



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Análisis de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo en el contexto de la pandemia Covid-19, caso de estudio de trabajadores de una empresa privada del cantón Guayaquil.**

**AUTOR:**

**Lalama Linthon, Oscar David**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de**

**LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTORA:**

**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Lalama Linthon, Oscar David**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social**

**TUTOR (A)**

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

**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

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

**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**

**Guayaquil, 11 de febrero del 2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Lalama Linthon, Oscar David**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo en el contexto de la pandemia Covid-19, caso de estudio de trabajadores de una empresa privada del cantón Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado 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 mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 11 de febrero del 2021**

**EL AUTOR**

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

**Lalama Linthon, Oscar David**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

### **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Lalama Linthon, Oscar David**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo en el contexto de la pandemia Covid-19, caso de estudio de trabajadores de una empresa privada del cantón Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 11 de febrero del 2021**

**EL AUTOR:**

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

**Lalama Linthon, Oscar David**

## Document Information

Analyzed document	Tesis Oscar Lalama.docx (D97620645)
Submitted	3/8/2021 3:52:00 PM
Submitted by	
Submitter email	oscardavid_003@hotmail.com
Similarity	1%
Analysis address	ana.quevedo.ucsg@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://www.inapi.cl/docs/default-source/default-document-library/informe-de-evalu...">https://www.inapi.cl/docs/default-source/default-document-library/informe-de-evalu ...</a> Fetched: 3/8/2021 3:54:00 PM	 	3
<b>SA</b>	<b>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Medina Estefania y Prado Mildred.docx</b> Document Medina Estefania y Prado Mildred.docx (D79833138) Submitted by: juliomariabv@gmail.com Receiver: julio.beccar.ucsg@analysis.orkund.com	 	2
<b>SA</b>	<b>Loja - Tesis Definitiva.docx</b> Document Loja - Tesis Definitiva.docx (D94455311)	 	5
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15593/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-65.pdf">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15593/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-65.pdf</a> Fetched: 12/14/2020 2:36:15 AM	 	4
<b>SA</b>	<b>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / 16 TESIS FINAL-ESTEFANÍA RUIZ.docx</b> Document 16 TESIS FINAL-ESTEFANÍA RUIZ.docx (D81337419) Submitted by: juliomariabv@gmail.com Receiver: julio.beccar.ucsg@analysis.orkund.com	 	1
<b>W</b>	URL: <a href="https://oiss.org/wp-content/uploads/2020/07/INFORME-SOBRE-EL-TELETRABAJOTRABAJO-NO...">https://oiss.org/wp-content/uploads/2020/07/INFORME-SOBRE-EL-TELETRABAJOTRABAJO-NO ...</a> Fetched: 11/18/2020 3:29:11 AM	 	1
<b>W</b>	URL: <a href="https://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_de_la_informaci%C3%B3n">https://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_de_la_informaci%C3%B3n</a> Fetched: 3/8/2021 3:54:00 PM	 	1
<b>SA</b>	<b>1592892905_Ensayo Riesgo Psicosocial en el teletrabajo.docx</b> Document 1592892905_Ensayo Riesgo Psicosocial en el teletrabajo.docx (D75494381)	 	2
<b>SA</b>	<b>M1.373_20201_Actividad 2. Qu investigaciones o estudios voy a utilizar como refe ...</b> Document M1.373_20201_Actividad 2. Qu investigaciones o estudios voy a utilizar como refe ... (D87810972)	 	5
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.stunam.org.mx/46avisosimportantes/2020/pdf/32teletrabajo_anteproyecto.pdf">https://www.stunam.org.mx/46avisosimportantes/2020/pdf/32teletrabajo_anteproyecto.pdf</a> Fetched: 1/3/2021 7:00:34 PM	 	2
<b>SA</b>	<b>TRABAJO ZAMBRANO MANTUANO---.docx</b> Document TRABAJO ZAMBRANO MANTUANO---.docx (D97011352)	 	1

<b>SA</b>	<b>Proyecto_Teletrabajo_ClaudioMary_GuajanJimmy_LemaAnderson.docx</b> Document Proyecto_Teletrabajo_ClaudioMary_GuajanJimmy_LemaAnderson.docx (D78920412)		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/docum...">https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/docum ...</a> Fetched: 11/15/2020 1:27:28 PM		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores/centros-colaboradores-oms-salud-t...">https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores/centros-colaboradores-oms-salud-t ...</a> Fetched: 3/8/2021 3:54:00 PM		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / TELETRABAJO BIC ECUADOR.docx</b> Document TELETRABAJO BIC ECUADOR.docx (D86136431) Submitted by: fiore_yong@hotmail.com Receiver: felix.carrera01.ucsg@analysis.orkund.com		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4576/7/1017188932_2020.pdf">https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4576/7/1017188932_2020.pdf</a> Fetched: 8/24/2020 4:54:03 AM		1
<b>SA</b>	<b>T.T. Karen Triviño e Ingrid Carranza.docx</b> Document T.T. Karen Triviño e Ingrid Carranza.docx (D80539963)		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / La mujer en tiempos de COVID19 La doble presencia en su desempeño laboral. Un estu ...</b> Document La mujer en tiempos de COVID19 La doble presencia en su desempeño laboral. Un estu ... (D77957993) Submitted by: damarisponce98@hotmail.com Receiver: belen.cabezas.ucsg@analysis.orkund.com		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tabajo de Titulación Final - Michaela Landucci.docx</b> Document Tabajo de Titulación Final - Michaela Landucci.docx (D80456079) Submitted by: christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec Receiver: lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com		2
<b>W</b>	URL: <a href="http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM099992.pdf">http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM099992.pdf</a> Fetched: 3/8/2021 3:54:00 PM		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Daniela y Camila UTE A2020.docx</b> Document Tesis Daniela y Camila UTE A2020.docx (D79139653) Submitted by: jose.salazar04@cu.ucsg.edu.ec Receiver: jose.salazar04.ucsg@analysis.orkund.com		1



Ana Quevedo Terán, Mgs.  
Docente Tutora

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, porque gracias a él es que he llegado al lugar en el que estoy, el que, con mucho esfuerzo, sacrificio y luego de un largo camino pude alcanzar la meta de lograr obtener el título; mismo que ocasiones sentía era inalcanzable pero después de un largo tiempo puedo decir que lo logré.

A mi familia, en especial a mis padres quien con su ejemplo me supieron guiar de la manera más acertada para que pueda lograr todos y cada uno de los objetivos que me propusiera.

A ellos también agradezco esas muestras de incansable perseverancia que también ahora son un ejemplo para sus nietos quienes deberán seguir esos pasos y porque no ser inclusive mejor que nosotros.

A mis amigos y compañeros que siempre estuvieron ahí conmigo dándome una mano para que no decayera y siempre siga adelante, de quienes aprendí muchas cosas a lo largo del tiempo de estudio e inclusive fuera de las aulas.

Oscar David Lalama Linthon

## DEDICATORIA

A mis padres, a mis abuelos que ahora descansan en el cielo y son esos ángeles que ahora cuidan de cada uno de nosotros.

Mis amigos más cercanos, los que siempre hemos sido un apoyo incondicional en cada una de las etapas y proyectos que emprendamos.

Dedicación especial a la licenciada Jesenia León Cercado, quien desde el principio fue un gran apoyo y guía para que continúe con mi proceso de titulación, quien siempre se preocupó y estuvo ahí para darme la mano cuando lo necesité y que ahora lamentablemente y debido a las circunstancias de la vida ya no está con nosotros.

Oscar David Lalama Linthon



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**  
TUTORA

f.   
\_\_\_\_\_  
**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA

f.   
\_\_\_\_\_  
**Muñoz Sánchez, Christopher Fernando**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO B-2020 UTE

#### ACTA DE INFORME PARCIAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado "ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES EN QUE SE DESARROLLA EL TELETRABAJO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19, CASO DE ESTUDIO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL CANTÓN GUAYAQUIL.", elaborado por la/el estudiante OSCAR DAVID LALAMA LINTHON, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de \_\_\_\_\_, lo cual lo califica como (Si más de 7: Apto para la sustentación; Si 6.99 o menos: No apto para la sustentación).

Docente Tutor



FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO B-2020 LITE

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES EN QUE SE DESARROLLA EL TELETRABAJO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19, CASO DE ESTUDIO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL CANTÓN GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante OSCAR DAVID LALAMA LINTHON, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA	JAIME FERNANDO FRANCO PALACIOS	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final  8.93 / 10	8.75 / 10  Total: 10 %	8.56 / 10  Total: 20 %	8.56 / 10  Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.82 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

## INDICE GENERAL

.....	VI
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b> .....	XIII
<b>RESUMEN</b> .....	XVI
<b>ABSTRACT</b> .....	XVII
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>CAPITULO 1: Planteamiento del Problema</b> .....	5
1.1. Antecedentes .....	5
1.2. Definición del Problema de Investigación.....	22
1.3. Preguntas de Investigación.....	28
1.4. Objetivo General. ....	28
1.4.1. Objetivos específicos.....	28
1.5. Justificación .....	28
<b>CAPITULO 2: MARCOS REFERENCIALES</b> .....	33
2.1 Referente Teórico.....	33
2.2 Referente Conceptual .....	44
2.2.1 Pandemia del COVID – 19 (SARS-CoV-2).....	44
2.3 Referente Normativo .....	62
2.3.1 Normativas Nacionales.....	63
<b>CAPITULO 3: Metodología de la Investigación</b> .....	84
3.1 Enfoque de la investigación.....	84
3.2 Tipo y Nivel de la investigación .....	85
3.3 Método de investigación .....	86
3.4 Universo, Muestra y Muestreo.....	87
3.5 Formas de recolección de información .....	89
3.6 Formas de análisis de investigación .....	91
<b>CAPITULO 4: Resultados de la Investigación</b> .....	93
4.1. Condiciones materiales y familiares en las que los trabajadores implementan la modalidad del teletrabajo. ....	94
4.2. Semejanzas y/o diferencias de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo entre hombres y mujeres en el contexto de la pandemia del COVID – 19. 109	
4.3. Acciones ejecutadas por el área de Talento Humano y por Trabajo Social frente al desarrollo del teletrabajo. ....	124

<b>CAPITULO 5: Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	135
<b>5.1. Conclusiones Generales</b> .....	135
<b>5.2. Recomendaciones Generales</b> .....	142
Bibliografía.....	147
<b>ANEXOS</b> .....	158
<b>Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables</b> .....	158
<b>ANEXO 2: ENCUESTA SOBRE LAS CONDICIONES DIFERENCIALES DEL TELETRABAJO</b> .....	172
<b>Teletrabajadores de Recursos Humanos</b> .....	172
<b>ANEXO 3: ENCUESTA SOBRE LAS CONDICIONES DIFERENCIALES DEL TELETRABAJO</b> .....	178
<b>Teletrabajadores Administrativos</b> .....	178

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 110</b> ¿Cómo fue su adaptación en el teletrabajo?.....	94
<b>Gráfico 1</b> Disponibilidad del espacio físico para el teletrabajo según el género .....	94
<b>Gráfico 107</b> ¿Cómo es el espacio donde realiza teletrabajo?.....	95
<b>Gráfico 109</b> ¿Cómo fue su organización para trabajar desde casa?.....	96
<b>Gráfico 72</b> Falta de recursos materiales y tecnológicos para el teletrabajo.....	97
<b>Gráfico 03</b> La silla que utiliza para trabajar es apropiada para hacer su teletrabajo.....	97
<b>Gráfico 44</b> Han realizado una revisión de la ergonomía de las sillas utilizadas por los teletrabajadores según Recursos Humanos.....	98
<b>Gráfico 78</b> ¿De qué manera la empresa lo/la mantiene informado/a sobre los últimos cambios dados en la organización?.....	98
<b>Gráfico 108</b> ¿De qué manera se ha organizado para conciliar el tiempo del trabajo con el de su familia?.....	99
<b>Gráfico 100</b> Ayuda en la realización de las tareas del hogar según el género.....	100
<b>Gráfico 93</b> Dificultades para la realización de las tareas en casa por el teletrabajo según el género.....	100
<b>Gráfico 104</b> Percepción de complicaciones en el teletrabajo para los/as trabajadores/as con hijos/as según el género.....	101
<b>Gráfico 101</b> El cierre de las escuelas ha provocado que las madres dediquen más tiempo a sus hijos.....	102
<b>Gráfico 91</b> Delimitación de límites entre el trabajo y lo familiar según el género.....	103
<b>Gráfico 80</b> Distribución de las responsabilidades familiares según el género.....	103
<b>Gráfico 96</b> Interferencia del teletrabajo con las actividades del hogar según el género.....	103
<b>Gráfico 92</b> Tiempo compartido con la familia en el teletrabajo según el género.....	104
<b>Gráfico 45</b> Con qué frecuencia la empresa promueve políticas y medidas que favorezcan a las familias de los teletrabajadores.....	105
<b>Gráfico 49</b> Promoción de actividades familiares en los teletrabajadores según los/as trabajadores administrativos.....	105

<b>Gráfico 106</b> Equilibrio del trabajo y la vida personal a partir del teletrabajo.....	106
<b>Gráfico 94</b> Descuido de la vida personal y familiar según el género.....	106
<b>Gráfico 6</b> Aumento de las actividades de trabajo según el control de los/as teletrabajadores sobre ellas.....	107
<b>Gráfico 95</b> Frecuencia de la realización de teletrabajo los fines de semana según el género.....	107
<b>Gráfico 98</b> Definición de los/as teletrabajadores/as de un horario para trabajar según el género.....	109
<b>Gráfico 90</b> Organización del tiempo en el teletrabajo según el género.....	109
<b>Gráfico 89</b> Percepción de la experiencia en la realización de teletrabajo según el género.....	110
<b>Gráfico 88</b> El trabajo desde casa es más intenso para las mujeres que para los hombres.....	110
<b>Gráfico 105</b> Dificultades para concentrarse en el teletrabajo según el género.....	111
<b>Gráfico 83</b> Capacidad de los hombre para realizar teletrabajo según el género.....	112
<b>Gráfico 17</b> El teletrabajo tiene mayores efectos adversos para las mujeres que para los hombres.....	113
<b>Gráfico 16</b> Percepciones de los participantes sobre el aumento de estrés en las mujeres frente a los hombres.....	114
<b>Gráfico 15</b> Sentimientos de depresión en la realización del teletrabajo según el género.....	114
<b>Gráfico 9</b> Sentimientos de incapacidad de desconexión en el teletrabajo según el género .....	115
<b>Gráfico 99</b> Sentimientos de perder el trabajo según el género.....	116
<b>Gráfico 12</b> Sentimientos de falta de descanso según el género.....	116
<b>Gráfico 2</b> Socialización del uso de pautas activas según el Género.....	117
<b>Gráfico 76</b> Medios de comunicación interna para el teletrabajo según el género.....	118
<b>Gráfico 62</b> Dificultades de comunicación con las jefaturas o equipo de trabajo según el género.....	118
<b>Gráfico 74</b> Apoyo de los compañeros durante el teletrabajo según el género, 2021.....	119

<b>Gráfico 60</b> Utilización de herramientas tecnológicas en la comunicación del equipo de trabajo según el género.....	120
<b>Gráfico 68</b> Dificultades para acceder a las herramientas tecnológicas según el género.....	120
<b>Gráfico 71</b> Apoyo de la empresa en la accesibilidad de herramientas tecnológicas según el género.....	121
<b>Gráfico 68</b> Satisfacción con los resultados alcanzados en el teletrabajo según el género.....	122
<b>Gráfico 65</b> Reconocimiento de la jefatura al trabajo realizado según el género.....	122
<b>Gráfico 18</b> Análisis del cargo y funciones para la asignación del teletrabajo vs los tipos de encuestados.....	124
<b>Gráfico 20</b> Consulta de Recursos Humanos a los trabajadores administrativos para la realización de teletrabajo.....	125
<b>Gráfico 22</b> Consenso en la realización de teletrabajo entre los trabajadores administrativos y la empresa según Recursos Humanos.....	125
<b>Gráfico 24</b> Los trabajadores han sido asesorados para mejorar su experiencia en el teletrabajo.....	126
<b>Gráfico 23</b> Realización de actividades para la adaptación de los/as trabajadores/as al teletrabajo vs los tipos de encuestados.....	127
<b>Gráfico 43</b> Recursos Humanos ha evaluado sus condiciones en casa para hacer teletrabajo según los trabajadores administrativos.....	128
<b>Gráfico 51</b> Cumplimiento del horario de teletrabajo establecido según Recursos Humanos.....	129
<b>Gráfico 54</b> Promoción del respeto de los días de descanso de los teletrabajadores según los/as trabajadores/as administrativos.....	129
<b>Gráfico 42</b> Identificación de riesgos laborales en el teletrabajo según Recursos Humanos .....	130
<b>Gráfico 39</b> Capacitaciones de prevención en la salud y seguridad laboral en el teletrabajo vs los tipos de encuestados.....	130
<b>Gráfico 26</b> Continuidad de los planes de capacitación para los teletrabajadores según Recursos Humanos.....	131
<b>Gráfico 27</b> Realización de capacitaciones en el teletrabajo según los trabajadores administrativos .....	132
<b>Gráfico 29</b> Identificación de necesidades de capacitación en los teletrabajadores según Recursos Humanos.....	133
<b>Gráfico 28</b> Identificación de capacidades y competencias tecnológicas en los teletrabajadores según Recursos Humanos.....	133
<b>Gráfico 32</b> Capacitación a los teletrabajadores sobre el manejo de las herramientas tecnológicas según Recursos Humanos.....	134

## RESUMEN.

El presente trabajo investigativo representa un avance en la aproximación hacia las condiciones diferenciales de género desarrolladas en el teletrabajo dentro del sector privado, así como también a la identificación de las acciones emprendidas por la empresa para mejorar la implementación de esta modalidad dentro del contexto de la pandemia del COVID – 19, teniéndose como constante que estas condiciones diferenciales desempeñan un papel determinante dentro del desarrollo humano de los/as teletrabajadores al igual que en sus percepciones de satisfacción e insatisfacción entorno a la práctica del teletrabajo. Este trabajo investigativo se planteó como objetivo el conocer las condiciones materiales y familiares, el establecer las semejanzas y diferencias entre las mujeres y los hombres e identificar las acciones ejecutadas desde Recursos Humanos en la realización del teletrabajo, partiendo de una metodología de corte cuantitativo cuyo universo fueron los/as trabajadores/as que realizan teletrabajo en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil dentro del contexto de la pandemia del COVID – 19. El método empleado fue el experimental utilizándose como técnica la encuesta. A partir de este estudio fue posible dar a conocer la situación en la que se encuentran las mujeres frente a los hombres, al igual que el alcance que ha tenido Recursos Humanos con su intervención entorno a la experiencia y adaptación que estos han tenido en el teletrabajo.

**Palabras clave:** teletrabajo, condiciones materiales y familiares, enfoque de género, seguridad y salud ocupacional, desarrollo humano, satisfacción e insatisfacción laboral, Recursos Humanos/Trabajo Social, Pandemia/COVID – 19.

## **ABSTRACT.**

This research work represents an advance in the approach towards the differential gender conditions developed in teleworking within the private sector, as well as the identification of the actions undertaken by the company to improve the implementation of this modality within the context of the COVID-19 pandemic, taking as a constant that these differential conditions play a determining role in the human development of teleworkers as well as in their perceptions of satisfaction and dissatisfaction around the practice of teleworking.

The objective of this investigative work was to know the material and family conditions, to establish the similarities and differences between women and men and to identify the actions carried out by Human Resources in Carrying out telework, based on a quantitative methodology whose universe were the workers who telework, in a private company in the city of Guayaquil within the context of the COVID-19 pandemic.

The method used was experimental, using the survey as a technique from this study it was possible to make know the situation in which women are compared to men, as well as the scope that Human Resources has had with their intervention around the experience and adaptation that they have had in telework.

**Keywords:** *telework, material and family conditions, gender approach, occupational health and safety, human development, job satisfaction and dissatisfaction, Human Resources/Social Work, Pandemic/COVID-1*

## INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID – 19 ha sido un fenómeno social sin precedentes que ha causado grandes estragos en la organización habitual de la sociedad, especialmente en la economía nacional y global, con incidencia directa en el sector laboral. Desde este panorama los efectos ocasionados en los/as trabajadores/as se han presentado de diversas de manera a raíz de las medidas de contención sanitaria y económicas implementadas por el Estado, medidas que al incidir en la dinámica del trabajo habitual de los/as trabajadores también han ejercido influencia en los procesos de adaptación, desarrollo humano y motivación laboral de estos.

Se puede afirmar que este trabajo investigativo tuvo la necesidad de realizarse en vista de las escasas aproximaciones sobre las condiciones diferenciales de género en que se produce el teletrabajo, tomando como referencia las condiciones materiales y familiares, las tensiones entre las semejanzas y diferencias y las acciones emprendidas por la empresa desde Recursos Humanos y Trabajo Social para contribuir a condiciones favorables para el desarrollo y desenvolvimiento de los/as teletrabajadores/as.

La importancia de lograr el análisis de estas condiciones radica en la influencia que ejercen las relaciones entre los sistemas en los que participa el sujeto para lograr un desarrollo humano pleno, puesto que el nivel de fricción generado entre el trabajo y la familia donde ambos sistemas están influencia a la vez por el Estado y la sociedad (como un macrosistema) pueden dar lugar a situaciones de vulnerabilidad y desventajas, que urgen ser atendidas a fin de que todos los trabajadores tengan las mismas oportunidades de desarrollarse y crecer personalmente y profesionalmente.

Ha sido del interés de esta investigación incluir una aproximación de las acciones emprendidas por Trabajo Social en la implementación del teletrabajo, debido al papel que este debe desarrollar dentro de las empresas, al igual que para

establecer su nivel de participación e involucramiento en las realidades que están viviendo los/as teletrabajadores en la práctica del teletrabajo.

Desde el capítulo 1: *Planteamiento del problema*, fue posible establecer las causas y efectos que dieron lugar al objeto de estudio del presente trabajo, como también el establecer los antecedentes que presiden esta investigación, obteniéndose luces del camino a seguir para conseguir una información capaz de generar conocimiento que permita mejorar las condiciones sobre las que se implementa y ejecuta el teletrabajo. Así mismo dentro de este capítulo se definieron los objetivos a seguir y las preguntas a responder, justificando finalmente la relevancia que guarda esta investigación con la realidad del teletrabajo en el contexto de la pandemia del COVID – 19.

Desde el capítulo 2: *Marcos referenciales*, se ha explicado las categorías teóricas que han dado sustento al estudio: Teoría ecológica de sistemas, Teoría motivación e higiene de Herzberg y Enfoque de Género. Al igual que las conceptuales referente a la pandemia del COVID – 19, al teletrabajo, a la salud y seguridad laboral y al equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, las mismas que permitieron la conceptualización y comprensión del problema abordado. Seguido se contempló las normativas, referentes estratégicos y políticas que dan el soporte legal nacional e internacional al estudio realizado.

Desde el capítulo 3: *Metodología de la investigación*, se encuentra el detalle del enfoque cuantitativo, método y técnicas utilizadas en la investigación, de la misma manera que se describe a los/as trabajadores/as que realizan teletrabajo en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, como la población de la cual se extrajo una muestra de 30 participantes (10 trabajadores de Recursos Humanos y 20 trabajadores administrativos), a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta para la recopilación de la información. El análisis de los resultados recopilados respondió a una triangulación de datos obteniéndose una información confiable y verificable.

Desde el capítulo 4: *Análisis de resultados*, fue posible la presentación de los descubrimientos obtenidos de acuerdo con las condiciones materiales y

familiares sobre las que los/as trabajadores/as laboran desde sus casas, estableciéndose una aproximación de las implicaciones que tiene el género de acuerdo a la experiencia y adaptación que estos han logrado alcanzar en su práctica del teletrabajo. De la misma manera con el instrumento de recolección de información fue posible mostrar las situaciones de vulneración y desigualdad de género que se presentan en los/a teletrabajadores/as como también el involucramiento que ha tenido Recursos Humanos y Trabajo Social para emprender acciones que contrarresten esto y aporten al desarrollo de los/as trabajadores/as sin distinción alguna.

Finalmente, desde el capítulo 5: *Conclusiones y Recomendaciones generales*, se ha presentado los argumentos concluyentes a partir del análisis de la investigación, de la misma manera que el planteamiento de recomendaciones sobre los elementos que se han descuidado y que necesitan ser atendidos, se estableció con esto una vía de posibilidades por las cuales atender los/as teletrabajadores/as.

# CAPITULO 1: Planteamiento del Problema

## 1.1. Antecedentes

A través de la historia, la evolución del sector laboral ha estado sujeta a transformaciones debido a los cambios en las tendencias globales, que han obligado al sector público y privado a implementar medidas que faciliten su respuesta y adaptabilidad ante los movimientos en los procesos económicos, tecnológicos, sociales, políticos y culturales, tanto a una escala nacional como mundial.

En este sentido, en el año 1973 estallo una de las crisis económicas más grandes registradas en la historia, crisis que fue provocada por el desabastecimiento del sector petrolero a nivel mundial. En este panorama fue en Estados Unidos donde el físico Jack Nilles acompañado por un grupo de científicos de la Universidad de California del Sur, plantearon las primeras aproximaciones del teletrabajo como resultado del estudio que realizaron sobre el uso de las tecnologías informáticas empleadas para contrarrestar los problemas que afrontaba el sector laboral ante la crisis económica del petróleo (Valencia Catunta, 2018). En este estudio se estableció que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) permitía al sector laboral público y privado ver beneficios en sus costos, así como también una disminución en el impacto ambiental por la emisión gases nocivos.

El trabajo de Jack Nilles puso al descubierto una nueva práctica de trabajo que implicaba el uso de las TIC para el desplazamiento del trabajo hasta el trabajador en lugar del desplazamiento de este hasta las instalaciones del trabajo, a esta noción la denomino "Telecommuting", término que se ha mantenido hasta en la actualidad en Estados Unidos. A partir de este referente y de la evolución del teletrabajo han surgido desde diversas disciplinas varias apreciaciones por cuales se ha tratado de conceptualizar al teletrabajo, por esto al cabo de 25 años Gordon y Hudson en el año 1998 señala a diferencia de Jack Nilles que el teletrabajo es una práctica flexible de organización laboral que involucra la ejecución de las actividades de trabajo sin la presencia del trabajador en las

instalaciones de la empresa, implicándole un uso permanente de la telecomunicación entre trabajador y empresa (Boza Pró, 2010).

Otros de los conceptos más recientes del teletrabajo es la de la OIT, la que estable al teletrabajo como la modalidad laboral que se da en mutuo acuerdo entre el empleado y el empleador, cuya práctica de trabajo tiene lugar fuera de las instalaciones de la empresa (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020). Desde la noción planteada por Jack Nilles hasta la más reciente de la OIT demuestran que, aunque las concepciones tienden a actualizarse a través del tiempo estas, al menos a lo que refiere al teletrabajo, no han perdido su sentido central, el que se concibe al teletrabajo como la práctica laboral que se desempeña fuera de la empresa con el apoyo de las herramientas tecnológicas.

Por otra parte, aunque las primeras referencias del Teletrabajo se encuentran en Estados Unidos esta práctica de trabajo no fue solo exclusiva de este país puesto que la crisis económica petrolera del 1973, se extendió a una escala mundial donde las empresas multinacionales de Estados Unidos actuaron como un ejemplo para que las empresas ubicadas en Europa acogieran su uso mediante el término “*Telework*”, lo que traducido significa “*Teletrabajo*”(Boza Pró, 2010).

Con la crisis económica del petróleo, la práctica del teletrabajo fue adquiriendo mayor presencia en varios países, especialmente en aquellos donde las empresas y los trabajadores tenían un mayor acceso a las TIC, para América Latina el escenario del uso del teletrabajo fue distinto, debido a que las condiciones de acceso a las TIC’S no estaban disponibles en la misma magnitud que en Estados Unidos y Europa, por esto el teletrabajo surge tiempo después siendo en América Latina los países pioneros en su uso: Brasil seguido de Argentina y Costa Rica (Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe, 2017).

Aunque el teletrabajo surgió como respuesta a la crisis económica petrolera que afrontó el sector laboral en el año 1973, se puede indicar que este ha continuado evolucionando en tanto que se ha venido mostrando como una respuesta a los diferentes objetivos planteados por los Estados, por citar Estados Unidos, país

que el año 2006 promulgó un “Plan para Poner en Práctica la Estrategia Nacional para la Influenza Pandémica” con este plan el Gobierno Estadounidense introdujo una estrategia centrada en el teletrabajo para prevenir la paralización de las actividades económicas por cualquier contingencia. Para lo que respecta a Europa en el año 2002 se promulgo un Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo llevado a cabo en Bruselas, donde el alcanzar una sociedad de la información se transformó en una Política Estatal para contrarrestar las altas tasas desempleo y para fomentar en sus países miembros un desarrollo tecnológico que lo ubicara en la vanguardia de las telecomunicaciones (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2018).

Desde a finales del siglo XX el teletrabajo ha experimentado una mayor acogida por las organizaciones y los trabajadores, debido a los beneficios dados en el ahorro del tiempo y el combustible, en la disminución del ausentismo laboral y en el aumento de la productividad (Peralta Beltrán, Bilous, Flores Ramos, & Bombón Escobar, 2020). Así mismo, desde otro punto de vista se ha logrado identificar otras ventajas tales como: las oportunidades de lograr un mejor equilibrio entre lo laboral y lo personal y el ahorro de los gastos derivados de los desplazamientos al trabajo. Aunque es notable los beneficios y ventajas que rodean el teletrabajo también se han identificado su contraparte, siendo las desventajas: la exposición a la vulneración de los derechos, la exposición a diversos factores de riesgo, la pérdida de la autonomía laboral por la excesiva supervisión, la manifestación de sentimientos de aislamiento y la ausencia de condiciones de seguridad y protección en el trabajo. Desventajas que se agudizan más en las mujeres que en los hombres, puesto que estas tienen un mayor riesgo de experimentar una doble presencia, donde deben lidiar con las actividades laborales y familiares al mismo tiempo (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2016).

En definitiva, el desarrollo de las TIC aporta a la evolución del teletrabajo donde las organizaciones deben redirigir sus mecanismos de actuación para adaptarse a los cambios económicos y sociales, por lo que el teletrabajo continúa creciendo y expandiéndose siendo necesario la regularización Estatal para mejorar las condiciones de desventajas sobre las cuales se lo práctica.

Los cambios en los procesos económicos, tecnológicos, culturales, sociales, políticos y ambientales que convergen en la globalización son aspectos que le implica a la sociedad experimentar nuevas situaciones de adaptabilidad, tal como ha sido la implementación del teletrabajo bajo los parámetros que se han podido mencionar en las líneas anteriores, por ello es que ante la declaración de la OMS de la Pandemia por la emergencia sanitaria del COVID – 19, es que las instituciones públicas y privadas han tenido que tomar al teletrabajo como un mecanismo alternativo para asegurar su productividad y permanencia dentro del sector laboral. La emergencia sanitaria provocada por el COVID – 19 ha generado una serie de impactos en la vida de la población no solo ecuatoriana sino también a nivel mundial, afectando todos los sistemas que sostienen a la sociedad, en particular el de salud, el laboral y el educativo, con perspectivas contradictorias en la afectación tanto negativa como positiva. La pandemia impuso el teletrabajo en la dinámica laboral.

Con la declaración de la OMS de la emergencia sanitaria por el COVID – 19, varias instituciones del sector laboral se vieron en la obligación de cerrar temporalmente o de continuar trabajando, adoptando al teletrabajo como una estrategia integral para prevenir la exposición de sus trabajadores a riesgos de contagios por COVID – 19. Si bien el teletrabajo se lo implementa como estrategia que busca la continuidad productiva y laboral, en este contexto de pandemia se genera un debate sobre sus ventajas y desventajas, es así que de acuerdo al blog sobre trabajo, que desarrolla el Banco Mundial, “el horario, el equilibrio personal y profesional, y la productividad” son considerados aspectos que deben analizarse para profundizar sus efectos y así establecer esas ventajas y desventajas; tales como: el horario es flexible sin embargo es complejo colocar límites de qué hora a qué hora se trabaja, afectando la salud mental y física. Es una herramienta que puede aportar al balance entre la vida personal y profesional, lo que se contrapone con los efectos del mismo, cuando se borran las fronteras de actuación, y finalmente la productividad se puede ver afectada para aumentar o disminuir, dependiendo de los recursos, condiciones y apoyo con que el trabajador cuente, para desarrollar su actividad.

En este escenario el Gobierno Ecuatoriano el 12 de Marzo del 2020 tomó la decisión de declarar la emergencia sanitaria a nivel nacional por la inminente posibilidad de contagios masivos por COVID – 19, considerando las recomendaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Frente a esta declaración se promulgaron una serie de lineamientos orientados a proteger a la ciudadanía ecuatoriana pero también a garantizar la continuidad de las actividades de los sectores que son claves para el desarrollo del País, según lo señalado en el Acuerdo (Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, 2020) dentro de estos lineamientos el Estado Ecuatoriano reconoce las competencias y la viabilidad de la implementación del teletrabajo en la empresas públicas y privadas, de manera que la economía del País no se vea delimitada o mayormente afectada por la declaración de la emergencia sanitaria.

Si bien es cierto, con la emergencia sanitaria fue posible divisar que ya existían organizaciones a las cuales el teletrabajo no les resulto ajeno, sin embargo, también existieron muchas otras que no estaban familiarizadas con esta forma de trabajo y que tuvieron que ponerla en práctica durante la marcha, de forma improvisada y sin organización previa; uno de los datos que ha permitido obtener este análisis ha sido los proporcionados por el INE en España donde se afirma que durante el 2019 el uso del teletrabajo alcanzo un porcentaje del 4.8% llegando hasta el 22.3%, siendo superado en el confinamiento por la emergencia sanitaria del COVID – 19 con el 34% (Peiró & Soler, 2020).

En América Latina el porcentaje del uso del teletrabajo también ha evidenciado un incremento, puesto que desde la declaración de pandemia por COVID – 19 se registra entre el primer y segundo semestre de lo que va del 2020 que el uso del teletrabajo se elevó a un 324%, es decir a más del 60%. Con lo que respecta a la población que se encuentra trabajando se ha identificado que en América Latina y el Caribe aproximadamente el 21,3% pueden desarrollar su trabajado desde casa, la probabilidad de realizar teletrabajo por país ha sido: Guatemala con el 14%, Bolivia con el 15%, Honduras con el 14%, México con el 17%, Belice con el 18%, El Salvador con el 18%, Guayana con el 19%, República Dominicana con el 22%, Panamá con el 24%; Chile con el 25%; Brasil con el 26%, Uruguay

con el 31% y el Ecuador con el 16% (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020).

Es decir que, el porcentaje a nivel de América Latina del 21,3% sobre la probabilidad de hacer teletrabajo indica que de toda la población solo este porcentaje cuentan con un trabajo y adicionalmente poseen acceso a los recursos tecnológicos para realizar sus actividades laborales bajo la modalidad de teletrabajo, señalado esto, se entiende que el Ecuador del 100% de su población económicamente activa se ha realizado un análisis que solo cuenta con un 16% de trabajadores activos que pueden trabajar mediante la modalidad de teletrabajo. Sobre estos datos se comprende que el teletrabajo desde antes como después de la pandemia por el COVID – 19, es una forma de trabajo que le implica a las instituciones reorganizar y readaptar sus sistemas y procesos de trabajo, es un cambio que le implica también a los trabajadores que no han laborado bajo esta modalidad un nuevo esfuerzo de aprendizaje; es una práctica sobre la cual las instituciones están tratando de aprovechar su potencial productivo para responder a las circunstancias excepcionales que ha provocado el COVID – 19.

Por otra parte, frente a la existencia del teletrabajo también han surgido datos con los que se intenta tener una aproximación más clara sobre la viabilidad de su uso, es por ello que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2014 afirmó que esta modalidad si permite que los empleadores y los empleados obtengan beneficios en su aplicación, señalando que a estos últimos el teletrabajo los vuelve más eficientes, incidiendo en la reducción de costos y en la incrementación de la productividad. Es así que, en un estudio realizado por IPSOS en el año 2012 con una muestra de 11.383 empleados, concluyo con el 65% que los trabajadores son más productivos debido a la flexibilidad de los horarios, lo que les permite trabajar en aquellos momentos donde disponen de una mayor concentración para desarrollar sus actividades laborales, vinculando esto con el aprovechamiento del tiempo para el disfrute de las actividades familiares; sin embargo en el mismo estudio el 35% restante de los trabajadores consideraron lo opuesto, debido a los factores tales como la ausencia de

supervisión y los distractores que se presentan dentro del entorno familiar, dificultan el desarrollo del trabajo (García Salirrosas, 2020).

Es altamente valorado por las instituciones el aumento de productividad que se tiene en los trabajadores cuando estos están laborando bajo la modalidad del teletrabajo, sin embargo aunque en el estudio de la IPSOS se justifica el aumento de la productividad por el mayor control que tiene el trabajador sobre su ambiente en el trabajo, también existen otros estudios que indican que el aumento de la productividad radica en otros motivos, tal como el de Bloom sobre una empresa China llamada CTRIP que logró elevar su productividad un 13%, debido a que sus trabajadores laboraban más minutos por turnos distribuido el 9% a menos días de ausentismo por enfermedad y el 4% a que lograban realizar en un minuto más llamadas, finalmente el estudio concluye que esta productividad fue posible por el acceso a un ambiente tranquilo dentro del hogar (Aquiñe Niño de Guzmán, 2018).

El intentar ahondar en las ventajas y desventajas que ha producido el teletrabajo en el contexto de la pandemia, implica que se tome en consideración no solo la experiencia de los empleados y trabajadores sino también la de los gerentes, corporativos y jefaturas de las Organizaciones, experiencias que se presentan de forma diferente entre hombres y mujeres debido a las desigualdades de género que aún persisten en la sociedad, realidad que se puede ver agravada por la situación actual del COVID – 19.

Entre las reflexiones que se han revisado, se ha logrado identificar que en caso de que las empresas no actúen sobre las brechas de desigualdad de género para prevenir y controlar durante esta pandemia la disminución de la participación femenina como fuerza laboral, se estaría presentando un retroceso en los avances alcanzados para lograr una igualdad y equidad de género dentro del sector laboral.

Un dato que representa los avances que las mujeres han alcanzado en este sector se puede localizar en Asia, un continente donde las mujeres ocupan el 14.4 % de los cargos de dirección ejecutiva, realidad que ha sido posible por el

respaldo de las normativas legales bajo las cuales se garantiza y se impulsa el respecto a los derechos y la inclusión de la mujer en todos los ámbitos de la sociedad. En el contexto de la pandemia, la falta de control en la disminución de la participación de la mujer dentro de las empresas ocasionaría que menos mujeres ocupen posiciones de poder, lo que daría paso a que las decisiones tomadas para enfrentar la crisis del COVID – 19 puedan tener un sesgo que las beneficie parcialmente ubicándolas en desventajas frente a los hombres, al mismo tiempo este escenario podría contribuir a que a futuro se mantenga al límite las posibilidades para que las mujeres se mantengan desarrollando funciones de dirección, mando o liderazgo (ONU Mujeres, 2020).

De forma general, con la revisión revisada en las líneas anteriores se puede analizar que las ventajas y desventajas que tiene el teletrabajo en los trabajadores es similar independientemente del territorio donde se lo aplique, es por ello indispensable conocer el estudio de Randstat dado en España en el que revelo que luego de la emergencia sanitaria del COVID – 19, solo el 42.8% de las compañías consiguieron mantenerse operativas en el confinamiento decretado en el mes de marzo, debido al uso del teletrabajo, con estos resultados es indiscutible que siempre que las instituciones, organizaciones o compañías logren superar las dificultades del teletrabajo van a lograr ver los beneficios con los que esta práctica laboral les contribuye (Research, 2020).

Definitivamente, el teletrabajo logra aumentar la productividad de los trabajadores la cual está sujeta a la dinámica del hogar, donde se requiere tener a disposición un espacio apacible que conlleva la inversión de más tiempo de trabajo; siendo así, es que con la emergencia sanitaria del COVID – 19 los datos por el uso y beneficio del teletrabajo se dispararon en tanto que la mayoría de instituciones públicas y privadas se vieron en la obligación de tomar la decisión de implementar el teletrabajo para conservar su actividad económica.

Es importante recalcar que el haber tomado esta decisión bajo presión y en respuesta a la crisis emergente del COVID – 19, abre una alta posibilidad para que muchos de los trabajadores no estuviesen preparados para trabajar desde

esta modalidad, sin contar con un plan organizado y estructurado que garantice plenamente el acceso a todos los recursos y condiciones que se necesitan para el desarrollo de sus actividades desde una zona de confort. Sin lugar a duda la pandemia por el COVID -19 ha provocado que el teletrabajo sea cada vez una práctica laboral más cotidiana, que no ha sido posible estudiarla a mayor profundidad en relación al impacto que tiene el haber tomado fuerza en el contexto del COVID – 19, por ello no se cuenta con una alta gama de investigaciones que indaguen a profundidad su alcance, sus limitaciones, beneficios o desventajas en particular dentro del territorio ecuatoriano.

La falta de investigaciones que analicen el teletrabajo en el contexto del COVID – 19, dificulta que los Estados incorporen medidas de control y regularización dentro de las organizaciones, instituciones o empresas que respondan a prever la vulneración de los derechos que los trabajadores han logrado alcanzar a través de la historia para laborar bajo condiciones de bienestar, seguridad, igualdad y equidad dentro del sector laboral, en pleno respecto y garantía de sus derechos constitucionales y humanos. En base a lo referido, se ha realizado una revisión bibliográfica a fin de exponer las investigaciones que han logrado realizar este tipo de acercamiento, teniendo así, una mayor correlación con la finalidad del presente estudio.

En este sentido, (Conejo Navarro, 2020) desarrollo una investigación exploratoria denominada: **“Teletrabajo Asistido en los tiempos del Coronavirus (COVID-19)”**, esta investigación procuro valorar los instrumentos tecnológicos que el sector público y privado ha tenido que implementar para responder a las demandas originadas por el COVID – 19, su objetivo principal fue concebir el nivel de respuesta de estos sectores para adaptarse a las estrategias de transformación tecnológica o digital al mismo tiempo que determinar las buenas prácticas acogidas para llevar a cabo su funcionamiento mediante el teletrabajo.

En esta investigación se hizo un énfasis en que la necesidad de los sectores públicos y privados de adoptar el teletrabajo se debía principalmente a los ajustes y delimitaciones que presento la pandemia por COVID – 19, de tal manera que

los trabajadores tuvieron la necesidad de realizar ajustes en sus hogares para acomodar un área donde trabajar, realidad que trae consigo dificultades más amplias para aquellos trabajadores que mantenían problemas preexistentes tales como los auditivos, visuales, entre otros. A raíz de esto, se puntualiza que no siempre al momento de ejecutar el teletrabajo se toma en consideración a aquellos trabajadores con discapacidades y otras dificultades para la utilización de las herramientas del teletrabajo, como lo es la digitalización.

En la investigación, se llega a la conclusión de que los trabajadores presentan variables que necesitan ser atendidos por ellos, para mejorar la gestión de la comunicación. La incógnita que queda en las empresas radica en la incertidumbre de que sucederá luego de haber superado la emergencia sanitaria y haber modificado su forma de trabajo. Así mismo en sus principales hallazgos se logra brindar un mayor conocimiento al sector público y privado sobre las diferentes herramientas que se encuentran disponibles para lograr la inclusión en la ejecución del teletrabajo.

Adicional, su aporte al presente estudio radica en las pautas que proporciona para establecer el nivel de los recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa (objeto de estudio), caracterizando el acceso que tienen los trabajadores para poder desarrollar sus actividades desde el teletrabajo. Así mismo permite que se tome en consideración el indagar en las prácticas acogidas por la empresa para mantenerse operativa, respetando la inclusión que debe de haber no solo entre hombres y mujeres sino también para el personal con discapacidad que estuviese trabajando bajo la modalidad del teletrabajo.

Por otra parte, al igual que es importante el ser inclusivos en el desarrollo del teletrabajo, también es necesario conocer el acceso a los medios digitales que tienen los trabajadores para llevar a cabo sus actividades laborales desde el hogar, por ello (Rodríguez Rodríguez, 2020), mediante su investigación documental titulada: ***“Teletrabajo, acceso a internet y apoyo a la digitalización en el contexto del Covid – 19”***, describe que el teletrabajo coloca a la conectividad desde el hogar en un papel central, ya que es clave para

conseguir el traslado de trabajo hacia el domicilio, considerando la rentabilidad del teletrabajo para facilitar la continuidad de las actividades productivas.

Su objetivo se centra en ofrecer información actualizada de los aspectos que se conjugan en esta conectividad desde el hogar y también sobre su particular uso en España, este último es evaluado mediante el indicador de la facilidad que presentan los trabajadores para trabajar en relación con las actividades desempeñadas. Así mismo con esta investigación se logra recopilar la información desagregada para describir la cobertura existente en las redes telecomunicaciones. Con esta investigación fue posible establecer de forma tentativo el uso potencial que está teniendo el teletrabajo en las diferentes instituciones con la incidencia del COVID – 19 y su impacto en lo laboral.

Sus principales resultados dieron paso a conocer que se ha dado un amplio uso de digitalización en los países desarrollados, principalmente en varias de las actividades laborales de las empresas públicas y privadas, al igual fue posible conocer que el acceso de internet desde los domicilios de los trabajadores han actuado como un medio para facilitar el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social, garantizándose la continuidad de las actividades productivas en el contexto del COVID – 19.

Esta investigación a diferencia del trabajo de (Conejo Navarro, 2020) le permite al presente estudio evaluar la rentabilidad del uso del teletrabajo para los trabajadores que mantiene la empresa (objeto de estudio) bajo esta modalidad, en tanto que sea posible establecer las facilidades o dificultades que están teniendo los trabajadores para desarrollar sus actividades desde sus domicilios, especialmente en las dimensiones al acceso a internet, aspecto que es esencial en el teletrabajo.

Otro aporte investigativo realizado por (Bonilla Prieto, Plaza Rocha, Soacha De Cerquera, & Riaño Casallas, 2014) de corte exploratorio, llamado: **“Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo”**, se obtienen aproximaciones sobre las condiciones del teletrabajo enfocado en el contexto de seguridad y salud ocupacional, aquí se entiende al teletrabajo como la estrategia

empleada por las empresas para la generación de trabajo, por lo que este mecanismo de trabajo debe establecer garantías mínimas que les permitan a los trabajadores desarrollar sus actividades en un margen de seguridad y protección. Esta investigación tuvo la intención de develar los avances que se han logrado en términos del teletrabajo vinculado a la seguridad y salud ocupacional. La metodología empleada respondió a una revisión documental de diversos estudios, recopilando bases de datos de revistas científicas que permitieran obtener información sólida sobre el objeto de estudio.

Los principales resultados reflejaron la expansión del mercado laboral, la flexibilidad laboral, la inclusión en el teletrabajo de personas con discapacidad y la conciliación del trabajo con la vida familiar. Aunque los resultados en general se mostraron positivos también se pudo observar que en cuanto a la salud y los riesgos de los trabajadores son las empresas quienes deben asumirlo, así mismo existe una ausencia en regulación legal y jurídica en los procesos de implementación del teletrabajo.

(Bonilla Prieto, Plaza Rocha, Soacha De Cerquera, & Riaño Casallas, 2014) concluyen que es necesario establecer aspectos contractuales tales como: establecimiento del tiempo y horario de trabajo, la responsabilidad de las instituciones que se están manejando con el teletrabajo, las condiciones de salud y seguridad ocupacional, el acompañamiento y vigilancia de las empresas a los trabajadores y finalmente la definición de capacitaciones para los teletrabajadores.

Con esta investigación, se ha buscado tener como referente los indicadores para evaluar el cumplimiento de la empresa (objeto de estudio) en cuanto a las garantías mínimas que debe proporcionarles a los trabajadores entorno a su salud y seguridad laboral, al mismo tiempo representa un referente para comprender en mayor medida la flexibilidad que mantiene la empresa en cuanto al trabajo, las posibilidades para conciliar las actividades laborales con la vida personal y el cumplimiento de la aplicación del teletrabajo en los términos dictados por el Estado.

En la misma línea del teletrabajo (Montero Ulate, Vasconcelos Vásquez, & Arias Murillo, 2020) en Costa Rica desarrollaron una investigación titulada: ***“Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por covid-19”***, es una de las pocas investigaciones que guarda una estrecha semejanza en la estructura, forma e interés de estudio con la presente investigación puesto que abordan al teletrabajo desde el escenario del COVID – 19, su objetivo principal fue identificar el impacto del teletrabajo en las personas que se encuentran trabajando en la modalidad de teletrabajo como producto de la pandemia por COVID – 19.

Su metodología responde a una consulta y revisión bibliográfica de las leyes y decretos sobre el teletrabajo, al igual que a la aplicación de una encuesta dirigida a trabajadores que se encuentran laborando a través del teletrabajo por la emergencia sanitaria del COVID – 19.

Sus principales hallazgos revelaron que los trabajadores si están familiarizados con el teletrabajo y que en su mayoría los resultados fueron altamente positivos, de manera que si existen reglamentos, directrices, normativas legales y protocolos con las cuales las instituciones pueden guiarse para desempeñar un rol responsable del seguimiento de las actividades del teletrabajo de sus trabajadores. Cabe resaltar que uno de los datos sobre el cual la investigación refleja un bajo porcentaje correspondió a la sobrecarga de trabajo el mismo que está estrictamente relacionado con la capacidad del teletrabajador para organizar su tiempo en concordancia con la demanda de su cargo, el mismo que ha llegado a ser modificado por el cambio de modalidad de trabajo.

A diferencia de las otras investigaciones, el aporte que realiza (Montero Ulate, Vasconcelos Vásquez, & Arias Murillo, 2020) a este estudio radica en la contribución de elementos para alcanzar resultados que permitan reflejar el nivel de implementación que mantiene la empresa (objeto de estudio) en cuanto a los protocolos del teletrabajo, vinculado esto al nivel de familiarización que han logrado alcanzar los trabajadores con esta nueva forma de trabajo, en esta dinámica esta investigación da paso a realizar aproximaciones sobre la

capacidad alcanzada por los trabajadores para organizar su tiempo en concordancia con la demanda laboral, al igual que su facultad para resolver las tensiones dadas en esta reorganización.

A nivel del Ecuador también fue posible identificar tres investigaciones que mantienen una relación muy cercana con el interés del presente estudio, el trabajo investigativo de (Santillán Marroquín, 2020) sobre: **“El teletrabajo en el Covid-19”**, correspondió a un estudio descriptivo donde se concibe a la pandemia por COVID – 19 como el generador de nuevos cambios en la convivencia diaria de las personas, en especial por el aislamiento social obligatorio decretado por la emergencia sanitaria. Este aislamiento en la dinámica de la sociedad ha causado que los cambios se den en todos sus niveles, desde lo social a lo familiar y laboral, cambios que en algunos casos han desembocado en escenarios de crisis para la población, en este caso para los trabajadores y sus sistemas familiares. Uno de los cambios más significativos que se han destacado en la emergencia sanitaria por COVID – 19 ha sido la implementación de del teletrabajo para evitar la paralización y cierre de las instituciones públicas y privadas.

Esta investigación concluye que el esquema del teletrabajo es una plataforma que se basa en la comunicación y el uso continuo y permanente de las TIC’S donde los trabajadores deben preocuparse por prepararse permanentemente en el dominio de la tecnología para ser capaces de desarrollar competencias técnicas que les permitan realizar su teletrabajo a una gran escala.

Por ello esta investigación permite comprender el impacto que ha tenido el aislamiento social en lo laboral y familiar, entendiendo al teletrabajo como uno de los principales cambios que se han dado para enfrentar la paralización de las empresas por el COVID –19. De igual manera hace un especial hincapié en la necesidad que deben tener las empresas por asegurarse de que su personal domina las TIC para el desarrollo del teletrabajo, por lo que resulta interesante para el presente trabajo indagar si la empresa (objeto de estudio) está

contribuyendo en el desarrollo de competencias técnicas en torno a las TIC'S para minimizar las dificultades de adaptación de ser el caso.

Otras investigaciones que tienen un gran aporte para este apartado han sido las desarrolladas por (Glenda Estefania & Mildred Melania, 2020) y (Luz Johanna & Richard Xavier, 2020) quienes han abordado al teletrabajo en el contexto del COVID – 19 desde la mirada del Trabajo Social, convirtiéndose así en un referente significativo para este estudio.

(Glenda Estefania & Mildred Melania, 2020) presenta la investigación sobre: **“Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020”**, que tiene como objetivo identificar en el contexto del COVID – 19 los factores de riesgos psicosocial producidos por el teletrabajo en los trabajadores de una institución pública, la metodología empleada fue exploratoria – descriptiva con la cual se pudo obtener una visión más clara sobre la influencia del teletrabajo en la salud, la productividad y el bienestar de los trabajadores.

Se abordó los riesgos psicosociales como la variable que tiene incidencia en el bienestar, en la calidad de vida y en la salud de los trabajadores, en especial de los teletrabajadores en tiempos de COVID – 19, a fin de establecer las pautas necesarias para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Los resultados que destacan de este estudio han sido la existencia de la adecuada organización del trabajo que comprende la funcionalidad de la comunicación haciendo posible la designación pertinente de las actividades laborales. Así mismo fue posible conocer que uno de los riesgos existentes es la doble presencia, es decir atender las demás trabajo-familia y la equiparación de las responsabilidades familiares con la sobrecarga de trabajo. Aunque se identificó el riesgo de la sobrecarga laboral también se observó que los teletrabajadores continúan teniendo las capacidades y condiciones para continuar capacitándose profesionalmente; es importante resaltar que la doble presencia que les implica el teletrabajo a los trabajadores tiene efectos adversos

en la salud y en su desempeño, puesto que entre más alta es la demanda del hogar y del trabajo mayor es la descoordinación que puede generar en la distribución del tiempo, realidad que contribuye para la generación de sentimientos de sobrecarga al igual que de estrés y desmotivación laboral y personal.

Desde esta investigación se comprende que las acciones empleadas por las empresas para mantener controlado los factores de riesgo son claves para mejorar o no la experiencia de los trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo, por lo que a partir de este referente se entiendo la manera en que se correlacionan los factores de riesgo con la salud, productividad y bienestar de los trabajadores, dimensiones sobre las cuales los Trabajadores Sociales pueden tener incidencia en torno al papel que desarrollan dentro de las áreas de Recursos Humanos o Bienestar Social.

Por otra parte, la investigación de (Luz Johanna & Richard Xavier, 2020) denominada: ***“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.”***, está direccionada a identificar la manera en que se está presentando el teletrabajo entorno al contexto de la pandemia del COVID – 19 desde la experiencia de los participantes. Su enfoque respondió a uno cualitativo de nivel descriptivo con el cual se logró realizar aproximaciones en torno a las condiciones con el que realizan el teletrabajo los participantes desde sus hogares, llegando a caracterizar las exigencias externas e internas y el impacto en la familia que involucra trabajar desde esta modalidad.

Su principal resultado fue que el teletrabajo se presenta como una estrategia laboral invasiva dentro del microsistema de los trabajadores, motiva esta realidad por múltiples factores que tienen un alcance de afectación en el desarrollo y construcción de las relaciones y vínculos familiares, llegando a producir falta de condiciones y de reconocimiento en el trabajo de los teletrabajadores.

De las dos investigaciones presentadas a nivel nacional desde el Trabajo Social se puede comprender que estas han ofrecido una mayor claridad para este

estudio en cuanto a las condiciones externas e internas que se deben tomar en cuenta para tener un diagnóstico con pertinencia a los objetivos establecidos. Adicional se puede mencionar que a raíz de los planteamientos realizados por (Luz Johanna & Richard Xavier, 2020) se va a poner establecer en esta investigación si el teletrabajo en los trabajadores de la empresa (objeto de estudio) se está presentando también de forma invasiva dificultando la construcción de una convivencia familiar sana que aporte con el bienestar en general del trabajador.

Un punto medio que ha surgido en el análisis de las ventajas y desventajas del teletrabajo en el contexto de la pandemia ha sido las tensiones dadas entre las condiciones y el manejo del teletrabajo entre hombre y mujeres, dimensión que solo ha sido posible abordar como antecedente para el presente estudio por el trabajo investigativo de (Gálvez Mozo, 2020) denominado: ***“Mujeres y teletrabajo: más allá de la conciliación de la vida laboral y personal”***, con este se analiza al teletrabajo bajo la concepción de una estrategia laboral viable para lograr superar la problemática entre la conciliación de la vida personal y laboral, impulsado su interés investigativo por el creciente uso que le han dado las instituciones y empresas, motivados por los beneficios con los que aporta a la mejora de la calidad de vida, el aumento de las competencias y la productividad de los trabajadores.

En estos parámetros esta investigación toma como objeto de estudio a mujeres que laboran bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de analizar sus percepciones para corroborar si este les está o no representando un medio eficiente para conciliar sus tiempos entre el trabajo y su vida familiar. La metodología empleada fue de corte cualitativa, develando sus principales resultados que el teletrabajo sobrepasa las expectativas de conciliación que explícitamente se ha manejado en muchos de sus intentos por plantearlo como el medio para hacer efectiva dicha conciliación; estos resultados evidenciaron el cambio de significado dado por las mujeres a su práctica laboral y la presencia de un modelo de trabajo imperante caracterizado por jornadas extensas de trabajo.

En este sentido, el principal aporte de esta investigación radica en establecer las condiciones diferenciales y la flexibilidad que se estuviesen dando entre los hombres y las mujeres que realizan teletrabajo en la empresa (objeto de estudio), esto en lo que respecta a las jornadas extensas de trabajo, que a su vez evitan ejercer el derecho a la desconexión favoreciendo la omisión de los límites entre lo laboral y lo familiar. Así mismo permitirá obtener aproximaciones sobre las resignificaciones que las mujeres le estuviesen dando a su forma de trabajo actual.

Todas las investigaciones utilizadas para la construcción de este apartado han evidenciado tener tanto resultados positivos como negativos en el bienestar laboral y familiar de los trabajadores, donde las condiciones y las acciones emprendidas por las empresas para mejorarlas han visibilizado un escenario que no puede ser ignorado y que necesita ser investigado para que los representantes de Recursos Humanos y en ello Trabajo Social puedan actuar como el medio por el cual se eleve el respecto a los derechos de los trabajadores y se minimice el impacto del teletrabajo en el bienestar de ellos.

Finalmente, en base a la realidad presentada del teletrabajo en el contexto del COVID – 19, este estudio ha centrado su interés de investigación en el sector laboral donde se busca realizar un acercamiento a las condiciones diferenciales de las ventajas y desventajas en que el teletrabajo se ha implementado en una Empresa Privada de Guayaquil.

## **1.2. Definición del Problema de Investigación.**

El teletrabajo se ha venido manifestando como una estrategia alternativa en el sector laboral, la misma que tiene presencia desde hace mucho tiempo atrás, su progresivo crecimiento ha estado fundamentalmente alineado y vinculado a los avances de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), su recurrente uso ha despertado el interés del sector laboral para el aprovechamiento de sus beneficios, de esta manera el teletrabajo ha sido capaz de llevarse a cabo tanto desde el hogar como de otros espacios desde los cuales se puedan realizar las actividades laborales.

La decisión de realizarlo ha podido ser tanto del empleador como del empleado, ajustándose ambos a la realidad que ha demandado trabajar mediante esta modalidad, se puede decir que el teletrabajo responde a un contexto que está en permanente movimiento y que su implementación involucra la búsqueda de la atención de las necesidades sociales, económicas y culturales que se han presentado (Paternó, Suarez Kimura, & Viola, 2010).

La Organización Internacional del Trabajo llegó a reconocerlo como aquella forma de trabajo que se desarrolla en una ubicación apartada o lejana a las instalaciones para la cual el trabajador presta sus servicios, separándose el contacto entre trabajadores y elevándose el uso de tecnologías para la consecución de las actividades laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

En este sentido su aplicabilidad aumentó a partir de diciembre del 2019, mes en el cual China presentó el surgimiento de una enfermedad infecciosa denominada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como COVID – 19, este brote infeccioso obligo al Estado Chino ha adoptar medidas que permitieran la reducción del contagio por COVID – 19, sin embargo las medidas no evitaron la propagación de la enfermedad a los demás países, por lo que la OMS el 11 de marzo del 2020 tomo la decisión de declarar al COVID – 19 como una pandemia, instando a que los demás Estados adoptaran medidas estrategias que ayudaran a su control, minimizando así en la mayor magnitud posible los efectos de su impacto (Ministerio de Trabajo, 2020).

En este contexto, el Ministerio de Salud Pública del Estado Ecuatoriano declara el 12 de marzo del 2020 la emergencia sanitaria a nivel nacional, a fin de prevenir el contagio masivo en la población ecuatoriana, consecutivamente en respuesta a las declaraciones y recomendaciones de la OMS el Estado Ecuatoriano se declara en estado de excepción, estableciendo desde el 24 de marzo del 2020 la suspensión de la jornada presencial de trabajo de todas las instituciones, organizaciones y compañías del Ecuador.

Está suspensión presencial de trabajo estuvo acompañada con la medida de cuarentena dictada en el decreto de la emergencia sanitaria por COVID – 19, este aislamiento social dado por la cuarentena obligo a que muchas empresas paralizaran sus actividades, afectando en mayor proporción a aquellos pequeños negocios y a aquellos trabajadores cuyos ingresos los obtenían de un trabajo informal, es decir que la cuarentena genero una delimitación de la movilidad humana que desemboco en la desestabilización de la económica nacional y como efecto colateral la economía familiar.

Tras los nuevos retos impuestos por la cuarentena y el aislamiento social obligatorio el Estado Ecuatoriano expide mediante (Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, 2020) las directrices para la implementación del teletrabajo emergente en el tiempo que dure la emergencia sanitaria por COVID – 19; la aplicación de este acuerdo se dio tanto para instituciones privadas como públicas, donde el Estado se puso como objetivo visibilizar y regularizar en todo momento la ejecución de esta modalidad de trabajo durante la emergencia.

Con este acuerdo el Estado Ecuatoriano ratifico su compromiso por mantener operativo el sistema económico del Ecuador, estableciendo que la garantía de la salud de los trabajadores, así como la potestad de adoptar el teletrabajo como una medida alternativa de trabajo seria exclusiva de la máxima autoridad tanto de las instituciones públicas como de las privadas. Así mismo definió que con lo que respecta a la implementación del teletrabajo este concierne únicamente la modificación del lugar donde se desarrollan las actividades laborales de los trabajadores y que por tanto esto no debe alterar las condiciones esenciales del trabajo ni vulnerar sus derechos o llegar a ser considerado como una causal de despido.

Como se puede apreciar hasta antes de la emergencia sanitaria a nivel mundial y nacional el teletrabajo era entendido como esa estrategia a la cual tenía opción de escoger tanto el empleador como el empleando, noción que cambio posteriormente de la emergencia puesto que como se aprecia en el Ecuador se le quito la potestad de decidir al empleado y se la reconoció de forma absoluta a

los empleadores. Por esto al abordar el contexto en el que se desarrolla el COVID – 19, implica entender que en su dinámica se desprenden una serie de choques externos e internos que han provocado una de las crisis económicas y sociales más grande registrada en la historia de la sociedad, que ha tenido principalmente un serio impacto en el sector laboral.

Por lo recientemente planteado en las líneas anteriores es que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) establece que la actividad económica de esta zona territorial llegará a contraerse en un 5.3% en el 2020, de tal manera que este porcentaje puede ir en aumento en proporción a la prolongación del confinamiento y el distanciamiento social; adicional prevé que con la caída del Producto Interno Bruto (PBI) el mercado laboral se vea aún más afectado con el incremento de la tasa de desempleo al menos al 3.4% (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Así misma la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que la emergencia sanitaria y las medidas de confinamiento provocadas por el COVID – 19 representan una pérdida aproximada del 10.3% en relación a las horas de trabajo, donde el sector del trabajo informal se ha visto gravemente perjudicado teniendo presente que en América Latina y el Caribe esta forma de trabajo representa aproximadamente el 54% de las fuentes de ingresos de las familias de este territorio (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Las consecuencias del COVID – 19 han arremetido agresivamente en contra la supervivencia y estabilidad de las empresas, así como de la economía de los países y de la propia salud de la población, en especial de forma directa a la de los trabajadores quienes representan el sostén de sus hogares. El aislamiento social y la cuarentena, aunque han estado direccionadas a evitar la proliferación del COVID – 19, no han librado a los trabajadores que laboran bajo la modalidad de teletrabajo de experimentar los riesgos laborales que eran controlados por sus instituciones en su trabajo presencial.

En este escenario, la crisis sanitaria del COVID – 19 ha desembocado en los trabajadores la manifestación de problemas de salud, reflejados en depresión por el aislamiento, el agotamiento emocional, en estrés dado no solo por la sobrecarga laboral sino también por la mediación entre el trabajo y las actividades del hogar, aparición de sentimientos de temor por la pérdida de trabajo o emprendimientos, incertidumbre con respecto al rumbo que va a tomar el sector laboral a futuro, el temor al contagio de su familia y propio, entre otros que incrementan el nivel de afectación del COVID – 19 (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

En base a estos efectos mencionados, es fundamentalmente importante que las instituciones públicas y las empresas privadas establezcan un protocolo o procedimiento para la realización de inspecciones laborales en los lugares donde se encuentran trabajando remotamente su personal de trabajo, promoviendo el cumplimiento de su normativa interna de prevención de riesgos laborales, de manera que sean capaces de identificar y mejorar la forma en que los trabajadores realizan el teletrabajo; siendo inclusive de ser necesario la adopción de otras medidas en aquellas situaciones que involucren un peligro inminente en la salud y seguridad de ellos.

En este punto, una realidad muy visible que necesita que le presten una mayor atención es la división de género que también se produce dentro del panorama del teletrabajo, puesto que si bien es cierto desde antes de la pandemia el teletrabajo ya representaba la suposición de una desventaja marcada para las mujeres debido a que generalmente son ellas quienes deben responsabilizarse del cuidado de los niños y de los adultos mayores de la familia, adicional de las tareas y organización del hogar.

Este planteamiento da la apertura para comprender que las consecuencias que produce el teletrabajo en los hombres y en las mujeres responde a una serie de factores jurídicos y normativos, a la división de trabajo ya establecida en base al género predominante y a la cultura organizacional de la empresa, realidad donde las desigualdades sociales y económicas entre hombres y mujeres se ve

agravado para estas últimas por la emergencia sanitaria del COVID – 19, crisis que las ubica en un contexto donde deben lidiar con turnos de trabajo más prolongados, con las actividades domésticas, con el cuidado de los otros integrantes de la familia, con las actividades escolares de los hijos por los cambios suscitados en el sistema educativo y con la presión de conservar el trabajo (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

La disminución o el retroceso que ha tenido la actividad comercial e industrial en este 2020 tanto en el Ecuador como en los demás países, se pondrá en manifiesto con la pérdida progresiva de los empleos formales, transformándose estos en empleos informales sin cobertura a la protección social y a los beneficios laborales; viéndose afectadas el cumplimiento de las políticas estatales de empleabilidad y protección social (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020). El impacto de las políticas de contención de la emergencia sanitaria del COVID – 19 están reduciendo la posibilidad de gestionar una respuesta coordinada del Estado para mantener en equilibrio el sistema económico, en especial en el aseguramiento del empleo.

El eminente efecto negativo del COVID – 19 en el sector laboral impulsa a los Estados a preocuparse por encontrar una estrategia que les permitiera continuar operativo el sistema económico y laboral, por esto el teletrabajo se ha mantenido como la alternativa más viable para amortiguar la recesión económica generada por la emergencia sanitaria.

Es importante que los Estados y los organismos internacionales continúen trabajando en la mejora de la implementación del teletrabajo puesto que es inevitable pasar por alto que muchas instituciones públicas y empresas privadas no estaban preparadas para su implementación y que es un hecho indiscutible que las condiciones de las que disponen los trabajadores en su hogar es clave para desarrollar su teletrabajo sin afecta directa en su calidad de vida.

### **1.3. Preguntas de Investigación.**

- ¿Cuáles son las condiciones materiales y familiares que han existido en la implementación del teletrabajo de los y las trabajadoras de la empresa privada?
- ¿Cuáles son las diferencias y/o semejanzas en las condiciones vividas según el género del trabajador?
- ¿Cuál ha sido la gestión de Talento Humano y del Trabajo Social, frente al desarrollo del teletrabajo?

### **1.4. Objetivo General.**

Analizar las condiciones diferenciales de género en que se desarrolla el teletrabajo, con trabajadores de una empresa privada del Cantón Guayaquil, para identificar acciones que permitan mejorar la implementación de la modalidad en el contexto de la pandemia por COVID-19.

#### **1.4.1. Objetivos específicos**

- Conocer las condiciones materiales y familiares en las que los trabajadores implementan la modalidad del teletrabajo.
- Establecer las semejanzas y/o diferencias de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo entre hombres y mujeres en el contexto de la pandemia del COVID – 19.
- Identificar las acciones ejecutadas por el área de Talento Humano y por Trabajo Social frente al desarrollo del teletrabajo.

### **1.5. Justificación**

La emergencia sanitaria del COVID – 19 declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha representado una crisis sanitaria y social que ha golpeado sin precedente alguno a la economía global. El cierre y la paralización del sector económico ha sido una realidad difícil de afrontar para los Estados, en especial por las medidas de

cuarenta y de aislamiento social que se han tenido que tomar para controlar la propagación de los contagios por COVID – 19 (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020). El que casi todos los países a nivel mundial hayan tenido que experimentar los estragos ocasionados por esta pandemia, deja expuesto un panorama que necesita ser estudiado, en especial dentro de la dimensión económica – laboral, puesto que con los apartados anteriores se ha hecho evidente el efecto de doble vía que han tenido algunas de las medidas tomadas para contrarrestar la recesión económica ocasionada por la emergencia sanitaria, esto es que al mismo que se trataba de contener la expansión del COVID – 19 con las medidas de cuarentena y aislamiento social, las instituciones y empresas privadas se enfrentaban al desafío y a la incertidumbre de continuar produciendo bajo parámetros nunca antes habían implementado.

El sector laboral ha tenido la responsabilidad de proteger los derechos de los trabajadores alineándose a las recomendaciones dictadas por los Estados, en tanto que las instituciones públicas y las empresas privadas han recurrido a aplicar o incrementar el uso del teletrabajo, entendido como el medio más efectivo para lograr continuar con sus actividades productivas sin que esto les involucre un riesgo para sus trabajadores, dicho esto, al ser el teletrabajo en el Ecuador una dimensión contemplada dentro de su Constitución Nacional pero que ha sido poco implementada antes de la pandemia del COVID – 19, resulta de gran interés para el presente estudio el abordaje de las condiciones bajo las cuales se lo está realizando, considerando en ello las ventajas, desventajas y tensiones que se da en su práctica no solo a nivel de los cargos organizacionales sino además en la variable hombres y mujeres, puesto que si bien es cierto a través de la historia estas últimas han sido particularmente vulnerables dentro de las desigualdades económicas de la sociedad.

Con respecto al teletrabajo en el sector laboral, los Estados han estado direccionando su toma de decisiones en base a un proceso de prueba y error donde los efectos a corto o largo plazo están dependiendo de la resiliencia interna de las propias organizaciones, de los trabajadores y de la población en general (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020). La implementación o el incremento del uso del teletrabajo es una realidad que

supone a las instituciones públicas y empresas privadas nuevas formas de organización y planificación de sus actividades laborales, por lo que ante la emergencia sanitaria del COVID – 19 existe una alta probabilidad de que muchos de los empleadores en el Ecuador no hayan estado preparados para la aplicación del teletrabajo, ya que si bien es cierto realizar teletrabajo bajo una situación de emergencia crea tensiones reflejadas en desafíos inesperados que se van identificando en el transcurso de su aplicación, he aquí la contribución del presente estudio a la problemática que se aborda, puesto que está permitirá contar con elementos que indiquen el estado del desarrollo del teletrabajo en la empresa (objeto de estudio) al igual que la dotara de un horizonte por el cual pueda mejorar la práctica del teletrabajo, contribuyendo a que el diagnóstico realizado mejore la experiencia del teletrabajo de la empresa y de quienes lo realizan.

El ejecutar el teletrabajo mediante un proceso de prueba y error crea la urgencia de que se realice una aproximación a las condiciones y a los recursos con el que se lleva a cabo, puesto que la información disponible corrobora que la aplicación del teletrabajo en el contexto del COVID – 19 ha traído consigo la manifestación de inequidades dentro del sector laboral que minan los derechos laborales de los trabajadores, siendo estas manifestaciones aplicadas mediante estrategias empresariales de tercerización, des responsabilización y especialización (Aruguete, 2020). En este sentido es imposible reafirmar la pertinencia que mantiene el presente estudio con el tema de investigación, puesto que otros datos arrojan que en las inequidades laborales son las mujeres las más afectadas, ya que la crisis actual del COVID – 19 ha elevado la carga de cuidado de los niños y niñas de la familia, siendo las mujeres quienes están invirtiendo 11 veces más de su tiempo a diferencia de los hombres en las actividades de cuidado familiar, esto como consecuencia de los cierres obligatorios de las guarderías e instituciones educativas (ONU Mujeres, 2020). El retrasar o el perder el interés investigativo de abordar la realidad expuesta generaría que se mantengan ocultas estas situaciones de vulnerabilidad que socaban los derechos que los trabajadores han ganado a través de los años, por esto se mantiene como

objetivo el abordar las condiciones por las cuales desarrollan teletrabajo los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

El escenario sobre el que se desplaza el presente estudio es uno definitivamente desconocido, donde los investigadores muy poco han puesto su interés en las condiciones asociadas al teletrabajo en el contexto del COVID – 19, especialmente en la intervención que tiene el área de Recursos Humanos y en ello Trabajo Social, para fomentar y asegurar una cultura organizacional respetuosa y garantista de los derechos de los trabajadores. Si bien es cierto, ningún profesional ha sido formado para dirigir su actuar profesional en el escenario que presenta el COVID – 19, sin embargo, son los Trabajadores Sociales los profesionales preparados para recuperar estratégicamente los derechos de los trabajadores, mediante el diseño y la ejecución de nuevas herramientas para abordar y responder a las necesidades de la población, en este caso de los trabajadores en el sentido estricto en que este estudio base su interés en el sector laboral (Turchetti & Sánchez, 2020).

Esta investigación se presenta como el camino que permitirá que se realice un abordaje desde la perspectiva de Trabajo Social siendo posible el diagnosticar las condiciones, ventajas, desventajas y tensiones del teletrabajo en los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, así mismo se podrá ampliar la intervención del área de Recursos Humanos/Bienestar Social para enfrentar las situaciones de vulnerabilidad que se hubiesen profundizado en la práctica del teletrabajo. El investigar la dinámica en la que se realiza el teletrabajo favorecerá el fortalecimiento de las políticas internas de la empresa (objeto de estudio) al igual que dará luces para la implementación de una estrategia de teletrabajo enfocada en equiparar y complementar los esfuerzos de la empresa y de los trabajadores para mantenerse operativos en el mercado laboral.

La presencia de los Trabajadores Sociales dentro de los esquemas organizacionales de las empresas aporta a que sea posible la configuración de acciones claves dirigidas a superar los desafíos del teletrabajo, ya que es

imprescindible destacar que su intervención puede actuar como medio para promover los cambios sociales dentro de la cultura organizacional en la que se mueven los trabajadores (Urra Canales, 2013).

La información que se genere con esta investigación servirá como referente para elevar el nivel de respuesta de la empresa ante las posibles condiciones de riesgo que estuviesen experimentado los trabajadores que realizan teletrabajo, así mismo se podrá llegar a un mayor balance entre las ventajas y desventajas dadas por esta modalidad, puesto que si bien es cierto, al mismo tiempo que se logra obtener beneficios en el ahorro de dinero por el traslado, en la reducción de costos por combustible, en el pasar más tiempo físico dentro de casa, en el compartir los alimentos con la familia también se presenta una contraparte donde se reducen las posibilidades de ocio y de cuidado personal, se borran los límites que establece un horario laboral fijo, se pierde las comodidades que ofrece el trabajar desde una oficina, se presentan dificultades de acceso a las Tecnológicas de la información y la comunicación, entre otras (Ambrosio, 2017).

En resumen, el reto para esta investigación es identificar las condiciones, las ventajas, tensiones y desventajas que se dan en torno al teletrabajo desarrollado en el contexto del COVID – 19, puesto que se ha evidenciado que el conocer la experiencia que viven los trabajadores en relación con su teletrabajo es un camino para fortalecer las condiciones o aspectos que están generando un malestar, tales como la jornada extensa de horario, la delimitación de la jornada laboral, el respeto a la intimidad y al tiempo del trabajador, el control rígido y la alta demanda de la productividad (Pérez Pérez, Vela Jiménez, Abella Garcés, & Martínez Sánchez, 2015).

Finalmente, la ejecución de esta investigación es imprescindible por cuanto los Profesionales en Trabajo Social tienen la responsabilidad de ser promotores de cambios encamados en una lógica de justicia y sensibilización social, aspectos que se tomarán en consideración para el desarrollo del presente trabajo investigativo. Este responde por tanto a una línea de investigación de Estado Social de Derechos que se caracteriza por analizar el crecimiento económico

asociado al desarrollo humano, en el que la regularización de los derechos es esencial para alcanzar la transformación de los hechos sociales que afectan al ser humano. Esta investigación se convertirá en el primer referente del Ecuador donde se aborde las condiciones del teletrabajo en el contexto de la pandemia, considerando el nivel de los cargos organizacionales, las desigualdades de género y las acciones de la empresa en concordancia a los lineamientos legislativos establecidos en la normativa nacional e internacional.

## **CAPITULO 2: MARCOS REFERENCIALES**

### **2.1 Referente Teórico**

El soporte teórico bajo el que se centra esta investigación parte de una visión integradora donde cuyo planteamiento se caracteriza por proporcionar elementos fundamentales para el abordaje de la realidad social investigada. La fundamentación teórica que se ha desarrollado en las líneas siguientes ofrecen premisas por las que se dará un sustentación y explicación de los resultados que arroje el presente trabajo, de tal manera que sea posible establecer recomendaciones y lineamientos basados en resultados verificables y confiables dando paso e incentivando a que otros investigadores se interesen por profundizar lo tratado dentro de este trabajo.

Las teorías empleadas para comprender y analizar las condiciones diferenciales del grupo de estudio han sido: la Teoría ecológica de sistemas, perspectiva desde la que se plantea que el desarrollo del ser humano está en constante influencia por el entorno en que se desenvuelve, donde las variaciones de su comportamiento corresponderán a esta influencia ejercida.

Así mismo la Teoría de motivación e higiene de Herzberg, que hace énfasis en la manera en que la motivación y la higiene influyen en la satisfacción de las necesidades básicas de la persona, elementos que refiere ser de alto impacto a analizar dentro del ambiente laboral. Especialmente, debido a que la motivación es un eje sobre el cual se promueven acciones que le permitirán al individuo desarrollarse de mejor manera mientras que, la higiene atañe el análisis de las necesidades fisiológicas y de seguridad que son indispensables contemplar dentro de un estudio enfocado en la dimensión laboral.

Y por último la Perspectiva de género, con la que se busca establecer y comprender las condiciones diferenciales que pudieran estar siendo motivadas en el grupo de estudio por los factores culturales de género, desde los cuales se pueden producir factores de desigualdad entre los hombres y mujeres. Su aplicación contribuye a mirar la realidad abordada desde el tratamiento que están teniendo hombres y mujeres dentro del sector laboral, identificando el rol y la participación que está teniendo el hombre y la mujer en las adaptaciones realizadas dentro de este campo productivo a raíz de la pandemia. Siendo así desde este enfoque se corroborará la existencia o no de desigualdades de género al igual que se instará a la empresa privada participante a generar medidas orientadas a superar las desigualdades de ser el caso.

A partir de lo recientemente detallo a continuación se desarrollara a profundidad las nociones teóricas con las que cada una de las teorías detallas aportará al cumplimiento del objetivo planteado en el presente estudio.

### **2.1.1 Teoría ecológica de sistemas**

La pertinencia de esta teoría con la presente investigación, parte de la premisa de que el desarrollo humano experimenta un proceso complejo en el cual el comportamiento humano está mediado por la influencia que ejercen los factores internos y externos de su entorno inmediato.

Su visión se centra en ofrecer una comprensión integral y sistémica en la que tiene lugar el desarrollo humano entendido como aquel donde la persona se

adapta progresivamente a sus entornos inmediatos, acomodación donde el sujeto es influenciado por las relaciones que se producen entre estos entornos y el contexto social que los abarca (Torrico Linares, Santín Vilariño, Andrés Villas, Menéndez Álvarez-Dardet, & López López, 2002). Es decir que apegados al objeto de estudio al que se busca dar respuesta, los/las trabajadores/as están viviendo cambios generados por el efecto que ha tenido la presencia del COVID – 19 en el país propio y en el mundo entero, efectos que podrían estar cambiando la forma en que se venían desarrollando en cada uno de los entornos en los que tenían participación previo a la declaración de la emergencia sanitaria, lo que significa que en este proceso de reajuste existe la probabilidad de que la dinámica de sí mismos y de sus sistemas familiares este cambiado por el nuevo funcionamiento de los entornos en los que participaban, tales como la escuela, el trabajo, espacios de ocio, entre otros.

Este proceso de acomodación se da de forma mutua entre el ser humano y los entornos en los que se desarrolla, es decir que a medida que van cambiando las características esenciales de su entorno el ser humano en cuestión también va a ir experimentado estos cambios de Re adaptabilidad, todo en el sentido de que el entorno moldea al ser humano (Gifre Monreal, 2012). Por esto se está intentando establecer un acercamiento sobre la manera en que la emergencia sanitaria del COVID – 19 ha originado estos cambios, partiendo desde la modificación de las normativas nacionales e internacionales hasta los esquemas productivos, laborales, educativos y sanitarios de cada país; realidad que ha estado incidiendo a su vez en la forma que los seres humanos están viviendo su realidad inmediata, especialmente dentro del ámbito laboral.

La percepción que mantiene la persona de la cual sus entornos y su contexto está tomando otro sentido, en particular si es abrupto, causa en ella un cambio a nivel de su comportamiento que introduce la asignación de un nuevo sentido y de una nueva práctica sobre la realidad en la que debe desarrollarse. Esto por cuanto *“el desarrollo humano es el proceso por el cual la persona en desarrollo adquiere una concepción del ambiente ecológico más amplia, diferenciada y validada, y se motiva y se vuelve capaz de realizar actividades que revelen las*

*propiedades de ese ambiente, lo apoyen y lo reestructuren, a niveles de igual o mayor complejidad, en cuanto a su forma y contenido”(Bronfenbrenner, 1987, pág. 47).*

Es decir que en el caso del grupo de estudio el impacto dado por la emergencia sanitaria, el aislamiento social y la cuarentena se reflejará en la reorganización de su conducta para hacerle frente a la realidad actual y a los factores que ha desencadenado.

El efecto que mantiene los eventos cambiantes de los entornos y del contexto en que se desenvuelve el ser humano, se debe a que esta teoría concibe a los entornos como un conjunto de sistemas secuenciados, en el que uno tiene lugar dentro del otro, similar a la lógica que se puede observar en las “muñecas rusas” (Gifre Monreal, 2012). La aplicación de esta lógica actúa como el medio para comprender la manera en que estos sistemas se interconectan y se interrelacionan permitiendo que la persona pueda tener un óptimo desarrollo, por tanto desde esta perspectiva teórica se podrá realizar una aproximación a la manera en que las medidas laborales aplicadas en la empresa privada participante de este estudio, ha incidido en la práctica laboral de los trabajadores desde sus hogares, dado este último como su principal entorno inmediato en el que se desenvuelve.

A partir de la noción antes mencionada es que esta teoría concibe a esos sistemas interrelacionados bajo cuatro dimensiones sobre las cuales se fundamenta el desarrollo de los seres humanos a raíz de la influencia que ejercen sobre ellos, las interacciones que tienen los sistemas dentro de estas dimensiones guardan una relación muy estrecha con los factores afectivos, sociales, culturales, económicos y políticos que giran alrededor del individuo. En este sentido las dimensiones que concibe Bronfenbrenner como autor de esta teoría son: el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema.

El primero surge como resultado de la participación del individuo en sus entornos inmediatos, los que se caracterizan por ser espacios en los cuales el individuo puede establecer relaciones interpersonales, conducir su comportamiento en

función de los roles establecidos y llevar a cabo una serie de actividades reguladas por el ambiente donde las realiza (Gifre Monreal, 2012). Por ejemplo, en el caso del grupo de estudio sería la familia del trabajador como también podría ser su iglesia, su lugar de entrenamiento físico entre otros.

El segundo integra la relación dada entre dos o más de los microsistemas en el que el individuo participa, el mismo que se amplía al momento en que este decide ser parte de un nuevo entorno, en resumidas palabras el hablar del mesosistema es hablar de un sistema integrado por microsistemas (De Tejada Lagonell, 2015). Por ejemplo, para el grupo de estudio la conexión de este nivel de sistema se ha dado entre el trabajo y la familia a partir del momento en que los/as trabajadores/as se encuentran realizando teletrabajo, relación que mutuamente está en constante incidencia donde sus altos y bajos están en marcados en la experiencia de cómo lo vive el/la trabajador/a.

El tercero hace alusión a la existencia de uno o más entornos en los cuales el individuo no tiene una participación directa, pero que sin embargo los hechos provocados a su interior le afectan en su desarrollo, es decir que aunque no participe activamente los eventos positivos o negativos dados en esos entornos tienen un nivel de incidencia para sí mismo (De Tejada Lagonell, 2015). Por ejemplo, en el grupo de estudio esto se presenta como las políticas estatales o las medidas que ha tomado el Gobierno para fortalecer la actividad productiva y regularizar las actividades laborales en vista de los efectos ocasionados por la emergencia sanitaria del COVID – 19.

Y el cuarto comprende la forma y contenido de la secuencia en que un sistema integra al otro, guardando el orden de que el microsistema está dentro del mesosistema, el mesosistema dentro del exosistema y estos tres están agrupados dentro del macrosistema; este contexto sistémico se particulariza por responder a las creencias culturales e ideológicas sobre las que el individuo a construido su cultura (Gifre Monreal, 2012). Por ejemplo, en el caso del grupo de estudio el macrosistema ligado al tema que se aborda en esta investigación sería el comportamiento social y cultura que pudieran estar manteniendo los

trabajadores entorno al género, ya que existen varias investigaciones que afirman que en la implementación del teletrabajo como una medida de contención del COVID – 19 ha llegado a elevar la situación de vulnerabilidad de las mujeres dentro del sector laboral. Comprendiendo las nociones presentadas por Bronfenbrenner con respecto al macrosistema se entendería que esto se debe a que, aunque cada país ha aceptado las medidas recomendadas por los organismos internacionales su proceso de adaptación es distinto por los patrones culturales a los que responde cada población dentro de su propio territorio.

En definitiva, para esta teoría las interconexiones dadas entre los entornos directos e indirectos de los individuos definen la capacidad del entorno para el desarrollo de la persona, proceso en que la participación, la comunicación y el desarrollo de vínculos contribuyen a su adaptación ante cualquier cambio presentado en su contexto. Es indiscutible que el ser humano se encuentra y se mantiene vinculado a una serie de sistemas en los que le es posible desarrollarse en la medida que estos interactúan, de tal manera que el carecer de este elemento básico de interconexión podría afectar su nivel de respuesta ante los cambios positivos o negativos producidos en el medio del que es parte.

### **2.1.2 Teoría motivación e higiene de Herzberg**

Esta teoría desarrollada por Herzberg, plantea que el individuo responde a un doble sistema de necesidades que dentro del ámbito del trabajo se caracterizan por responder a diferentes estímulos. Estos dos sistemas de necesidades son trabajados bajo la noción de “motivación” e “higiene”, el primero involucra aquellas variables sobre las cuales el trabajador tiene control, debido a que se vinculan de forma directa con las actividades que desarrolla; mientras que el segundo comprende el ambiente en el cual el trabajador ejerce su trabajo, es decir que está relacionado con aquellas variables sobre las cuales el trabajador no tiene control (De Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012).

Se puede entender por tanto que las variables que se establecen dentro de los factores higiénicos serían el sueldo; los beneficios sociales y corporativos; las políticas internas y otras asociadas a las condiciones físicas y ambientales de su

lugar de trabajo. Variables que tienen un alto impacto al momento de analizar la motivación de los empleados ya que cuando son óptimas las empresas tienen trabajadores satisfechos, que evidencian un mejor desempeño y eficiencia al momento de realizar su trabajo.

Por lo contrario, las variables de los factores motivacionales serían las asociadas a los sentimientos de crecimiento individual y profesional, a la autorrealización dentro de su trabajo, al reconocimiento hacia su quehacer profesional entre otros. Variables que de no ser satisfechas generan insatisfacción en los trabajadores por la falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento, de tal manera que al descuidar la empresa estos factores el trabajador tiene a perder progresivamente su interés en el trabajo al igual que su sentido de pertenencia dentro de ella.

El considerar dentro del presente estudio el abordaje de estos factores de satisfacción e insatisfacción permitirá que la investigación desarrolle un alcance en las condiciones que están siendo atendidas o desatendidas en función de la motivación y compromiso que evidencien los trabajadores en el ejercicio de su trabajo. Se podrá no solo identificar los aspectos que está considerando la empresa para el desarrollo de sus trabajadores, sino que también será posible diagnosticar y establecer recomendaciones sobre la realidad presentada.

En resumen, esta teoría comprende a la higiene como un factor independiente en el que tiene lugar los sentimientos de insatisfacción que perciben los trabajadores desde su contexto laboral, escenario que al carecer o ser aplicada incorrectamente las condiciones físicas de trabajo, de seguridad social, reglamentos internos u otros, imposibilitan al trabajador a experimentar una fuerte motivación visibilizada en la presencia de una insatisfacción total o parcial. Así mismo asume a la motivación configurada a una serie de factores específicos en la que la percepción satisfactoria de los trabajadores tiene lugar en cuanto al sentido que asignan a sus actividades laborales, teniéndose por tanto como resultado a un trabajador estimulado a nivel de su desempeño y motivación (Manso Pinto, 2002). Se puede decir que la diferencia entre la motivación y la

higiene es que mientras uno genera satisfacción el otro produce insatisfacción siendo imposible para cada uno generar lo que el otro compone.

Los dos grandes planteamientos de esta teoría son: que la satisfacción y la insatisfacción son factores diferentes e independientes y que el aumento del salario sin la mejora de las condiciones sobre las que los trabajadores trabajan, no representa un indicador de aumento motivacional, en este último plano la presencia de lo indicado representa un riesgo para la empresa en el sentido que abre la posibilidad de que los trabajadores eleven sus expectativas en cuanto a los reajustes salariales sin que necesariamente sea algo aplicado para todos ellos.

El aporte realizado por esta teoría dentro del sector laboral provocó que su acogida e implementación sea mucho mayor en este medio, ya que las empresas son una parte fundamental del desarrollo de los trabajadores, tanto a nivel personal como familiar. Bajo esta perspectiva resulta necesario que las empresas sean capaces de fomentar en sus trabajadores un comportamiento flexible y creativo en el que al mismo tiempo que es capaz de establecer sus necesidades no pierda el sentido asignado a su trabajo.

Visto el ambiente laboral como una dimensión vital a considerar en el desarrollo del individuo como trabajador, es que las bases de esta teoría parten del estudio realizado por Herzberg denominado: *“La motivación en el trabajo”*, con el cual entrevistó a 200 trabajadores de una industria ubicada en Pittsburgh en los cuales indagó aspectos que se les hubieran presentado en el trabajo, que les hubiesen generado un incremento en su nivel de satisfacción laboral y que hubiesen por lo contrario disminuido dicha satisfacción; este ejercicio investigativo estuvo compuesto por varios criterios de los que se destacan: la realización, el reconocimiento al desarrollo de sus actividades laborales, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y las oportunidades de promoción (Garrote Yáñez, 2018).

Con este estudio Herzberg concluyó que los factores que generan satisfacción no son los mismos que producen insatisfacción en los trabajadores, aunque no son términos opuestos pero tampoco iguales el aporte que realiza a la

consecución del objetivo presente permitirá incorporar en el análisis de la realidad del grupo de estudio su experiencia entorno a sus logros alcanzados, a su crecimiento y desarrollo personal, a la responsabilidad con la que realizan su trabajo, los incentivos dados en pro de su reconocimiento, esto desde el enfoque de satisfacción laboral, al igual que se tomaran en consideración la administración y aplicación de políticas internas en la empresa, la calidad de supervisión ejercida para con los trabajadores, el desarrollo de las relaciones interpersonales y otras condiciones físicas y ambientales del contexto laboral en el que se desenvuelve el grupo de estudio, esto desde una mirada a la insatisfacción laboral.

### **2.1.3 Enfoque de género**

Se ha considerado esencial incorporar en la presente investigación el enfoque de género, en vista de que este es entendido como la categoría que encierra los roles, las identidades y aquellos valores que son asignados a los individuos por ser hombres o mujeres, los mismos que son atribuidos en el proceso de interrelación que mantienen con los otros en los entornos en que socializan (García Calvente, Marcos Marcos, & Julia, 2016). De esta manera el hablar del enfoque de género o también perspectiva de género implica el estudio realizado a las instituciones que configuran la sociedad, tales como las privadas, públicas, civiles y otras en las que se establecen los consensos concernientes al género.

La mirada que se ofrece desde el enfoque de género plantea un acercamiento a la igualdad y equidad dentro de las relaciones que se definen entre las mujeres y los hombres, escenario en el que es importante que los cambios en la manera en cómo se percibe y se vive el género dentro de los procesos de socializan, surjan desde los mismos hombres y mujeres. Por esto, para este estudio se ha tenido presente que aunque se han dado varios avances en la incorporación del enfoque de género en las política públicas con las que se intenta regular el funcionamiento de los sectores de la sociedad, aún existe un largo camino por recorrer para lograr

superar las desigualdades dadas entre los hombres y las mujeres, especialmente dentro del ámbito laboral, realidad que ante la pandemia se pudo haber agudizado en el Ecuador tal como lo han mostrado las investigaciones desarrolladas en otros países.

El abordar la realidad que se investiga desde el enfoque de género es un proceso clave para visibilizar posibles situaciones de vulneración que se estuviesen presentando o agudizando en las mujeres que realizan teletrabajo, se puede decir que este enfoque permitirá analizar la influencia ejercida de las relaciones de poder dentro del desarrollo del teletrabajo como también la identificación de posibles oportunidades potenciales de desigualdad de género.

El enfoque de género actúa como una herramienta por la que se puede comprender y contextualizar la información que se intercambia, se produce y se difunde en las relaciones de los hombres y mujeres, en el caso del grupo de estudio, entre los trabajadores y trabajadoras que realizan teletrabajo, así mismo además de su nivel de comprensión y contextualización también actúa como una herramienta en la que es posible la modificación de aquellas estructuras patriarcales que confluyen en dicha interacción (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 2017).

Las posibilidades de abordar las realidades sociales desde los elementos de comprensión, contextualización y modificación de lo que se dice y se hace respecto al género, permite que desde este enfoque se busque un desarrollo más equitativo para todos los individuos, en el que es necesario la erradicación de todo trato desigual indistintamente del ámbito en el que se coloque a la persona en una situación de desventaja por su género. Por la importancia que tiene el género dentro del ambiente en que se desarrolla el ser humano, es que los gobiernos a través del tiempo permanecen trabajando en la configuración de políticas por las cuales especialmente se contrarreste las desigualdades que viven las mujeres social, cultural y laboralmente, puesto que si bien es cierto estas desigualdades se presentan no por un factor biológico sino más bien por los conceptos que se ha llegado a entretrejer con respecto al género.

Este enfoque implica analizar las realidades de género partiendo de una mirada feminista, expresión por lo que actualmente las políticas e instituciones estatales dedicadas a solventar las brechas de desigualdad entre los géneros han ido incrementándose, teniendo presente que los Estados deben procurar manejar un enfoque de género donde se fortalezca y se atiendan las necesidades de las mujeres especialmente en aquellos escenarios donde experimentan discriminación y desigualdad por su género (Serret Bravo, 2008). Es decir que la aprehensión de este enfoque en la intervención de los Estados es fundamental para visibilizar a las mujeres dentro del lenguaje y del que hacer social provocando una transformación radical entre lo que se observa y lo que debe de ser para lograr un trato más equitativo y justo entre los géneros.

La transversalidad del género dentro de las respuestas estatales que aterrizan en los ámbitos que configuran el funcionamiento del Estado, representa un avance hacia la equidad e igualdad puesto que esta se basa en los principios de no discriminación, igualdad de trato y oportunidades de desarrollo para los/as individuos de la sociedad en general. Pretendiéndose desde esta perspectiva el acceso a las condiciones en términos de igualdad, la planificación de las políticas públicas dirigidas a la superación de las desigualdades y la identificación y evaluación de los impactos que han tenido los avances alcanzados dentro del campo de la igualdad entre géneros (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 2017).

En definitiva, el enfoque de género ha sido impulsado desde una vertiente feminista donde sus nociones teóricas están orientadas a cuestionar y debatir los estereotipos que impiden a la mujer desenvolverse bajo las mismas oportunidades que los hombres, planteándose de esta manera la elaboración de nuevos conceptos o contenidos que incidan en las construcciones sociales de la sociedad puestas sobre la igualdad y equidad.

## 2.2 Referente Conceptual

### 2.2.1 Pandemia del COVID – 19 (SARS-CoV-2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) concibe como pandemia a la propagación de una nueva enfermedad dada a escala mundial, la misma que se caracteriza por causar un alto impacto en la población debido a que la mayoría de las personas que la contraen no han desarrollado su sistema inmunológico para contrarrestarla (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020). Las pandemias que se han registrado en el transcurso de la historia se han relacionado en gran parte a la presencia de virus gripales con afectación a todo el grupo poblacional, es decir que, aunque afectan más a unos que otros no hacen distinción de grupos etarios u otras características.

En el mes de diciembre del 2019 desde la República Popular China se dio alerta *“sobre la presencia de un brote epidémico de una nueva enfermedad respiratoria grave (SARS)”* (Villegas Chiroque, 2020, pág. 03). A partir de esta comunicación la Organización Mundial de la Salud procedió a declarar a nivel mundial la alerta sanitaria estableciendo recomendaciones a los países para la contención de la pandemia. La misma que al transmitirse vía respiratoria mediante el contacto de persona a persona, origino que su control sea todo un reto al igual que su transmisión sea incontenible.

La **sintomatología** que comprende esta enfermedad respiratoria comprende, malestares generales a nivel del cuerpo, elevación de la temperatura corporal, dificultad respiratoria y nauseas, siendo su periodo de incubación de 5 días aproximadamente; tiempo después en que la enfermedad puede presentarse de manera leve, severa o crítica dependiendo de la edad y de los factores de riesgo preexistentes en la persona que la presenta, tales como: enfermedades cardiovasculares, estado de embarazo, diabetes, enfermedades respiratorias, problemas hepáticos, hipertensión, cáncer y otras condiciones que pudieran incidir en su estado de salud (Villegas Chiroque, 2020).

Al 19 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud *“obtuvo datos donde ya existían 209.839 casos confirmados de COVID – 19, de los cuales 8.778 fallecieron”*(Cuero, 2020, pág. 1). A partir de estas cifras se consideró que **agentes potenciales de contagio** eran aquellos portadores asintomáticos y aquellos que al tener síntomas leves continuaban teniendo contacto con las demás personas, cabe indicar que desde la fecha antes indicadas los casos identificados y las muertes dadas por las causas derivadas del COVID – 19 han ido aumentando, aún más al no contar con un tratamiento que no solo contrarreste los síntomas sino que también elimine por completo al virus dentro del organismo del portador.

Al continuar expandiéndose esta enfermedad en gran escala, el sistema sanitario ha entrado en una etapa de colapso y saturación en la que la captación e identificación masiva de casos positivos y bajo sospecha han frenado su nivel de respuesta, ante lo que los Gobiernos han optado por mantener en casa a aquellos pacientes con una sintomatología leve para reservar los espacios de los centros de salud para aquellos casos severos y críticos, priorizando de alguna manera la alta demanda de atención médica.

Bajo este contexto, esta emergencia sanitaria ha influido drásticamente en las costumbres y hábitos con los que las personas se venían desenvolviendo previo a la aparición del COVID – 19, de tal manera que los países han tenido que implementar una serie de medidas orientadas a contener lo máximo posible la proliferación del virus, en especial la **implementación de medidas dirigidas al cuidado** que deben tener las personas para reducir sus posibilidades de contagio, en este sentido las medidas han sido la higiene de manos, uso constante de gel o alcohol, uso de mascarillas para evitar que las bacterias internas salgan al estornudar o toser y el refuerzo de la bioseguridad en aquellas profesionales o personas que tratan a los contagiados o posibles contagiados (Villegas Chiroque, 2020).

Seguido de esto, los Estados a nivel global se han visto en la necesidad de aumentar las medidas de protección para su población por lo que se han

declarado en estado de excepción, han entrado en una fase de cuarentena, de aislamiento, de restricción de la libre circulación, de distanciamiento y aislamiento social, lo cual enlazado al alto impacto que ha ocasionado esta pandemia en el sector económico, educativo y sanitario ha provocado que la población empiece a experimentar factores adversos en su salud, reflejados en la incertidumbre, el temor, la ansiedad, el estrés, la angustia hacia lo desconocido, la frustración e irritabilidad ante el no poder hacer nada para frenar determinadamente el avance del COVID – 19.

El declararse en **estado de excepción** significa que el Gobierno reconoce que se encuentra atravesando un estado de emergencia y una crisis extrema producida por las manifestaciones de condiciones y situaciones excepcionales que involucran un peligro eminente e inevitable para el país (Melo Delgado, 2015). Es una medida que solo es tomada bajo las circunstancias en las cuales las facultades y recursos ordinarios del Estado se han agotado y han resultado insuficientes para superar la gravedad extrema presentada, es decir que nace ante la imposibilidad del Estado para salvaguardar el bienestar de la población por los medios habituales para mantener el orden y funcionamiento público.

He aquí a la implementación de la cuarentena, el confinamiento, el aislamiento social, el distanciamiento social y la restricción de la libre circulación como las medidas extraordinarias tomadas para afrontar la realidad presentada por la pandemia; es así como **el aislamiento** se emplea para prevenir la propagación de un agente altamente contagioso con la finalidad de precautelar la salud y salvaguardar la seguridad y bienestar de quienes pudiesen estar expuestos (Michigan Department of Community Health, 2013). En todo caso el termino de **aislamiento** dentro del panorama del COVID – 19 es aplicable en la lógica de separar físicamente a las personas que tienen o podrían tener la enfermedad con quienes están comprobadamente sanos.

Por otra parte, **la cuarentena** es considerada una medida del sistema sanitario con la que se busca controlar la enfermedad contagiosa manteniendo aislado a la persona que ha estado en contacto directo con algún contagiado, esto durante

el tiempo en el que se desarrolla el virus, disminuyéndose así las posibilidades de transmisión a otras personas sanas (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020). Por lo general la cuarentena es de corto plazo, solo dura el tiempo de incubación del agente en el organismo para luego verificar si la persona que se ha expuesto a ser contagiado se encuentra reactiva o no a la enfermedad, también se puede extender este concepto a la regularización de la no asistencia de los eventos masivos o la suspensión de eventos públicos.

El control sobre la asistencia masiva en los lugares de concurrencia pública o de traslado masivo como los medios de transporte representa parte de las medidas de **restricción de la movilidad humana**, con esta medida no se le imposibilita a las personas a desplazarse de un lugar a otro o la salida de su país de origen a otro externo, sino más bien para evitar posibles factores potenciales de contagio se limita ese derecho de movilidad (Zambrano Gende, 2019). Controlando el aforo de asistencia hacia ciertos puntos, el cierre de frontera permanente o parcial para evitar que el virus salga o ingrese o la organización para asistir a los lugares de abastecimiento de los recursos dispensables para la satisfacción de las necesidades propias y familiares, todo este conjunto de factores apunta a una acción desesperada para evitar que las cifras de contagiados y fallecidos por el COVID – 19 continúe aumentando.

Por otra parte, **el distanciamiento social** es una variable que dentro de esta pandemia se ha llegado a aplicar como aquel por el cual los individuos deben mantenerse al margen de los lugares de concurrencia respetando un cierto nivel de distancia al momento de establecer interacción alguna con los demás, es una forma de evitar el contacto directo entre las personas. Es una medida que se ajusta bastante bien en cuanto a su aplicación ante circunstancias donde existen individuos contagiados de alguna enfermedad, ante el desconocimiento de definir quienes son portadores y quienes no, es una estrategia que definitivamente aporta a repetir un comportamiento de riesgo de contagio; cabe señalar que el hablar de distanciamiento social esto también atañe el cierre de lugares de asistencia o frecuencia masiva de personas, tales como las escuelas, los centros comerciales, los parques, las oficinas y otros.

Dentro de este panorama **el confinamiento** al igual que el distanciamiento es una medida de impacto comunitario, puesto que cuando las medidas anteriormente detalladas no han sido aplicadas y asumidas por la población el Estado inicia un proceso donde combina varias estrategias dirigidas a reducir drásticamente las interacciones y relaciones sociales, la restricción de la circulación, la suspensión de los medios de transporte y otros para contener de forma determinante aquellos factores que aportan a la propagación de la enfermedad (Sánchez Tierraseca, Balmaseda Serrano, & Hernández Bertó, 2020). En resumen, se puede terminar que la cuarentena es aplicable cuando existe la probabilidad de que la persona este contagiada, mientras que el aislamiento debe ejecutarse cuando se ha ido de la sospecha a la confirmación del contagio; así mismo el distanciamiento concierne la separación física entre los individuos a diferencia del confinamiento que implica un nivel de intervención estatal más profundo, donde las medidas son más drásticas y determinantes para evitar la continuidad de los contagios, es una forma de introducir normas más radicales.

La pandemia del COVID – 19 ha desbastado sin contemplaciones a la sociedad entera, donde resulta evidente la manera en que la crisis sanitaria a involucrado la **manifestación de desigualdades** no solo con respecto a la salud sino principalmente dentro del sector laboral donde las desigualdades de género ya existentes han tomado mayor fuerza, por esto se considera indispensable que los Estados incorporen dentro de sus medidas de contención un análisis género, visibilizándolas dentro de esas medidas tomadas, esta nueva situación provista por el COVID – 19 requiere ejecutar un enfoque de género sobre el cual se continúe en el trabajo por comprender las situaciones que viven las mujeres en el sector laboral (Del Río Lozano & García Calvente, 2020).

Sin lugar a duda, el impacto suscitado por la emergencia sanitaria del COVID – 19 a nivel global ha dejado un escenario económico, social, educativo y sanitario duramente golpeado, en el que las medidas emprendidas para su superación han sido claves ante una realidad nunca antes acontecida, cabe mencionar que esta pugna de no dejarse vencer por una situación tan excepcional como está ha

dado paso a que los Estados no respondan de forma completa e integral a las necesidad que no han dejado de existir dentro de su población, llegándose a profundizar las desigualdades ya existentes dentro de la accesibilidad a la educación por la falta de recursos para la obtención de medios tecnológicos, la pérdida de empleos, la ausencia completa del poco ingreso que algunas familias tenían previo a la pandemia, la inaccesibilidad a una atención medica por el colapso del sistema sanitario y la elevación desmedida de los insumos médicos.

### **2.2.2 Trabajo desde el contexto de la pandemia del COVID – 19**

La emergencia sanitaria del COVID – 19 ha desencadenado una crisis global reflejada en la inestabilidad que están atravesando los países en sus sistemas sanitario, educativo y económico, en este último la pérdida de los trabajos y la disminución de las fuentes de empleo se ha mostrado como el inicio de los problemas económicos por los cuales van a tener que atravesar, se puede decir que este quebrantamiento económico ha sido mayormente visibilizado en los países con una política débil en el mantenimiento de la relación laboral y en aquellos donde su economía se fundamentaba en las empresas de servicio y en las actividades de subempleo.

Ante este escenario cada país ha tenido que implementar medidas para hacerle frente a su nueva realidad, acogiéndose a las estrategias recomendadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), organismo que planteo el confinamiento de la población como la mejor medida para que estas permanecieran dentro de sus casas sin riesgo de contagio. Aunque el confinamiento obligatorio y la restricción de la libre circulación de los individuos contribuyeron a amortiguar de alguna manera los efectos ocasionados por la pandemia también generó la paralización de las industrias, empresas privadas e instituciones públicas afectándose colateralmente al sector económico – productivo.

La economía a nivel global ha comenzado a experimentar un proceso de recesión desembocada principalmente en el aumento masivo de los indicadores de desempleo, ante lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se ha

planteado otras medidas como la disminución de las horas de trabajo, estrategia que ha acarreado la pérdida de aproximadamente 305 millones de empleos, aunque su finalidad nunca estuvo orientada a generar tal impacto, con la pandemia y los efectos derivadas de ella el aumento del número de desempleados fue inevitable; ante este panorama incluido en el aislamiento social como una medida de carácter preventivo y obligatorio se obtuvo como resultado el confinamiento de casi el 90% de la población a nivel mundial, medida que sin bien permitió reducir la saturación en el sistema sanitario también reveló la incapacidad de los Estados de ejecutar medidas eficientes para resolver la crisis, especialmente la económica (Giniger, 2020).

Desde este punto, los Estados han tenido que aumentar sus esfuerzos para desarrollar políticas laborales y sociales que le permitan reactivar la economía interna de su territorio, ya que los efectos de la pandemia del COVID – 19 son intensos y complejos, se puede afirmar que las nuevas políticas que se logren reforzar o implementar deben involucrar la protección al empleo y a las actividades productivas; puesto que las dimensiones que se consideren dentro de las medidas tomadas dependen de las políticas sociales y económicas que los países hayan establecido (López Ahumada, 2020).

La paralización del sector económico ha conllevado a que cada Estado se cuestione el modelo de desarrollo económico bajo el que han venido trabajando, de manera que para evitar el colapso definitivo de su sistema financiero han recurrido a establecer nuevas estrategias como una forma de contrarrestar la ruptura económica experimentada por el COVID – 19, he aquí el surgimiento del Teletrabajo como la medida más acertada para que los trabajadores continúen conservando sus fuentes de trabajo y las empresas continúe manteniéndose operativas.

Lo que hizo posible la práctica del teletrabajo como una medida de contención económica ha sido la permanente evolución de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación (TIC), el esquema de trabajo que propone esta

modalidad laboral ha dado paso a repensar las relaciones laborales existentes, optimizándose y potencializándose los beneficios derivados de esta modalidad.

El **teletrabajo** es definido por tanto como una modalidad laboral que involucra la organización y realización del trabajo fuera de las instalaciones de la empresa, en general su práctica se la realiza desde el domicilio del trabajador, de forma remota y mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Pérez Sánchez & Gálvez Mozo, 2020).

En otras definiciones se agrega la variable de que es una modalidad donde la realización del trabajo se da con el soporte tecnológico, involucrando una remuneración por el trabajo desempeñado (Bonilla Prieto, Plaza Rocha, Soacha De Cerquera, & Riaño Casallas, 2014). Se trata entonces de una modalidad que aunque no es nueva ha tomado mayor fuerza por sus ventajas evidencias durante la pandemia, resulta realmente ventajoso el despliegue de las actividades laborales desde distintos lugares diferentes al espacio de trabajo que ofrece la empresa.

Al representar el teletrabajo una forma por la cual se hace viable la organización del trabajo es que este acuñe una serie de **principios** que le demandan a la propia organización un cambio a nivel de su cultura organizacional, donde tiene lugar la importancia de potencializar las capacidades, habilidades y competencia de sus teletrabajadores a fin de generar una nueva relación laboral centrada en los valores de confianza y cooperación.

**Los principios que integran al teletrabajo son:** la *voluntariedad*, por la cual la decisión de realizar teletrabajo debe ser a través de un proceso voluntario más no obligatorio o forzado; la *reversibilidad*, por la cual el trabajador tiene el derecho de retornar a realizar su trabajo desde la modalidad en casa a la presencial es decir que el empleador debe mantener disponible el puesto de trabajo que desempeñaba el teletrabajador en su trabajo presencial previo al de trabajo remoto; *perfil del trabajador*, donde el empleador debe evaluar si el trabajador cumple con las competencias y habilidades para esta modalidad de trabajo al igual que si sus actividades son también realizables desde esta

práctica; *contrato individual*, la relación contractual entre el trabajador y su empleador mantiene las mismas características, derechos y obligaciones por ambas partes que un contrato celebrado bajo la modalidad presencial; y formación y capacitación, los teletrabajadores tienen los mismos derechos que el trabajador presencial a ser formado y capacitado en pro de su crecimiento profesional, estando inclusive sujetos a los mismos formatos de evaluación de desempeño que los presenciales (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

Por otra parte en cuanto a los mecanismos por los cuales se puede dar el teletrabajo se ha definido que su **desarrollo puede ser por objetivos**, es decir que el trabajador cuenta con un tiempo para la entrega de su trabajo, el cual debe ser entregado dentro de los periodos establecidos el empleador y el teletrabajador y **en línea**, comprende el desarrollo de las actividades laborales tal como si estuviese en la oficina, pero mediante el uso de un dispositivo (Giniger, 2020).

**La finalidad de la aplicación del teletrabajo** dentro del contexto generado por el COVI – 19 en el mercado laboral, es el de actuar como un medio que facilite la activación de la economía no solo nacional sino también global, de cierta manera resulta fácil comprenderlo como aquella estrategia con la que se bloquea y se contrarresta la paralización generada inicialmente por esta pandemia. Algunos investigadores han definido su aplicación como una previsión transversal entendida como una medida con la que se intenta solucionar los problemas del mantenimiento u operatividad del sector productivo, ya que esta crisis a provocado que el sector de trabajo se mantenga produciendo bajo condiciones anormales que han demandado la búsqueda de la implementación de medidas que se ajuste en mayor proporción al nuevo escenario al que se está enfrentando el mundo entero (López Ahumada, 2020).

El teletrabajo por su alta adaptabilidad a las medidas de asilamiento y cuarentena se ha convertido en una herramienta fundamental para superar los efectos ocasionados por el COVID – 19, puesto que la pandemia ha incidido radicalmente en las relaciones laborales a las cuales la población estaba habituada. En este

punto ha sido posible identificar que entorno a la protección de los derechos de los trabajadores se ha estado gestando una limitación en los horarios de trabajo y la conciliación de la vida individual y familiar, interfaz en el que no solo se han producido beneficios para el empleador y los trabajadores sino también desventajas para este último.

**Entre las ventajas apreciadas en el teletrabajo** se puede encontrar la *flexibilización del espacio de trabajo*, en la cual el trabajador tiene la oportunidad de escoger el tiempo más adecuado y el espacio más pertinente para hacer sus actividades; *el uso de las herramientas tecnológicas*, con las cuales es posible establecer contacto desde cualquier lugar especializando la comunicación y el trabajo remoto; *la conciliación del tiempo*, que supone la organización de las actividades del trabajo mediante la práctica a distancia, en cuya organización debe caber la satisfacción de las necesidades personales y familiares, cabe resaltar que finalmente existen estudios que corroboran que este beneficio es uno de los retos más complejos que involucra el teletrabajo; *mayor productividad*, reflejada en el aprovechamiento del tiempo de desplazamiento de la casa al trabajo y viceversa y **el descongestionamiento del espacio**, donde el trabajo desde casa contribuye a que se evite el concentramiento de los trabajadores en una misma oficina, disminuyéndose los riesgos de contagio (A. Querol & Sáez Soro, 2011).

El teletrabajo visto como un medio y no un fin, aporta a mejorar la competitividad de quienes estructuran el mercado laboral, práctica en que las ventajas y los beneficios que mantiene tanto para el empleador como para el trabajador son visibles, se puede decir que con los avances que se han dado en el sector de la tecnología y las herramientas que comprende esta forma de trabajo cada vez se va alcanzado índices más altos de popularidad en mercado laboral, de tal manera que luego de haber puesto en marcha el teletrabajo en el contexto de la pandemia, existen empresas que han dado el paso de incorporar en sus equipos trabajadores desde esta modalidad.

Por otra parte al igual que ha sido posible mencionar las ventajas existentes también ha sido posible visibilizar las **desventajas** que se entreguen en su práctica, siendo estas: la ausencia de las relaciones interpersonales por medio del contacto persona a persona, dificultades para obtener soporte inmediato, sobrecarga laboral, delimitaciones para el balance entre el trabajo y la vida personal, complicaciones en la protección social y seguridad laboral, exceso en el control y supervisión en el tiempo y calidad del trabajo realizado y dificultad para mantener la estructura organizacional de la misma manera que en la modalidad presencial (Urioste, 2020). Las dificultades que se tornan en la ejecución del teletrabajo se presentan en dos vías, tanto para el trabajador como para el empleador la manera en que se superen estos factores depende estrictamente de la cultura de trabajo que mantenga la empresa u organización, ya que de ignorárselas los niveles de insatisfacción para los teletrabajadores podría incrementar produciéndose un debilitamiento en la calidad de vida laboral.

Finalmente, dentro de las desventajas que confluyen en el desarrollo del teletrabajo **los inconvenientes en el equilibrio de la vida laboral y personal** se establecen como un eje central de discusión de la balanza, ya que esta surge como la relación centrada en la organización y redefinición de los límites del tiempo y espacio en el trabajo. El análisis de las dimensiones contempladas en este margen de equilibrio puede darse desde un modelo de **simultaneidad** donde el teletrabajo y la familia están superpuestas dentro de un mismo espacio y tiempo; desde el modelo de **intermitencia** donde el teletrabajo acompañado de la realización de las tareas domésticas y las responsabilidades familiares se dan mediante un mecanismo sucesivo de intervalo de tiempo, en el que al darse cada actividad la una seguida de la otra se evita la superposición entre ellas y desde el modelo de **compartimientos estancos**, en este el tiempo dedicado al teletrabajo y el asignado a las demás actividades de la familia y el hogar se separan de manera clara y terminante, manteniéndose los mites de principio a fin entre lo uno y lo otro, cabe señalar que contempla que la interrupciones dadas en el trabajo y la familia se puede dar mínimamente (Gálvez Mozo, Mujeres y teletrabajo: más allá de la conciliación de la vida laboral y personal, 2020).

Estos modelos desde los que se intenta responder las formas en que se puede llegar a equilibrar el teletrabajo con la vida personal representan una reflexión en torno a la manera en que el trabajador desarrolla su jornada laboral, sobre el ejercicio de su teletrabajo y sobre sus responsabilidades con su sistema familiar, al igual que sobre su capacidad para activar cursos de acción en la manera de estructurar y organizar su vida.

En definitiva, el teletrabajo es visto como una medida y una técnica empleada para organizar el trabajo mejorando su conciliación con la vida personal, actúa como una modalidad en la que los trabajadores resignifican su quehacer profesional ligado a los cambios que surgen dentro del sistema donde realizan teletrabajo. Sin lugar a duda, es imposible obviar el impacto que ha tenido en su práctica los cambios tecnológicos, los mimos que en esta pandemia han sido de gran incidencia en las empresas y en el funcionamiento de la economía, demandándoles a los trabajadores un proceso de readaptación y reacomodación ante una realidad nueva.

### **2.2.3 Salud y seguridad en el trabajo**

Ante el panorama creado por el COVID – 19 la importancia de garantizar y mantener la seguridad y la salud en el trabajo se ha tornado imprescindible para el emprendimiento de medidas que permitan manejar adecuadamente la pandemia, enmarcado esto en la reanudación del trabajo; las medidas tomadas para contrarrestar los efectos del COVID – 19 han impactado el mercado de oferta y demanda del sector laboral, crisis que también han incidido en las condiciones de trabajo, tales como los salarios, la seguridad social y otros derivadas de los efectos adversos ocasionados por esta emergencia sanitaria (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Definitivamente la presencia de esta enfermedad viral ha generado un cambio abrupto en la dinámica laboral habitual, por lo que muchas empresas al tomar la decisión de implementar el teletrabajo dentro de su estructura organizacional, lo han hecho sin previa preparación descuidándose las condiciones de salud y seguridad dentro del espacio laboral; los roles y las responsabilidades que debe

tener el empleador para con sus teletrabajadores comprende el analizar, evaluar y trabajar sobre el bienestar físico y mental que deben tener en el ambiente del trabajo en casa, aspecto que es esencial para potenciar la capacidad de los teletrabajadores para adaptarse y desarrollar sus actividades al trabajo remoto.

En el escenario de las medidas de prevención del contagio del COVID – 19, el involucramiento de la empresa en el seguimiento permanente de las condiciones de salud y seguridad es clave para que se evalúen los riesgos de forma apropiada garantizándose el control sobre aquellos factores potenciales de contagio, implementados sobre dicha evaluación pautas que le permitan a la empresa prevenir focos de infección dentro del espacio laboral, se puede decir que el monitoreo sobre las condiciones de salud y seguridad que logre desarrollar la empresa es el medio para evitar que surjan nuevos riesgos ante los que quedan expuestos los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

La responsabilidad de la empresa en materia de salud y seguridad laboral para con los teletrabajadores es la misma para con aquellos que laboran presencialmente, ya que la única diferencia entre una modalidad y la otra es el lugar donde se desarrolla el trabajo, esta responsabilidad va desde la identificación hasta la gestión de los riesgos laborales a los que pudiera estar expuestos el trabajador en casa, en este sentido los dos desafíos que plantea el trabajo en casa han sido los riesgos psicosociales y la ergonomía, puesto que si bien es cierto el hacer teletrabajo bajo las demandas del COVID – 19 no resulta de la misma manera que el hacerlo bajo condiciones normales a las cuales no les involucraba un proceso de adaptabilidad mayor.

El realizar teletrabajo en la nueva realidad que supone el COVID – 19 provoca en los trabajadores que se eleve su nivel de ansiedad, su estrés, su preocupación por la crisis sanitaria, económica y social, la aparición de sentimiento de depresión, agotamiento emocional por el aislamiento social y temor a la seguridad y estabilidad laboral (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Los empleadores y los encargados de la responsabilidad de la salud y seguridad en el trabajo deben estar conscientes que los riesgos del teletrabajo asociado a su práctica en la emergencia sanitaria les implica un constante trabajo en la prevención de estos riesgos, ya que la posibilidad de desarrollar estrés, dependencia excesiva de las tecnologías, sobrecarga, fatiga, dificultad para descansar apropiadamente, dependencia de sustancia para mejorar la productividad, el aumento del comportamiento violento, el sedentarismo marcado, el trabajo desde una misma posición, la falta de ergonomía en el trabajo y otros representan el abanico de factores de riesgos que de presentarse pueden afectar seriamente la salud y la seguridad laboral de la organización.

Para la superación, tratamiento y prevención de los factores de riesgos en la salud y seguridad laboral es necesario que exista una colaboración más cercana y estrecha entre sus responsables dentro de la organización, ya que de no hacerse nada solo se estarían profundizando y naturalizando los indicadores que mantienen y elevan una salud y seguridad laboral precaria.

En lo que concierne a la seguridad y la salud laboral la prevención de los riesgos laborales es fundamental para evitar el desencadenamiento de condiciones precarias de trabajo que desemboquen en la aparición de accidentes de trabajo o a su vez enfermedades profesionales; las empresas no solo deben apearse a los lineamiento de salud y seguridad establecidos por los órganos rectores nacionales e internacionales sino además adaptar estos a los nuevos modelos de trabajo según corresponda, en este caso el teletrabajo.

Siendo así, las empresas deberán mantener a sus teletrabajadores dentro de la cobertura de protección social, verificar las condiciones donde se desarrolla el teletrabajo, dar cumplimiento con las normas establecidas para las condiciones de higiene, salud y seguridad en el trabajo, abrir canales de comunicación sobre las cuales los trabajadores puedan informar sobre sus condiciones laborales, socializar las condiciones sobre las cuales debe de realizarse el teletrabajo, implementar las medidas correctivas en aquellos casos donde se haya identificado una disminución en la salud y seguridad laboral, proporcionar los

insumos necesarios para el trabajo, mantener a los teletrabajadores informados sobre las políticas y normas de seguridad y salud laboral existente y facilitar los medios que sean necesarios para la capacitación de los teletrabajadores en la materia de salud y seguridad laboral.

Los cambios que se están produciendo al interior de la organización del trabajo no solo dentro de la estructura económica nacional sino global, es indispensable que la empresa no deje de trabajar para que los teletrabajadores desarrollen su actividad laboral desde las condiciones ventajosas que ofrece esta modalidad, ya que es en este punto donde tiene lugar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar, indicador sobre el que se ha evidenciado que muchas veces actúa como desencadenante para el surgimiento de otros factores que no aportan a una salud y seguridad favorable para el desarrollo del trabajador.

En los componentes a considerar dentro del balance de la salud y la seguridad laboral se encuentra el derecho a la desconexión, es ese intervalo de tiempo que el trabajador toma para separarse momentáneamente del trabajo para dedicar ese tiempo a sus actividades personales y familiares, sean estas de descanso, recreación, y otros (Sociedad Ecuatoriana de Seguridad y Salud Ocupacional – S.E.S.O, 2020). Se puede decir que es una herramienta por la que se puede evitar la aparición de riesgos psicosociales emergentes y la falta de organización horaria para poder organizar el trabajo con la vida personal.

Los movimientos dados en la globalización que sufre la sociedad actual, presenta la expansión del sector laboral dado en la manifestación de nuevos mercados de trabajo en los que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación tienen además un impacto dentro de la salud y seguridad laboral, puesto que los nuevos fenómenos dados en esta globalización tal como ha sido la pandemia del COVID – 19 han traído consigo modificaciones en las relaciones laborales habituales y en la organización y condiciones del trabajado desempeñado; la importancia de no descuidar la salud y seguridad laboral parte que con estas transformaciones también se hacen presentes nuevos riesgos que conllevan

muchas veces a la aparición de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

#### **2.2.4 Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar**

Desde antes de que el teletrabajo tomara mayor fuerza previo a la declaración de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID – 19, ya se hablaba de la fricción que existía en el establecimiento de los límites entre el trabajo y la vida familiar y personal, con la incorporación de la mujer al sector laboral, con el aumento de la demanda de la productividad y con los avances de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) el conflicto de lo laboral y lo familiar se llegó a tornar más complejo de manera que sus efectos mantenían incidencia directa no solo en el rendimiento del trabajador sino además en su nivel de satisfacción con la organización.

En este ángulo, al pasar el teletrabajo de una decisión voluntaria a una forzada por la pandemia, la mediación entre lo laboral y lo familiar se ha transformado en uno de los retos más significativos a superar en las relaciones laborales actuales, esto debido a que los límites difusos entre ambas dimensiones han tomado mayor fuerza con las circunstancias generadas por el COVID – 19.

La noción culturalmente construida de que el trabajador debe estar 100% disponible al trabajo ha impulsado el aumento en la intensidad de las actividades laborales interfiriendo con las posibilidades de una conciliación entre lo laboral y lo familiar, sus efectos adversos generan un desbalance en el bienestar y desarrollo de los teletrabajadores, en particular de aquellos que dentro de casa son responsables del cuidado de los hijos, responsabilidad que no solo ha aumentado con el cierre de los centros educativos sino que también socialmente son designadas de forma exclusiva para las madres (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

El que las responsabilidades del cuidado familiar estén aun designadas a las mujeres parte de que tradicionalmente se les ha asignado la función de la reproductividad relegándolas al hogar y delegando las actividades productivas solo a los hombres. El quebrantamiento progresivo de este modelo de

pensamiento ha permitido que las mujeres vayan teniendo una mayor participación en el sector laboral, por lo que en este sentido es importante que las empresas fomenten una cultura en la que la reorganización de los roles entre hombre y mujeres sea posible, cuyo compromiso parte de la redistribución equitativa de las responsabilidades familiares, creando una cultura organizacional que facilite y promueva la vida laboral y familiar en sus trabajadores hombres y mujeres (Gómez Urrutia & Jiménez Figueroa, 2015).

La contribución que de las empresas con una **política de conciliación trabajo y vida familiar** es realmente urgente para que los trabajadores cambien la realidad que están viviendo dentro del desarrollo de su teletrabajo, puesto que al hacer incidencia en la sobrecarga de roles que pudieran estar experimentado estarían estableciendo al mismo tiempo pautas para que estos sean capaces de tomar acciones para mejorar su situación, en particular las mujeres teletrabajadoras.

También se afirma que las políticas en caminadas a la conciliación trabajo y vida familiar dentro de las empresas tienen la finalidad de superar estratégicamente los conflictos que confluyen en esta dinámica, inclusive aquellas organizaciones que han sido capaces de introducirla han tenido un mayor grado de pertenencia en sus trabajadores para con la organización, aspecto que en la actualidad le resulta complicado lograr a las empresas, cabe señalar que por lo contrario, las empresas que no desarrollan este tipo de políticas presentan menores indicadores de satisfacción y bienestar laboral (Candela Rodríguez, 2016).

Las empresas que logran ser familiarmente responsables se caracterizan por el cambio de su cultura organizacional, en el cual se ve a la familia desde una perspectiva que aporta a la calidad de vida laboral, se puede decir que uno de los frenos que impiden que las empresas actuales desarrollen este tipo de propuesta parte de la ausencia de una cultura organizacional que valore la integración dada entre el trabajo y las responsabilidades familiares y personales, este tipo de empresas dirigen su funcionamiento fundamentado en la alta productividad independencia de los factores que pudieran estar detrás de los resultados alcanzados.

Por otra parte, el trabajo y la familia son dimensiones que aunque son interdependientes son también complementarias para el desarrollo del trabajador, el problema yace en los **conflictos inter-roles**, es decir en la respuesta ejercida en la precisión que demandan tanto el trabajo como la familia, el nivel de respuesta del trabajador tiende a ser incompatible la una con la otra desencadenando una serie de interferencia entre las actividades programadas para el trabajo y para el sistema familiar, las consecuencias derivadas de este conflicto se pueden evidenciar de tres formas: en la insatisfacción del trabajador con su trabajo, en la insatisfacción la vida personal y familiar o con la presencia marcada de altos índices de estrés (depresión, agotamiento, irritabilidad, tensión psicológica u otros)(Del Castillo Mory, Fuchs Ángeles, Vera Linares, Arizkuren Eleta, & Agarwala, 2011).Cualquiera de las tres consecuencias demarca la importancia de la actuación de la organización para trabajar en el conflicto de los inter-roles, puesto que de no lograr un efectivo balance en la relación del trabajo y la familia se estaría dando paso para el aumento de las tensiones presentadas en los trabajadores, incidiendo esto en su productividad y concentración, en esta línea el apoyo social ejercido por la empresa será clave para que el trabajador pueda superar el conflicto entre su trabajo y su vida familiar.

El impacto de una política organizacional dirigida al fomento del equilibrio de la relación laboral y familiar brinda accesibilidad a una mejor calidad de vida laboral, la misma que tiene beneficios tangibles e intangibles, pudiendo manifestarse desde la satisfacción hasta el compromiso con el alcance logrado en el equilibrio del trabajo y la familia, la implementación de este tipo de políticas reduce drásticamente los índices de ausentamos o abandono del trabajo, mejorándose el desempeño y productividad de os trabajadores(Jiménez Figueroa & Moyano D., 2008).

A partir de esto, en el caso de los trabajadores una política de este nivel corporativo se debería evidenciar en el cumplimiento de la flexibilidad de horarios, en los beneficios corporativos, brindar apoyo social en los trabajadores que estuviesen teniendo problemas para hacer su trabajo, promover el tiempo de desconexión, el fomento de una comunicación abierta y de una cooperación

interna, en los permisos laborales, etc. Reduciéndose los niveles de estrés, depresión, irritabilidad, enojo y otros factores que se están mostrando en particular en las mujeres, por las dificultades para lograr un equilibrio adecuado entre el trabajo y la familia.

### **2.3 Referente Normativo**

En la actualidad, es una realidad indiscutible e ineludible que la pandemia del COVID – 19 provocó el colapso del sistema sanitario, económico y educativo de todos los países a nivel mundial, siendo uno de sus principales efectos colaterales la paralización de las actividades laborales de las instituciones públicas y privadas. La presencia del COVID – 19 origino que el sector laboral tomara al teletrabajo como una estrategia para mantenerse operativos sin poner en riesgo la salud y la seguridad de sus trabajadores.

Ante la nueva realidad laboral de la pandemia del COVID – 19, se ha evidenciado la necesidad de los Organismos Internacionales y de los Gobiernos Estatales de incrementar sus esfuerzos para la regularización de la práctica del teletrabajo, puesto que como lo muestran algunas de las investigaciones presentadas en el apartado anterior, el teletrabajo se ha estado dando en la ausencia de factores de seguridad y salud ocupacional y en niveles de desigualdad de género (Secretaría de Salud Laboral y Secretaría de las Mujeres de FSC-CCOO, 2020).

Elementos por los cuales los Estados deben impulsar y optar por decisiones gubernamentales con las que no solo se restrinja el contacto personal sino además se controle las medidas y las condiciones sobre las que se está implementando el teletrabajo, esto con la finalidad de que las instituciones públicas y privadas cuenten con un marco jurídico que enmarque el actuar de estas instituciones en cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que tiene con sus trabajadores.

En este sentido, con lo que respecta al Ecuador como Estado Constitucional de Derechos se ha venido trabajando a lo largo de los años en la configuración de un cuerpo normativo y legislativo que brinde las garantías necesarias para los

trabajadores independientemente de sus características personales. Por ello al ser el sector laboral el ámbito de interés del presente estudio se ha realizado una búsqueda, revisión y análisis de las leyes con las que el Estado Ecuatoriano intenta regular y garantizar los derechos de la población al igual que el funcionamiento del sistema económico ante la emergencia sanitaria del COVID – 19.

A continuación, se detallarán los referentes normativos tanto nacionales como internacionales con los que se puede realizar una aproximación jurídica al problema de estudio que aborda la presente investigación.

### **2.3.1 Normativas Nacionales**

La emergencia sanitaria por la pandemia del COVID – 19 ha debilitado la economía de forma macroeconómica en un contexto en el que se han combinado una serie de choques internos y externos, desembocados en una crisis financiera que le ha demandado a todos los Estados implementar medidas para salvaguardar la salud, la seguridad y el bienestar de la población. El analizar el abordaje que ha tenido el teletrabajo en el contexto del COVID – 19 dentro del Ecuador, comprende de primera mano una revisión jurídica del aparato constitucional y legislativo con el cual se han sustentado las diferentes medidas tomadas para regularizar y controlar esta modalidad de trabajo.

Las Organizaciones Gubernamentales y los propios Estados se han visto forzados a tomar diversas medidas para controlar el impacto del COVID – 19 evidenciado en el mercado productivo, de prestación de servicios, en la oferta y demanda de consumo y principalmente en el campo del trabajo. En el Ecuador, con lo que respecta a el funcionamiento del sector laboral desde el **Art. 33** de la **(Constitución de la República del Ecuador, 2008)** *se reconoce al trabajo como un derecho y un deber social, clave para la realización personal de los ecuatorianos y base central para la economía del país, especificando que el Estado garantizará a todos los trabajadores el respeto pleno a su dignidad, a una*

*remuneración económica justa y al desempeño de las actividades laborales bajo condiciones saludables.*

El trabajo, constitucionalmente se presenta como un derecho inherente e irrenunciable de los/as ecuatorianos donde la acción del Gobierno es imprescindible para enfrentar la crisis de la pandemia del COVID – 19, en este sentido el teletrabajo toma fuerza como un medio alterativo que asegura la continuidad del derecho al trabajo, en tanto que desde el **Art. 284 y 325** de la **(Constitución de la República del Ecuador, 2008)** se indica que el Gobierno Ecuatoriano debe impulsar el desarrollo del empleo, valorando y reconociendo todas las formas y modalidades de trabajo en respeto y garantía de los derechos laborales.

Si bien es cierto el término y la aplicación del teletrabajo ha sido una modalidad laboral que ha tomado fuerza en el Contexto del COVID – 19, no es menos cierto que desde hace un poco más de 10 años, la metodología ya se encontraba incorporada dentro del cuerpo constitucional del Ecuador, puesto que en la **(Constitución de la República del Ecuador, 2008)** en su **Art. 271** se reconoce al teletrabajo como “trabajo a domicilio” entendido como la forma de trabajo realizada desde el hogar del trabajador, quedando está práctica a elección y a cuenta del empleador.

Aunque el teletrabajo no era una práctica habitual antes de la pandemia, el **Art. 271** de la **(Constitución de la República del Ecuador, 2008)** reconoce al teletrabajo como una forma válida de trabajo a control remoto, en tanto el Gobierno Ecuatoriano con su **(Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190, 2016)** establece lineamientos para la regularización de esta modalidad dentro de las empresas privadas.

Desde el **Art. 2 literal A** del **(Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190, 2016)** se define a el teletrabajo como una forma laboral no presencial por la que el trabajador podía prestar sus servicios fuera de las instalaciones de su empleador, siempre y cuando las funciones de este se lo permitieran. Adicional dentro de

este mismo literal *se determina en el uso exclusivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para el desarrollo de esta modalidad.*

Ante la crisis provocada por la pandemia, el Gobierno Ecuatoriano declara el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional mediante el **(Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020, 2020)** con la finalidad de prevenir el aumento de un contagio masivo, desde su **Art. 8** *se especifica que el Ministerio de Salud Pública será el órgano rector para la incorporación de lineamientos sanitarios dirigidos a evitar los contagios del COVID – 19 por la asistencia a eventos masivos, mientras que desde su Art. 9 el MSP también estaría encargado de emitir protocolos, normas e instrumentos técnicos para responder a la crisis sanitaria provocada por la pandemia.*

Bajo este acuerdo ministerial se prohibió que las unidades médicas públicas o privadas se nieguen a brindar asistencia a las personas afectadas por el COVID – 19, así mismo se abrió camino a la promoción y socialización de mecanismos alternativos como el teletrabajo, la telemedicina, la teleeducación y otros con el objetivo de reducir los contagios. Cabe resaltar que, aunque no existen soluciones únicas y eficaces que evite en este caso los contagios masivos, el Gobierno Ecuatoriano a través del **(Decreto Ejecutivo Nro. 1017, 2020)** desde su **Art. 3** *decidió suspender y restringir el derecho de los ecuatorianos al libre tránsito y a la libre asociación.*

Al estar el Gobierno Ecuatoriano enfocado en estabilizar la crisis económica del país sin que esto le involucre la exposición de los trabajadores a factores de riesgos de contagios, determinó mediante **(Decreto Ejecutivo Nro. 1017, 2020)** en su **Art. 6** *la suspensión del desarrollo de la jornada presencial de trabajo, exceptuando a aquellas instituciones y empresas cuyo funcionamiento era fundamental para combatir la expansión del COVID – 19.*

Lo recientemente mencionado muestra el giro que ha tomado el trabajo presencial en cumplimiento a las medidas de contención del COVID – 19, así como también exhibe la manera en que el teletrabajo lo ha ido reemplazando; no

obstante en este punto de convergencia se precisa que aunque el cambio de modalidad presencial al de distancia es evidente, existen factores que son inalterables como las relaciones contractuales bajo las cuales los trabajadores celebraron su contrato, puesto que la única diferencia que comprende el teletrabajo es la forma en que se desarrollaban las funciones del trabajador.

El **(Código del Trabajo, 2005)** en su **Art. 8**, *reconoce que el contrato individual es aquel que una persona celebra con otra/s bajo una relación de dependencia, a cambio de una remuneración fija establecida en el margen de la ley*; así mismo en su **Art. 4** *establece que los derechos de los trabajadores son de carácter irrenunciables y que toda estipulación contraria a este concepto será sujeta a anulación.*

En cuanto a las condiciones del teletrabajo el **(Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190, 2016)** en su **Art. 8** *precisa que todos los trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo gozaran de los mismos derechos y obligaciones que aquellos trabajadores que se encuentren laborando en las instalaciones de la empresa.* Así mismo con lo que respecta a la jornada laboral, el **(Código del Trabajo, 2005)** en su **Art. 47** *describe que la jornada máxima de trabajo será equivalente a un tiempo de trabajo de 8 horas diarias, pudiendo estas no exceder de las 40 horas semanales,* adicional precisa en su **Art. 50** *que el trabajador tras los 5 días en la semana tendrá derecho a recibir dos días de descanso forzoso siendo estos sábados y domingos y que solo bajo circunstancias excepcionales se podrá designar entre semana la toma de dichos días.*

De aquí se comprende que el **(Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190, 2016)** en su **Art. 11** *define que el tiempo de la jornada de trabajo para quienes realizan teletrabajo será la establecida en el cuerpo legislativo vigente (Código del Trabajo) y que con relación a esta el teletrabajador podrá organizar su tiempo de trabajo sin que esto le involucre exceder los tiempos establecidos en la ley.* Con lo que respecta a las horas suplementarias y extraordinarias en su **Art. 12** *indica que el empleador deberá disponer de mecanismos por los cuales controle, verifique y realice el respectivo pago de estas horas.*

Por otra parte, una vez declarado el estado de emergencia nacional en el Ecuador, el Gobierno Ecuatoriano promulgo el **(Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, 2020)** con el que dio las directrices por las cuales el sector privado debería regirse para la aplicación del teletrabajo emergente durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria, en su **Art. 1** *señala que su objetivo es viabilizar y regular esta práctica a fin de que el área de Recursos Humanos tenga claro su nivel de intervención para la implementación de esta modalidad dentro de la empresa.*

Así mismo en su **Art. 4** *establece que a lo que se refiere a su implementación esta concierne la prestación de servicios no presencial sea dada mediante una jornada ordinaria o extraordinaria, en la que el trabajador lleva a cabo su trabajo fuera de las oficinas de la empresa; así mismo especifica que la adopción del teletrabajo no involucra cambios contractuales ni las condiciones esenciales de las que debe dotar la empresa a sus trabajadores.*

Finalmente, el **(Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, 2020)** concluye en su **Art. 4:***que será la empresa la máxima autoridad para decidir o no la implementación de esta modalidad de trabajo, donde la empresa establecerá directrices y protocolos para controlarla y monitorearla, reconociendo al mismo tiempo que el teletrabajo le representa a los trabajadores las mismas obligaciones y responsabilidades que el trabajo presencial.*

Para aquellas empresas que han optado por hacer uso del teletrabajo, el Gobierno Ecuatoriano en su **(Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181, 2020)** desde su **Art. 3** *establece que la jornada de teletrabajo podrá ser completa o parcial en respeto de los límites de la jornada laboral, los días de descanso y los recargos por concepto de horas extras contemplados en el Código del Trabajo, de igual forma con su Art. 4 define que el responsable de la dotación de los equipos, lineamientos, recursos e insumos al teletrabajador estará a cargo del empleador, al igual que la salud y seguridad ocupacional dentro de las condiciones adecuadas con las que necesita contar el trabajador.*

Un aspecto fundamental que se reconoce dentro del **(Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181, 2020)** ha sido **el derecho a la desconexión**, indicando en su **Art. 5** *que una vez finalizada la jornada de trabajo, el empleador debe garantizarle a sus trabajadores el derecho a la desconexión con un intervalo mínimo de 12 horas continuas dentro de un rango de 24 horas, dicho esto, especifica que en este tiempo el empleador no podrá establecer contacto laboral con el trabajador salvo a las circunstancias encontradas en el Art. 52 del (Código del Trabajo, 2005) tales como: casos fortuitos presentados en la empresa, necesidad de evitar algún daño irreversible en las instalaciones de la empresa o que las actividades del trabajador no puedan interrumpirse por la naturaleza de su actividad laboral.*

El que se haya considerado el derecho a la desconexión dentro de uno de los cuerpos legislativos del Ecuador, representa un avance en la implementación del teletrabajo nacional, puesto que estaría actuando como una respuesta al problema de las jornadas extensas de teletrabajo, circunstancia que fue analizada en la reconstrucción de los antecedentes de la presente investigación.

Todas las medidas que se han ido implementado han sido encaminadas a la reactivación económica del país, haciéndose principalmente énfasis en la sostenibilidad del mercado laboral, un reflejo de ello en el Ecuador es la **(Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020)** donde se establece en su **Art. 16** *que para la preservación de las fuentes de trabajo las empresas podrán modificar su actividad económica a fin de que los trabajadores puedan mantener su estabilidad laboral, así mismo se deja por indicado que los acuerdos pactados entre la parte empleadora y el trabajador no involucrara la afectación al salario básico en las jornadas completas y a la proporcionalidad percibida en aquellos casos de jornada laboral reducida.*

Dentro de la **(Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020)** ha tenido lugar la reforma del **Art. 16** del **(Código del Trabajo, 2005)**, *donde se agrega al teletrabajo como otra forma de contratación laboral, adicional a los contratos por obra cierta, por destajo y por tarea; de igual manera contempla al teletrabajo como una organización laboral no presencial, empleada mediante el uso estricto*

*de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En caso de que la empresa o los trabajadores no tengan acceso a los recursos tecnológicos necesarios para el teletrabajo también define que la empresa deberá considerar otras alternativas como el goce de periodos de vacaciones adelantados o a su vez la suspensión o reducción de la jornada de trabajo.*

La reforma realizada en la **(Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020)** sobre el **Art. 16 del (Código del Trabajo, 2005)**, *contempla también que la modalidad del teletrabajo puede ser autónomo, móvil, parcial y ocasional*; cada una de estas formas respetan la premisa básica del trabajo remoto fuera de las instalaciones de la empresa, manteniéndose el derecho a la desconexión, al pago por los servicios prestados y al respeto de las condiciones contractuales del trabajador. Esta reforma se constituyó por tanto con la finalidad de regularizar los vacíos legales que se estuvieron presentando en cuanto a su aplicación frente a la emergencia del COVID – 19.

A lo largo del desarrollo del presente apartado es notable la obligatoriedad que tiene el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la realización del teletrabajo, aspecto que se encuentra sustentado en la **(Constitución de la República del Ecuador, 2008)** con su **Art. 16 literal 2** donde *señala que todas las personas tienen derecho al acceso universal de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)*, derecho que se complementa con el **Art. 17 literal 2** donde *el Estado se compromete a crear y fortalecer los medios de comunicación tanto públicos como privados a fin de que la población tenga a su disposición y acceso universal a las herramientas de la tecnología de la información y la comunicación (TIC), en especial para aquellos grupos que por sus condiciones presenten limitaciones de accesibilidad a este recurso.*

A partir de esto, frente al panorama expuesto por la emergencia sanitaria del COVID – 19 el Estado Ecuatoriano con la **(Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020)** decidió aumentar las medidas para garantizar el derecho de accesibilidad tecnológica de la población, estableciendo en su **Art. 5 la**

*prohibición al incremento de las tarifas de los servicios básicos, incluido el servicio de telecomunicaciones e internet y la obligatoriedad a las empresas públicas y privadas a la no suspensión de los servicios por planillas o cortes impagos durante la duración del estado de excepción.*

Esta medida está vinculada con el **Art. 8** de la **(Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 2015)** donde se especifica que, *en caso de una emergencia nacional el Presidente de la República por medio del decreto de estado de excepción podrá hacer uso de los servicios de telecomunicación de forma directa o inmediata, regularizando el alcance y gozo de los derechos, obligaciones y costos de los servicios derivados de este.*

Las medidas tomadas en torno a la garantía del uso de las telecomunicaciones ha hecho posible que en la realidad del COVID – 19 se lleve a cabo el funcionamiento de varias actividades esenciales para la sostenibilidad del país, tal como ha sido en el sector laboral con el teletrabajo, en el sector de la salud con la telemedicina y en el sector de la educación con la teleeducación; factores determinantes para amortiguar los efectos y los límites impuestos por las medidas de contención, por el estado de emergencia y por la propia crisis creada por el COVID – 19.

Finalmente, en cuanto al amparo jurídico que tiene el trabajador ante los riesgos provenientes del trabajo la **(Constitución de la República del Ecuador, 2008)** señala en su **Art. 38** *que los riesgos que presentare el trabajador en consecuencia de las actividades laborales que desarrolla son de cargo del empleador, por lo que está sujeto a ser indemnizado dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).*

Todos los empleadores independientemente de la modalidad de trabajo de sus trabajadores están obligados a proporcionarles un ambiente seguro y de protección, por esto **(La Ley de Seguridad Social, 2011)** en su **Art. 1 y 2** *indica que los trabajadores tanto en relación de dependencia como autónomos, profesionales en libre ejercicio, administradores de un establecimiento, dueños*

*de una empresa, trabajadores independientes u otros trabajadores asegurados están en la obligaciones de demandarles a sus empleadores la protección que brinda el Seguro General Obligatorio, mismo que los cubrirá de cualquier contingencia que afectare su capacidad para continuar con su trabajo.*

En definitiva, a partir del sustento legal recientemente mencionado los empleadores no pueden evadir su responsabilidad de asegurar la accesibilidad de los/as teletrabajadores/as al seguro de protección social, al igual que tampoco pueden descuidar las condiciones que son indispensables para evitar riesgos que incapaciten y deterioren la capacidad del trabajador para desarrollar sus actividades laborales, esto en concordancia con el **Art. 34** de la **(Constitución de la República del Ecuador, 2008)** donde se reafirma que el Estado de forma obligatoria hará cumplir el derecho al ejercicio de la seguridad social sea el trabajador autónomo o independiente.

### **2.3.2 Normativas Internacionales**

Las normativas internacionales son constituidas en la organización y la participación de diversos actores de distintos niveles gubernamentales con la finalidad de establecer políticas que den respuestas a los problemas sociales que convergen en la dinámica de la sociedad, por esto, para comprender las dimensiones del marco normativo internacional en el campo del teletrabajo se parte de la **(Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo, 2019)** la cual especifica que el mundo del trabajo se encuentra en un constante cambio incentivado por las innovaciones tecnológicas, los factores demográficos y climáticos y especialmente por los movimientos globales, elementos que repercuten radicalmente en el futuro del trabajo. Así mismo señala que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) no puede dejar de trabajar en las políticas de justicia social a nivel del mundo.

En vista de que este instrumento internacional considera la importancia de las acciones concertadas por los Gobiernos para alcanzar la justicia social frente a las desigualdades, las inequidades, los desastres y las emergencias humanas dentro del sector laboral, se analiza al teletrabajo como la estrategia que se ha

ido adaptando a los avances de la sociedad para asegurarle mejores condiciones de accesibilidad laboral a los trabajadores.

Las transformaciones a las que se sujeta el sector laboral presiona a los organismos y gobiernos a desarrollar un enfoque pensado en futuro que va a tomar el trabajo, por esto la **(Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo, 2019)** señala que la OIT direccionará sus esfuerzos para garantizar un futuro del trabajo en el que el sector laboral aporte al desarrollo sostenible económico, social y ambiental, en aprovechamiento de los recursos y avances tecnológicos que permitan al mismo tiempo el crecimiento de la productividad, del dialogo social y del desarrollo de condiciones dignas de trabajo.

En este sentido, se ha logrado identificar el **(Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, 2002)** como el único instrumento internacional existente al momento, con el que se ha intentado encargar el panorama que atañe la práctica del teletrabajo, este acuerdo se caracteriza por proporcionar directrices basadas en los principios elementales que deben considerar las instituciones públicas y empresas privadas para la aplicación del teletrabajo.

El **(Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, 2002)** define al teletrabajo como un mecanismo de organización por el cual se realiza el trabajo con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), dentro de una relación laboral que permite el desplazamiento de las actividades laborales fuera de la localidad de la empresa, compañía u organización. El Ecuador no se encuentra suscrito a este acuerdo sin embargo muchos países europeos mediante este han sido capaces de introducir directrices y procesos orientados a la implementación de buenas prácticas del teletrabajo.

Las mismas que han estado basadas en los siguientes ejes indicados por el **(Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, 2002)**: la voluntariedad del teletrabajo, la conservación de los mismos derechos que el trabajador presencial, la responsabilidad del trabajador para organizar su tiempo y horario de trabajo, y la obligación del empleador para la protección de los datos del trabajador, para

el mantenimiento de los recursos tecnológicos (físicos) para el teletrabajo, para la ejecución de medidas de salud y seguridad laboral, para el desarrollo de medidas que impidan el aislamiento del trabajador y para la conservación de planes de capacitaciones para los teletrabajadores.

En análisis de estos aspectos se puede establecer que, aunque el Ecuador no se encuentra suscrito a este acuerdo, la normativa nacional revisada para el abordaje del teletrabajo en el Ecuador cumple con la mayoría de los ejes que propone este acuerdo para el funcionamiento del teletrabajo desde una práctica saludable.

En definitiva, la emergencia sanitaria por el COVID – 19 ha desencadenado un uso masivo y elevado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las mismas que ha hecho posible responder con el teletrabajo a la crisis económica provocada por esta situación excepcional. La demanda de un sustento legal para controlar y regularizar esta práctica trae a reflexión la urgencia de que los organismos internacionales para desarrollar nuevos instrumentos sobre los cuales los gobiernos suscritos puedan orientar su toma de decisiones en concordancia a los retos que supone la práctica del teletrabajo, esto a su vez ayudaría a que los Estados implementen el teletrabajo no desde un proceso de prueba y error tal como ha pasado en el Ecuador, sino más bien desde elementos que los dote de estrategias legales para prever las dificultades que han tenido que ir superando para conservar los derechos que el trabajador posee nacional e internacionalmente.

#### **2.4. Referente Estratégico**

Para la construcción de este apartado se realizó una búsqueda a nivel nacional e internacional de los Planes, Agendas, Protocolos y demás instrumentos que dieran indicios de las políticas o lineamientos existentes para el tratamiento del tema abordado en el presente estudio, aunque cabe mencionar que estos instrumentos estratégicos se han presentado de forma limitada, convirtiéndose en un reto para el Gobierno Ecuatoriano el desarrollo de planes y programas en el contexto de la salud pública direccionados al sector laboral – productivo.

A raíz de esto se puntualiza que el material identificado en la norma estrategia nacional es realmente escaso, panorama que se muestra de la misma manera en lo internacional, escenario en el que ha sido posible la identificación de un solo instrumento por el cual se puede entender las medidas tomadas para asegurar la empleabilidad de la población ecuatoriana.

## **2.4.1. Referente Estratégico Nacional**

### **2.4.1.1. Plan de Desarrollo Toda una Vida**

Este plan está orientado a alcanzar un modelo de desarrollo con una visión a largo plazo basado en los principios de inclusión, equidad y solidaridad. Lo precede el Plan Nacional de Desarrollo del 2009 – 2013 en el que se plantearon alternativas orientadas a superar la visión económica arcaica con la que se venía manejando al País, se caracteriza por declarar al Ecuador como un Estado Constitucional de derechos y justicia social. Seguido de su actualización del 2013 – 2017 con la que se buscaba la reducción de las brechas sociales y territoriales bajo los principios de democracia y desarrollo humano a través de una educación integral (**Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021. Toda una vida., 2017**).

Con el Plan Nacional de Desarrollo vigente (2017 – 2021) se han establecido tres ejes estratégicos como resultados de los avances alcanzados en sus actualizaciones anteriores, el primero “derechos para todos durante toda la vida”, el segundo “la economía al servicio de la sociedad” y el tercero basado en el concepto de “más sociedad mejor Estado”, el eje que aporta al presente estudio es el segundo con el que se plantea un desarrollo con enfoque económico social y solidario basado en la expansión de la productividad y competitividad, eje que mantiene dentro de sus principales intereses la generación de fuentes de trabajo bajo condiciones dignas.

En este sentido la economía ecuatoriana es entendida como aquella que debe estar al servicio de la sociedad, caracterizada por la participación tanto del sector público como privado, las relaciones dadas dentro de estos sectores en el campo económico demarcan la importancia y el compromiso estatal para establecer regularizaciones y políticas dirigidas a la promoción de la productividad y

competitividad (**Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021. Toda una vida., 2017**). Es por esto por lo que ante la pandemia del COVID – 19 el Gobierno Ecuatoriano ha dirigido su esfuerzo en fortalecer el mercado laboral esperando mantener su contribución en el crecimiento económico del país.

De los Objetivos Nacionales de Desarrollo para el Buen Vivir se ha identificado el quinto como el objetivo con mayor pertinencia en el presente trabajo, puesto que sostiene que la preocupación del Estado en la generación de fuentes de empleo es un aspecto que se debe mantener permanentemente, donde el Estado debe ofrecer múltiples alternativas para el acceso a la empleabilidad de los ecuatorianos, de aquí se comprende la necesidad a la que ha tenido que responder el Gobierno Ecuatoriano con los ajustes dados en las formas y fuentes de trabajo, las mismas que se han visto amenazadas por los efectos directos y colaterales del COVID – 19.

A partir del planteamiento de este objetivo surgen 10 políticas claves, siendo de preciso mencionar la política 5.1. en la que se enfatiza el aprovechamiento de las infraestructuras y capacidades de las instituciones públicas y privadas para la generación de fuentes de trabajo y la 5.6. con la que se hace referencia en la promoción del desarrollo y uso de las tecnologías para la generación de cambios en la matriz productiva (**Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021. Toda una vida., 2017**).

La existencia de estas políticas da cuenta de un Estado preocupado por el establecimiento de medidas que contengan toda crisis económica a fin de que la economía ecuatoriana pensada en los principios de equidad y solidaridad no evidencie un retroceso en la garantía de los derechos para toda una vida.

#### **2.4.1.2. Plan de Acción 2005 – 2010 de la Agenda Nacional de Conectividad**

En los apartados anteriores se ha evidenciado la relación intrínseca que mantiene el sector de las telecomunicaciones con el sector laboral para la adaptación y funcionamiento del teletrabajo dentro de las instituciones públicas y empresas privadas no solo a nivel del Ecuador sino a nivel del mundo entero, por tanto los

primeros avances identificados en términos de conectividad se pueden observar en el **(Plan de Acción 2005 – 2010 de la Agenda Nacional de Conectividad, 2005)** el cual representa el primer plan estratégico orientado a potencializar políticas, estrategias, programas y proyectos articulados al fomento de la comunicación mediante el uso de medios tecnológicos, denominados desde ese entonces Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Este plan represento un avance para la formación de una sociedad ecuatoriana con derecho a la accesibilidad tecnológica de forma justa y democrática.

Esta agenda se centró en 5 ejes, el primero fue la Infraestructura para el Acceso, la segunda la Teleducación, la tercera la Telesalud, el cuarto el Gobierno en Línea y el quinto el Comercio Electrónico; la contribución que se realiza desde este cuerpo normativo estratégico al presente estudio radica en el primer eje, desde el cual fue posible la ejecución de iniciativas dirigidas al desarrollo de la infraestructura de las telecomunicaciones, la implementación de telecentros en las zonas rurales y urbanas marginales del país, la realización del plan “Internet para todos” desde una lógica de accesibilidad universal como un derecho a la conectividad y el surgimiento de nuevas compañías telefónicas **(Plan de Acción 2005 – 2010 de la Agenda Nacional de Conectividad, 2005)**.

Finalmente dentro de este contexto se fueron visibilizando las limitaciones que mantenía la población ecuatoriana para lograr ser una sociedad de la información y el conocimiento, tales como fueron la insuficiencia en la telefonía fija, la imposibilidad de la comunicación internacional y las altas tarifas por el acceso al servicio de internet, limitaciones que dieron paso a resaltar la importancia de que el Gobierno Ecuatoriano continuara trabajando en el derecho a la conectividad avances que en la actualidad le han permitido al sector laboral mantenerse operativos por la aplicación del teletrabajo el mismo que solo es posible desarrollar con el uso de las Tecnologías de la Comunicación e Información (TIC).

#### **2.4.1.1. Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador 2016 – 2021**

Este plan está integrado por un conjunto de programas y proyectos dirigidos a potencializar, planificar y gestionar el sector de la telecomunicación y de las tecnologías de la información, articulando en ello una serie de políticas sectoriales e intersectoriales direccionadas a la inclusión digital, a la competitividad y al desarrollo económico y social del Ecuador.

Su estructura establece como punto de partida la consecución de 4 objetivos fundamentales de acuerdo al **(Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador , 2016-2021, pág. 25)**:

- **“Macro-objetivo 1:** *Completar y fomentar el despliegue de infraestructura de Telecomunicaciones,*
- **Macro-objetivo 2:** *Aumentar la penetración de servicios TIC en la población,*
- **Macro- objetivo 3:** *Asegurar el uso de las TIC para el desarrollo económico y social del país, y*
- **Macro-objetivo 4:** *Establecer las bases para el desarrollo de una industria de TI a largo plazo”.*

Cada uno de estos objetivos está compuesto por políticas, por programas y por proyectos a través de los cuales se plantea el desarrollo del plan, por lo que para el análisis del presente estudio el objetivo que mayor referencia guarda con este ha sido el tercero, con el cual se trata de asegurar el uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a todo el Ecuador, apuntando al crecimiento económico mediante el impacto causado en el uso de estas herramientas tecnológicas en el sector laboral, mejorando su eficiencia y aporte al desarrollo económico del país. También hace énfasis en generar el mismo impacto dentro de los sectores educativos, sanitarios y de administración pública.

Entre las políticas que contemplan este plan y las que se asemejan al objeto de estudio se encuentran:

- **“Aumentar el uso de TIC en PyMEs y microempresas:** apunta a contrarrestar la alfabetización digital dada en especial dentro de las microempresas, incluido en ello la utilización adecuada de los servicios electrónicos del gobierno, se proyecta a la catalización de los procesos empresariales para que estos puedan obtener el mayor provecho posible” **(Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador , 2016-2021, pág. 37).**
- **“Aumentar el uso de servicios de gobierno electrónico por parte de ciudadanos y empresas:** se plantea generar un impacto donde la información se encuentre contemplada en un medio transparente por el cual la población se sienta motivada a participar de los nuevos medios de comunicación implementados” **(Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador , 2016-2021, pág. 40).**
- **“Aumentar número de personas capacitadas en TIC:** se dirige a la promoción de la capacitación de la población en la apropiación de las herramientas de las TIC, implica democratizar las habilidades del acceso a las TIC para redirigirlas a aquellos grupos vulnerables que no habían tenido las mismas oportunidades de capacitarse” **(Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador , 2016-2021, pág. 41).**

Desde estas políticas se han estructurado programas que fomenten la utilización de las herramientas tecnológicas como un todo integral dentro de estructura del gobierno, dentro de las empresas llevando los esfuerzos de lo micro a lo macro y dentro de la población centrándose en los individuos con menos oportunidades para desarrollar estas habilidades, cabe resaltar que este trabajo previo se ha equiparado la realidad presentada por el COVID – 19, donde el uso de las TIC se ha dado de forma transversal en todo los sistemas del País.

#### **2.4.1.2. Plan de la Sociedad de la Información y el Conocimiento**

A diferencia del plan de las telecomunicaciones este dirige sus esfuerzos a promover el uso de las TIC desde un escenario seguro y confiable, mediante

acciones que favorezcan y aumenten la competitividad del sector productivo laboral y de la calidad de vida de la población.

El énfasis que hace este plan entorno a la seguridad y confiabilidad de la información parte de que esto se constituye como los pilares esenciales de una sociedad de comunicación e información; los tres pilares sobre los que se fundamentan son la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad. Para este plan la ciberseguridad es indispensable por comprender una serie de herramientas y otros recursos para mantener custodiada y salvaguardada los activos de una organización o usuarios (**Plan de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, 2018-2021**).

El uso responsable de las herramientas de las TIC es otro punto que promueve este plan, puesto que de no utilizarse correctamente se pierden los beneficios que otorga surgiendo paralelamente otros riesgos de los cuales los más vulnerables pueden salir afectados, en tanto que el uso responsable de las TIC se enmarca también en el control del acceso seguro de los niños, niñas y adolescentes a estos medios tecnológicos.

Desde este plan se han creado estrategias, programas y proyectos dirigidos a fortalecer las medidas de seguridad y confianza en el uso de las TIC, para fomentar un manejo más responsable del marco establecido en la ley, sea de una economía digital, desde una comercialización electrónica o desde su utilización por las empresas y demás usuarios de las TIC.

Esto aplicado a la realidad actual de la pandemia, deja claro que el uso del teletrabajo hay elementos fundamentales que deben guardarse como la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información en un sentido de doble vía, del trabajador al empleador y viceversa.

### **2.4.1.3. Protocolo de prevención y atención de casos discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo**

Con las desigualdades que han cobrado fuerza en la realización del teletrabajo resulto pertinente la implementación dentro del sector laboral del protocolo de prevención y atención en casos de discriminación, acoso laboral o cualquier otra forma de violencia contra la mujer, ya que como se lo ha revisado en el desarrollo de los apartados anteriores la práctica del teletrabajo de no realizarse bajo las condiciones beneficiosas que plantea esta modalidad pueden generarse factores que disminuyan el bienestar y vulneren los derechos de las mujeres,

Su objetivo pretende que las empresas e instituciones públicas habiliten canales de comunicación donde las trabajadoras puedan dar a conocer cualquier situación presunta o verificada de violencia o discriminación en el ámbito del trabajo, por lo que la empresa está obligada a activar una serie de recursos y lineamientos para la identificación y tratamiento de dichos comportamientos que atentan contra la calidad de vida laboral de las trabajadoras (**Protocolo de prevención y atención de casos discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, 2020**).

Este protocolo hace énfasis en el involucramiento que debe tener el Dpto. de Recursos Humanos/Trabajo Social en cuanto al procedimiento a seguir para las denuncias informadas, cabe resaltar que independientemente si la trabajadora está laborando presencialmente o por medio de teletrabajo son situaciones que pueden presentarse en ambos ambientes donde los pasos a seguir son aplicables de igual forma.

Básicamente es un protocolo que se centra sobre una cultura preventiva, que trata de garantizar en los/as trabajadores/as un ambiente de trabajo respetuoso de sus derechos y de su dignidad, alejado completamente de cualquier manifestación de discriminación o violencia. Las garantías sobre las que se debe de ejecutar son la protección, la confidencialidad, la imparcialidad, la protección

y restitución de la víctima, la prohibición de represarías, la interpretación más favorable y la no reincidencia (**Protocolo de prevención y atención de casos discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, 2020**).

En el sector privado establece tres fases para la intervención ante las denuncias informadas, partiendo de la solicitud de intervención, la valoración inicial y la resolución que puede concluir en el archivo del caso o en el seguimiento y control.

La implementación de este protocolo significa uno de los avances más recientes logrado en torno a las desigualdades de género que muchas veces tienen lugar no solo dentro del hogar sino también de los ambientes de trabajo, por lo que de identificarse en la presente investigación la presencia de algún tipo de acoso laboral u otra expresión sustentada en el género, existen más recursos disponibles a los cuales la empresa como tal puede recurrir para alcanzar un ambiente laboral integral.

#### **2.4.1.1. Directrices para la prevención y protección de los trabajadores y servidores públicos que formen parte de los grupos de atención prioritaria y grupos con mayores factores de riesgo frente a la exposición al SARS COV-2 dentro de los espacios laborales**

Alineados al segundo eje contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 es que el Gobierno Ecuatoriano ante la crisis económica del mercado laboral producida por el COVID – 19 dicta estas directrices salvaguardando el derecho al trabajo y a la seguridad de los grupos de atención prioritaria identificado en los espacios laborales, sean estos públicos o privados. Estableciendo que el personal considerado como vulnerable o con factores de riesgo serán: los adultos mayores, las mujeres en estado de gestación y lactancia, personas con alguna discapacidad o enfermedad catastrófica y personas con alguna enfermedad preexistente.

Grupo para el cual las instituciones públicas y empresas privadas deberán diseñar un plan de prevención y contingencia por el cual se puedan llevar a cabo

medidas de prevención, protección y cuidado para personal vulnerable o con factores de riesgo, dando paso a que posteriormente el Técnico de Seguridad, Medico Ocupacional, representante de Recursos Humanos o el/la Trabajador/a Social puedan evaluar el retorno progresivo al sitio de trabajo (**Directrices para la prevención y protección de los trabajadores y servidores públicos que formen parte de los grupos de atención prioritaria y grupos con mayores factores de riesgo, 2020**).

En este análisis se deberá tomar en consideración la pertinencia de que este personal trabaje presencialmente, se deberá dar prioridad a la adaptación de las actividades laborales bajo la modalidad de teletrabajo y en caso de no poder realizar su trabajo a control remoto la asignación de vacaciones hasta que se pueda dar su retorno presencial al trabajo.

## **2.4.2. Referente Estratégico Internacional**

### **2.4.1.1. La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Para esta agenda el cambio del paradigma económico con el que se desarrollaba la economía global demandaba una transformación pensada en un proceso de crecimiento económico desde una visión sostenible, inclusiva y a largo plazo. Se plantea por tanto la superación de las brechas estructurales a través de la consecución de 17 objetivos, en los que se comprenden varios de los factores indispensables para alcanzar un desarrollo sostenible, de los cuales por la pertinencia de la presente investigación se encuentra más ligado el objetivo 8 con el que se pretende “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”(**Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe, 2018**).

La necesidad de desarrollar este objetivo parte de la realidad de que el tener un empleo no les garantiza a muchas familias el salir del estado de pobreza en el

que se encuentran, por lo que se debe realizar reflexiones entornos a las políticas económicas y sociales dirigidas a superar estas brechas de desigualdad.

Los lineamientos que se encuentran trazados en este objetivo establecen una serie de indicadores por los cuales plantea la medición progresiva de los avances alcanzados en su consecución, sin embargo con la nueva realidad provocada por el COVID – 19 se podría asegurar que si antes era necesario dar cumplimiento a lo que en el se platea ahora resulta más urgente en vista de la recesión económica en la que está entrando la economía mundial, y con ello los efectos colaterales como el desempleo y la falta de respuestas estatales que le garantice a la población la accesibilidad a un medio de trabajo por el cual sustentar a la familia.

La accesibilidad a fuentes de trabajo ha disminuido por el cierre y la paralización de muchas compañías e industrias, especialmente las microempresas o microemprendimientos; el potenciar la economía se ha tornado un desafío para todos los Estados, en el que el principal interés es conseguir el mantenimiento del sector productivo-laboral interno, dimensión en que el teletrabajo se ha revelado como una oportunidad para enfrentar la parálisis laboral ocasionada por la pandemia.

## CAPITULO 3: Metodología de la Investigación

### 3.1 Enfoque de la investigación

En el esfuerzo de generar un nuevo conocimiento para dar respuesta a los objetivos planteados, se ha determinado para el desarrollo de la presente investigación la utilización de un *enfoque cuantitativo*, por cuanto ofrece una perspectiva desde la cual los fenómenos sociales independientemente del ámbito en que se presenten pueden ser sujetos a medición y verificación.

Es decir que los fenómenos sociales desde este enfoque pueden ser estudiados mediante la evaluación y la observación, son analizados para dar una respuesta a su planteamiento estableciendo una explicación sobre las ideas que propiciaron el estudio. Se concibe a este enfoque como “un conjunto de procesos dado secuencial y probatoriamente donde una fase conlleva a otra, respondiendo a un orden riguroso en el que se establecen objetivos, preguntas e hipótesis de investigación, se realiza una revisión bibliográfica, se construye un marco teórico, se definen variables, se miden y se analizan las variables mediante un método estadístico estableciendo finalmente conclusiones respecto a la información obtenida” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 4).

Este enfoque permitirá obtener mediciones específicas sobre la recolección y análisis de datos respondiendo a los objetivos y preguntas del estudio presente, la aplicación de las herramientas estadísticas establecerán con mayor precisión y objetividad las condiciones materiales y familiares a las que se han tenido que enfrentar los/as trabajadores/as en la implementación de su teletrabajo como también las tensiones dadas entre los hombres y mujeres al momento de trabajar desde esta modalidad, haciendo al mismo tiempo una aproximación de las implicaciones que ha tenido la empresa desde el área de Recursos Humanos/Trabajo Social sobre estas dimensiones.

Finalmente, en términos generales su aporte a este estudio parte de la precisión numérica y estadística que ofrece, mediante una investigación en la que los

hechos son presentados de forma objetiva y deductiva, representando la realidad abordada de forma clara con limitación del problema, tomado en consideración dentro de su análisis la incidencia e interrelación dada entre los elementos que constituyen el problema objeto de estudio (Otero Ortega, 2018).

### **3.2 Tipo y Nivel de la investigación**

El tipo de investigación que se ha escogido para el efecto del presente estudio ha sido la “**aplicada**”, la cual se caracteriza por “la búsqueda de la utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (Vargas Cordero, 2009, pág. 159). En este sentido involucra el esfuerzo ejercido para dar una solución o respuesta a un fenómeno social bajo lineamientos técnicos y científicos de manera que los resultados obtenidos sean el reflejo de un proceso riguroso, organizado y sistémico.

Otra particularidad de la investigación aplicada es su interés centrado en estudiar los fenómenos sociales desde la aplicación y comprensión de un marco teórico que valide el desarrollo y los resultados del estudio, es decir que se fundamenta en el análisis dado entre la teoría y lo descubierto; se puede comprender que su finalidad se basa en buscar una solución para los problemas planteados puesto que parte de una problemática que se define por las dificultades, conflictos y otros criterios que demandan ser estudiados para responder a las necesidades que presenta el sujeto o grupo social (Ramirez, y otros, 2018).

Desde este tipo de investigación será posible responder al reto que implica abordar una realidad tan compleja y reciente como ha sido el teletrabajo bajo el contexto de la pandemia del COVID – 19 ya que será por el análisis de las teorías científicas que se podrá comprender y generar un nuevo conocimiento sobre la realidad social en que se está dando el teletrabajo a raíz de esta pandemia en el sector laboral.

El escenario en que se enmarca este tipo de investigación abre la posibilidad de emplear un conocimiento para diagnosticar, resolver o intervenir sobre las

situaciones específicas que se estuviesen presentando dentro de las dimensiones a estudiar, de manera que su función elemental será el alcance de un nuevo conocimiento que tendrá incidencia directa sobre el problema abordado.

Por otra parte, el nivel de investigación seleccionado para este estudio ha sido el “**exploratorio**” puesto que es aquel que “*se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes*”(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 79). Aunque el teletrabajo ha sido altamente investigado desde un tiempo atrás también es cierto que este ha sido poco abordado en relación a su desarrollo dentro del contexto de la pandemia de COVID – 19, aspecto que dinamiza las formas y maneras en que se pudiese ejecutar esta modalidad de trabajo, siendo necesario que se investigue este campo a fin de dar una nueva aproximación a las situaciones particulares en que se está desarrollando.

La práctica del teletrabajo dentro del contexto de la emergencia sanitaria es un escenario al que no se le ha dado un gran interés investigativo, generado inquietudes nunca antes planteadas, por ello, este nivel sirve como medio para tener un acercamiento hacia un fenómeno social poco estudiado, sobre el que se tiene una información limitada y que se constituye en un campo desconocido.

Este nivel actúa por tanto como un elemento clave para desarrollar una investigación más completa respecto a un contexto en concreto; desde la que resulta viable abordar nuevas temáticas sociales, establecer conceptos, categorías o variables, definir prioridades a profundizar en las futuras investigaciones así como también plantear postulados (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

### **3.3 Método de investigación**

El método seleccionado para esta investigación ha sido el “*experimental*” con el cual el investigador tiene la capacidad para manipular aquellas condiciones que

generan los fenómenos sociales, dentro de esto quien investiga puede introducir una o más variables con la finalidad de medir las dimensiones en que se modifican las causas que se encuentran detrás del problema (Abalde Paz & Muñoz Cantero, 1992).

Es decir que este método se caracteriza por la observación, el control y la manipulación directa sobre las condiciones o causas que producen el fenómeno social, es decir sobre las variables dependientes e independientes relacionadas al problema que se aborda, dando las pautas necesarias para analizar y explicar los cambios y las transformaciones presentadas en la conducta de los/as trabajadores/as objeto de estudio.

Alineada esta investigación al método indicado es que los instrumentos de recolección de datos que se han considerado para el presente trabajo podrán dar una respuesta o explicación a los procesos causales que convergen en la aplicación del teletrabajo dentro del contexto de la pandemia del COVID – 19.

### **3.4 Universo, Muestra y Muestreo**

El **universo** “es el conjunto total de elementos del que se puede seleccionar la muestra y está conformado por elementos denominados *unidades de muestreo* o *unidades muestrales*, con cierta ubicación en tiempo y espacio” (López Alvarenga & Reding Bernal, 2011, pág. 68). Es decir que la población objeto de estudio de la presente investigación fueron 50 trabajadores/as que realizan teletrabajo en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil dentro del contexto de la pandemia del COVID – 19, los mismos que ocupan un cargo administrativo dentro de las áreas de Recursos Humanos, Contabilidad, Compras y Sistemas.

Las unidades de muestreo que configuran al universo son también denominadas “**muestra**”, la cual “es el conjunto de unidades de muestreo, los llamados casos, seleccionadas entre las unidades que componen la población, de modo que sean representativas de la misma para los fines del estudio, donde es el tamaño de la muestra (Corbetta P. , 2007, pág. 275). En el caso de esta investigación se ha seleccionado como muestra representativa a 30 trabajadores entre hombre y

mujeres de la población total de este estudio, de los cuales 20 corresponde a trabajadores administrativos y 10 a trabajadores del área de Recursos Humanos, este subconjunto de la población objeto de estudio actúa como el instrumento para conocer la realidad que se aborda.

El **muestreo** al que se somete la muestra es comprendido como un procedimiento que tiene lugar dentro del conjunto de unidades de la población donde se define un número limitado de participantes, dado esto mediante unos criterios desde los cuales los resultados alcanzados en la investigación pueden ser generalizados desde la muestra hasta el universo del estudio (Corbetta P. , 2007). En este caso los criterios bajo los cuales fue seleccionada la población de la que se extrajo la muestra fueron:

- Trabajadores/as de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil
- Trabajadores/as que estuviesen o hubiesen realizado teletrabajo durante la pandemia.
- Teletrabajadores a tiempo parcial o permanente
- Teletrabajadores con contrato indefinido o emergente, se exceptuó teletrabajadores con contratos de pasantías.
- Teletrabajadores tanto hombres como mujeres
- Teletrabajadores Administrativos y de Recursos Humanos, independientemente de la posición jerárquica en la empresa
- Teletrabajadores con o sin hijos

Por tanto la muestra seleccionada dentro de la población de interés responde a un proceso de validación científica que dota al estudio de credibilidad y veracidad, los muestreos correspondientes a los estudios cuantitativos pueden ser probabilísticos y no probabilísticos, siendo el primero el que se ha aplicado a la selección de la muestra de estudio, en vista de que el *muestreo probabilístico* es “cuando cada elementos de la población tiene una probabilidad conocida mayor que cero de ser seleccionado en alguna muestra, y el proceso de selección de los elementos se realiza mediante mecanismos aleatorios, lo que permite medir

y controlar los errores del muestreo (López Alvarenga & Reding Bernal, 2011, pág. 69)”.

El muestro probabilístico también está clasificado en aleatorio simple, estratificado y por racismos, por lo que el tipo de muestro probabilístico empleado para este estudio ha sido el aleatorio simple, la particularidad de este procedimiento parte de que todas las unidades muestrales tienen la misma probabilidad de ser escogidos donde los integrantes de la muestra seleccionados son escogidos al azar a través de números aleatorios, lo cual consiste en la utilización de una lista donde los participantes de la investigación son extraídos al azar (Casal & Mateu, 2003). Desde esta lógica investigativa se obtuvo como resultado la muestra de los 30 trabajadores integrados tanto por hombres como por mujeres.

### **3.5 Formas de recolección de información**

Con la recolección de datos se pretende recabar la información pertinente sobre la muestra objeto de estudio para lo que se ha contemplado dentro de las técnicas de recolección cuantitativa la utilización de la **encuesta**, considerando la confiabilidad, validez y objetividad que ofrece dentro del procedimiento de recolección.

La encuesta “es un modo de obtener información preguntando a los individuos que forman parte de una muestra representativa, mediante un proceso estandarizado de cuestionario con el fin de estudiar las relaciones existentes entre las variables” (Corbetta P. , 2007). Es decir que la encuesta comprende la formulación de una serie de preguntas dirigidas específicamente a los participantes objeto de estudio, siendo estas planteadas en torno a la consecución de los objetivos y preguntas de investigación, en este caso la formulación de las preguntas estarían orientadas hacia los/as trabajadores/as que realizan teletrabajo en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, relacionadas a conocer las condiciones diferenciales de género en que se desarrolla el teletrabajo.

El instrumento por el que se llevará a cabo la encuesta será el cuestionario, el mismo que se caracteriza por estandarizar tanto las preguntas como las respuestas. El cuestionario es por tanto “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación” (Bernal Torres, 2016, pág. 245). Es decir que representa una metodología científica por la cual es posible conseguir de las muestras objeto de estudio la información requerida para abordar y responder el problema de investigación.

Para este estudio se ha contemplado el desarrollo de dos tipos de encuestas, una dirigida a los trabajadores del área de Recursos Humanos y la otra a los/as trabajadores/as administrativos que realizan teletrabajo, en el primer caso el cuestionario está compuesto por 100 preguntas mientras que el segundo de 84, el conjunto de preguntas para ambos cuestionarios responden a las categorías de datos generales, salud y seguridad en el trabajo, gestión del teletrabajo en Recursos Humanos, Teletrabajo y Equilibrio entre el trabajo y la familia, adicional dentro del cuestionario también se consideró incluir 5 preguntas abiertas con la finalidad de que los participantes puedan expresar su respuesta con mayor libertad, estas 5 preguntas están basadas en el espacio físico del teletrabajo, la adaptación en el teletrabajo, la organización del trabajo en casa, la conciliación del trabajo con la vida familiar y la comunicación interna entre la empresa y los teletrabajadores.

La encuesta propuesta para este estudio se diseñó tomando como referente una lista de control desarrollada por la Organización Mundial de la Salud (OIT) entorno a las categorías de “tiempo de trabajo y organización en el trabajo, gestión del desempeño, digitalización, comunicación, seguridad y salud en el trabajo, consecuencias jurídicas y contractuales, formación, equilibrio entre la vida laboral y la familiar, confianza y cultura institucional y género”(Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020, pág. 37). Esta lista de control es planteada como una encuesta dirigida para las empresas a fin de establecer su nivel de cumplimiento con las variables antes detalladas, enmarcado esto dentro de un informe sobre el teletrabajo durante la pandemia de COVID – 19 y después de

ella. El desarrollo de estas variables en este informe contribuyó con una serie de nociones conceptuales necesarias a contemplar dentro del presente estudio, en tanto que fuese posible el levantamiento de información pertinente para dar respuesta a la realidad abordada.

Finalmente, en vista de que los teletrabajadores se encuentran laborando desde sus casas dando cumplimiento a las medidas de distanciamiento y aislamiento social y con el desarrollo indiscutible de las herramientas de la tecnología y la comunicación, el medio por el cual se aplicará el cuestionario de la encuesta de este estudio será GOOGLE FORMS, aplicativo que permite la creación de formularios donde es posible la creación de test con una serie de preguntas con posibles respuestas, donde se puede enviar un enlace a los participantes de la muestra para que realicen la encuesta.

Este aplicativo disminuye no solo las posibilidades de contagio de COVID – 19 que existen en la aplicación cara a cara sino también ahorro en costos de la recolección de información y del esfuerzo y tiempo que conlleva coordinar la ejecución de la encuesta; otros de los beneficios que contempla este aplicativo tecnológico es la visualización de estadísticas sobre cada una de las preguntas planteadas en el test o formulario, datos que pueden ser trasladados a otros formatos para realizar con ellos distintos análisis.

### **3.6 Formas de análisis de investigación**

A partir del proceso del levantamiento de información se desarrollará su análisis a través de una matriz de operacionalización de variables, una base de datos y una triangulación de datos.

La **matriz de operacionalización de variables** comprende el llevar la variable teórica o conceptual de los marcos referenciales de la investigación a la definición de variables e indicadores que permitan medir y verificar la información levantada, a fin de generar el conocimiento buscando sobre la realidad abordada. Por ello esta se fundamenta en la *“definición conceptual y operacional de la variable. Su proceso se amplía. De esta forma, cuando se construye un*

*instrumento, el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos y sus categorías”* (Mendoza Torres, Méndez Valencia, Hernández Sampieri, & Cuevas Romo, 2017, pág. 211). A partir de esto, las categorías que se contemplaran serán desarrolladas a partir de los marcos referenciales expuestos en los apartados anteriores, ampliando las categorías en variables, siendo estas a su vez segregadas en indicadores, cabe mencionar que la medición y clasificación que ofrece la operacionalización de las variables reduce los sesgos y aumenta la objetividad en el procesamiento del conocimiento o información científica **(Ver Anexo Pág. 168)**.

Por otra parte, la **base de datos** comprende la información estadística obtenida luego de la recopilación de datos, la misma que es posible desarrollar por la estandarización del cuestionario y por el esquema de respuesta generalizado para todos los participantes de la muestra; esta se caracteriza por registrar y organizar toda la información levantada desde la muestra (Corbetta P. , 2007). Es decir que la estructura de la base de datos para este estudio comprenderá el registro de los datos obtenidos en concordancia a las categorías, variables e indicadores que corresponda, por lo que será el canal por la cual se pueda generar el conocimiento científico, aproximaciones o descubrimientos sobre la realidad abordada en vista del análisis generado desde la **triangulación de datos**.

La *triangulación* a la que se hace referencia comprende “la utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 439). Aunque en la presente investigación solo se tiene como técnica la encuesta se han desarrollado dos instrumentos de recolección de datos dirigidos a dos fuentes de información: los trabajadores de RRHH y los trabajadores administrativos que realizan teletrabajo, he aquí la posibilidad de triangular la información levantadas desde lo que han vivido y han hecho en torno al problema abordado, otro parámetro que también hace posible este tipo de análisis parte del estar dirigida esta investigación a las condiciones diferenciales de género, es decir que se ha incluido en el estudio tanto hombres

como mujeres representando otra fuente de información a tomar en consideración dentro del análisis de la triangulación de datos.

En definitiva, este tipo de análisis permitirá que se obtenga una mayor profundidad y riqueza en el estudio, especialmente al considerar distintas fuentes en el proceso de recolección de datos, donde además posibilita el análisis investigativo tomando en consideración lo que se dice desde la teoría, desde los objetivos y desde los datos recopilados.

## **CAPITULO 4: Resultados de la Investigación**

A partir del presente capítulo se pretende dar respuesta a las interrogantes planteadas desde los objetivos constituidos durante el desarrollo de esta investigación, la misma que ha tomado como referente la transversalidad del género en las categorías y variables que confluyen en la aplicación del teletrabajo dentro del ámbito laboral.

Los efectos ocasionados por el COVID – 19 han sido desbastadores en todos los sistemas y subsistemas de cada País, realidad que ha dejado en manifiesto a una población vulnerable y exacerbada por un escenario ante el que nadie ha estado preparado para enfrentar.

Los cambios generados principalmente dentro del sector económico – laboral reflejados en el cierre de compañías, despidos masivos, paralización del trabajo, cambios en la modalidad de trabajo ha tenido un marcado impacto en el desarrollo de los trabajadores y con ello en sus sistemas familiares; para efecto de la presente investigación se parte de la experiencia que han tenido los/as trabajadores/as que han realizado teletrabajo en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, con lo que se pretende dar una aproximación a la manera en la que el teletrabajo ha sido ejecutado desde el contexto de la pandemia del COVID – 19.

#### **4.1. Condiciones materiales y familiares en las que los trabajadores implementan la modalidad del teletrabajo.**

A raíz de la emergencia sanitaria del COVID – 19 y con ello el panorama actual que ha creado en el sector laboral, ha sido necesario partir el análisis de los resultados desde un abordaje direccionado en las condiciones materiales y familiares sobre las que los/as trabajadores/as han realizado su teletrabajo.

Las condiciones materiales hacen referencia a una serie de indicadores por los cuales es posible medir la carencia o la privación de recursos que son indispensables dentro de la calidad de vida de los sujetos (Instituto Nacional de Estadística, 2020). En este caso involucran ítems enmarcados a la adaptabilidad, espacio físico, herramientas e insumos tecnológicos para el trabajo y otros que determinan la experiencia de los/as trabajadores/as entorno a la realización de su teletrabajo.

Así mismo las condiciones familiares comprenden lineamientos a partir de la estructura, composición y patrones de interacción del sistema familiar, desde el cual la experiencia dada a su interior puede minimizar o no problemas entorno al desarrollo del sujeto (Rodríguez, 2010). En los/as trabajadores/s estas condiciones se han encaminado a la organización familiar, al apoyo en las relaciones de las tareas del hogar, en la conciliación del tiempo del trabajo con el familiar, en el cuidado de los hijos y otros aspectos relevantes para establecer la influencia que ejercen estos aspectos en la satisfacción laboral de los/as trabajadores/as.

El nivel de adaptabilidad de los/as de los trabajadores/as depende de las condiciones positivas o negativas tanto materiales como familiares, a las que han tenido acceso; por esto es que la adaptabilidad dentro del desarrollo humano es comprendida *como un proceso de acomodación progresiva que depende de la influencia ejercida dentro de las relaciones de los entornos en los que participa, en este caso la familia y trabajo de los/as teletrabajadores* (Torrice Linares, Santín Vilariño, Andrés Villas, Menéndez Álvarez-Dardet, & López López, 2002).

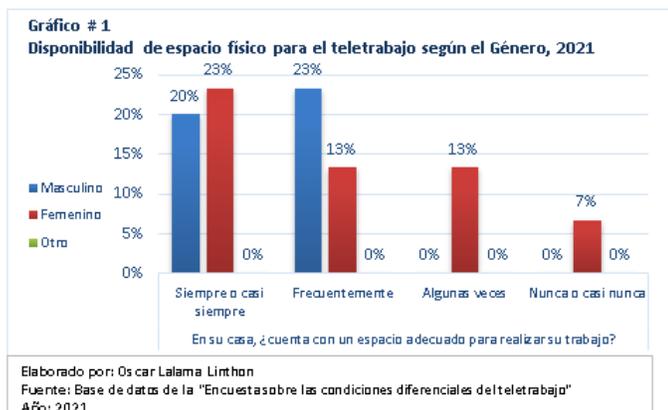
De esta manera desde el **Gráfico # 110** planteado sobre la **adaptabilidad de**



**los/as teletrabajadores/as** se ha observado que del total de los/as encuestados/as (30) el 23% ha señalado que su adaptación fue rápida y manejable, mientras que, otro 23% refiere que ha sido buena; seguido de un 20% que afirmo

que ha sido difícil y otro 20% que ha sido terrible y complicada. Datos desde los que se puede señalar que en términos generales un 46% de la población encuestada (entre rápida/manejable/buena) ha tenido un proceso de adaptación sin complicaciones a diferencia de un 40% (terrible/complicada/difícil) que refiere lo contrario. Los factores que confluyen dentro de estos procesos de acomodación ante nuevas realidades sean materiales o familiares se relacionan con la capacidad de los/as trabajadores/as para lidiar y superar aquellos obstáculos que limitan su adecuado desenvolvimiento en el desarrollo de sus funciones laborales.

El cambiar de lugar de trabajo, tal como ha sido el trasladar el desarrollo de las actividades laborales de las instalaciones de la empresa a las del hogar, le



demanda a los/as teletrabajadores/as la adecuación de un espacio desde el cual puedan trabajar, por lo que en el **Gráfico # 1** sobre la **disponibilidad de un espacio físico** para el teletrabajo, el 23% de mujeres

señalaron que siempre o casi siempre disponen de este espacio físico, frente a un 7% de mujeres que afirman que nunca o casi nunca disponen de este.

El que se reflejen teletrabajadoras que no disponen de un espacio físico para trabajar desde casa, puede deberse a que las condiciones físicas del trabajo responden a una variable independiente sobre la que los trabajadores no tienen control, entendido esto desde la perspectiva de que el ambiente de casa es uno compartido donde cada miembro del sistema familiar tiene injerencia. De esta manera es que a las variables independientes denominadas también dentro de la teoría de Herzberg “Higiene”, son definidas como aquellas que generan insatisfacción, en vista de que comprenden el ambiente en el cual el trabajador ejerce su trabajo y sobre el cual no tiene control (De Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012).

Profundizando un poco más en la insatisfacción que pudiesen estar presentando



los/as teletrabajadores/as alrededor de su contexto de trabajo, es que en el **Gráfico # 107** se contempló conocer **las características que guarda el espacio sobre el que trabajan**; donde el 23% de los/as encuestados/as

aseguraron que el espacio donde trabajan en casa es “*Cómodo*”, mientras que, el 7% asevero que su lugar de trabajo es “*reducido*”. En este caso se muestra que existe un grupo de trabajadores que guardan sentimientos de insatisfacción en su contexto laboral dentro de casa, lo que los imposibilita a experimentar una fuerte motivación dentro de la modalidad del teletrabajo; se afirma en este sentido que la motivación apreciada en los/as trabajadores/as depende del sentido que estos asignan a sus actividades laborales, entendiéndose que de ello depende que estos se encuentren motivados a nivel de su productividad y motivación (Manso Pinto, 2002).

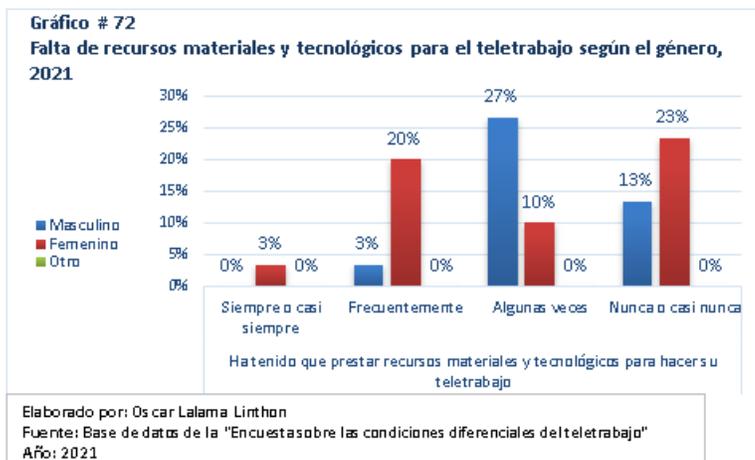
La diferencia que se establece entre el ambiente laboral del trabajo presencial al realizado desde casa parte de que en algún punto los/as teletrabajadores/as



pueden tomar el control para cambiarlo, esto si los demás integrantes con quienes conviven dentro de su sistema familiar se lo permiten. Por lo que desde el **Gráfico # 109** sobre su **organización para trabajar desde casa** se obtuvo que

el 23% de los/as encuestados/as tuvieron que adecuar un espacio dentro de casa para poder realizar sus actividades a diferencia de un 3% que señaló que no disponen de uno. Es decir que, aunque existe la posibilidad de que algunos/as teletrabajadores/as cambien las condiciones de su espacio de trabajo también se harán presente quienes no podrán hacerlo por circunstancias que se escapan de su control. Por esto es que se afirma que las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo tienen un alto impacto en el desarrollo de los de los/as trabajadores/as y en sus motivaciones, de tal manera que de no ser debidamente resultas este grupo minoritario de trabajadores podría reflejar un bajo desempeño y eficiencia en el desarrollo de sus actividades laborales (De Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012).

La accesibilidad a los recursos materiales y tecnológicos es otra dimensión que juega un papel importante dentro del teletrabajo puesto que, es una modalidad que al darse de forma remota le implica a los/as trabajadores el uso obligatorio de las tecnologías de la información y la comunicación (Pérez Sánchez & Gálvez Mozo, 2020). Por esto desde el **Gráfico # 72** sobre la **disponibilidad de**



**recursos materiales y tecnológicos** para la realización del teletrabajo, el 27% de hombres indicaron que algunas veces ha tenido que recurrir a prestar estos recursos para la realización de su

trabajo, mientras que, un 3% de mujeres señala que siempre o casi siempre seguido de otro 3% de hombres que aseguran que frecuentemente. Frente a esta realidad, aunque la falta de recursos materiales y tecnológicos no se evidencia tan marcada es necesario que la empresa trabaje entorno a estas condiciones de accesibilidad, garantizándose la continuidad del trabajo remoto bajo parámetros que guarden la integridad y la salud de los/as teletrabajadores/as.

Dentro de la seguridad y la salud ocupacional también existen recursos materiales a los que los/as teletrabajadores/as deberían tener acceso para la mejora de sus actividades laborales desde casa, de tal manera que la empresa

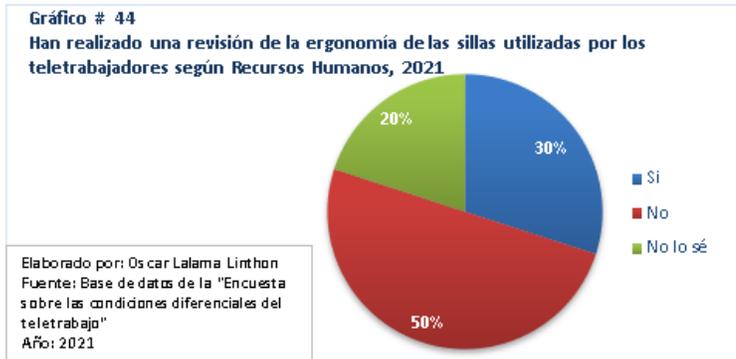


debe esforzarse por mantenerse atenta a estos detalles en vista de que, al no estar presente los técnicos de seguridad y salud ocupacional en cada casa de los/as trabajadores/as estos podrían estar más propensos a experimentar

algún factor de riesgo; en este sentido desde el **Gráfico # 3** sobre la **utilización**

de una silla adecuada para el teletrabajo se obtuvo que el 37% de los encuestados (trabajadores administrativos) aseguran que algunas veces utilizan una silla apropiada, mientras que, un 17% nunca cuenta con una silla adecuada.

Frente a estos datos en el **Gráfico # 44** se le consultó a los/as trabajadores/as



de recursos humanos si se había realizado una **revisión de la ergonomía de las sillas** utilizadas por los/as teletrabajadores, ante lo que el 50% de los/as

encuestados afirmaron que no, a diferencia de un 20% que señalo no saber. A través de estos resultados se puede definir que la empresa ha descuidado está responsabilidad con sus teletrabajadores/as puesto que el empleador tiene la misma responsabilidad con ellos que con los trabajadores presenciales, identificando y gestionando aquellos factores de riesgos laboral dentro de las casas de los teletrabajadores/as, particularmente los asociados a los riesgos psicosociales y ergonómicos (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Adicional, otro aspecto que resulta necesario considerar dentro de las condiciones sobre las que se ejecuta el teletrabajo ha sido los medios por los



cuales la empresa mantiene informado a los/as teletrabajadores/as de los cambios generados en su interior; por lo que desde el **Gráfico # 78** se obtuvo que el 60% de los/as encuestados/as identifica que el medio por el

cual la empresa los mantiene actualizados es el correo electrónico, a diferencia

de un 2% que afirma que la manera en que los/as mantienen comunicados es mediante la “*comunicación interna*”.

Además de las condiciones materiales para la aplicación del teletrabajo se ha

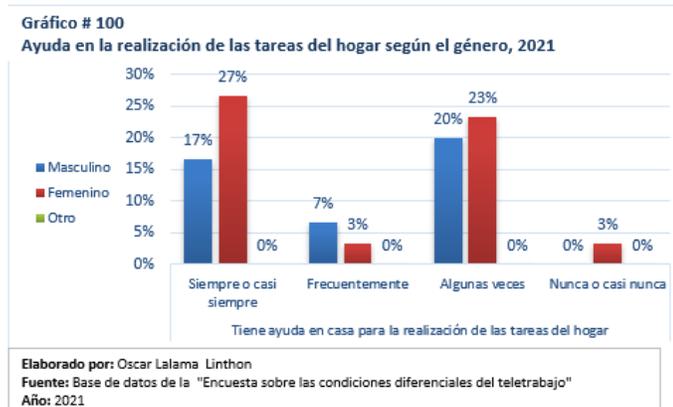


realizado además una abordaje sobre las condiciones familiares que confluyen en el bienestar alcanzado por los/as trabajadores, de tal manera que en cuanto a la conciliación

del tiempo de trabajo con el de la familia desde el **Gráfico # 108**, se identificó con un 47% que en su mayoría los/as teletrabajadores reciben ayuda en las actividades de casa para la realización del trabajo, mientras que solo un 3% no ha logrado conciliar el tiempo entre ambos sistemas (el trabajo y la familia). Es decir que uno de los aspectos claves para lograr conciliar las actividades laborales con las familiares es la ayuda recibida por parte de terceros.

El desarrollo humano de los/as teletrabajadores/as es comprendido como aquel donde el sujeto experimenta una adaptación progresiva dentro de sus entornos inmediatos, acomodación donde es influenciado por las relaciones que se producen entre estos entornos y el contexto social que los abarca (Torrico Linares, Santín Vilariño, Andrés Villas, Menéndez Álvarez-Dardet, & López López, 2002). En este caso en las interacciones producidas al interior de la familia y del trabajo donde ambos se encuentran confluyendo a partir de la implementación del teletrabajo; dimensión en la que la dinámica familiar incidirá notoriamente en el desarrollo del trabajado de los/as teletrabajadores/as.

Siendo así, a continuación se expondrán los datos pertinentes relacionados a la interacción de las actividades y responsabilidades del hogar con relación a las circunstancias bajo las que se encuentran trabajando los/as teletrabajadores/as;



desde el **Gráfico # 100** sobre la ayuda en la realización de las tareas del hogar según el género, el 27% de mujeres afirmo que siempre o casi siempre disponen de ayuda en casa para la realización de las tareas del hogar, mientras

que, un 3% de ellas señaló que nunca o casi nunca la tienen.

Así mismo, desde el **Gráfico # 93** sobre las dificultades en la realización de las tareas en casa por el teletrabajo según el género, se obtuvo que el 30%



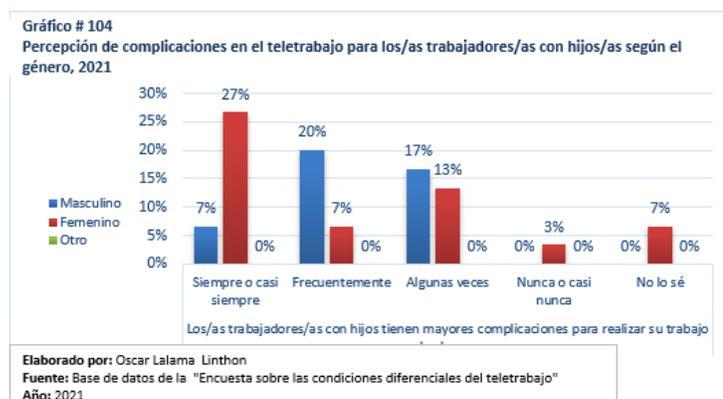
de mujeres algunas veces tenían dificultades en la realización de estas tareas, seguido de un 23% de hombres que refirieron frecuentemente. Lo que permite comprender que en esta variable los hombres

presentan mayores dificultades posiblemente por su poca participación en la realización de las tareas, las mismas que son dejadas de lado para cumplir con la presión del trabajo.

Los resultados presentados en los gráficos 93 y 100 dan cuenta de una superposición entre las actividades del hogar y las del trabajo, donde la falta de apoyo por parte del sistema familiar genera un conflicto llamado inter-roles, donde tanto la familia como el trabajo presionan al teletrabajador para su pronta

respuesta, en tanto que la exacerbación experimentada por este desencadena un nivel de respuesta incompatible en la que aumenta la interferencia entre las actividades programadas dentro del trabajo y dentro de la familia (Del Castillo Mory, Fuchs Ángeles, Vera Linares, Arizkuren Eleta, & Agarwala, 2011). En este escenario es donde tiene lugar las desventajas de las mujeres frente a los hombres siendo ellas quienes reciben menos ayuda del sistema familiar como lo señala el gráfico 100 y mayores dificultades como lo muestra el gráfico 93.

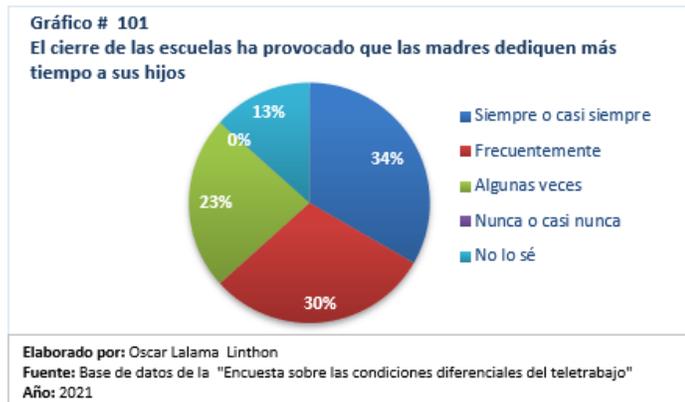
En cuanto a las responsabilidades de cuidado familiar, estas a través del tiempo han permanecido socialmente atribuidas a la mujer, ahora en menor proporción



que antes; sin embargo al conjugarse este aspecto dentro del desarrollo del teletrabajo se generan ciertos conflictos en que la conciliación entre lo familiar y laboral se torna como un desafío no solo

para las mujeres sino además para los hombres, a partir de esto desde el **Gráfico # 104** sobre las **complicaciones del teletrabajo en aquellos trabajadores con hijos**, el 27% de mujeres afirmaron que los teletrabajadores con hijos tenían mayores complicaciones que aquellos que no, mientras que, un 20% de hombres afirmaron que frecuentemente. Lo que permite comprender que las mujeres están hablando desde su propia vivencia, en la cual continúan percibiendo que el trabajo resulta más complejo para aquellos que tienen hijos.

Así mismo en el **Gráfico # 101** sobre si el **cierre de los centros educativos ha**

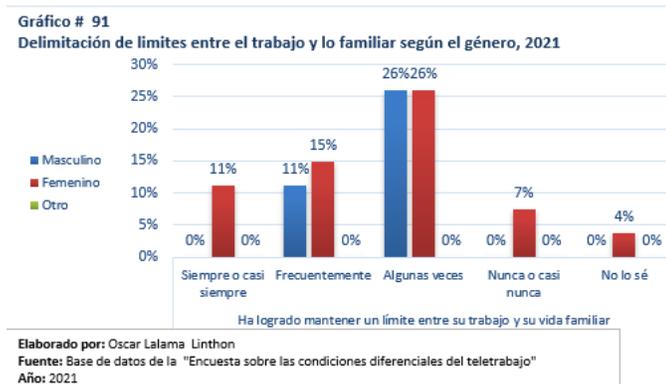


**elevado el cuidado de los hijos para las madres, el 34%** de los/as teletrabajadores/as indicaron siempre o casi siempre, mientras que, un 30% afirmaron que esto se daba frecuentemente; cabe

resaltar que desde este planteamiento fue posible analizar que ningún encuestado/a considero nunca o casi nunca. Estos resultados se entienden desde la lógica que al existir un conflicto en la distribución y apoyo del cuidado de los hijos al igual que un aumento en la interferencia de las actividades del hogar por las laborales, sus efectos adversos provocan un desbalance en el bienestar y desarrollo de los/las teletrabajadores/as en particular en aquellas mujeres que se perciben en desventaja frente a los hombres como de vela el gráfico 101 y 104; esto se manifiesta particularmente en aquellos o aquellas que dentro de casa son responsable del cuidado de los hijos, responsabilidad que no solo ha aumentado con el cierre de los centros educativos sino que también socialmente han sido designadas de forma exclusivas para las madres (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

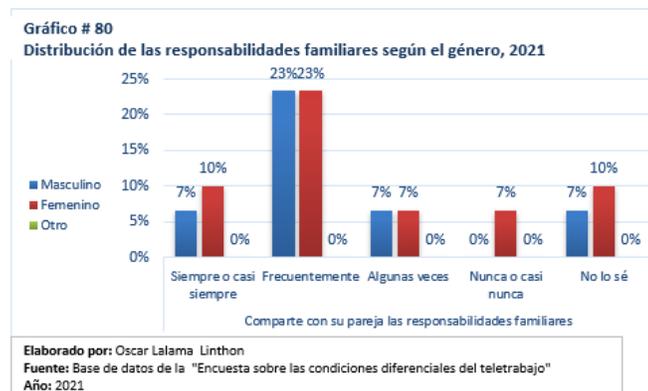
Uno de los retos más presentes a los que se enfrentan los/as trabajadores en la realización de su teletrabajo ha sido el conflicto presentado entre su trabajo y su sistema familiar, debido a la pérdida de los límites entre ambos sistemas; por lo que a continuación se detallará los resultados arrojados en torno a esta dimensión.

Desde el **Gráfico # 91** sobre los **límites entre el trabajo y la familia**, el 26% de



mujeres igualado con el 26% de hombres indicaron que algunas veces logran mantener un límite entre ambos sistemas a diferencia de un 4% de mujeres que indicaron no saber.

De la misma manera desde el **Gráfico # 80** sobre la **distribución de las**



**responsabilidades familiares**, el 23% de mujeres igualado con el 23% de hombres afirmaron que comparten con sus parejas las responsabilidades familiares, mientras que, un 7% de mujeres informaron que nunca o casi nunca.

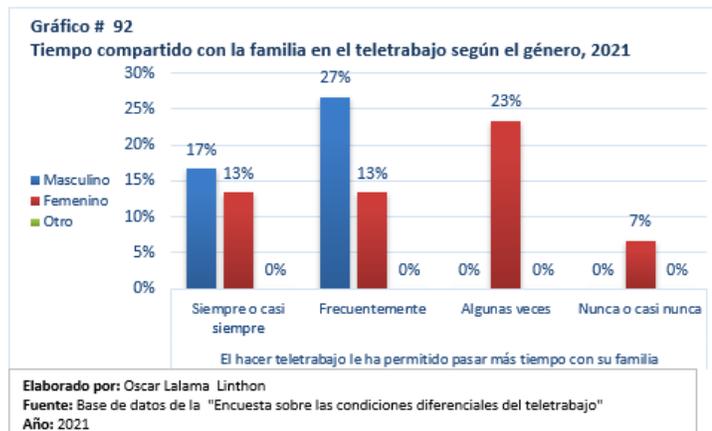
En la misma línea, desde el **Gráfico # 96** sobre la **interferencia del teletrabajo**



**en las actividades del hogar**, el 30% de hombres señalaron que algunas veces el hacer teletrabajo ha interferido con sus actividades de casa; frente a un 10% de mujeres que

indicaron siempre o casi siempre.

Desde el **Gráfico # 92** sobre el tiempo **compartido con la familia**, el 27% de



hombres afirmaron que frecuentemente el hacer teletrabajo si les permitía compartir tiempo con su familiar a diferencia de las mujeres con un 23% que indicaron que algunas veces, es decir que en este

aspecto son las mujeres quienes han tenido que desplazar el tiempo con su familia para responder a las demandas generadas por su teletrabajo.

Los resultados obtenidos en los gráficos 80, 91, 92 y 96 permiten comprender que el desdibujamiento de los límites entre el trabajo y la familia parte de un sentido en el que los trabajadores deben estar permanentemente disponibles para la empresa, omitiéndose las necesidades familiares que aún mantienen pese a que se encuentran trabajando desde sus propias casas, la ausencia de estas fronteras tienen afectación directa en el bienestar y la satisfacción laboral de ellos al igual que quedan expuestos a presentar mayores episodios de estrés; en términos generales tanto las mujeres como os hombres han mostrado experimentar niveles semejantes en la dificultad de conciliar su participación dentro de ambos sistemas, donde es necesario que se fomente la desconexión digital para evitar el surgimiento de otros riesgos que los afecte gravemente (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Para controlar y prevenir la presencia de riesgos en cuanto al bienestar de los/as trabajadores es fundamental que la empresa diseñe e implemente políticas dirigidas a promover la conciliación entre el trabajo con la vida personal y familiar, puesto que al incidir en la sobrecarga de los roles asignados por el trabajo y la familia se daría paso al establecimiento de pautas y estrategias por las que fuese posible alcanzar una mejor organización en la que las mujeres especialmente dejaran de manifestarse en desventajas frente a los hombres.

Por tanto, desde el **Gráfico # 45** sobre las **políticas y medidas emprendidas**



por la empresa para favorecer a las familias de los teletrabajadores, el 72% de los/s trabajadores de recursos humanos indicaron que algunas veces se promueven políticas y medidas orientadas al

beneficio de las familias de los/as teletrabajadores/as, mientras que un 21% afirmó que nunca o casi nunca se ha da este tipo de promoción.

En virtud de los datos registrados en este análisis se les consulto también a los



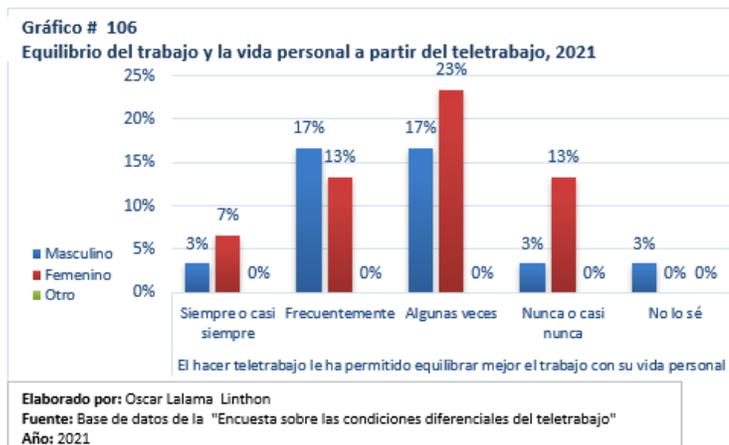
trabajadores administrativos sobre si el área de Recursos Humanos impulsaba este tipo de políticas reflejadas en la promoción de la integración familiar, ante lo que desde el **Gráfico # 49** se obtuvo que un 40% manifestó que nunca o

casi nunca, mientras que, un 20% aseveró que siempre o casi siempre. Los datos presentados en el gráfico 45 y el 49 muestran que no hay una socialización de una política dirigida a fomentar el bienestar familiar de los/as teletrabajadores/as, de manera que le urge a la empresa objeto de estudio impulsarla, puesto que las políticas apuntadas a facilitar la conciliación del trabajo y la vida familiar actúan como un medio estratégico para superar los conflictos que limitan la productividad de los trabajadores, lográndose de esta manera el aumento de los indicadores de satisfacción y bienestar laboral (Candela Rodríguez, 2016).

Está claro que uno de los riesgos del trabajo en casa es la ausencia de límites entre la vida familiar y personal con la laboral, lo que a su vez puede desencadenar en los/as teletrabajadores/as una serie de problemas de bienestar.

Aplicado esto dentro del contexto del COVID – 19, la posibilidad de experimentar este tipo de dificultades tiende a que la situación se agrave especialmente por el confinamiento, el mismo que les impide a los sujetos salir y llevar una vida social sin limitaciones (Organización Internacional de Empleadores (IOE), 2020).

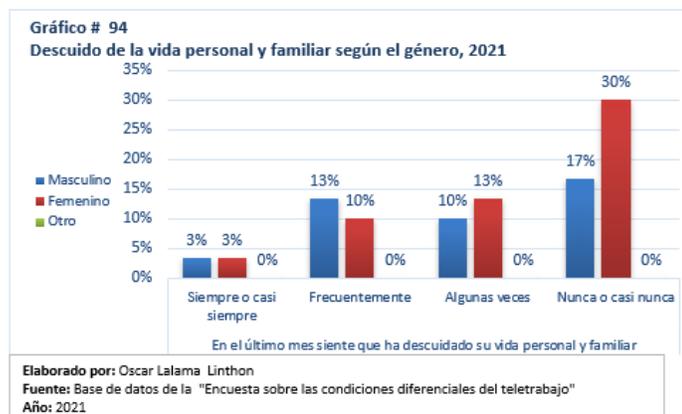
Por la importancia que tiene el alcanzar esta conciliación, fue necesario desde el **Gráfico # 106** conocer a través de los/as encuestados/as si el **teletrabajo les ha**



**permitido alcanzar este equilibrio entre lo laboral y lo familiar,** donde un 23% de mujeres respondieron que algunas veces, frente a otro 13% de mujeres que manifestaron que nunca

o casi nunca el teletrabajo les permite alcanzar este tipo de equilibrio.

Profundizando en las percepciones de los/as encuestados sobre el impacto del



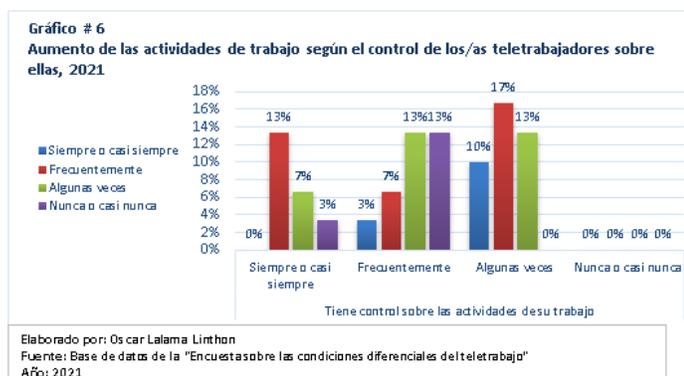
teletrabajo sobre la convivencia familiar, desde el **Gráfico # 94** sobre los **sentimientos de descuido en la vida personal y familiar,** un 30% de mujeres respondieron que nunca o casi nunca han sentido descuidar

su vida personal y familiar, a diferencia de un 3% de hombres y otro 3% de mujeres que aseguraron que siempre o casi siempre han tenido este sentimiento. Desde el análisis del gráfico 106 y el 94 se puede comprender que aunque son las mujeres frente a los hombres quienes evidencian mayores dificultades para alcanzar un equilibrio entre el sistema laboral y el familiar, son ellas mismas

quienes en medio de ese panorama se esfuerzan por no descuidar su vida personal y familiar.

Se puede decir que estos resultados se derivan del movimiento de los horarios de teletrabajo, el mismo que se da en los intentos de los/as teletrabajadores/as por atender sus responsabilidades familiares y laborales, dentro de este intento permanente de conciliación llegan a tomar mayor fuerza los patrones de desigualdad de género por lo que es fundamental que la empresa promueva el desarrollo del teletrabajo desde un enfoque de género en el que sea posible la comprensión de las situaciones que viven las mujeres en la dinámica laboral (Del Río Lozano & García Calvente, 2020).

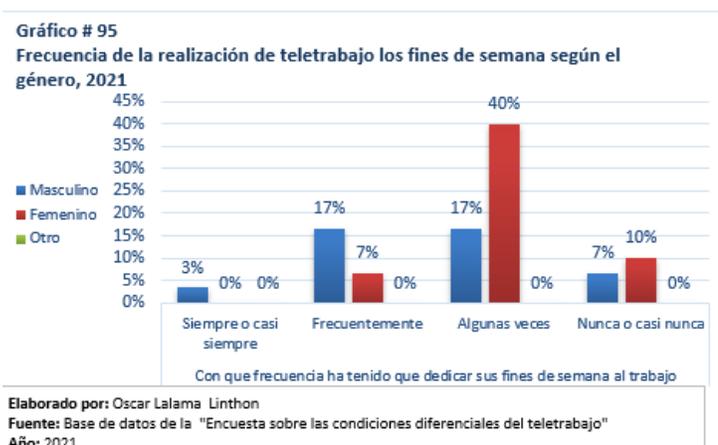
De esta manera, desde el **Gráfico # 6** sobre el aumento de la **carga de trabajo**



**en función del control que tienen los/as teletrabajadores/as sobre sus actividades,** un 17% asegurara que algunas veces tienen control sobre sus actividades al mismo tiempo que estas aumentan,

a diferencia de un 3% que señalo que frecuentemente tiene el control sobre sus actividades en la medida de que siempre y casi siempre se incrementan.

En vista de la tendencia a elevarse el trabajo en la modalidad del teletrabajo



según la experiencia de los trabajadores mostrada en el gráfico 6, se consideró conocer desde el **Gráfico # 95** la **frecuencia con la que los/as teletrabajadores/as**

**trabajaban los fines de semana**, donde un 40% del total de mujeres indicaron que algunas veces a diferencia de un 3% del total de hombres que señaló que siempre o casi siempre. Lo que refleja que son las mujeres quienes están experimentando una mayor presión de trabajo y con ello una sobrecarga de sus actividades laborales.

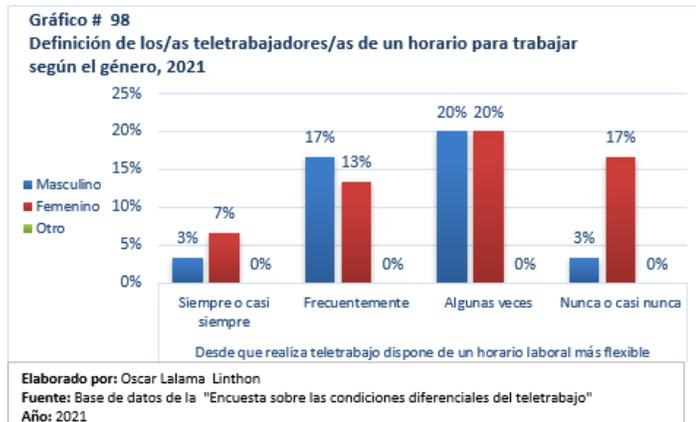
Desde los resultados alcanzados en los gráficos 6 y 95 se comprueba que, aunque muchos estudios plantean que el teletrabajo puede emplearse como una estrategia para el equilibrio de la vida personal y laboral también existen realidades que difieren con esto. Parte de los argumentos con los que se ha sostenido a la conciliación familiar y laboral como una ventaja del teletrabajo ha sido a partir de los beneficios dados entorno a la flexibilidad, el ahorro del tiempo en los desplazamientos, el aumento de la productividad, entre otros (Pérez Sánchez & Gálvez Mozo, 2020).

#### **4.2. Semejanzas y/o diferencias de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo entre hombres y mujeres en el contexto de la pandemia del COVID – 19.**

El establecer una relación entre las semejanzas y las diferencias que confluyen dentro de las condiciones en las que las mujeres y los hombres ejecutan su teletrabajo parte de que, las empresas deben estar conscientes que el impacto del COVID – 19 sobre su grupo de trabajadores se presenta en la misma magnitud indistintamente de los cargos o posiciones que desempeñen los trabajadores dentro de la compañía, sin embargo no se puede omitir o dejar de trabajar en torno a un teletrabajo con enfoque de género puesto que aún existen desigualdades económicas de género, que no solo se conservan como un desafío a afrontar para las mujeres, sino que además las mantiene en una situación de mayor crisis dentro del contexto del COVID – 19 (Gálvez Mozo, Ana, 2020). Es decir que es fundamental que las empresas se muestren más sensibles en su nivel de respuesta dentro de las realidades que están viviendo sus teletrabajadores según el género, caso contrario existe el riesgo potencial de que

la participación de las mujeres como fuerza laboral se reduzca considerablemente.

Desde esta perspectiva con el **Gráfico # 98** sobre la **definición de un horario de trabajo dentro de casa**, tanto los hombres como las mujeres coincidieron con un 20% cada uno, que



algunas veces logran disponer de un horario para su teletrabajo, seguido de un 17% de mujeres que refirieron que nunca o casi nunca.

Al ser la diferencia mínima entre las mujeres que algunas veces definen un



horario para su teletrabajo a aquellas que nunca o casi nunca lo hacen, fue necesario indagar con el **Gráfico # 90** si el teletrabajo les permitía organizar mejor su tiempo, ante lo que el 23% de los hombres ha referido que

frecuentemente, a diferencia del 07% de mujeres que indicaron que nunca o casi nunca; dato desde el que se puede comprender que las mujeres no están teniendo una experiencia en la que el teletrabajo les permita distribuir mejor su tiempo.

Desde los datos proporcionados por los gráficos 90 y 98 se entiende que las mujeres frente a los hombres están presentado indicadores de desigualdad dentro de la esfera del teletrabajo puesto que son ellas quienes están

presentando obstáculos para la organización de su tiempo, aspecto que de no ser tratado puede transformarse en una inflexibilidad horaria extrema en la que definitivamente las mujeres se vean exacerbadas por sus dificultades para atender o involucrarse en las demandas de su sistema familiar, conllevándolas a la desvinculación de quehacer profesional (Gálvez Mozo, Ana, 2020).

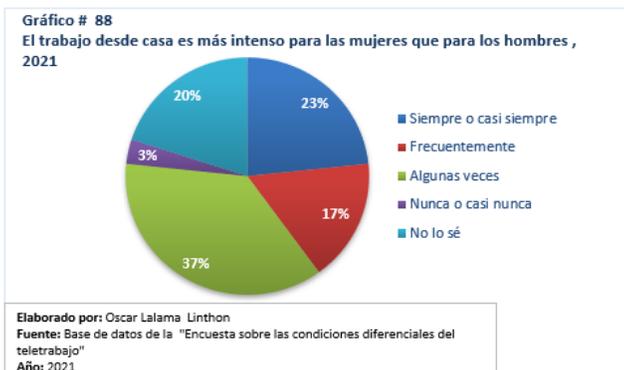
El tratamiento del enfoque del género en el ámbito laboral involucra la realización



de un acercamiento a los aspectos de igualdad y equidad manifestada en las relaciones entre las mujeres y los hombres, en este sentido ha sido importante conocer la manera de cómo perciben su experiencia con el teletrabajo según su género. Por

tanto, desde el **Gráfico # 89** sobre la **percepción de su teletrabajo de acuerdo con su género**, el 23% de hombres y el 23% de mujeres coincidieron en que frecuentemente su experiencia ha sido positiva, a diferencia de otro 7% de mujeres que refirieron que nunca o casi nunca.

Aunque se observe un grupo pequeño de mujeres que consideran que su experiencia del teletrabajo no ha sido positiva, no se puede dejar pasar por



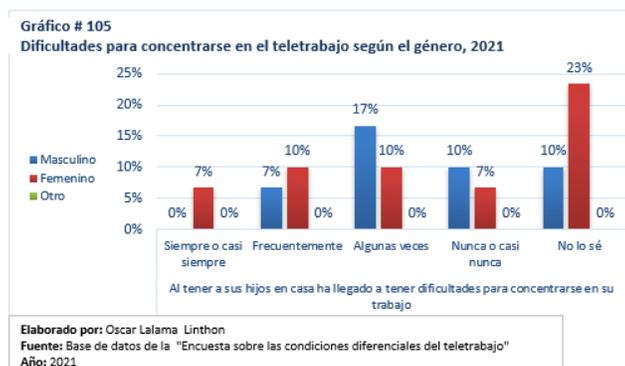
desapercibido que existe la probabilidad de que estas estén desarrollando su teletrabajo desde condiciones que contribuyen a desmejorar su satisfacción con esta modalidad, tal como puede ser el aumento de

la intensidad del teletrabajo, por tanto desde el **Gráfico # 88** el 37% del total de encuestados asevero que algunas veces el teletrabajo es más intenso para las mujeres que para los hombres, a diferencia de solo un 3% que indicó que nunca

o casi nunca. Lo que se puede comprender con relación a los resultados presentados en los gráficos 88 y 89, es que efectivamente prevalece entre los encuestados la noción de que el teletrabajo es más complejo e intenso para las mujeres lo que hace que algunas de ellas reconozcan a su experiencia como negativa.

El aumento de la intensidad del teletrabajo forma parte de los efectos rebotes que tiene esta práctica, dentro de la cual se aprecia que son las mujeres quienes están evidenciando una mayor desigualdad, dada en parte por los cambios en los hábitos y en la dinámica del hogar, los cuales son inevitables al trabajar desde casa (De Luis, Martínez, Pérez, & Vela, 2002). A partir de la influencia que ejerce la introducción del trabajo dentro del ambiente del sistema familiar puede darse la no aceptación por los integrantes de la familia del teletrabajador, donde en la interacción con las demás personas y las relaciones de género pueden ser una fuente determinante para la manifestación de dificultades o no en el teletrabajo.

En este sentido desde el **Gráfico # 105** sobre las **dificultades en el teletrabajo según el género**, un 23% de mujeres respondieron que no sabían si el tener

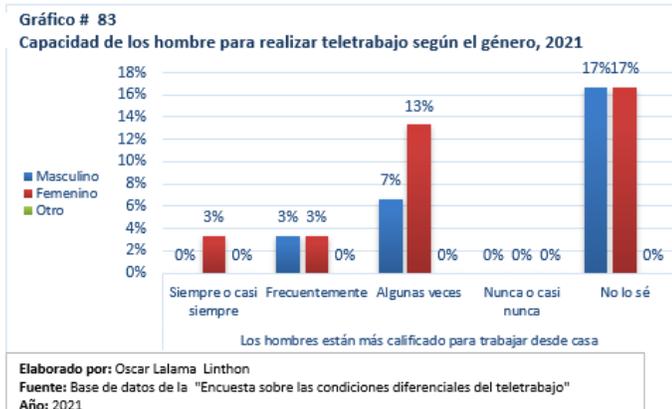


hijos dificultaba la concentración para el teletrabajo, a diferencia de un 17% de hombres que indicaron que algunas veces, seguido de un 3% de mujeres que afirmaron que siempre o casi siempre. El desconocimiento del

23% de mujeres sobre el ítem planteado deja entre abierto la posibilidad de que exista en ellas una negatividad inconsciente por reconocer la interferencia que pueden provocar los hijos al trabajar desde casa, de tal manera que en algunos estudios se ha comprobado que el aumento de la carga del cuidado de los hijos en época de pandemia sea mayor para las mujeres, donde estas invierten hasta 11 veces más de su energía en su cuidado, dado que sobrepasa el nivel de involucramiento de los hombres en estas actividades, manifestándose está

realidad aún más con el cierre de las escuelas donde las madres trabajadoras son vistas como las principales responsables para adaptarse a esta sobrecarga de cuidado, sin descuidar su trabajo (ONU Mujeres, 2020).

Otra de las condiciones sobre las que se puede apreciar las tensiones dadas



entorno al género dentro del teletrabajo ha sido el **reconocimiento asignado a las facultades del hombre para trabajar desde casa**, de tal manera que en el **Gráfico # 83** tanto los hombres como las mujeres con un 17% cada

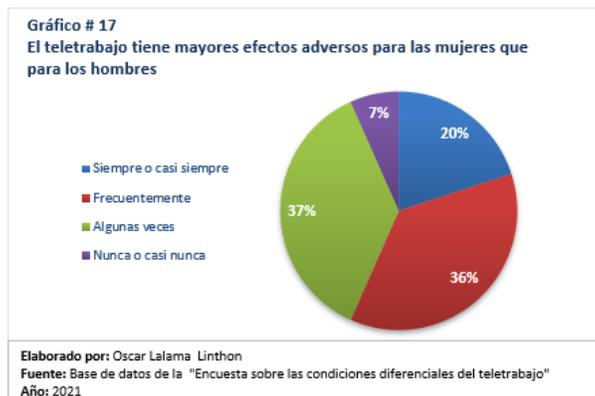
uno, señalaron que desconocen si los hombres están más calificados para trabajar desde casa, a diferencia de un 13% de mujeres que aseguran que algunas veces sí lo están. Estos datos entreven que algunas mujeres pueden llegar a sentirse menos capaces debido a la sobrecarga de trabajo, a la alta demanda de las actividades del hogar y de cuidado familiar y a las expectativas del trabajo y la sociedad a las que deben responder. Se puede comprender que esta situación de vulnerabilidad depende estrictamente las normas establecidas para la ejecución del teletrabajo, de la distribución del trabajo de acuerdo con el género que predomina, la cultura organizacional de la empresa y las medidas y buenas prácticas de teletrabajo impulsadas desde recursos humanos dentro de la empresa (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

La efectividad de las respuestas de la empresa hacia las situaciones de desventaja entre un género y otro dentro del teletrabajo, dependen del nivel de preparación que haya tenido la empresa para la implementación del teletrabajo, ya que muchas empresas lo ejecutaron desde una reacción apresurada para evitar la paralización de su sistema productivo, lo que pudo no haberles dado el tiempo suficiente para analizar las condiciones sobre las que los/as trabajadores/as realizarían teletrabajo, es por ello que en este sentido, la

motivación y la confianza promovida en los/as teletrabajadores es clave para mantener un estándar alto de teletrabajo, respetuoso de la calidad de vida familiar y laboral de los/as trabajadores/as.

El primer paso parte de escuchar las opiniones, las ideas y las experiencias de las mujeres entorno a su trabajo en casa, el conocer la realidad en que se desarrolla el teletrabajo desde un enfoque de género es fundamental para la elaboración de políticas internas en que tanto los hombres como las mujeres puedan tener las mismas oportunidades de crecimiento y bienestar sea desde el teletrabajo o desde la modalidad presencial.

En este sentido ha sido importante conocer los efectos adversos a los que están



expuesto los/as teletrabajadores/as, de manera que desde el **Gráfico # 17** se obtuvo que un 37% de los encuestados consideraron que algunas veces son las mujeres quienes atraviesan por mayores obstáculos al momento de realizar teletrabajo seguido de un 7% que

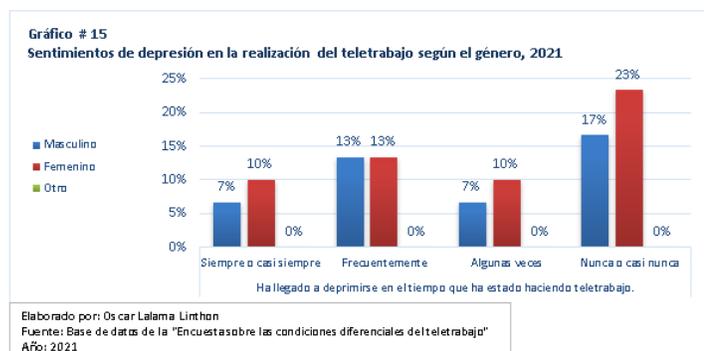
consideraron que nunca o casi nunca las mujeres enfrentan este tipo de dificultades; esta percepción de los/as encuestados/as puede atribuirse a que en otros estudios se ha confirmado que entre los graves problemas que supone el teletrabajo a las mujeres ha sido "la reificación en la organización de los roles de género, la sobrecarga en las mujeres en las responsabilidades del cuidado familiar y del trabajo puesto que se las ha asignado directamente a ellas, y por último las dificultades y limitaciones a las que se enfrentan para ser promovidas laboralmente (Gálvez Mozo, Ana, 2020).

Los problemas que se les presentan a las mujeres a diferencia de los hombres en la realización del trabajo no solo están relacionados al cuidado familiar, la sobrecarga laboral, las limitaciones de crecimiento profesional, sino que también a los estados de emocionales que pueden desarrollar a partir de las situaciones a las que están expuestas dentro de sus sistemas de participación directa; por esto desde el **Gráfico # 16** se conoció que el 23% del total de hombres consideran que frecuentemente las mujeres que realizan teletrabajo pueden



llegar a desarrollar un mayor estrés que los hombres, seguido de un 17% del total de mujeres que aseguran que siempre o casi siempre las mujeres pueden experimentar este aumento emocional.

La depresión fue otro estado emocional abordado en el presente estudio, por lo que desde el **Gráfico # 15** se obtuvo que un 23% del total de mujeres afirmaron

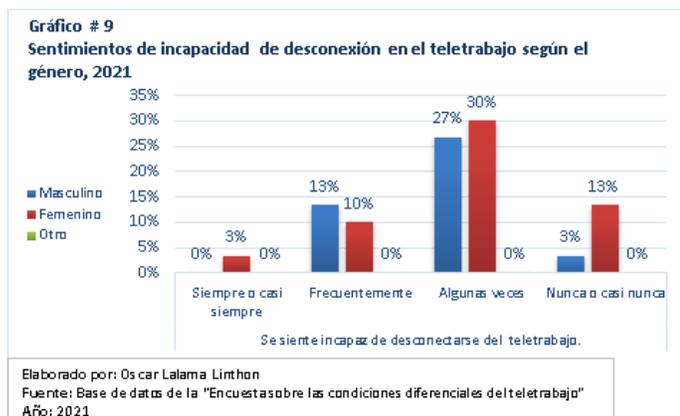


que nunca o casi nunca han llegado a deprimirse en el tiempo que han estado haciendo teletrabajo, seguido de un 17% del total de hombres que también afirmaron lo

mismo, es decir que dentro de esta variable tanto los hombres como las mujeres han logrado no desarrollar un estado depresivo. Las emociones que se han hecho presente en los encuestados en especial en las mujeres teletrabajadoras, actúan como un efecto colateral de los cambios dados en su desarrollo habitual, puesto que son una reacción a la acomodación por la que pasa el sujeto dentro de las modificaciones de sus entornos inmediatos; es decir que en la medida en que se

van transformando las características esenciales de estos entornos la persona también los va a ir experimentando, llegando a moldearlos e incorporarlos de forma progresiva como un proceso natural de su desarrollo humano (Gifre Monreal, 2012).

La manifestación de sentimientos como el estrés y la ansiedad son también un factor de riesgo, que dentro de los procesos de adaptación interfieren con un adecuado desarrollo humano para los/as teletrabajadores/as, en esta dimensión

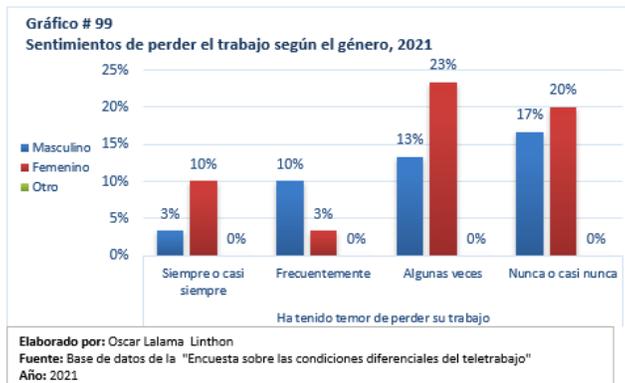


las empresas deben evaluar las condiciones de salud y seguridad sobre las que se realiza el teletrabajo, puesto que, el bienestar físico y mental de los/as teletrabajadores/as es una dimensión fundamental

dentro del desarrollo humano. Otros de los sentimientos que determinan la experiencia y el bienestar de los/as trabajadores son los sentimientos sobre la incapacidad de desconexión por lo que desde el **Gráfico # 9** se obtuvo que el 30% de mujeres afirmaron que algunas veces se han sentidos incapaces de desconectarse seguido de un 27% de hombres que han experimentado el mismo sentimiento.

El que los/as encuestados manifiesten sentir una incapacidad para desconectarse del teletrabajo se está evidenciando un factor de riesgo potencial para el desarrollo y bienestar del grupo de estudio, puesto que el derecho a la desconexión es un recurso que contribuye a disminuir la evolución de los riesgos psicosociales emergentes en la práctica del teletrabajo, permitiendo también la separación de un tiempo para la conciliación de la vida personal y familiar (Secretaría de Salud Laboral y Secretaría de las Mujeres de FSC-CCOO, 2020).

La incapacidad de desconexión del teletrabajo es un sentimiento que puede estar asociado al temor de la pérdida de la fuente de trabajo por lo que se consideró



viable para el estudio incorporar una variable por la que fuera posible medir este aspecto, por lo que desde el **Gráfico # 99** se obtuvo que el 23% de mujeres algunas veces han tenido temor de perder su trabajo seguido de un 20% que manifiesta que nunca

o casi nunca.

El temor hacia la pérdida del trabajo se puede ver reflejado en la incapacidad de los/as teletrabajadores/as para desconectarse, aspecto por el que se ha indagado

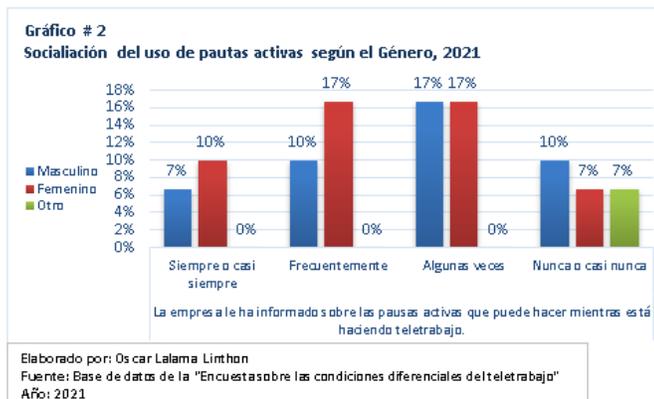


además en los sentimientos sobre falta de descanso, por lo que desde el **Gráfico # 12** se obtuvo que un 30% de las mujeres afirman que algunas veces sentían que les hacía falta descansar, seguido de los hombres con un 20%

quienes aseguraron lo mismo.

La correlación entre el gráfico 99 y 12, parte de que el temor a la pérdida del trabajo genera inconscientemente o conscientemente la necesidad de permanecer trabajando, sin dar espacio a un descanso apropiado; en este análisis tienen lugar las largas jornadas de trabajo que imposibilitan a los/as teletrabajadores/as a lograr un equilibrio en su vida personal y familiar con la laboral, dentro de la emergencia sanitaria los trabajadores se están autoexigiendo pese a que el teletrabajo les demanda la manifestación de jornadas laborales imposibles de cumplir (Gálvez Mozo, Ana, 2020).

Para enfrentar el aumento y la continuidad de las jornadas extensas dentro del teletrabajo es imprescindible que las empresas adopten estrategias de actuación



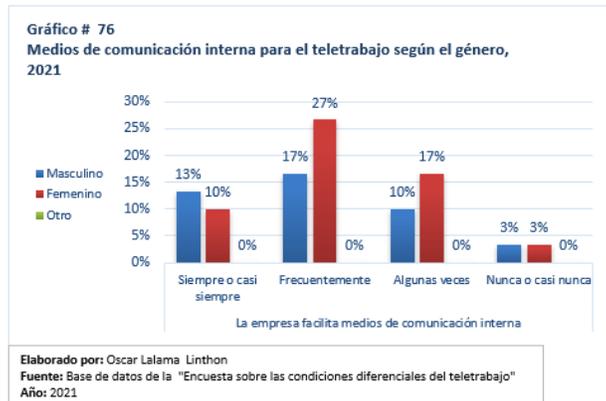
dirigidas a amortiguar esta realidad, partiendo de una promoción eficaz del ejercicio de las pausas activas dentro de la jornada del teletrabajo, a partir de los cual con el **Gráfico # 2** fue posible conocer que tanto los hombres como las

mujeres con un 17% cada uno, aseguraron que algunas veces la empresa si les ha informado sobre las pausas activas que pueden hacer mientras están trabajando desde casa, es decir que en esta dimensión los/as teletrabajadores/as mantienen el conocimiento de las pausas que pueden realizar para evitar el desarrollo de estrés, de fatiga, de cambio de humor y otros sentimientos que delimitan su bienestar.

La aplicabilidad de la información proporcionada por la empresa entorno al ejercicio de pausas activas representarían un avance para evitar que los efectos en su salud, ocasionados por el teletrabajo dentro del contexto del COVID – 19 se prolonguen. Puesto que al no tener un conocimiento claro sobre el tiempo en que durara la pandemia acompañado de la recesión económica iniciada a partir de ella, no solo los teletrabajadores sino la población en general está expuesta a presentar incertidumbre vinculada a sentimientos de miedo, ansiedad, estrés, dificultad de conciliación del sueño y otros que marcan la salud física y mental de las personas(Johnson, Cecilia, Saletti-Cuesta, & Tumas, 2020).

La comunicación es otra de las variables que aporta a conocer los procesos diferenciales dados en la ejecución del teletrabajo entre hombres y mujeres, se puede indicar que la emergencia del COVID – 19 le ha demandado a las empresas elevar sus niveles de comunicación con los trabajadores, en particular con aquellos que laboran a distancia.

En razón a lo expuesto, desde el **Gráfico # 76** sobre los **recursos empleados**



**en la comunicación interna dentro del teletrabajo**, se obtuvo que el 27% de mujeres aseguraran que frecuentemente la empresa facilitaba medios de comunicación interna, seguido de un 17% de hombres que señalaron lo mismo.



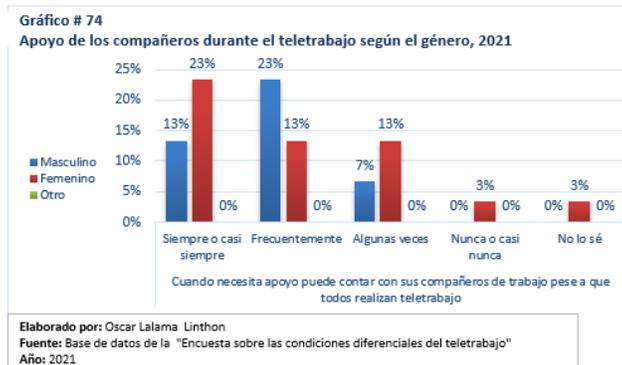
Dentro de la comunicación interna suele también presentarse dificultades relacionadas a la dinámica del equipo de trabajo, por lo que desde el **Gráfico # 62** se obtuvo que el 30% de mujeres afirmaron que nunca o casi nunca, frente a un 20% de hombres que

señalaron que frecuentemente.

Con lo que respecta a la comunicación interna durante el desarrollo del teletrabajo se ha podido evidenciar que tanto los hombres como las mujeres están trabajando en una frecuencia de igualdad comunicativa, de tal manera que los equipos de trabajo y con ello sus jefaturas inmediatas están trabajando desde la utilización de las herramientas tecnológicas, siendo dentro del campo de la comunicación el correo electrónico la forma más viable para mantenerse elanzados; cabe señalar que estas formas de comunicación generan dentro del equipo de trabajo confianza, colaboración, participación y transparencia permitiendo que se superen los desafíos comunicativos que implica el trabajar a distancia y de forma aislada entre los unos con los otros (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Los riesgos en la comunicación del teletrabajo parten de que la emergencia sanitaria ha obligado a mantener medidas de aislamiento y distanciamiento

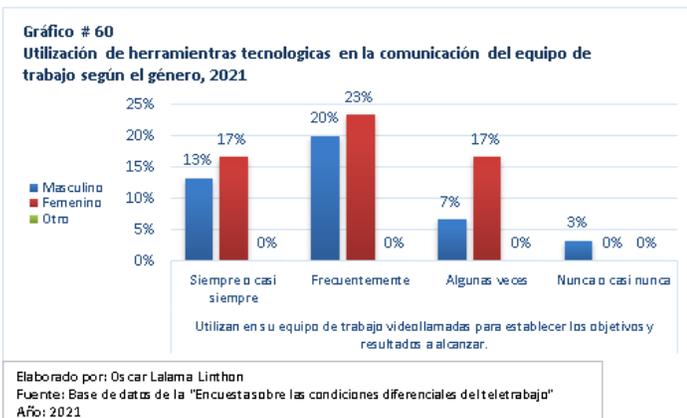
social, por lo que al responder la comunicación al uso estricto de las TIC'S se pueden presentar dificultades para obtener ayuda de los demás miembros del



equipo de trabajo, por esto desde el **Gráfico # 74** se obtuvo que el 23% de mujeres aseguraron que siempre o casi siempre reciben apoyo de sus compañeros de trabajo cuando lo necesitan, frente a un 23% de hombres que

indicaron que frecuentemente. En base a los datos reflejados en este ítems se puede establecer que tanto las mujeres como los hombres han logrado mantenerse conectados con sus compañeros, en tanto que uno de los desafíos del trabajo remoto es la separación y aislamiento progresivo entre los miembros del equipo de trabajo, en la que la colaboración y el apoyo tienden a erosionar lentamente debido al uso permanente de videollamadas y correos electrónicos en los que se pueden presentar sesgos comunicacionales manifestados en las dificultades de interpretación y comprensión de la información remitida, en este aspecto el acompañamiento de las jefaturas aporta a mantener el equipo integrado desde una comunicación eficaz, pertinente y clara (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

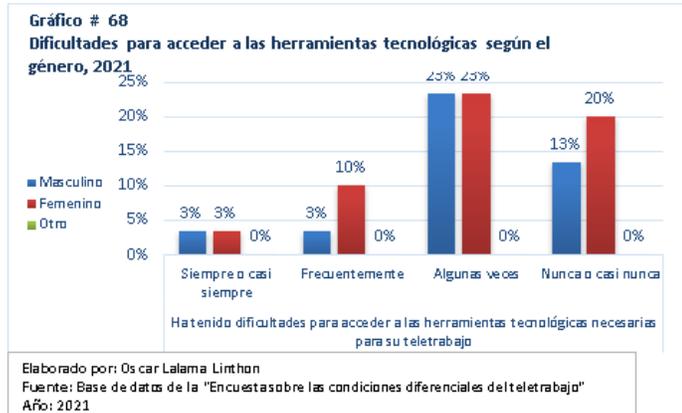
Las tecnologías de la comunicación y la información (TIC'S) son indispensables para asegurar la comunicación de los/as trabajadores con su equipo de trabajo,



jefatura, otros departamentos y la empresa en general, por lo que desde el **Gráfico # 60** se dio a conocer que el 23% de mujeres indicaron que frecuentemente utilizaban las herramientas

tecnológicas en la comunicación con su equipo de trabajo, frente a un 20% de hombres que manifestó lo mismo.

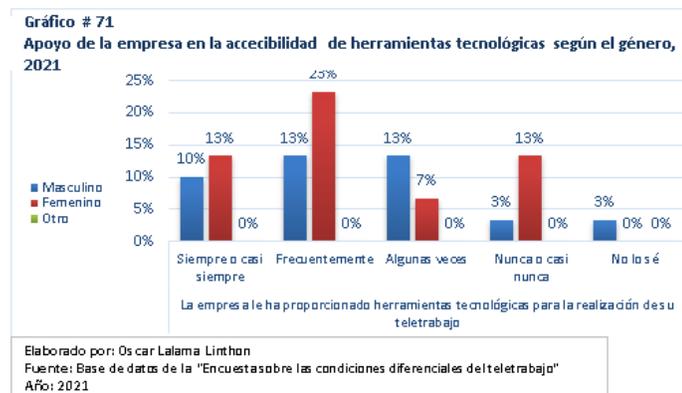
Las dificultades presentadas en el uso de las herramientas tecnológicas es un



factor que también se ha considerado ahondar por lo que desde el **Gráfico # 68**, se obtuvo que un 23% de mujeres indicaron que algunas veces han tenido dificultades para acceder a las herramientas tecnológica,

frente a otro 23% de hombres que refirieron lo mismo.

Además del uso y de las dificultades se ha buscado obtener datos que arrojen aproximaciones del involucramiento de la empresa para superar las limitaciones



de los/as teletrabajadores/as entorno a las herramientas tecnológicas, por lo que desde **Gráfico # 71**, se visualizó que el 23% de mujeres refirieron que la empresa frecuentemente les ha proporcionado las

herramientas tecnológicas para la realización de su teletrabajo, seguido de otro 13% de mujeres que afirmó que nunca o casi nunca.

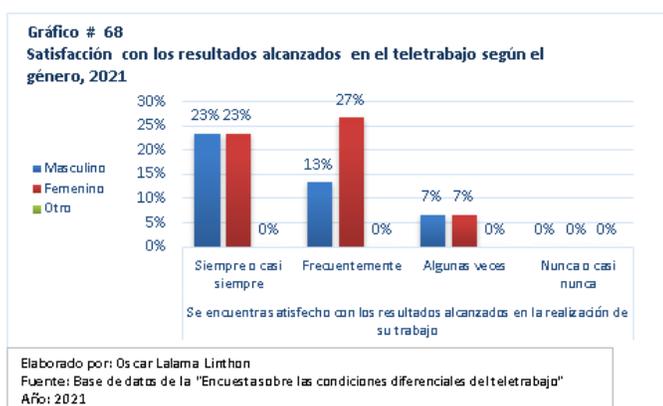
En semejanza con los resultados planteados en los gráficos 60, 68 y 71 se puede afirmar que en términos generales tanto los hombres como las mujeres han alcanzado de una adecuada adaptación en el manejo de las herramientas tecnológicas, mostrándose una minoría de mujeres que se encuentran en desventajas frente a los hombres, análisis por el cual es necesario que la

empresa mantenga su apoyo en la accesibilidad a estos recursos a fin de lograr que todos puedan tener el mismo nivel de satisfacción dentro de esta dimensión.

Uno de los motivos por los cuales estas herramientas tecnológicas se han convertido en un eje central para el funcionamiento del teletrabajo, parte de que son un medio estratégico por la cual se pueden llevar a cabo procesos comunicacionales que no necesariamente implican la asistencia presencial, permitiendo el intercambio, almacenamiento, producción y presentación de información referente a todo tipo de temas y procedimientos, es decir que las herramientas de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC'S) son base del desarrollo y evolución de las telecomunicaciones (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

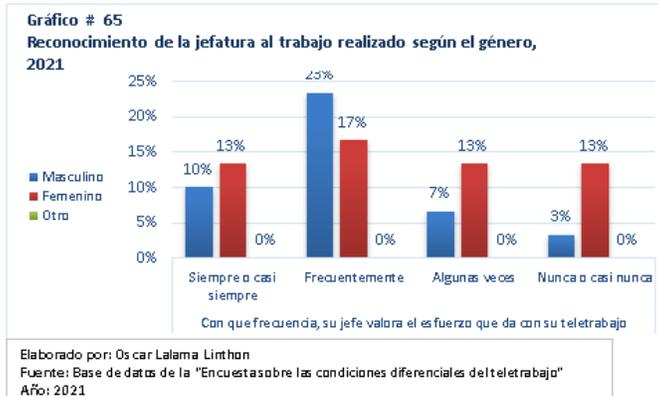
El desarrollo de la comunicación mediante el uso de los recursos tecnológicos mantiene a los/as teletrabajadores/as interconectados con sus entornos directos e indirectos haciendo posible su participación, comunicación y fortalecimiento de los vínculos con quienes socializa dentro de sus sistemas de desarrollo humano, por lo que es indiscutible el aporte que se realiza desde las TIC'S al bienestar y satisfacción laboral de los/as trabajadores/as.

Cada una de las categorías que han sido desarrolladas y analizadas dentro de las tensiones entre los hombres y mujeres que trabajan desde casa, han ejercido presión en sus estándares de satisfacción puesto que de ello depende la percepción asignada al teletrabajo realizado. En esta lógica, desde el **Gráfico # 68** se obtuvo que el 27% de mujeres se encuentran frecuentemente satisfechas



con los resultados alcanzados en la realización de su teletrabajo, seguido de otro 23% de mujeres y de hombres (cada uno) que confirmaron que siempre o casi siempre.

La satisfacción de los resultados alcanzados también depende del reconocimiento que se obtenga por parte de la jefatura inmediata hacia el trabajo realizado, por lo que desde el **Gráfico # 65** ha sido posible identificar que el 23%



de hombres refirieron que frecuentemente sienten que su jefatura valora el esfuerzo con el que desempeña su trabajo, frente a un 17% de mujeres que indicaron lo mismo.

Desde el análisis generado en referencia a los gráficos 65 y 68

se puede afirmar que, aunque no hay una totalidad de hombres y mujeres completamente satisfechos con sus resultados alcanzados y con el reconocimiento obtenido por parte de sus reportes directos, existe estímulos en el desarrollo del teletrabajo que dan cuenta de las condiciones que han alcanzado a ser cubiertas y las que aún se mantienen pendientes en función del género, en este sentido, la satisfacción propia sobre los resultados conseguidos está ubicada sobre la variable de *"motivación"* en tanto que los/as trabajadores/as tienen control sobre ella, razón por la cual ninguna mujer y ningún hombre se identificaron en el indicador de nunca o casi nunca, a diferencia del reconocimiento dado por la jefatura que responde a una variable de *"higiene"*, sobre la que no tienen control puesto que responde al contexto de su lugar de trabajo (De Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012).

Finalmente es necesario que la empresa se ocupe en equilibrar los resultados de los gráficos 65 y 68 puesto que el descuido de una de los variables (motivación/Higiene) tienen un alto impacto en el bienestar y desarrollo humano de los/as trabajadores/as, el mismo que es apreciado en el desempeño y eficiencia con que estos llevan a cabo sus funciones.

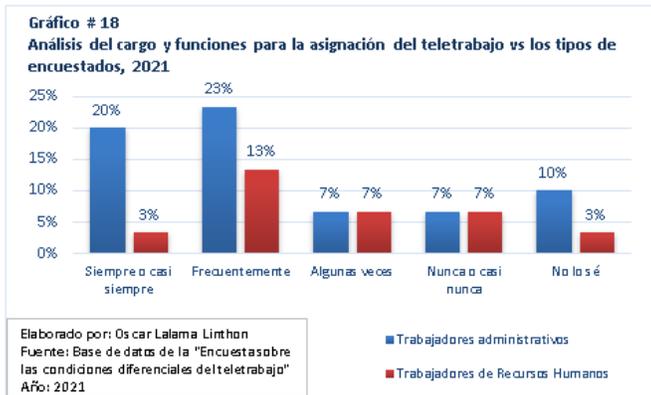
#### **4.3. Acciones ejecutadas por el área de Talento Humano y por Trabajo Social frente al desarrollo del teletrabajo.**

La capacidad de la empresa para adaptar e incorporar las medidas sugeridas por los organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), al igual que las medidas nacionales dictadas por el Estado, depende del nivel estratégico con el que el área de Recursos Humanos lleve a cabo su gestión.

La gestión humana dentro del seguimiento, monitoreo y acompañamiento del teletrabajo como uno de los cambios provocados por el COVID – 19, es clave para impulsar la capacidad de adaptación de los/as teletrabajadores/as para tener pautas por las cuales sea posible su acomodación ante las nuevas situaciones presentadas a nivel laboral familiar, cultural y social (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

Desde este escenario es el área de Recursos Humanos la responsable de conocer, analizar y actuar en torno a las condiciones que influyen en la actividad laboral de los/as trabajadores/as, y con ello; la gestión de cada uno de los profesionales que la integra, en especial la de los/as Trabajadores/as Sociales. Con aplicabilidad a la empresa objeto de estudio se puede indicar que los/as Trabajadores/as Sociales son entendidos como los encargados del seguimiento del bienestar de los/as trabajadores/as tanto de aquellos que laboran presencialmente como de los que realizan teletrabajo; por tanto la intervención dada de estos profesionales va a ser tratada en este estudio como parte de las aproximaciones hacia las acciones ejecutadas por Recursos Humanos frente al desarrollo del teletrabajo en contexto de la pandemia del COVID – 19.

En este sentido, se parte del análisis de las acciones ejecutadas por Recursos Humanos en torno a la evaluación del cargo y las funciones de los/as trabajadores/as para la asignación del teletrabajo, por lo que desde el **Gráfico # 18** se ha obtenido que un 23% de trabajadores administrativos afirmaron que

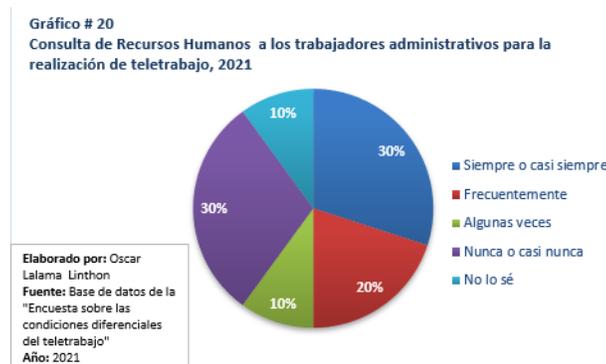


frecuentemente Recursos Humanos ha analizado el cargo y las funciones para la asignación del teletrabajo, seguido de un 20% que señalaron que siempre o casi siempre, estos datos son comparados con un 13% de

trabajadores de Recursos Humanos que refirieron que frecuentemente hacen este análisis, seguido de un 3% que aseguro que siempre o casi siempre.

Desde los datos presentados se puede indicar que en su mayoría el área de Recursos Humanos si ha realizado la gestión de analizar la pertinencia del teletrabajo en función de las actividades laborales de los/as trabajadores/as, pese a que queda expuesto que hay trabajadores que desconocen de esta evaluación desarrollada. La importancia de que se estudie el perfil del teletrabajador radica en que es conveniente y beneficioso para la empresa determinar las aptitudes y competencias individuales, sociales y mentales para la adaptabilidad del teletrabajo a las funciones que desempeña el trabajador; puesto que esto le proporciona mayores indicadores sobre la certeza si es o no una decisión acertada el que realice teletrabajo.

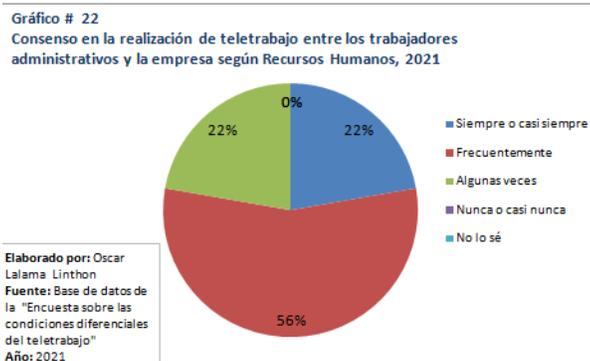
Seguido del análisis del cargo y las funciones que desempeña los/as trabajadores/as considerados dentro del grupo que realiza o realizará teletrabajo



tiene lugar la voluntariedad, por lo que desde el **Gráfico # 20** se conoció que un 30% de los trabajadores administrativos afirmaron que siempre o casi siempre Recursos Humanos les consulta su voluntariedad para

realizar teletrabajo, a diferencia de otro 30% que señalaron que nunca o casi nunca.

Debido a la contraposición que se ha evidenciado en los resultados de este gráfico, fue necesario profundizar sobre el consenso realizado entre la empresa



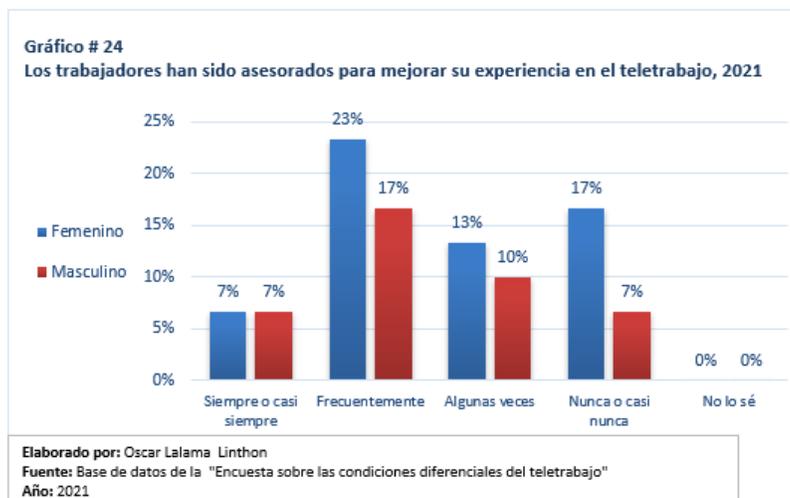
y los/as trabajadores para la práctica del teletrabajo, ante lo que se obtuvo desde el **Gráfico # 22** que el 56% de trabajadores de Recursos Humanos afirmaron que la decisión de realizar teletrabajo si es consensuada entre los/as

trabajadores/as y la empresa, seguido este dato de un 22% que expreso siempre o casi siempre y otro 22% algunas veces. Desde estos datos proyectados se puede comprender que la empresa si está tomando en cuenta en su mayoría la voluntariedad de los/as teletrabajadores/as aunque desde la experiencia de propios teletrabajadores/as se entiende que pueden existir algunos a los que no se les ha planteado la opción de escoger o no realizar teletrabajo.

El considerar la voluntariedad de los/as trabajadores/as para el traslado de sus funciones presenciales a las del teletrabajo, es un proceso que debe responder a un carácter voluntario, ya que el principio fundamental de esta modalidad de trabajo es la posibilidad de una elección voluntaria sin que esto involucre un

procedimiento forzoso; es decir que la decisión de realizar teletrabajo debe darse como resultado de un procedimiento consensuado, puesto que la negatividad de los/as trabajadores/as a teletrabajar puede marcar serias afectaciones en su nivel de satisfacción laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2011). Cabe mencionar que aunque el teletrabajo debe ser voluntario dentro del contexto de la pandemia por temas de seguridad y de protección para los grupos vulnerables y trabajadores con factores de riesgo, el teletrabajo fue presentado como la única vía para continuar trabajando.

En el escenario de la emergencia sanitaria, el teletrabajo le demanda a las empresas un cambio dentro de su cultura organizacional, donde los integrantes



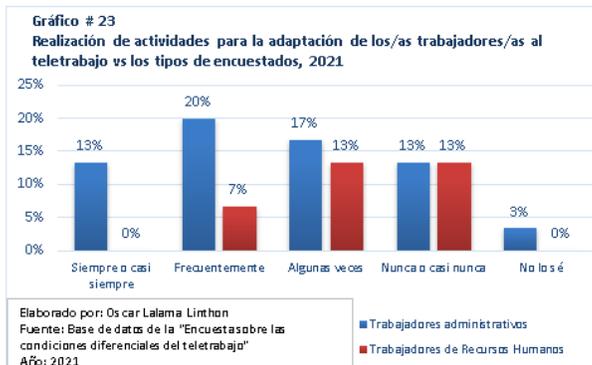
de la empresa deben experimentar una readaptación al igual que ella en sí misma, en este sentido desde el **Gráfico # 24** se dio a conocer que el 23% del total de mujeres consideraron que frecuentemente los

trabajadores son asesorados para mejorar su experiencia en el teletrabajo, seguido de un 17% del total de hombres y de un 7% del total de mujeres que afirmaron que nunca o casi nunca. Desde estos datos se puede indicar que existe un grupo que si ha sido asesorado como otro que no, siendo las mujeres del total de los/as encuetados/as quienes han mostrado tener un mayor porcentaje en la inaccesibilidad de asesoramiento.

En concordancia con lo desarrollado en el gráfico 24, ha sido necesario contemplar la promoción de actividades dirigidas a mejorar la experiencia del teletrabajo para optimizar la adaptación de los/as trabajadores/as al teletrabajo, puesto que si bien es cierto el desarrollo humano se refleja en los procesos de

reorganización y readaptación del ser humano antes los eventos cambiantes del entorno en que se desenvuelve, puesto que este tipo de desarrollo concibe a los entornos como un conjunto de sistemas secuenciados, en el que uno tiene lugar dentro del otro (Gifre Monreal, 2012).

En esta dirección desde el **Gráfico # 23** se obtuvo que el 20% de trabajadores



administrativos señalaron que frecuentemente Recursos Humanos realiza actividades orientadas a facilitar su adaptación a diferencia de otro 13% que refirió que nunca o casi nunca; de la misma manera los trabajadores de Recursos Humanos con un 13% consideraron que

algunas veces se da la realización de estas actividades, frente a otro 13% que nunca o casi nunca.

La información obtenida en el gráfico 23 y 24 dan cuenta de que aunque existe un asesoramiento por parte de Recursos Humanos sobre las pautas para mejorar la experiencia en el teletrabajo no se desarrollan a una gran escala actividades orientadas a lograr una mayor adaptación de los/as trabajadores/as al teletrabajo; realidad que debe ser trabajada mayormente por Recursos Humanos puesto que en los cambios producidos al interior del trabajo generan en los/as trabajadores nuevos procesos de adaptación, ante los que pueden presentar fuentes de estrés motivados por el esfuerzo permanente de mantener el rendimiento del trabajo y la consecución de los compromisos planteados en sus actividades laborales (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

La evaluación realizada sobre las condiciones físicas en las que los/as teletrabajadores/as trabajan desde casa, es otro factor determinante dentro de su adaptación, por esto desde el **Gráfico # 43** se obtuvo como resultado que el 35% de los/as trabajadores/as administrativos afirmaron que nunca o casi nunca

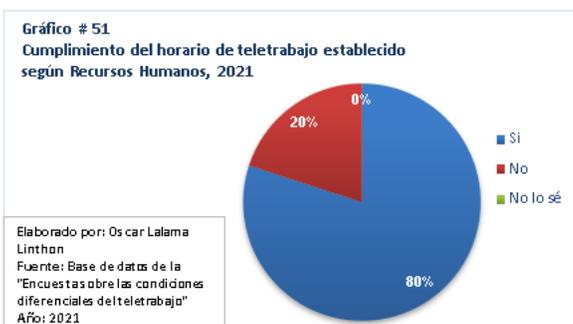
Recursos Humanos realiza este tipo de evaluaciones, a diferencia de un 5% que indica no saber. Datos desde los que se puede comprender que el área de



Recursos Humanos no tiene conocimiento sobre las condiciones en las que los/as trabajadores/as están trabajando desde sus casas, realidad que los imposibilita a identificar quienes están presentando mayores limitaciones y riesgos en el

desarrollo de sus actividades laborales. Es fundamental que la empresa implemente un mecanismo para evaluar y analizar las condiciones sobre las cuales los trabajadores laboran diariamente desde sus domicilios ya que están tienen incidencia sobre su salud y bienestar laboral, principalmente por los efectos que se pueden asociar al teletrabajo como altos niveles de estrés, ausencia de un espacio de trabajo, dificultades en el tiempo de trabajo, la falta de límites entre el trabajo y la familia, inaccesibilidad a las herramientas tecnológicas y otros elementos con resultados negativos en el desarrollo del trabajador (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2019).

El desdibujamiento de los límites para el equilibrio de la vida laboral con la familiar es uno de los temas sobre los que Recursos Humanos debe intervenir, de manera



que desde el **Gráfico # 51** se obtuvo como resultado que el 80% de los/as trabajadores/as de Recursos Humanos afirmaron que si se promueve el cumplimiento de horarios de trabajo, a diferencia de un 20% que señalaron lo contrario.

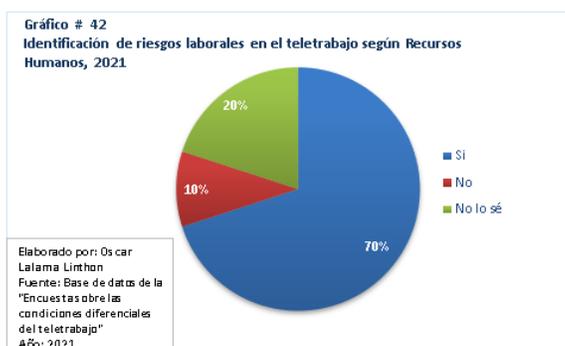
En semejanza con estos datos desde el **Gráfico # 54** se conoció que el 45% de



trabajadores administrativos afirmaron que siempre o casi siempre Recursos Humanos promoció el respeto a los días de descanso, frente a un 5% que aseguraron que nunca o casi nunca.

En términos generales desde el análisis de los gráficos 51 y 54 se puede comprender que ante las situaciones impuestas por el COVID – 19 dentro del trabajo y con esto dentro de los sistemas familiares de los/as teletrabajadores/as, el área de Recursos Humanos ha estado trabajando en la superación de la ausencia de límites en la relación trabajo/familia, puesto que con el cierre de las escuelas y centros de cuidado infantil se ha originado una sobrecarga para aquellos trabajadores que son padres de familia, donde no solo deben de atender las necesidades de cuidado de sus hijos sino además sus responsabilidades laborales (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020). A partir de esto es importante que Recursos Humanos continúe discutiendo y contemplado la socialización del apoyo en las actividades del hogar al igual que la separación y organización del tiempo.

Ante el traslado de las actividades laborales desde las instalaciones de la empresa hacia el domicilio de los/as trabajadores/as, el área de Recursos

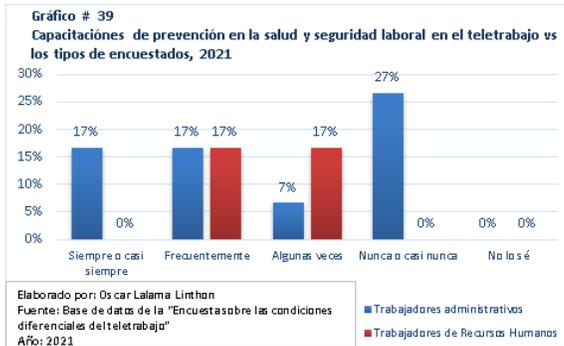


Humanos tiene la responsabilidad de mantenerse informados sobre los riesgos laborales a los que están expuestos este grupo de trabajadores/as, por lo que desde el **Gráfico # 42** se conoció que el 70% de los trabajadores de Recursos

Humanos afirmaron que si han identificado los riesgos laborales a los que están

expuestos los/as trabajadores/as en el teletrabajo, a diferencia de de solo un 10% que afirmo lo contrario.

En referencia a estos datos, Recursos Humanos debe preparar y desarrollar capacitaciones enfocadas a los riesgos laborales identificados, fomentando de



esta manera una cultura de prevención de salud y seguridad laboral, desde este planteamiento con el **Gráfico # 39** fue posible conocer que el 27% de trabajadores administrativos aseveraron que nunca o casi nunca la empresa ha

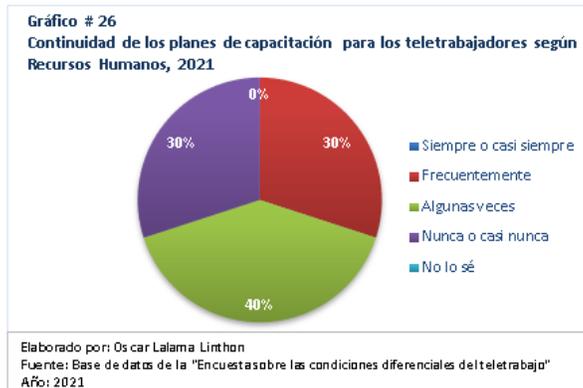
brindado capacitaciones para prevenir estos riesgos laborales, a diferencia de los trabajadores de Recursos Humanos que aseguraron con un 17% que frecuentemente se las realiza, seguido de otro 17% donde afirman que algunas veces.

Desde los gráficos 39 y 42 se puede asegurar que pese a que el área de recursos humanos a dirigido acciones a identificar los riesgos laborales en los/as teletrabajadores/as, estos no están gestionando recursos para minimizar el impacto que el teletrabajo ha tenido sobre los factores de seguridad y salud ocupacional. Por lo que la empresa no está cumplimiento con las disposiciones contempladas en el **Art. 38** de la (**Constitución de la República del Ecuador, 2008**), donde establece *que los riesgos que presentare el trabajador en consecuencia de las actividades laborales que desarrolla son de cargo del empleador, por lo que está sujeto a ser indemnizado dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).*

Es decir que independientemente de la modalidad en la que laboren los/as trabajadores las empresas no están exentas de responder ante los riesgos provenientes del trabajo como también de su responsabilidad de promover una prevención de salud y seguridad ocupacional, la misma que fundamental para evitar el desencadenamiento de condiciones precarias de trabajo que

desemboquen en la aparición de accidentes de trabajo o a su vez enfermedades profesionales

Para comprobar si la ausencia de capacitaciones está centrada solo en los temas de salud y seguridad ocupacional, desde el **Gráfico # 26** se les consultó a los



trabajadores de Recursos Humanos sobre la continuidad de los planes de capacitación posterior a la emergencia del COVID – 19, ante lo que se conoció que el 40% de ellos consideraron que algunas veces, seguido de un 30% que afirmaron frecuentemente y otro 30% que

señalaron que nunca o casi nunca.

Así mismo para corroborar estos datos desde el **Gráfico # 27** se les consultó a los trabajadores administrativos se habían recibido capacitaciones en el



teletrabajo, ante lo que el 50% de ellos afirmaron que frecuentemente han recibido capacitaciones en el tiempo que llevan trabajando desde sus casas a diferencia de solo un 15% que señaló que nunca y casi nunca.

La variación que se visibiliza en los datos de los gráficos 26 y 27 permite comprender que los planes de capacitación para los/as trabajadores/as no han sido puestos en marcha totalmente, de manera que están siendo retomadas de forma paulatina, por lo que se puede explicar la manifestación de trabajadores administrativos que si han recibido capacitaciones y otros que no. Definitivamente la experiencia de los/as encuestados tanto administrativos como de Recursos Humanos evidencian una limitación en la continuidad de las capacitaciones posteriores a la emergencia sanitaria teniendo los trabajadores los mismos

derechos de formación y capacitación que los trabajadores presenciales, sujetos además a los mismos esquemas de evaluación de desempeño (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

En los esquemas de capacitación que debe desarrollar Recursos Humanos en el contexto de la pandemia del COVID – 19, es recomendable que se fortalezcan los esquemas habituales de los planes de capacitación, en tanto que los/as trabajadores continúen siendo apoyados por la empresa en el desarrollo de sus competencias y habilidades, en especial en torno al teletrabajo. El que Recursos Humanos se interese en los problemas y desafíos a los que se enfrentan los/as teletrabajadores/as puede servir de medio para establecer planes de capacitaciones y cursos orientados a responder y solucionar las necesidades reales de este grupo de trabajadores, ajustadas al cambio que se ha producido por la pandemia.

De esta manera desde el **Gráfico # 29** se ha planteado realizar una aproximación



sobre las acciones de Recursos Humanos para la identificación de las necesidades de capacitación de los/as teletrabajadores/as, obteniéndose como resultado que el 40% de los trabajadores de recursos humanos señalaron que algunas

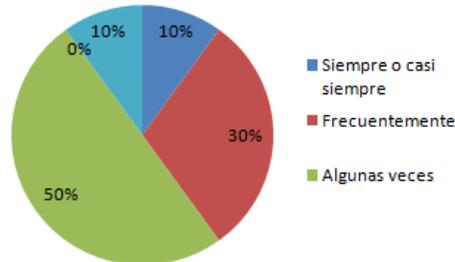
veces han logrado realizar esta identificación, a diferencia de un 20% que afirman que nunca o casi nunca.

En la medida de lo revelado desde el gráfico 29 se enfatiza que la identificación de estas necesidades es importante debido a que tienen a cambiar y que existe una alta probabilidad que las necesidades que reflejaban antes de la pandemia ya no sean las mismas posterior a ella. El mantener a los/as teletrabajadores/as en una constante formación y capacitación permite que estos permanezcan motivados, manteniendo una adecuada comunicación e interrelación con sus equipos de trabajo; la implementación de recursos como la aplicación de

encuestas son un medio confiable por las que se puede identificar las necesidades de capacitación abordándolas mediante una formación y un entrenamiento en línea (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Por otra parte, la incorporación de la tecnología al funcionamiento de las empresas en el contexto de la pandemia del COVID – 19, ha marcado una

**Gráfico # 28**  
Identificación de capacidades y competencias tecnológicas en los teletrabajadores según Recursos Humanos, 2021



Elaborado por: Oscar Lalama Linthon  
Fuente: Base de datos de la "Encuesta sobre las condiciones diferenciales del teletrabajo"  
Año: 2021

digitalización acelerada de los procesos del trabajo la cual ha permitido que los/as trabajadores/as se mantengan laborando desde sus casas, en este punto desde el **Gráfico # 28** fue posible conocer si el área de Recursos Humanos ha

identificado las capacidades y competencias tecnológicas de los/as teletrabajadores/as, ante lo que se obtuvo que el 50% de los trabajadores de recursos humanos afirmaron que siempre o casi siempre se realizan evaluaciones internas para identificar las capacidades y competencias de los trabajadores en la utilización de las herramientas tecnológicas, seguido de un 30% que señalaron que frecuentemente.

Así mismo fue necesario realizar una aproximación sobre el nivel de

**Gráfico # 32**  
Capacitación a los teletrabajadores sobre el manejo de las herramientas tecnológicas según Recursos Humanos, 2021



Elaborado por: Oscar Lalama Linthon  
Fuente: Base de datos de la "Encuesta sobre las condiciones diferenciales del teletrabajo"  
Año: 2021

capacitaciones que reciben los/as teletrabajadores/as en el manejo de las herramientas tecnológicas, ante lo que se obtuvo desde el **Gráfico # 32** que un 40% de los trabajadores de recursos humanos consideraron que algunas veces se capacita al

personal sobre el uso y acceso a las herramientas tecnológicas, a diferencia de solo un 10% que afirmaron que nunca o casi nunca.

En el análisis entorno a los resultados presentados en los gráficos 28 y 32 se comprende que en relación a las herramientas tecnológicas para el desarrollo del teletrabajo, el área de Recursos Humanos ha mostrado estar involucrado en la identificación de las necesidades tecnológicas de este grupo de trabajadores como también en su manejo. El interés de la empresa por aumentar las oportunidades de los/as trabajadores/as en el uso de las tecnologías parte de que esto representa una de las competencias requeridas para que el perfil del trabajador sea considerado dentro de la modalidad de teletrabajo, teniendo estos como derecho el aprovisionamiento por parte del empleador de los equipos y herramientas que les permitan trabajar bajo las mismas condiciones que en su trabajo presencial, sin que estos les involucre una repercusión negativa a nivel de rendimiento, productividad, eficacia ay bienestar laboral (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

## **CAPITULO 5: Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones Generales**

- Las condiciones materiales al igual que las condiciones familiares se proyectan como elementos determinantes en la experiencia de los/las teletrabajadores, por cuanto a mayor ausencia de las herramientas tecnológicas e insumos de oficina mayor es la insatisfacción de estos en el desarrollo de sus actividades laborales desde casa, así mismo la falta de un espacio para el teletrabajo y la ausencia de un ambiente tranquilo y sin interrupciones desmejoran su percepción sobre el teletrabajo, sumado a esto el apoyo limitado por el sistema familiar y la despreocupación de las empresas por mejorar y mantener condiciones saludables en el ambiente en casa y en la forma en que se práctica el teletrabajo. Es decir que las condiciones materiales están respondiendo a un factor físico mientras que las familiares a uno ambiental, escenario en que ambas condiciones deben ser evaluadas y

atendidas para que los/as teletrabajadores se mantengan motivados en el desarrollo de sus actividades laborales.

- El estado de las condiciones materiales y familiares guardan una estricta influencia en los procesos de adaptación de los/as teletrabajadores/as, puesto que la forma en que se manifiestan provoca la lentitud o la rapidez, lo fácil o complejo que se torne el teletrabajo para ellos/as. El género es otro de los indicadores que se ha visto asociado a los procesos de adaptabilidad de los/as teletrabajadores/as, puesto que se mantiene entre los encuestados la percepción de que las mujeres presentan mayores dificultades y efectos adversos para adaptarse a esta modalidad a diferencia de los hombres; en este sentido, se afirma que en teoría las dificultades que giran alrededor de la adaptación al teletrabajo no están definidas por el género del trabajador, sino más bien por la satisfacción que logra conseguir sobre sus condiciones materiales y familiares; sin embargo, desde la práctica de los/as encuestados/as se está presentado esta noción que puede llegar a tener un efecto directo en el desarrollo de las teletrabajadoras y uno colateral en las parejas (mujeres) de los teletrabajadores, que también hacen teletrabajo.
- Es posible que dentro del análisis realizado por Recursos Humanos para la asignación del teletrabajo no se haya considerado la variable del género debido al nivel de intangibilidad con el que se puede presentar dentro de los hogares de los/as teletrabajadores/as, por esto se afirma que no es posible trazar un plan de asignación y retorno del teletrabajo, sin antes hacer una evaluación exhaustiva de las condiciones materiales, familiares y sociales, teniéndose como descubrimiento el alcance que puede tener esta última en la experiencia del/la teletrabajador/a aún más dentro del panorama del COVID – 19.
- La voluntariedad es otro de los indicadores que contribuye a optimizar la modalidad del teletrabajo, puesto que bajo condiciones obligatorias el/la teletrabajador/a puede experimentar riesgos alrededor de su satisfacción laboral, reduciéndose su desempeño y productividad. Dentro de la asignación del teletrabajo realizada por el área de Recursos Humanos es esencial que se considere la decisión del/la teletrabajador/a para la realización del

teletrabajo, tal como se hizo en la institución objeto de estudio donde la decisión fue concertada entre los/as teletrabajadores/as y la empresa, se puede decir que esto último actúa como un medio para establecer un alcance de la viabilidad de la aplicación del teletrabajo.

- Por otra parte, la práctica del teletrabajo es una modalidad laboral que ofrece una alta gama de beneficios para el empleador, sin embargo, el escenario para los/as teletrabajadores tiende a presentarse de forma contraria, ya que en algunos casos estos se ven forzados a adaptar un espacio dentro de su casa acondicionado especialmente para el teletrabajo, lo que les implica una inversión a la que muchas veces no están preparados para afrontar, aún más dentro del panorama del COVID – 19 donde la economía del Estado y de las familias se ha visto atentada.
- La necesidad de adaptación de un espacio para el trabajo desde casa es solo una de las tareas que le implica el teletrabajo a los/as teletrabajadores/as, puesto que adicional, se ha mostrado que estos han tenido que recurrir a medidas extraordinarias como la prestación de materiales y equipos tecnológicos para poder tener accesibilidad a los recursos materiales que son indispensables para el desarrollo del teletrabajo. Cabe indicar que las dificultades contempladas en el acceso a estas herramientas y recursos no hacen distinción alguna del género, por lo que en los resultados fue posible visibilizar que tanto las mujeres como los hombres se encontraban expuestos a estos parámetros de limitación tecnológica, lo que refiere, que el intento de la empresa objeto de estudio por proveer herramientas tecnológicas no abarcó a todo el grupo que fue designado para realizar teletrabajo, convirtiéndose esto a su vez en un indicador de insatisfacción laboral.
- El alcanzar una experiencia positiva en la realización del teletrabajo tiene que ver con dos aspectos esenciales: la satisfacción propia con los resultados alcanzados y la satisfacción derivada del reconocimiento de las jefaturas sobre el esfuerzo dado. En cuanto a la primera tanto las mujeres como los hombres teletrabajadores obtuvieron un porcentaje paralelamente similar, difiriendo en el segundo donde son los hombres quienes han mostrado tener un mayor reconocimiento por parte de sus jefaturas inmediatas, esto pone a

las mujeres en una situación de desventaja donde al no tener control sobre esta variable pueden llegar a presentar estados de ánimos que atenten contra su bienestar y motivación laboral.

- La prevención en la salud y la seguridad ocupacional en el teletrabajo ha sido una de las dimensiones en la que la empresa ha mostrado estar poco involucrada, lo que explica la realidad de que los/as teletrabajadores/as no cuenten permanentemente con una silla adecuada para el desarrollo de sus actividades, especialmente cuando estas les demanda una postura incómoda y forzada durante el teletrabajo. Es decir que los/as teletrabajadores están expuestos a presentar riesgos laborales derivados de la precaria gestión de Recursos Humanos por atender los problemas de salud ocupacional de los/as teletrabajadores, lo que disminuye la capacidad de la empresa para generar prácticas de teletrabajo seguras y saludables. No es suficiente el identificar los factores de riesgos bajo los que se trabaja desde casa, se necesita una intervención no solo capaz de identificar sino de actuar en base a lo identificado, siendo esta la razón por lo que la empresa objeto de estudio evidencia bajos avances en temas de salud y seguridad ocupacional dentro del teletrabajo.
- Los medios de comunicación empleados por la empresa en el contexto del teletrabajo son indispensables para establecer niveles de integración, involucramiento, vinculación y cooperación entre los miembros del equipo de trabajo, puesto que mantener una comunicación activa y un sentido de colaboración y confianza entre ellos, se constituye en uno de los desafíos que plantea el teletrabajo. En este sentido se ha evidenciado por la investigación que tanto los hombres como las mujeres han logrado tener la misma accesibilidad de comunicación interna y que uno de los medios más utilizados para romper los desafíos comunicativos del teletrabajo ha sido el uso de los medios electrónicos como el correo y el uso de medios digitales como las videollamadas o videoconferencias.
- El equilibrio entre el trabajo y la vida personal y familiar ha sido una de las constantes del teletrabajo declaradas como uno de los beneficios más significativos, sin embargo, en el estudio realizado se comprobó que esto

difiere de la realidad de los/as encuestados/as donde son las mujeres quienes han mostrado tener mayores dificultades en la conciliación del trabajo y la familia, entre ellos se refleja la imposibilidad de mantener un límite y un horario entre ambos sistemas, los cuales chocan, debido a que al mismo tiempo que disponen de una flexibilidad de horario, sus actividades laborales también se han incrementado. Frente a esta realidad se ha conocido también que son las mujeres a diferencia de los hombres quienes han tenido que ocupar mayormente sus fines de semana para responder a las demandas del teletrabajo, manifestándose los hombres como los que evidencian sentir menos interferencia del teletrabajo en sus actividades del hogar al igual que en el tiempo compartido con su familia; en definitiva, la falta de sensibilización y promoción al cuidado familiar por parte de Recursos Humanos está haciendo del teletrabajo un espacio de exacerbación principalmente para las mujeres, razón por la cual experimentan una adaptación más pausada a diferencia de los hombres.

- Pese a que la investigación a develado la escasa participación de Recursos Humanos en la integración y cuidado familiar de los/as teletrabajadores, se ha identificado que el sistema familiar puede actuar en algunos casos como una fuente de factores proyectivos que minimicen el impacto que genera la sobrecarga de trabajo en este grupo de trabajadores/as, principalmente en las mujeres. Estos factores están direccionados al apoyo recibido por los integrantes del sistema familiar, en el caso de los/as encuestados/a por parte de sus parejas donde son las mujeres quienes han evidenciado recibir mayormente este tipo de apoyo.
- La distribución de las responsabilidades familiares es otro aspecto que da luces para superar las fricciones dadas entre las necesidades laborales y las familiares ya que con el cierre de los centros educativos y las guarderías las tareas de cuidado familiar han incrementado, del tal manera que la mayoría de las mujeres encuestadas han referido que los/as teletrabajadores con hijos tienen más complicaciones en el teletrabajo, lo que confirma que son las mujeres madres de familia quienes están teniendo más complicaciones debido a las actividades laborales y a las del cuidado y enseñanza de sus

hijos; cabe mencionar que de no haber existido en el grupo de estudio la distribución de responsabilidades familiares el número de mujeres con posibilidad de exacerbación hubiese incrementando ante la demanda de las actividades del hogar, del cuidado de los hijos y de las tareas laborales.

- El control y la autonomía sobre el teletrabajo es uno de los factores que refleja las condiciones laborales bajo la que se ejecuta esta forma de trabajo, de manera que el estudio evidencio que al mismo tiempo que los/as teletrabajadores/as mantienen un control sobre la manera con la cual desarrollar sus actividades laborales estas también aumentan, es decir que pueden tomar decisiones en la forma y tiempo para trabajar pero no en la cantidad de trabajo a la que deben responder, esto último se lo atribuye a un factor de riesgo constante dentro del teletrabajo en los/as encuestados, que asociado a los demás factores de riesgos identificados en la investigación aportan a desmejorar las condiciones del teletrabajo ya existentes. En este sentido son las mujeres las que han evidenciado dedicar en una mayor frecuencia sus días libres al trabajo al igual que hombres y mujeres llegaron a coincidir que existen dificultades que no permiten disponer de un horario de trabajo, el efecto marcado entre el incremento del trabajo y la disponibilidad de tiempo hace alusión a un aumento en la intensidad del trabajo reflejado como un efecto rebote con incidencia directa en la adaptación de los/as teletrabajadores/as como parte de su desarrollo humano y en su satisfacción como parte de su motivación laboral.
- Por otra parte, se ha llegado a comprender que uno de los motivos por los cuales las mujeres están mostrando mayor carga de trabajo y más dificultades para separar los tiempos entre el trabajo y la familia, ha sido el temor a la pérdida del trabajo, en vista que dentro de la investigación del total de los/as encuestados/as fueron las mujeres las que obtuvieron el mayor porcentaje en esta categoría es decir que se están autoexigiendo para elevar su productiva relacionado posiblemente a la presencia de este sentimiento. Se afirma que se están autoexigiendo debido a que el área de Recursos Humanos, aunque no ha impulsado medidas de integración y cuidado familiar ha estado promoviendo el cumplimiento de los horarios de trabajo, lo que

quiere decir que su comportamiento entorno al aumento de la productividad que a su vez le demanda invertir más horas de trabajo es un resultado de la presión social con la que históricamente han venido lidiando y superando.

- La llegada de la pandemia ha ocasionado diversos efectos especialmente en la salud de la población, por lo que la aparición de sentimientos como la incertidumbre, temor, angustia, ansiedad y otros han sido asociados como una reacción habitual ante un evento catastrófico como el COVID – 19, a partir de ello se ha comprobado que los/as teletrabajadores/as no son la excepción de manera que son las mujeres quienes han visibilizado mayormente sentimientos de incapacidad para desconectarse del trabajo al igual que los/as encuestados/as en general perciben a las mujeres como aquellas con mayor susceptibilidad para desarrollar estrés; se entiende que esto se debe a que ante la sobrecarga de trabajo, las largas jornadas laborales, el responder a las responsabilidades del hogar y del cuidado familiar sumado a las actividades laborales son desencadenes de estados emocionales que afecta la salud mental y el bienestar psicosocial, los cuales pueden acrecentarse con las medidas tomadas de forma macro sistémica, tales como el aislamiento y distanciamiento social, la cuarentena, la restricciones en la movilidad humana, los toques de queda y otras que han dimensionado el funcionamiento habitual del lugar de residencia de los/as teletrabajadores; cabe mencionar que ante este escenario es de estricta necesidad que la empresa tome medidas de prevención y tratamiento puesto que los niveles del impacto en la salud mental de los/as encuestados/as puede llegar a ser mayor en quienes se encuentran en una situación de vulnerabilidad o exclusión social.
- Finalmente debido a que las empresas mantienen con los/as teletrabajadores/as las mismas obligaciones y responsabilidades laborales que con sus trabajadores presenciales, se ha realizado un alcance entorno a la continuidad de los planes de formación y capacitación para quienes trabajan desde casa, obteniéndose que el área de Recursos Humanos medianamente ha logrado retomar estos planes al igual que la identificación de las necesidades formativas de los/as teletrabajadores/as, los temas que han logrado cubrir han sido alrededor de la accesibilidad y manejo de las

herramientas tecnológicas descuidando los temas relacionados a la salud y seguridad ocupacional en el ambiente del teletrabajo. El restringido avance de los planes de capacitación luego de la pandemia puede representar un riesgo para la satisfacción laboral de los/as teletrabajadores/as orientado a la disminución de oportunidades para crecer y desenvolverse profesionalmente, al igual que a la diferenciación de beneficios entre ellos y quienes trabajan presencialmente.

## **5.2. Recomendaciones Generales**

- Al ser los/as Trabajadores/as Sociales dentro del área de Recursos Humanos, los profesionales responsables del bienestar laboral y familiar de los/as trabajadores/as, es necesario que estos trabajen más en su visibilizarían puesto que no fue posible realizar un abordaje directo para determinar las acciones ejecutadas por Trabajo Social para el desarrollo del teletrabajo, esto debido a que su accionar es más bien percibida como parte de la gestión de Recursos Humanos y no como la gestión propia de un departamento de Bienestar Social, por lo que al no existir esta diferenciación en los/as trabajadores se dificulta el precisar que acciones son exactamente encaminadas e impulsadas desde Trabajo Social y cuales otras corresponden a la intervención de otros profesionales del área.
- Para la asignación del teletrabajo realizada por Recursos Humanos es recomendable que no solo se analicen y se evalúen las condiciones materiales y familiares de los/as teletrabajadores/as, sino también las condiciones sociales puesto que en ellas pueden tener lugar la manifestación de situaciones de vulnerabilidad no solo asociadas al género sino también a la edad, a la posición del cargo, a las ideologías personales o familiares y otras.
- Para contrarrestar la sobrecarga de trabajo en un solo género y el desdibujamiento de los límites en las jornadas laborales, es necesario que Recursos Humanos tome en cuenta al momento de la asignación del teletrabajo la preparación de un plan de trabajo discutido, acordado y

consensuado entre la jefatura y el/la teletrabajador/a, de tal manera que se prioricen actividades, que se establezcan objetivos reales, que se definan procedimiento de monitoreo que no socaven los derechos de los/as teletrabajadores/as y que los planes de trabajo previo a la emergencia sean ajustados a las circunstancias actuales del COVID – 19.

- Ante la identificación del grupo de trabajadores/as que se encuentran expuestos a situaciones de vulnerabilidad por su género, es necesario que Trabajo Social desde el papel que cumple dentro de Recursos Humanos, active medios de comunicación donde estos puedan exponer sus inquietudes o novedades para mejorar su experiencia personal con relación al teletrabajo y para disminuir los riesgos laborales a los que potencialmente se encuentran expuestos. Así mismo se requiere de esta intervención para lograr que se dé una revisión, readaptación y monitoreo de la cantidad de actividades asignadas a las teletrabajadoras para evitar riesgos de agotamiento.
- Sería factible que Recursos Humanos promueva reuniones quincenales o mensuales mediante videollamadas, donde los/ teletrabajadores/as tuviesen un espacio para intercambiar recomendaciones o tips que han aportado a mejorar su experiencia en el teletrabajo, aprovechándose ese tiempo disponible para fomentar una cultura de trabajo donde se perciba a la desconexión como una estrategia para elevar la productividad a partir de la ausencia de los factores de riesgos y del deterioro a la salud que provocan las jornadas largas y extenuantes de trabajo.
- El revisar las necesidades tecnológicas de los/ teletrabajadores/as y el responder a ellas mediante capacitaciones representa solo una parte de las acciones emprendidas por Recursos Humanos para la adaptación de estos al teletrabajo, por lo que se requiere que adicionalmente se aplique una política donde la empresa cumpla con la normativa de proporcionarle a todos los/ teletrabajadores/as sin distinción alguna los recursos tecnológicos y materiales, de manera que estos no tengan que recurrir a gastos adicionales no contemplados dentro del presupuesto familiar.
- En caso de que la empresa no pueda costear los gastos para la dotación de las herramientas tecnológicas para los/as teletrabajadores/as sería viable que

Recursos Humanos realice una propuesta para la implementación de una política de reembolso con el que se apoye económicamente a los/as teletrabajadores/as, en la que Trabajo Social realice un diagnóstico para determinar los sujetos que dentro del grupo de teletrabajadores estuviesen teniendo limitaciones en el acceso a monitores, internet y otros equipos de comunicación necesarios para el desarrollo del teletrabajo.

- En vista de que la conciliación entre el trabajo y la familia es una de las dimensiones donde las mujeres se encuentran en mayor desigualdad es fundamental la intervención de la empresa, donde Trabajo Social actúe y gestione políticas de integración familiar orientadas a concientizar en las gerencias, jefaturas y trabajadores en general la importancia de organizar los tiempos para la satisfacción no solo laboral sino también familiar.
- Para mantener y mejorar los niveles de comunicación interna que han demostrado tener los/as teletrabajadores/as se sugiere que Recursos Humanos establezca y actualice guías de comunicación por las cuales este grupo de trabajadores pueda mantenerse informado sobre el modo, momento, horario, lugar y tiempo con el que pueden tomar contacto con sus jefes inmediatos, con su equipo de trabajo o en su defecto con los compañeros de las otras áreas.
- Trabajo social debe establecer una guía de acompañamiento con los/as teletrabajadores/as sea por contacto telefónico o videollamada, de manera que se le logren sentir estimulados, motivados y apoyados por la empresa; habilitándose de esta manera un medio de comunicación alternativo en que se pueda reconocer y escuchar la ansiedad o estrés que manifiesten tener, activándose entorno a ello mecanismos de acción que disminuyan las fuentes de estrés y ansiedad identificados en ellos/as.
- Con la aparición de sentimientos negativos en la realización del teletrabajo tanto en hombres como en mujeres, se propone que Recursos Humanos analice la posibilidad de desarrollar capacitaciones orientadas al manejo de la sobrecarga de trabajo, incapacidad de desconexión, falta de descanso y de sentimientos como la fatiga, irritabilidad y cambios de humor; de tal manera que los/as teletrabajadores/as puedan contar con herramientas que les

permitan superar los obstáculos presentados en su adaptabilidad entorno a la sintomatología antes mencionada.

- Es urgente que Recursos Humanos, Trabajo Social, Dispensario Médico y Seguridad Industrial diseñen e implementen un plan de abordaje para la salud y seguridad ocupacional partiendo de la ergonomía puesto que con el sedentarismo y las dificultades de cambiar de posición en el trabajo están aumentando las posibilidades de riesgos en la salud y bienestar de los/as teletrabajadores, en este sentido se propone que la empresa traslade desde las oficinas las sillas ergonómicas de cada trabajador, puesto que muchas de las sillas utilizadas por estos no cuentan con las características adecuadas para trabajar de forma prolongada. Así mismo se propone que Recursos Humanos con el Técnico de Seguridad Industrial elaboren un plan de formación específica en la salud y seguridad ocupacional, donde se los mantenga informados de los principales aspectos ergonómicos que deben contemplar en el trabajo en casa y las medidas de prevención que pueden implementar para evitar el surgimiento de riesgos laborales. La presencia de factores físicos (espacio, sillas, etc.) y otras cuestiones a nivel de la salud mental (estrés, agotamiento, cambios de humor, etc.) demandan que la empresa responda de forma inmediata a la salud y seguridad ocupacional, aunque esto le involucre un esfuerzo adicional para Recursos Humanos, Seguridad Industrial y Dispensario Médico.
- Con las limitaciones presentadas en la conciliación entre lo laboral y la vida familiar se recomienda que Recursos Humanos y con ello Trabajo Social diseñen e implementen una política de integración y cuidado familiar desde la cual se promocióne una práctica de trabajo capaz de gestionar los límites entre ambos sistemas, puesto que las consecuencias negativas en el desarrollo humano y la motivación laboral se ve incrementada en las mujeres y en aquellos/as trabajadores/as que son padres de familia donde también las mujeres tienen en mayor medida la asignación de las responsabilidades del cuidado familiar.
- Como parte de la implementación de una política de integración y cuidado familiar asociado dentro del contexto del COVID – 19, se recomienda que

desde Recursos Humanos se impulse un programa de atención psicológica a aquellos trabajadores que han sido afectados directamente por el COVID – 19 o a que su vez han tenido que enfrentar pérdidas por esta enfermedad; de tal manera que con la orientación de un profesional estos puedan incorporar elementos que los ayuden a continuar con su desarrollo humano. Por otra parte, con la aplicación de esta política se recomienda que se creen estrategias específicas como planes de licencia parental, dirigidas al apoyo para los/as trabajadores con hijos/as pequeños, en especial para las mujeres. Lo que les permitiría lidiar en una mayor medida con las responsabilidades de cuidado familiar y con las responsabilidades del trabajo.

- Finalmente, con los cambios producidos al interior de la dinámica laboral por la pandemia del COVID – 19, fue posible evidenciar que ningún profesional se encontraba preparado para asumir, enfrentar y dirigir su intervención profesional al tratamiento de los efectos derivados de esta emergencia sanitaria, por lo que se ha considerado elemental que ante el prolongamiento del teletrabajo los profesionales de Recursos Humanos sean capacitados y formados para adaptar su intervención a la realidad laboral que ha cambiado por el COVID – 19, ampliándose de esta manera su capacidad de apoyo para los/as trabajadores.

## Bibliografía

- A. Querol, V., & Sáez Soro, E. (2011). Ideas, tendencias y nuevas formas de trabajo para la economía del conocimiento. *Servicio Riojano de Empleo*, 1-49.
- Abalde Paz, E., & Muñoz Cantero, J. M. (1992). *Metodología cuantitativa vs cualitativa*. La Coruña: Universidad de La Coruña. Obtenido de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8536/CC-02art7ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe. (2017). *Primer Informe Estado del Teletrabajo en América Latina y El Caribe*. Brasil: Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190. (2016). Ecuador: Ministerio de 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)
- Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190. (2016). Ecuador: Ministerio de Trabajo.
- Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020. (2020). Ecuador.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076. (2020). Ecuador.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076. (2020). Quito - Ecuador: República del Ecuador. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf>
- Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe. (2018). Santiago: Naciones Unidas.
- Ambrosio, P. (2017). *El Libro Blanco: ABC Teletrabajo en Colombia*. Colombia: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Obtenido de [https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228\\_archivo\\_pdf\\_libro\\_blanco.pdf](https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf)
- Aquije Niño de Guzmán, C. P. (2018). Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Palermo Business Review*, 337–351. Obtenido de [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR\\_18\\_17.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf)
- Aruguete, N. (2020). *Resistencias frente a abusos empresariales en pandemia*. Argentina: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

Obtenido de <https://www.flacso.org.ar/noticias/resistencias-frente-a-abusos-empresariales-en-pandemia/>

Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.S.

Bonilla Prieto, L. A., Plaza Rocha, D. C., Soacha De Cerquera, G., & Riaño Casallas, M. I. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia y trabajo*, 38-42. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art07.pdf>

Boza Pró, G. (2010). *La respuesta del ordenamiento laboral peruano frente al teletrabajo*. Perú: Pontificia Universidad Católica Del Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/Luis/Downloads/VARGAS\\_RASCHIO\\_TINO\\_RESPUESTA.pdf](file:///C:/Users/Luis/Downloads/VARGAS_RASCHIO_TINO_RESPUESTA.pdf)

Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Ediciones Paidós.

Candela Rodríguez, M. (2016). Equilibrio trabajo-vida: proceso de transformación hacia una organización familiarmente responsable. *Revista Digital - Ciencias Administrativas*, 1-9. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/2543-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8644-1-10-20161116.pdf>

Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreos. *Rev. Epidem. Med. Prev.*, 3-7. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55524032/TiposMuestreo1.pdf?1515812689=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTIPOS\\_DE\\_MUESTREO.pdf&Expires=1613278183&Signature=E2aDmXN1brGG6tDEHZPaCBiq4el6qjFflVOyeSca8Y0M1VvG1xgTrC3qTRDfFR3vU9yxn8vvQFbe](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55524032/TiposMuestreo1.pdf?1515812689=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTIPOS_DE_MUESTREO.pdf&Expires=1613278183&Signature=E2aDmXN1brGG6tDEHZPaCBiq4el6qjFflVOyeSca8Y0M1VvG1xgTrC3qTRDfFR3vU9yxn8vvQFbe)

Código del Trabajo. (2005). Ecuador.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 - Efectos económicos y sociales*. Chile: Naciones Unidas. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264_es.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19*. Chile: Naciones Unidas. Obtenido de <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/09/31174357/CEPAL.pdf>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45557-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-trabajo-tiempos-pandemia-desafios-frente>
- Conejo Navarro, F. A. (2020). Teletrabajo Asistido en los tiempos del Coronavirus (COVID-19). *Revista de la Facultad de Ingenierías y Tecnologías de la Información y Comunicación*, 40 - 49. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/392-Texto%20del%20art%C3%ADculo-933-1-10-20201019.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Bolonia: McGRAW-HILL - INTERAMERICANA.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGRAW-HILL - INTERAMERICANA.
- Cuero, C. (2020). La Pandemia del COVID19. *Revista Médica de Panamá*, 1-2.
- De Andrade, S., Torres, B., Ocampo, G., & Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg*. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
- De Luis, P., Martínez, A., Pérez, M., & Vela, M. J. (2002). *El enfoque de género aplicado a la relación teletrabajo-mediambiente*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- De Tejada Lagonell, M. (2015). *La escuela desde una perspectiva ecológica*. Caracas: University Experimental Liberator. Obtenido de [http://ciegc.org.ve/2015/wp-content/uploads/2015/02/Enfoque\\_ecologico\\_en\\_la\\_escuela.pdf](http://ciegc.org.ve/2015/wp-content/uploads/2015/02/Enfoque_ecologico_en_la_escuela.pdf)
- Decreto Ejecutivo Nro. 1017. (2020). Ecuador.
- Del Castillo Mory, E., Fuchs Ángeles, R. M., Vera Linares, S., Arizkuren Eleta, A., & Agarwala, T. (2011). Balance trabajo-familia: Cultura, nivel de conflicto y voluntad de permanencia en la empresa. *Journal of Business - Universidad del Pacífico*, 3-14. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-BalanceTrabajofamilia-6763249.pdf>
- Del Río Lozano, M., & García Calvente, M. d. (2020). El contexto de la pandemia y la necesidad de revertir los errores del pasado. *Gaceta Sanitaria*, 1-4.

- Obtenido de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911120301266>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2017). *Perspectiva de Género*. Argentina: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Obtenido de [https://www.unicef.org/argentina/sites/unicef.org.argentina/files/2018-04/COM-1\\_PerspectivaGenero\\_WEB.pdf](https://www.unicef.org/argentina/sites/unicef.org.argentina/files/2018-04/COM-1_PerspectivaGenero_WEB.pdf)
- Gálvez Mozo, A. (2020). Mujeres y teletrabajo: más allá de la conciliación de la vida laboral y personal. *Revista de los Estudios de Economía y Empresa*, 1-9.
- Gálvez Mozo, A. (2020). Mujeres y teletrabajo: más allá de la conciliación de la vida laboral y personal. *OIKONOMICS - Revista de economía, empresa y sociedad*, 1-9.
- Gálvez Mozo, Ana. (2020). Mujeres y teletrabajo: más allá de la conciliación de la vida laboral y personal. *Revista de los Estudios de Economía y Empresa*, 1-9.
- García Calvente, M. d., Marcos Marcos, J., & Julia, B. M. (2016). *Guía para incorporar el enfoque de género en la planificación de políticas sociales*. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública y Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, Junta de Andalucía. Obtenido de [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/publicacion/17/01/Gui%CC%81a%20Genero%20CIPS\\_v4.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/publicacion/17/01/Gui%CC%81a%20Genero%20CIPS_v4.pdf)
- García Salirrosas, E. E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *Digital Publisher*, 312-324. Obtenido de [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/356](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/356)
- Garrote Yáñez, D. (2018). *Teoría de la motivación-higiene en recursos humanos: ¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores?* Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela.
- Gifre Monreal, M. (2012). Consideraciones educativas de la perspectiva ecológica de Urie Bronfenbrenner. *Contextos Educativos*, 79-92.
- Giniger, N. (2020). Teletrabajo: Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 1-17.
- Glenda Estefania, M. G., & Mildred Melania, P. C. (2020). *Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el*

año 2020. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/15603/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-66.pdf>

Gómez Urrutia, V., & Jiménez Figueroa, A. (2015). Corresponsabilidad familiar y el equilibrio trabajofamilia: medios para mejorar la equidad de género. *Polis - Revista Latinoamericana*, 1-18. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/polis-10784.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Obtenido de <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-l%C3%ADnea.pdf>

Instituto Nacional de Estadística. (2020). *Calidad de vida*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística. Obtenido de [https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INEPublicacion\\_C&cid=1259937499084&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout&param1=PYSDetalleGratis&param2=1259944522424&param4=Mostrar#:~:text=Condiciones%20materiales%3A%20en%20este%20apartado](https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INEPublicacion_C&cid=1259937499084&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout&param1=PYSDetalleGratis&param2=1259944522424&param4=Mostrar#:~:text=Condiciones%20materiales%3A%20en%20este%20apartado)

Jiménez Figueroa, A., & Moyano D., E. (2008). Factores Laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. *Universidad de Talca*, 116-133. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/250374288\\_Factores\\_laborales\\_de\\_equilibrio\\_entre\\_trabajo\\_y\\_familia\\_Medios\\_para\\_mejorar\\_la\\_calidad\\_de\\_vida/link/00b7d53b54f2bade73000000/download](https://www.researchgate.net/publication/250374288_Factores_laborales_de_equilibrio_entre_trabajo_y_familia_Medios_para_mejorar_la_calidad_de_vida/link/00b7d53b54f2bade73000000/download)

Johnson, Cecilia, M., Saletti-Cuesta, L., & Tumas, N. (2020). Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. *Creative Commons*, 2447 - 2456.

La Ley de Seguridad Social. (2011). Ecuador. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_segu.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf)

López Ahumada, J. E. (2020). Flexibilidad, protección del empleo y seguridad social durante la pandemia global del Covid-19. *Instituto Universitario de Investigación en Estudios Latinoamericanos – Universidad de Alcalá*, 1-73.

- López Alvarenga, J. C., & Reding Bernal, A. (2011). Cálculo del tamaño de la muestra: enfoque práctico de sus elementos necesarios. En J. A. García García, F. Jiménez Ponce, M. d. Arnaud Viñas, Y. Ramírez Tapia, & L. Lino Pérez, *Introducción a la metodología de la investigación en ciencias de la salud* (págs. 67-76). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Luz Johanna, R. B., & Richard Xavier, R. A. (2020). *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*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/15593/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-65.pdf>
- Manso Pinto, J. (2002). El legado de Federick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 80-86.
- Melo Delgado, R. (2015). *El estado de excepción en el actual constitucionalismo andino*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4910/1/SM181-Melo-El%20estado.pdf>
- Mendoza Torres, C. P., Méndez Valencia, S., Hernández Sampieri, R., & Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGraw-Hill.
- Michigan Department of Community Health. (2013). Aislamiento y cuarentena. *Michigan prepares*, 1-2. Obtenido de [https://www.michigan.gov/documents/michiganprepares2/Isolation\\_and\\_Quarantine\\_Facts\\_-\\_Spanish\\_428157\\_7.pdf](https://www.michigan.gov/documents/michiganprepares2/Isolation_and_Quarantine_Facts_-_Spanish_428157_7.pdf)
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2018). *Informe Evaluación de la experiencia de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial*. Chile: Gobierno de Chile. Obtenido de [https://www.inapi.cl/docs/default-source/default-document-library/informe-de-evaluacion-teletrabajo-inapi.pdf?sfvrsn=3096972\\_0](https://www.inapi.cl/docs/default-source/default-document-library/informe-de-evaluacion-teletrabajo-inapi.pdf?sfvrsn=3096972_0)
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (2020). *La Cuarentena*. España: Gobierno de España. Obtenido de [https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Que\\_es\\_la\\_Cuarentena.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Que_es_la_Cuarentena.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Guía de actuación para la prevención y control del Covid-19, durante la jornada presencial de trabajo*. Quito - Ecuador: Ministerio de Trabajo. Obtenido de [http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/22\\_05\\_2020\\_GU%C3%8DA-DE-PRL\\_COVID19-1.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/22_05_2020_GU%C3%8DA-DE-PRL_COVID19-1.pdf)

- Montero Ulate, B., Vasconcelos Vásquez, K. L., & Arias Murillo, G. (2020). Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por Covid - 19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 109-125. Obtenido de <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/247/174>
- Mousalli-Kayat, G. (2016). Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. *ResearchGate*, 1-39.
- ONU Mujeres. (2020). *Guidance for action: Gender-sensitive private sector response to COVID-19 for accelerate and inclusive economic recovery*. Nueva York, Estados Unidos: UN Women and the UN Global Compact Office.
- Organización Internacional de Empleadores (IOE). (2020). *Guide de conseils de l'OIE sur le télétravail en période de Covid-19*. Ginebra: Organización Internacional de Empleadores (IOE).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/publication/wcms\\_531116.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Ginebra: Eurofound.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (OIT). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_742732.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf)

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia - Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina*. Lima: Organización Internacional del Trabajo (OIT). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms\\_742469.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Manual de buenas prácticas en Teletrabajo*. Argentina: 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)
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (24 de Febrero de 2020). *Organización Mundial de la Salud (OMS)*. Recuperado el 28 de 01 de 2020, de Organización Mundial de la Salud (OMS): [https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)
- Otero Ortega, A. (2018). Enfoques De Investigación: Métodos Para El Diseño Urbano -Arquitectónico. *ResearchGate*, 1-34. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo\\_Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- Paternó, S. T., Suarez Kimura, E. B., & Viola, M. B. (2010). *Análisis de las características del Teletrabajo y su aplicación en el aula de la Practica Profesional*. Argentina: Universidad Nacional de Santiago del Estero.
- Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el Covid - 19 y los retos que plantea. *Ivie y Universitat de València*, 1-10. Obtenido de <https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/05/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-plantea.pdf>
- Peralta Beltrán, A. R., Bilous, A., Flores Ramos, C. R., & Bombón Escobar, C. F. (Enero de 2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 326-335.
- Pérez Pérez, M., Vela Jiménez, M. J., Abella Garcés, S., & Martínez Sánchez, A. (2015). El enriquecimiento trabajo-familia: nuevo enfoque en el estudio de la conciliación y la satisfacción laboral de los empleados. *Universia Business Review - Dialnet*, 16-33. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1169-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2862-1-10-20150304.pdf>

- Pérez Sánchez, C., & Gálvez Mozo, A. M. (2020). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital*, 57-79.
- Plan de Acción 2005 – 2010 de la Agenda Nacional de Conectividad. (2005). Ecuador.
- Plan de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. (2018-2021). Ecuador: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
- Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador . (2016-2021). Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
- Protocolo de prevención y atención de casos discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo.* (2020). Ecuador: Ministerio del Trabajo.
- Ramirez, J., Castillo H., B., Benavides F., J. C., Peralta C., Y., Berrios N., J., Idalia L., F., . . . Alfaro M., J. (2018). *Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Research, R. (2020). El futuro del trabajo. *Workplace flexibility*, 1-35. Obtenido de <https://www.randstadresearch.es/wp-content/uploads/2020/04/RANDSTAD-RESEARCH-Informe-Flexibility-El-futuro-del-trabajo-1.pdf>
- Rodríguez Rodríguez, D. (2020). Teletrabajo, acceso a internet y apoyo a la digitalización en el contexto del Covid – 19. *Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)*, 1-19. Obtenido de <http://documentos.fedea.net/pubs/ap/2020/ap2020-08.pdf>
- Rodríguez, M. C. (2010). Factores personales y familiares asociados a los problemas de comportamiento en niños. *Rev. Scielo*, 437-447. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/estpsi/v27n4/02.pdf>
- Sánchez Tierraseca, M., Balmaseda Serrano, E. M., & Hernández Bertó, T. (2020). COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo? *Asociación Española de Pediatría*, 1-2. Obtenido de <https://www.analesdepediatria.org/es-pdf-S1695403320301776>
- Santillán Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el Covid - 19. *CienciAmérica*, 1-12. Obtenido de

<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/289/453>

- Secretaría de Salud Laboral y Secretaría de las Mujeres de FSC-CCOO. (2020). *El teletrabajo desde la perspectiva de género y salud laboral*. Madrid: Secretaría de Salud Laboral y Secretaría de las Mujeres de FSC-CCOO.
- Serret Bravo, E. (2008). *Qué es y para que es la perspectiva de género*. México: Lluvia Oblicua Ediciones. Obtenido de <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/Oaxaca/oax09.pdf>
- Sociedad Ecuatoriana de Seguridad y Salud Ocupacional – S.E.S.O. (2020). La importancia del Teletrabajo. *Revista Prevención de Riesgos Laborales - PRL*, 1-20.
- Torrigo Linares, E., Santín Vilariño, C., Andrés Villas, M., Menéndez Álvarez-Dardet, S., & López López, M. J. (2002). El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. *Anales de psicología*, 45-59.
- Turchetti, M. I., & Sánchez, D. (2020). La intervención como Trabajadores Sociales en contexto de Pandemia. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, 1-6. Obtenido de <https://www.margen.org/suscri/margen97/Sanchez-97.pdf>
- Urioste, C. (2020). Teletrabajo: Ventajas y Desventajas. *Pymes Online*, 1-2. Obtenido de <http://www.pymesonline.com/temas/recursos-humanos/articulos-y-documentos/detalle/po/teletrabajo-ventajas-e-inconvenientes/poac/show/Content/>
- Urra Canales, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Revista Hojas y Hablas*, 1- 6. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnElAmbitoEmpresarialProcesoHistorico-6628786.pdf>
- Valencia Catunta, A. M. (Enero - Junio de 2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 12(41), 203-226. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203)
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 155-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Villegas Chiroque, M. (2020). Pandemia de COVID-19: pelea o huye. *REV EXP MED*, 03-04.

Zambrano Gende, H. S. (2019). *El derecho humano a la movilidad humana; su desarrollo e jurisprudencia de la Corte Constitucional ecuatoriana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6556/1/T2804-MDC-Zambrano-El%20derecho.pdf>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables**

Categoría	Variable	Indicador	Índice 1	Técnica	Preguntas
Salud y Seguridad en el Trabajo	Ergonomía	Condiciones para la realización del teletrabajo	Disponibilidad de espacio físico para el teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	En su casa, cuenta con un espacio adecuado para realizar su trabajo.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	¿Cómo es el espacio donde realiza su teletrabajo?
			Disponibilidad de recursos materiales para el teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	La silla que utiliza para trabajar es apropiada para hacer su trabajo.
			Movilidad durante el teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El hacer teletrabajo le implica permanecer en la misma posición durante un largo tiempo sin moverse.
	Factores laborales	Factores laborales preventivos	Socialización del uso de pautas activas	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa le ha informado sobre las pausas activas que puede hacer mientras está haciendo teletrabajo.
			Incentivos para la recreación y ocio	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa lo incentiva a realizar actividades de recreación fuera de su horario laboral.
			Manejo de las actividades laborales	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Tiene control sobre las actividades de su trabajo.
		Factores laborales de riesgo	Desconexión del trabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Se siente incapaz de desconectarse del teletrabajo.

			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Desde que hace teletrabajo siente que le hace falta descansar adecuadamente.
		Cambios en el estado de ánimo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Al hacer teletrabajo ha tenido cambios de humor últimamente.
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	En las últimas dos semanas se ha sentido irritado y fatigado por el trabajo.
		Sobrecarga laboral	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Últimamente su carga laboral ha aumentado.
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Ha sentido que la carga de trabajo es inmanejable.
		Sentimientos en la realización del teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Se ha sentido con ansiedad al realizar teletrabajo
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El teletrabajo le ha originado más estrés que cuando trabaja presencialmente.
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Ha llegado a deprimirse en el tiempo que ha estado haciendo teletrabajo.

		Factores laborales según el género	Sentimientos en la realización del teletrabajo según el género	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Las mujeres que hacen teletrabajo pueden llegar a desarrollar un mayor estrés que los hombres
			Efectos adversos del teletrabajo según el género	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El teletrabajo tiene mayores efectos adversos para las mujeres que para los hombres
Gestión del teletrabajo en Recursos Humanos	Voluntariedad	Asignación del teletrabajo	Análisis del puesto para la asignación de teletrabajo	Encuesta a RRHH	Para la asignación del teletrabajo se realizó un análisis de puesto.
				Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos evaluó su cargo y funciones para asignarle teletrabajo
			Disponibilidad de insumos para la asignación del teletrabajo	Encuesta a RRHH	Se evalúa la disponibilidad de los recursos con los que cuentan los trabajadores para trabajar desde casa
				Encuesta a RRHH	Existen trabajadores que trabajan desde casa con sus propios recursos.
			Voluntariedad del trabajador para realizar teletrabajo	Encuesta a RRHH	Los/as trabajadores/as están de acuerdo en realizar teletrabajo.
				Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos le consultó su acuerdo para realizar teletrabajo
				Encuesta a RRHH	Existen trabajadores que han manifestado no querer realizar teletrabajo.
				Encuesta a RRHH	La decisión de realizar teletrabajo fue consensuada entre el/la trabajador/a y la empresa.
	Formación y capacitación de	Adaptación del teletrabajador	Realización de actividades para la adaptación	Encuesta a RRHH	Han realizado actividades para facilitar la adaptación de los trabajadores al teletrabajo.

	los teletrabajadores			Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos ha realizado actividades para facilitar su adaptación al teletrabajo	
				Encuesta a RRHH	Los trabajadores han sido asesorados para mejorar su experiencia en el teletrabajo.	
				Encuesta a trabajadores administrativos	Ha sido asesorado/a por Recursos Humanos para mejorar su experiencia en el teletrabajo	
				Encuesta a RRHH	Han realizado acciones para fomentar en los teletrabajadores un nivel de productividad similar al de la oficina.	
	Planes de capacitación		de	Continuidad de planes de capacitación en el teletrabajo	Encuesta a RRHH	Han retomado los planes de capacitación que tenían para el personal previo a la pandemia.
				Evaluación de las necesidades de capacitación de los teletrabajadores	Encuesta a trabajadores administrativos	Ha recibido capacitaciones en el tiempo que ha realizado teletrabajo
					Encuesta a RRHH	Realizan evaluaciones internas para identificar las capacidades y el nivel de competencias de los trabajadores en la utilización de herramientas tecnológicas.
					Encuesta a RRHH	Han realizado encuestas para identificar las necesidades de capacitación de los teletrabajadores
	Comunicación	Comunicación interna		Comunicación para identificar dificultades	Encuesta a RRHH	Mantienen un dialogo continuo con los trabajadores para detectar dificultades en su práctica del teletrabajo.
					Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos ha intentado conocer las dificultades que ha tenido durante su teletrabajo
	Digitalización	Manejo de las TIC'S			Encuesta a RRHH	Tienen trabajadores con dificultad para utilizar las herramientas tecnológicas.

			Dificultades en el manejo de las TIC'S	Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos ha analizado si el personal tiene dificultades en el uso de las herramientas tecnológicas		
			Capacitación sobre el uso de las TIC'S	Encuesta a RRHH	Se capacita al personal sobre el uso y acceso a las herramientas tecnológicas.		
				Encuesta a RRHH	Se evalúan las necesidades tecnológicas existentes en el personal que realiza teletrabajo.		
			Accesibilidad a las TIC'S	Disponibilidad de recursos tecnológicos para el teletrabajo	Encuesta a RRHH	Existen trabajadores a los cuales la empresa les ha proporcionado equipos tecnológicos para trabajar desde casa.	
					Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa le ha proporcionado algún recurso tecnológico para hacer su teletrabajo	
				Apoyo en la accesibilidad a las TIC'S	Encuesta a RRHH	Los teletrabajadores cuentan con un equipo técnico que les brinde soporte en caso de requerirlo.	
					Encuesta a trabajadores administrativos	Dispone durante su teletrabajo de un equipo técnico que les brinde soporte en caso de necesitarlo	
					Encuesta a RRHH	La empresa cuenta con una política interna de financiamiento que ayude a los trabajadores a acceder a las herramientas tecnológicas y de comunicación para el ejercicio de su trabajo.	
			Prevención en la salud y seguridad laboral	Fomento de una cultura de prevención	Capacitaciones de prevención en la salud y seguridad laboral	Encuesta a RRHH	Capacitan a los teletrabajadores para fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales desde casa
						Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa le ha brindado capacitaciones para prevenir riesgos laborales durante su teletrabajo
Encuesta a RRHH	Promueven actividades que favorezcan la salud mental de los teletrabajadores						

		Socialización de los derechos y responsabilidades de los teletrabajadores en la salud y seguridad del teletrabajo	Encuesta a RRHH	Han informado a los teletrabajadores sobre sus derechos y responsabilidades en materia de salud y seguridad.
		Identificación de riesgos laborales en el teletrabajo	Encuesta a RRHH	Han logrado identificar algún factor de riesgo laboral en el personal que trabaja desde casa.
	Encuesta a trabajadores administrativos		Recursos Humanos ha evaluado sus condiciones en casa para hacer teletrabajo	
	Encuesta a RRHH		Han realizado una revisión de la ergonomía de las sillas utilizadas por los teletrabajadores.	
Cuidado familiar según el género	Políticas y medidas de cuidado familiar	Promoción de políticas y medidas de cuidado familiar	Encuesta a RRHH	Con que frecuencia la empresa promueve políticas y medidas que favorezcan a las familias de los teletrabajadores
			Encuesta a RRHH	Han brindado apoyo a los trabajadores con responsabilidades de cuidado familiar.
		Promoción de políticas y medidas de apoyo a la pareja en el hogar	Encuesta a RRHH	La empresa promueve políticas y medidas que fomenten en los trabajadores (hombres) el compartir las responsabilidades del hogar con sus parejas.
			Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos lo mantiene informado sobre las políticas internas u otras comunicaciones
			Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos promueve actividades de integración familiar en su tiempo libre

		Jornada de trabajo	Cumplimiento con los horarios de descansos de la jornada laboral	Encuesta a RRHH	La empresa ha establecido un horario fijo de trabajo para quienes laboran desde casa
				Encuesta a RRHH	Promueven en el personal el cumplimiento de un horario establecido
				Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa ha establecido un horario para el teletrabajo
				Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos ha promovido el cumplimiento de los horarios de trabajo
				Encuesta a trabajadores administrativos	Recursos Humanos ha promovido el respeto a los días libres (sábados-domingos-feriados) para quienes laboran desde casa.
				Encuesta a RRHH	Promueven en las jefaturas el respeto a los días de descanso del personal que realiza teletrabajo
Empleabilidad según el género	Procesos de selección durante la pandemia	Procesos de selección interna para ascensos	Contrataciones de mujeres bajo la modalidad de teletrabajo en la pandemia	Encuesta a RRHH	A nivel administrativo, a la empresa le resultaría más conveniente contratar hombres en las futuras vacantes.
				Encuesta a RRHH	En caso de posibles ascensos, la empresa daría prioridad a los trabajadores que pudieran continuar trabajando en el máximo de su capacidad.
Teletrabajo	Gestión de desempeño	Control de las jefaturas en el teletrabajo	Supervisión del progreso del teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Al realizar teletrabajo, su jefe supervisa el progreso de su trabajo.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa tiene un programa para vigilar su actividad laboral cuando trabaja desde casa

			Comunicación de objetivos del teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Su jefe es claro con los objetivos que debe alcanzar.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Utilizan en su equipo de trabajo videollamadas para establecer los objetivos y resultados a alcanzar.
		Comunicación interna entre la jefatura y el teletrabajador	Comunicación de las dificultades presentadas	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Al realizar teletrabajo tiene dificultades con el cumplimiento de sus objetivos laborales.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Ha tenido dificultades para comunicarse con su jefatura o equipo de trabajo
			Apoyo de la jefatura en la realización del teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Su jefe puede serle de ayuda si presentare dificultades en la realización de su teletrabajo.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Se mantiene en comunicación con su jefe o equipo de trabajo.
		Reconocimiento al trabajo realizado	Reconocimiento de la jefatura al trabajo realizado	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Con que frecuencia, su jefe valora el esfuerzo que da con su teletrabajo.
			Reconocimiento de la empresa al trabajo realizado en la pandemia	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa reconoce su esfuerzo y compromiso dado durante la pandemia

	Satisfacción en el teletrabajo	Satisfacción con los resultados alcanzados en el teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Se encuentra satisfecho con los resultados alcanzados en la realización de su trabajo.
Digitalización	Manejo de las TIC'S	Dificultades en el manejo de las TIC'S	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Ha tenido dificultades para acceder a las herramientas tecnológicas necesarias para su teletrabajo
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Ha tenido dificultades con el internet al momento de realizar su teletrabajo.
	Accesibilidad a las TIC'S	Disponibilidad de recursos tecnológicos para el teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	En casa, dispone de las herramientas tecnológicas necesarias para la realización de su trabajo.
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa le ha proporcionado herramientas tecnológicas para la realización de su teletrabajo.
Comunicación	Comunicación interna	Dificultades de comunicación entre equipos de trabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Tiene dificultades para comunicarse con los trabajadores de otras áreas.
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Cuando necesita apoyo puede contar con sus compañeros de trabajo pese a que todos realizan teletrabajo

		Procedimiento de comunicación interna	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Su equipo de trabajo cuenta con normas de comunicación para mantenerse conectados.
		Accesibilidad a la comunicación interna	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	La empresa facilita medios de comunicación interna.
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Antes de realizar teletrabajo se encontraba más informado de los cambios dados en la empresa
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	¿De qué manera la empresa lo/la mantiene informado/a sobre los últimos cambios dados en la organización?
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	En su equipo de trabajo se comunican mediante videollamadas.
Organización del trabajo	Organización del trabajo según el género	Organización en las responsabilidades familiares y laborales	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Comparte con su pareja las responsabilidades familiares
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	¿De qué manera se ha organizado para conciliar el tiempo del trabajo con el de su familia?
			*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	¿Cómo fue su organización para trabajar desde casa?
		Dificultades entre hombres y mujeres en el teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Las mujeres tienen mayores dificultades para hacer teletrabajo

			Adaptación entre hombres y mujeres al teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Los hombres se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo
			Adaptación entre hombres y mujeres al teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	¿Cómo fue su adaptación en el teletrabajo?
			Adaptación entre hombres y mujeres al teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Los hombres están más calificados para trabajar desde casa
			Adaptación entre hombres y mujeres al teletrabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El trabajo desde casa es más intenso para las mujeres que para los hombres
Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar	Conciliación de las actividades laborales con la dinámica familiar	Adaptación del teletrabajo	Adaptación de las actividades laborales a la dinámica familiar	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Su experiencia de trabajar desde casa ha sido positiva.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El trabajar desde casa le ha permitido organizar mejor su tiempo.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Ha logrado mantener un límite entre su trabajo y su vida familiar.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El hacer teletrabajo le ha permitido pasar más tiempo con su familia.

				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Ha tenido dificultades para hacer sus tareas en casa y realizar su trabajo desde casa.
			Dificultades del teletrabajo en la dinámica familiar	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	En el último mes siente que ha descuidado su vida personal y familiar.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Con que frecuencia ha tenido que dedicar sus fines de semana al trabajo.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El hacer teletrabajo ha llegado a interferir con sus actividades de casa.
		Tiempo asignado al trabajo	Definición de un horario de trabajo	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Mantiene un horario en casa para realizar su trabajo.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Desde que realiza teletrabajo dispone de un horario laboral más flexible.
			Aumento de la actividad laboral	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Sus actividades laborales han aumentado desde que trabaja desde casa.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Ha tenido temor de perder su trabajo

			Apoyo en la realización de las actividades del hogar	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Tiene ayuda en casa para la realización de las tareas del hogar.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El cierre de las escuelas ha provocado que las madres dediquen más tiempo a sus hijos
			Distribución del cuidado familiar según el género	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Cuando necesita concentrarse en su trabajo tiene quien la/lo ayude con el cuidado de sus hijos.
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Con que frecuencia ayuda a sus hijos con las tareas.
	Fuentes de apoyo	de Apoyo brindado por el sistema familiar	Dificultades del cuidado familiar	*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Los/as trabajadores/as con hijos tienen mayores complicaciones para realizar su trabajo desde casa
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	Al tener a sus hijos en casa ha llegado a tener dificultades para concentrarse en su trabajo
				*Encuesta a RRHH *Encuesta a trabajadores administrativos	El hacer teletrabajo le ha permitido equilibrar mejor el trabajo con su vida personal

## ANEXO 2: ENCUESTA SOBRE LAS CONDICIONES DIFERENCIALES DEL TELETRABAJO

### Teletrabajadores de Recursos Humanos

*Dirigido a los/as trabajadores/as de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil*

**PRESENTACION Y OBJETIVO:** este estudio se realizará bajo un carácter estricto de confidencialidad y objetividad, con la finalidad de analizar las condiciones diferenciales sobre las que se desarrolla el teletrabajo, contribuyendo a la identificación de acciones que permitan mejorar su experiencia.

**Investigador responsable:** Oscar Lalama Linthon

**Fecha de realización de encuesta:** \_\_\_\_\_

**Número de encuesta:** \_\_\_\_\_

#### DATOS GENERALES DEL/LA TRABAJADOR/A ENCUESTADO/A

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Nacionalidad:** \_\_\_\_\_

#### Identidad étnica:

Mestizo:	Afrodescendiente:	Indígena:	Montubio:	Otro:
----------	-------------------	-----------	-----------	-------

#### Sexo:

Femenino:	Masculino:	Otro:
-----------	------------	-------

#### Estado civil (actual):

Soltero/a:	Casado/a:	Viudo/a:	Divorciado/a:	Unión de hecho:
Unión libre:				

#### Nivel de Instrucción:

Primaria Incompleta:	Primaria Completa:	Bachillerato Incompleto:
Bachillerato Completo:	Superior Incompleto:	Superior Completo:
Posgrado:		

#### Nivel jerárquico en la empresa:

Director ejecutivo/general:	Supervisor/a:	Gerentes y jefes:
Directores de departamento:	Administrativo:	

#### Tipo de teletrabajo que realiza:

Permanente:	Parcial:
-------------	----------

#### Dato Adicional:

**Número de hijos/as** (\_\_\_\_\_)

**Tiene discapacidad:** Si (\_\_\_\_\_) No (\_\_\_\_\_) De ser afirmativo: ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Tiene personal a cargo:** Si (\_\_\_\_\_) No (\_\_\_\_\_) Número del personal a cargo: (\_\_\_\_\_)

**INDICACIONES GENERALES:** Marque una “X” en las casillas que son iguales o se acercan a su experiencia.

### 1. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

#	ITEMS	Siempre o casi siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca o casi nunca
1	En su casa, cuenta con un espacio adecuado para realizar su trabajo.				
2	Se ha sentido con ansiedad al realizar teletrabajo				
3	El teletrabajo le ha originado más estrés que cuando trabaja presencialmente.				
4	Ha llegado a deprimirse en el tiempo que ha estado haciendo teletrabajo.				
5	Al hacer teletrabajo ha tenido cambios de humor últimamente.				
6	Tiene control sobre las actividades de su trabajo.				
7	Últimamente su carga laboral ha aumentado.				
8	Ha sentido que la carga de trabajo es inmanejable.				
9	Se siente incapaz de desconectarse del teletrabajo.				
10	Desde que hace teletrabajo siente que le hace falta descansar adecuadamente.				
11	En las últimas dos semanas se ha sentido irritado y fatigado por el trabajo.				
12	El hacer teletrabajo le implica permanecer en la misma posición durante un largo tiempo sin moverse.				
13	La silla que utiliza para trabajar es apropiada para hacer su trabajo.				
14	La empresa lo incentiva a realizar actividades de recreación fuera de su horario laboral.				
15	La empresa le ha informado sobre las pausas activas que puede hacer mientras está haciendo teletrabajo.				
16	Las mujeres que hacen teletrabajo pueden llegar a desarrollar un mayor estrés que los hombres				
17	El teletrabajo tiene mayores efectos adversos para las mujeres que para los hombres				

### 2. GESTION DEL TELETRABAJO EN RECURSOS HUMANOS

#	ITEMS	Siempre o casi siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca o casi nunca	No lo sé
18	Para la asignación del teletrabajo se realizó un análisis de puesto.					
19	Los/as trabajadores/as están de acuerdo en realizar teletrabajo.					
20	Existen trabajadores que han manifestado no querer realizar teletrabajo.					
21	La decisión de realizar teletrabajo fue consensuada entre el/la trabajador/a y la empresa.					
22	Han realizado actividades para facilitar la adaptación de los trabajadores al teletrabajo.					

23	Los trabajadores han sido asesorados para mejorar su experiencia en el teletrabajo.					
24	Han retomado los planes de capacitación que tenían para el personal previo a la pandemia.					
25	Han realizado acciones para fomentar en los teletrabajadores un nivel de productividad similar al de la oficina.					
26	Mantienen un dialogo continuo con los trabajadores para detectar dificultades en su práctica del teletrabajo.					
27	Tienen trabajadores con dificultad para utilizar las herramientas tecnológicas.					
28	Se capacita al personal sobre el uso y acceso a las herramientas tecnológicas.					
29	Se evalúan las necesidades tecnológicas existentes en el personal que realiza teletrabajo.					
30	Se evalúa la disponibilidad de los recursos con los que cuentan los trabajadores para trabajar desde casa					
31	Existen trabajadores a los cuales la empresa les ha proporcionado equipos tecnológicos para trabajar desde casa.					
32	Existen trabajadores que trabajan desde casa con sus propios recursos.					
33	Realizan evaluaciones internas para identificar las capacidades y el nivel de competencias de los trabajadores en la utilización de herramientas tecnológicas.					
34	Los teletrabajadores cuentan con un equipo técnico que les brinde soporte en caso de requerirlo.					
35	Capacitan a los teletrabajadores para fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales desde casa					
36	Promueven actividades que favorezcan la salud mental de los teletrabajadores					
37	Han realizado encuestas para identificar las necesidades de capacitación de los teletrabajadores					
38	Con que frecuencia la empresa ha incorporado mujeres a partir de la pandemia.					
39	Con que frecuencia la empresa promueve políticas y medidas que favorezcan a las familias de los teletrabajadores					

#	ITEMS	Si	No	No lo sé
40	La empresa cuenta con una política interna de financiamiento que ayude a los trabajadores a acceder a las herramientas tecnológicas y de comunicación para el ejercicio de su trabajo.			
41	Han logrado identificar algún factor de riesgo laboral en el personal que trabaja desde casa.			
42	Han realizado una revisión de la ergonomía de las sillas utilizadas por los teletrabajadores.			

43	Han informado a los teletrabajadores sobre sus derechos y responsabilidades en materia de salud y seguridad.			
44	Han brindado apoyo a los trabajadores con responsabilidades de cuidado familiar.			
45	A nivel administrativo, a la empresa le resultaría más conveniente contratar hombres en las futuras vacantes.			
46	En caso de posibles ascensos, la empresa daría prioridad a los trabajadores que pudieran continuar trabajando en el máximo de su capacidad.			
47	La empresa promueve políticas y medidas que fomenten en los trabajadores (hombres) el compartir las responsabilidades del hogar con sus parejas.			
48	La empresa ha establecido un horario fijo de trabajo para quienes laboran desde casa			
49	Promueven en el personal el cumplimiento de un horario establecido			
50	Promueven en las jefaturas el respeto a los días de descanso del personal que realiza teletrabajo			

### 3. TELETRABAJO

#	ITEMS	Siempre o casi siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca o casi nunca	No lo sé
51	Al realizar teletrabajo, su jefe supervisa el progreso de su trabajo.					
52	Su jefe es claro con los objetivos que debe alcanzar.					
53	Al realizar teletrabajo tiene dificultades con el cumplimiento de sus objetivos laborales.					
54	Su jefe puede serle de ayuda si presentare dificultades en la realización de su teletrabajo.					
55	Se mantiene en comunicación con su jefe o equipo de trabajo.					
56	Ha tenido dificultades para comunicarse con su jefatura o equipo de trabajo					
57	Se encuentra satisfecho con los resultados alcanzados en la realización de su trabajo.					
58	Con que frecuencia, su jefe valora el esfuerzo que da con su teletrabajo.					
59	La empresa reconoce su esfuerzo y compromiso dado durante la pandemia					
60	Utilizan en su equipo de trabajo videollamadas para establecer los objetivos y resultados a alcanzar.					
61	En casa, dispone de las herramientas tecnológicas necesarias para la realización de su trabajo.					
62	Ha tenido dificultades para acceder a las herramientas tecnológicas necesarias para su teletrabajo					
63	La empresa le ha proporcionado herramientas tecnológicas para la realización de su teletrabajo.					

64	Ha tenido que prestar recursos materiales y tecnológicos para hacer su teletrabajo.					
65	La empresa le informa sobre últimos cambios presentados en la organización.					
66	Tiene dificultades para comunicarse con los trabajadores de otras áreas.					
67	La empresa facilita medios de comunicación interna.					
68	Su equipo de trabajo cuenta con normas de comunicación para mantenerse conectados.					
69	Cuando necesita apoyo puede contar con sus compañeros de trabajo pese a que todos realizan teletrabajo					
70	En su equipo de trabajo se comunican mediante videollamadas.					
71	Comparte con su pareja las responsabilidades familiares					
72	Las mujeres tienen mayores dificultades para hacer teletrabajo					
73	Los hombres se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo					
74	Los hombres están más calificados para trabajar desde casa					
75	El trabajo desde casa es más intenso para las mujeres que para los hombres					

#	ITEMS	Si	No	No lo sé
76	Ha tenido dificultades con el internet al momento de realizar su teletrabajo.			
77	La empresa tiene un programa para vigilar su actividad laboral cuando trabaja desde casa			
78	Antes de realizar teletrabajo se encontraba más informado de los cambios dados en la empresa			

**PREGUNTAS ABIERTAS:**

**79.- ¿Cómo fue su adaptación en el teletrabajo?**

---



---

**80.- ¿Cómo fue su organización para trabajar desde casa?**

---



---

**81.- ¿Cómo es el espacio donde realiza su teletrabajo?**

---



---

**82.- ¿Y en cuanto a conciliación: hijos, pareja, padres... consigues separar bien los tiempos?**

#### 4. EQUILIBRIO ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA FAMILIAR

#	ITEMS	Siempre o casi siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca o casi nunca	No lo sé
83	Su experiencia de trabajar desde casa ha sido positiva.					
84	El trabajar desde casa le ha permitido organizar mejor su tiempo.					
85	El hacer teletrabajo le ha permitido pasar más tiempo con su familia.					
86	Ha tenido dificultades para hacer sus tareas en casa y realizar su trabajo desde casa.					
87	Con que frecuencia ha tenido que dedicar sus fines de semana al trabajo.					
88	En el último mes siente que ha descuidado su vida personal y familiar.					
89	Tiene ayuda en casa para la realización de las tareas del hogar.					
90	Mantiene un horario en casa para realizar su trabajo.					
91	El hacer teletrabajo ha llegado a interferir con sus actividades de casa.					
92	Sus actividades laborales han aumentado desde que trabaja desde casa.					
93	Ha tenido temor de perder su trabajo					
94	Los/as trabajadores/as con hijos tienen mayores complicaciones para realizar su trabajo desde casa					
95	El cierre de las escuelas ha provocado que las madres dediquen más tiempo a sus hijos					
96	Con que frecuencia ayuda a sus hijos con las tareas.					
97	Al tener a sus hijos en casa ha llegado a tener dificultades para concentrarse en su trabajo					
98	Cuando necesita concentrarse en su trabajo tiene quien la/lo ayude con el cuidado de sus hijos.					
99	Ha logrado mantener un límite entre su trabajo y su vida familiar.					
100	El hacer teletrabajo le ha permitido equilibrar mejor el trabajo con su vida personal					
101	Desde que realiza teletrabajo dispone de un horario laboral más flexible.					

*¡GRACIAS POR SU TIEMPO!*

## ANEXO 3: ENCUESTA SOBRE LAS CONDICIONES DIFERENCIALES DEL TELETRABAJO

### Teletrabajadores Administrativos

*Dirigido a los/as trabajadores/as de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil*

**PRESENTACION Y OBJETIVO:** este estudio se realizará bajo un carácter estricto de confidencialidad y objetividad, con la finalidad de analizar las condiciones diferenciales sobre las que se desarrolla el teletrabajo, contribuyendo a la identificación de acciones que permitan mejorar su experiencia.

**Investigador responsable:** Oscar Lalama Linthon

**Fecha de realización de encuesta:** \_\_\_\_\_

**Número de encuesta:** \_\_\_\_\_

#### DATOS GENERALES DEL/LA TRABAJADOR/A ENCUESTADO/A

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Nacionalidad:** \_\_\_\_\_

#### Identidad étnica:

Mestizo:	Afrodescendiente:	Indígena:	Montubio:	Otro:
----------	-------------------	-----------	-----------	-------

#### Sexo:

Femenino:	Masculino:	Otro:
-----------	------------	-------

#### Estado civil (actual):

Soltero/a:	Casado/a:	Viudo/a:	Divorciado/a:	Unión de hecho:
Unión libre:				

#### Nivel de Instrucción:

Primaria Incompleta:	Primaria Completa:	Bachillerato Incompleto:
Bachillerato Completo:	Superior Incompleto:	Superior Completo:
Posgrado:		

#### Nivel jerárquico en la empresa:

Director ejecutivo/general:	Supervisor/a:	Gerentes y jefes:
Directores de departamento:	Administrativo:	

#### Tipo de teletrabajo que realiza:

Permanente:	Parcial:
-------------	----------

#### Dato Adicional:

**Número de hijos/as** (\_\_\_\_\_)

**Tiene discapacidad:** Si (\_\_\_\_\_) No (\_\_\_\_\_) De ser afirmativo: ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Tiene personal a cargo:** Si (\_\_\_\_\_) No (\_\_\_\_\_) Número del personal a cargo: (\_\_\_\_\_)

**INDICACIONES GENERALES:** Marque una "X" en las casillas que son iguales o se acercan a su experiencia.

## 1. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

#	ITEMS	Siempre o casi siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca o casi nunca
1	En su casa, cuenta con un espacio adecuado para realizar su trabajo.				
2	Se ha sentido con ansiedad al realizar teletrabajo				
3	El teletrabajo le ha originado más estrés que cuando trabaja presencialmente.				
4	Ha llegado a deprimirse en el tiempo que ha estado haciendo teletrabajo.				
5	Al hacer teletrabajo ha tenido cambios de humor últimamente.				
6	Tiene control sobre las actividades de su trabajo.				
7	Últimamente su carga laboral ha aumentado.				
8	Ha sentido que la carga de trabajo es inmanejable.				
9	Se siente incapaz de desconectarse del teletrabajo.				
10	Desde que hace teletrabajo siente que le hace falta descansar adecuadamente.				
11	En las últimas dos semanas se ha sentido irritado y fatigado por el trabajo.				
12	El hacer teletrabajo le implica permanecer en la misma posición durante un largo tiempo sin moverse.				
13	La silla que utiliza para trabajar es apropiada para hacer su trabajo.				
14	La empresa lo incentiva a realizar actividades de recreación fuera de su horario laboral.				
15	La empresa le ha informado sobre las pausas activas que puede hacer mientras está haciendo teletrabajo.				
16	Las mujeres que hacen teletrabajo pueden llegar a desarrollar un mayor estrés que los hombres				
17	El teletrabajo tiene mayores efectos adversos para las mujeres que para los hombres				

## 2. GESTION DEL TELETRABAJO EN RECURSOS HUMANOS

#	ITEMS	Siempre o casi siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca o casi nunca	No lo sé
18	Recursos Humanos le consulto su acuerdo para realizar teletrabajo					
19	Recursos Humanos evaluó su cargo y funciones para asignarle teletrabajo					
20	Recursos Humanos ha realizado actividades para facilitar su adaptación al teletrabajo					
21	Ha sido asesorado/a por Recursos Humanos para mejorar su experiencia en el teletrabajo					
22	Ha recibido capacitaciones en el tiempo que ha realizado teletrabajo					
23	Recursos Humanos ha intentado conocer las dificultades que ha tenido durante su teletrabajo					

24	Recursos Humanos ha analizado si el personal tiene dificultades en el uso de las herramientas tecnológicas					
25	Recursos Humanos ha evaluado sus condiciones en casa para hacer teletrabajo					
26	La empresa le ha proporcionado algún recurso tecnológico para hacer su teletrabajo					
27	Dispone durante su teletrabajo de un equipo técnico que les brinde soporte en caso de necesitarlo					
28	La empresa le ha brindado capacitaciones para prevenir riesgos laborales durante su teletrabajo					
29	Recursos Humanos promueve actividades de integración familiar en su tiempo libre					
30	Recursos Humanos lo mantiene informado sobre las políticas internas u otras comunicaciones					
31	La empresa ha establecido un horario para el teletrabajo					
32	Recursos Humanos ha promovido el cumplimiento de los horarios de trabajo					
33	Recursos Humanos ha promovido el respeto a los días libres (sábados-domingos-feriados) para quienes laboran desde casa.					

### 3. TELETRABAJO

#	ITEMS	Siempre o casi siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca o casi nunca	No lo sé
34	Al realizar teletrabajo, su jefe supervisa el progreso de su trabajo.					
35	Su jefe es claro con los objetivos que debe alcanzar.					
36	Al realizar teletrabajo tiene dificultades con el cumplimiento de sus objetivos laborales.					
37	Su jefe puede serle de ayuda si presentare dificultades en la realización de su teletrabajo.					
38	Se mantiene en comunicación con su jefe o equipo de trabajo.					
39	Ha tenido dificultades para comunicarse con su jefatura o equipo de trabajo					
40	Se encuentra satisfecho con los resultados alcanzados en la realización de su trabajo.					
41	Con que frecuencia, su jefe valora el esfuerzo que da con su teletrabajo.					
42	La empresa reconoce su esfuerzo y compromiso dado durante la pandemia					
43	Utilizan en su equipo de trabajo videollamadas para establecer los objetivos y resultados a alcanzar.					
44	En casa, dispone de las herramientas tecnológicas necesarias para la realización de su trabajo.					

45	Ha tenido dificultades para acceder a las herramientas tecnológicas necesarias para su teletrabajo					
46	La empresa le ha proporcionado herramientas tecnológicas para la realización de su teletrabajo.					
47	Ha tenido que prestar recursos materiales y tecnológicos para hacer su teletrabajo.					
48	La empresa le informa sobre últimos cambios presentados en la organización.					
49	Tiene dificultades para comunicarse con los trabajadores de otras áreas.					
50	La empresa facilita medios de comunicación interna.					
51	Su equipo de trabajo cuenta con normas de comunicación para mantenerse conectados.					
52	Cuando necesita apoyo puede contar con sus compañeros de trabajo pese a que todos realizan teletrabajo					
53	En su equipo de trabajo se comunican mediante videollamadas.					
54	Comparte con su pareja las responsabilidades familiares					
55	Las mujeres tienen mayores dificultades para hacer teletrabajo					
56	Los hombres se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo					
57	Los hombres están más calificados para trabajar desde casa					
58	El trabajo desde casa es más intenso para las mujeres que para los hombres					

#	ITEMS	Si	No	No lo sé
59	Ha tenido dificultades con el internet al momento de realizar su teletrabajo.			
60	La empresa tiene un programa para vigilar su actividad laboral cuando trabaja desde casa			
61	Antes de realizar teletrabajo se encontraba más informado de los cambios dados en la empresa			

**PREGUNTAS ABIERTAS:**

**62.- ¿Cómo fue su adaptación en el teletrabajo?**

---



---



---

**63.- ¿Cómo fue su organización para trabajar desde casa?**

---



---



---

**64.- ¿Cómo es el espacio donde realiza su teletrabajo?**

---



---



---

65.- ¿Y en cuanto a conciliación: hijos, pareja, padres... consigues separar bien los tiempos?

---



---



---

**4. EQUILIBRIO ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA FAMILIAR**

#	ITEMS	Siempre o casi siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Nunca o casi nunca	No lo sé
66	Su experiencia de trabajar desde casa ha sido positiva.					
67	El trabajar desde casa le ha permitido organizar mejor su tiempo.					
68	El hacer teletrabajo le ha permitido pasar más tiempo con su familia.					
69	Ha tenido dificultades para hacer sus tareas en casa y realizar su trabajo desde casa.					
70	Con que frecuencia ha tenido que dedicar sus fines de semana al trabajo.					
71	En el último mes siente que ha descuidado su vida personal y familiar.					
72	Tiene ayuda en casa para la realización de las tareas del hogar.					
73	Mantiene un horario en casa para realizar su trabajo.					
74	El hacer teletrabajo ha llegado a interferir con sus actividades de casa.					
75	Sus actividades laborales han aumentado desde que trabaja desde casa.					
76	Ha tenido temor de perder su trabajo					
77	Los/as trabajadores/as con hijos tienen mayores complicaciones para realizar su trabajo desde casa					
78	El cierre de las escuelas ha provocado que las madres dediquen más tiempo a sus hijos					
79	Con que frecuencia ayuda a sus hijos con las tareas.					
80	Al tener a sus hijos en casa ha llegado a tener dificultades para concentrarse en su trabajo					
81	Cuando necesita concentrarse en su trabajo tiene quien la/lo ayude con el cuidado de sus hijos.					
82	Ha logrado mantener un límite entre su trabajo y su vida familiar.					
83	El hacer teletrabajo le ha permitido equilibrar mejor el trabajo con su vida personal					

84	Desde que realiza teletrabajo dispone de un horario laboral más flexible.					
----	---	--	--	--	--	--

*¡GRACIAS POR SU TIEMPO!*



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



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



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Lalama Linthon, Oscar David**, con C.C: # 0925677163 autor/a del trabajo de titulación: **Análisis de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo en el contexto de la pandemia Covid-19, caso de estudio de trabajadores de una empresa privada del cantón Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciado 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, **11 de febrero de 2021**

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

**Nombre: Lalama Linthon, Oscar David**

**C.C: 0925677163**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo en el contexto de la pandemia Covid-19, caso de estudio de trabajadores de una empresa privada del cantón Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b>	Oscar David, Lalama Linthon		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ana Maritza, Quevedo Terán		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	11 de febrero de 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	183 páginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo Social, Talento Humano, Pandemia Covid-19		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Teletrabajo, condiciones materiales y familiares, enfoque de género, seguridad y salud ocupacional, desarrollo humano, satisfacción e insatisfacción laboral, Recursos Humanos/Trabajo Social, Pandemia/COVID – 19.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El presente trabajo investigativo representa un avance en la aproximación hacia las condiciones diferenciales de género desarrolladas en el teletrabajo dentro del sector privado, así como también a la identificación de las acciones emprendidas por la empresa para mejorar la implementación de esta modalidad dentro del contexto de la pandemia del COVID – 19, teniéndose como constante que estas condiciones diferenciales desempeñan un papel determinante dentro del desarrollo humano de los/as teletrabajadores al igual que en sus percepciones de satisfacción e insatisfacción entorno a la práctica del teletrabajo. Este trabajo investigativo se planteó como objetivo el conocer las condiciones materiales y familiares, el establecer las semejanzas y diferencias entre las mujeres y los hombres e identificar las acciones ejecutadas desde Recursos Humanos en la realización del teletrabajo, partiendo de una metodología de corte cuantitativo cuyo universo fueron los/as trabajadores/as que realizan teletrabajo en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil dentro del contexto de la pandemia del COVID – 19. El método empleado fue el experimental utilizándose como técnica la encuesta.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593981009441	E-mail: <a href="mailto:oscardavid_003@hotmail.com">oscardavid_003@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Muñoz Sánchez, Christopher Fernando		
	<b>Teléfono:</b> +593-990331766		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:Christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">Christopher.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>			