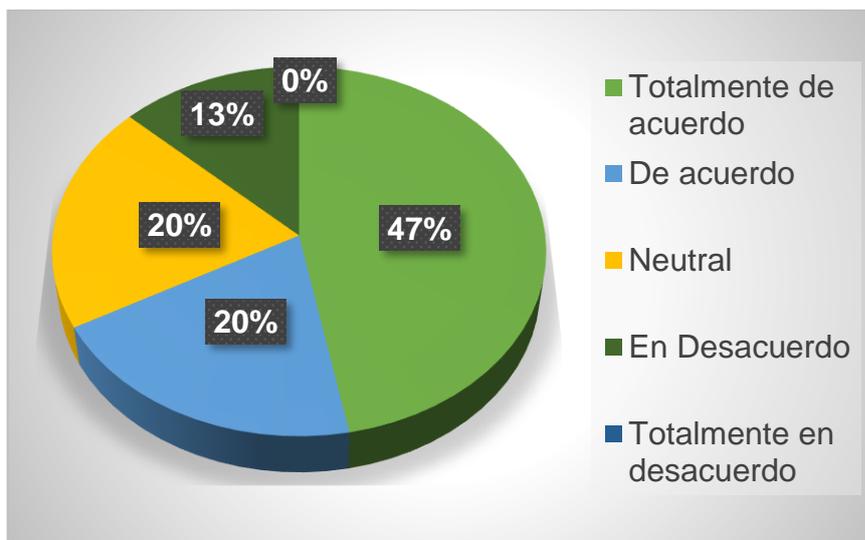


Gráfico 5 ¿Tiene la confianza de que la crisis se va a salir bien?  
Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero

## 29. Que preferirías:

Tabla 7  
Que preferirías:

| Categoría                         | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Volver a trabajar a oficina       | 9          | 60%        |
| Quedarte en casa, tele trabajando | 5          | 33%        |
| Otro                              | 1          | 7%         |
| Total                             | 15         | 100%       |

Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero



Gráfico 6 Que preferirías:  
Elaborado por: Luz Rugel y Richard Romero



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Rugel Briones, Luz Johanna** con C.C: # **0920409539** Y **Romero Alverca, Richard Xavier**, con C.C: # **2100090790** autores del trabajo de titulación: **Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule**, previo a la obtención del título de **Licenciados en Trabajo Social**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **22 de septiembre** del **2020**

f. \_\_\_\_\_

**Rugel Briones, Luz Johanna**

**CC: 0920409539**

f. \_\_\_\_\_

**Romero Alverca, Richard Xavier**

**CC: 2100090790**



| <b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>                |   |   |             |
|--|---|---|-------------|
| <b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>            |   |   |             |
| <b>TEMA Y SUBTEMA:</b>   | Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule.   |   |             |
| <b>AUTOR(ES)</b>   | Luz Johanna, Rugel Briones; Richard Xavier, Romero Alverca.   |   |             |
| <b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>                                       | Roxana Del Rocío, León Nevárez  |   |             |
| <b>INSTITUCIÓN:</b>  | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil   |   |             |
| <b>FACULTAD:</b>   | JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  |   |             |
| <b>CARRERA:</b>  | TRABAJO SOCIAL  |   |             |
| <b>TÍTULO OBTENIDO:</b>  | Licenciados en Trabajo Social   |   |             |
| <b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>                                       | 22 de septiembre de 2020  | <b>No. DE PÁGINAS:</b>  | 163 páginas |
| <b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>  | Gestión Social, Gestión laboral, Teletrabajo.   |   |             |
| <b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>                                  | Percepciones, teletrabajo, Covid-19, pandemia, condiciones, exigencias.   |   |             |
| <b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>   | <p>El presente estudio busca conocer las percepciones que tienen los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule, en torno a realizar teletrabajo por motivo del confinamiento, en él se plantea identificar las condiciones de trabajo en las cuales desarrollan el teletrabajo los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule, además de caracterizar las exigencias tanto externas como internas, que les supone realizar teletrabajo en sus hogares a los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule; y por ultimo analizar el efecto del teletrabajo en el entorno familiar durante el confinamiento obligatorio del Covid-19. Para lo cual se aplicó una metodología de enfoque cualitativa; de tipo descriptivo y de campo; con un método hermenéutico; la muestra se compuso 15 teletrabajadores de una ciudadela del cantón Daule, a los cuales se aplicaron entrevistas que permitieron obtener la información que sustenta el presente estudio.</p> <p>De acuerdo con los resultados las condiciones del teletrabajo por parte de los residentes de una Urbanización del cantón Daule, se concluyó que, el teletrabajo durante la cuarentena causada por el Covid-19 es un método invasivo en el microsistema de los trabajadores, debido a los múltiples factores que, de algún modo, afectaron las relaciones de familia, como los excesos, la falta de condiciones, y de reconocimiento a la labor prestada por el trabajador.</p> |   |             |
| <b>ADJUNTO PDF:</b>  | <input checked="" type="checkbox"/> SI  | <input type="checkbox"/> NO   |             |
| <b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>                                      | <b>Teléfono:</b> +593994567699<br>+593-999081497  | <b>E-mail:</b> <a href="mailto:briu1@hotmail.com">briu1@hotmail.com</a><br><a href="mailto:richard.batero162@gmail.com">richard.batero162@gmail.com</a> |             |
| <b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b> | <b>Nombre: Christopher Fernando, Muñoz Sánchez</b>  |   |             |
|  | <b>Teléfono:</b> +593-990331766   |   |             |
|  | <b>E-mail:</b> <a href="mailto:crisopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">crisopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec</a>   |   |             |
| <b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>                              |   |   |             |
| <b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>                          |   |   |             |
| <b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>                                       |   |   |             |
| <b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>                            |   |   |             |