ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO EN AISLAMIENTO POR EL COVID-19 EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EMPRESARIAL

PAULO CÉSAR BONILLA GARCÍA

pc.bonilla@hotmail.com

DIRECTOR: PHD. VALENTINA RAMOS RAMOS

valentina.ramos@epn.edu.ec

2021

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación “ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO EN AISLAMIENTO POR EL COVID-19 EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA” desarrollado por Paulo César Bonilla García, estudiante de la carrera de Ingeniería Empresarial, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

PHD Valentina Ramos Ramos

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Paulo César Bonilla García, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Paulo César Bonilla García

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al documento escrito del trabajo de titulación presentado por Paulo César Bonilla García.

Se emite la presente aprobación, con fecha {mes día de año}.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
	Director	
	Examinador	
	Examinador	

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a la ciencia al arte de la verdad, un pequeño paso para llegar a mi prometido, un aporte significativo a la humanidad. A mi familia, mi Madre por sus sabios consejos y amor infinito, a mi padre por su apoyo incondicional a mi hermano con por su confianza y enseñanzas. A mis profesores, tutores, hermanos, amigos y compañeros de universidad con los que hemos crecido juntos.

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios por darme la oportunidad de realizar el sueño de ser ingeniero y por ponerme a las personas correctas en mi vida, a mi madre y padre por apoyarme incondicionalmente, a mis profesores por impartir sus conocimientos y guiarme y a mi directora de tesis por ayudarme a realizar este sueño.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS …… i
LISTA DE TABLAS …… ii
LISTA DE ANEXOS …… iii
RESUMEN …… iv
ABSTRACT …… v

1. INTRODUCCIÓN 1
1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN 4
1.2. OBJETIVO GENERAL 4
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4
1.4. HIPÓTESIS 4
1.5. MARCO TEÓRICO 5
1.5.1. Comportamiento Organizacional y Formas no Tradicionales de Trabajo 5
1.5.1.1. Teletrabajo como Forma no Tradicional de Trabajo 6
1.5.1.2. Conceptos y Definiciones de Teletrabajo 7
1.5.1.3. Características del Teletrabajo 9
1.5.1.4. Modalidades del Teletrabajo 9
1.5.1.5. Diferencias entre Teletrabajo y Trabajo a Domicilio 11
1.5.1.6. Recursos para el Teletrabajo 14
1.5.1.7. Perfil del Teletrabajador 16
1.5.1.8. Ventajas y Desventajas del Teletrabajo 18
1.5.1.9. Salud Ocupacional en el Teletrabajo 23
1.5.1.9.1. Salud Mental de los Teletrabajadores 24
1.5.1.10. Teletrabajo en el Ecuador antes de la Emergencia Sanitaria 25
1.5.1.10.1. Teletrabajo en la Provincia de Pichincha antes de la Emergencia Sanitaria 26
1.5.2. El Teletrabajo en Tiempos de COVID-19 27
1.5.2.1. Análisis de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19 28

1.5.2.2. Impacto del COVID-19 en la Vida Laboral 29
1.5.2.3. Teletrabajo como Modalidad Alternativa de Trabajo por la Emergencia Sanitaria 34
1.5.2.4. Implementación del Teletrabajo en Ecuador durante la Emergencia Sanitaria 35
1.5.2.4.1. Teletrabajo en la Provincia de Pichincha durante la Emergencia Sanitaria. 38
2. METODOLOGÍA 42
2.1. ENFOQUE 42
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN 42
2.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 43
2.4. MUESTRA 43
2.4.1. Descripción de la Muestra 44
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 53
3.1. RESULTADOS 53
3.1.1. Identificación de la existencia de recursos para el teletrabajo en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha 55
3.1.1.1. Análisis de el espacio que tiene el teletrabajador dentro de su hogar y su influencia en los recursos para el teletrabajo 55
3.1.1.2. Análisis de el nivel con el que el teletrabajador esta de acuerdo con los recursos que tienen para su teletrabajo 56
3.1.2. Identificar las condiciones asociadas a la salud mental de los teletrabajadores en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha 59
3.1.2.1. Análisis de la frecuencia con las que se distrae por causa de la familia durante el teletrabajo 59
3.1.2.2. Análisis de la automotivación en relación con la capacidad de concentración y realización de actividades sin que el teletrabajador dependa de otros y su influencia en la salud mental 60
3.1.2.3. Análisis de la percepción de productividad del teletrabajador en el trabajo 62
3.1.2.4. Análisis de la percepción del teletrabajador con respecto a a la frecuencia de las sensaciones experimentadas en el teletrabajo 63

3.1.3. Identificación del estado de las relaciones sociales de los teletrabajadores en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.....68
3.1.3.1. Análisis de las personas con las que convive el teletrabajador y su influencia en el teletrabajo 68
3.1.3.2. Análisis de la extroversión del teletrabajador y la relación con las relaciones sociales 69
3.1.3.3. Análisis de las personas con las que tiene interacción social el teletrabajador.....71
3.1.3.4. Análisis de la medida en que el teletrabajador cree que el teletrabajo ha causado problemas de coordinación de actividades con las personas con las que interactúa 73
3.1.4. Identificación de las relaciones entre recursos, la salud mental y las relaciones sociales que tienen los teletrabajadores en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.....75
3.1.4.1. Análisis de la medida en la que el teletrabajador cree que tiene autonomía para hacer las cosas y organización en el trabajo 75
3.1.4.2. Análisis de el nivel de acuerdo con algunas características que se aplican a su forma actual de teletrabajo.....78
3.1.4.3. Análisis de la medida en la que el teletrabajador está de acuerdo con los beneficios del teletrabajo.....80
3.2. DISCUSIONES 82
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 85
4.1. CONCLUSIONES.....85
4.2. RECOMENDACIONES 88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 91
ANEXOS.....102

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Comparación de conceptos de teletrabajo y trabajo a distancia.....12
Figura 2 Empleo en los países con cierre lugares de trabajo.....31
Figura 3 Perdida de horas de trabajo dividido por trimestres de 2020.....32
Figura 4 Porcentaje de empleo según sectores e impacto por el COVID-19 en ECUADOR.....33
Figura 5 Curva epidemiológica en la provincia de Pichincha 39
Figura 6 Casos confirmados de COVID-19 por Cantón en la Provincia de Pichincha 40
Figura 7 Tiempo que las personas llevan en casa por causa del COVID 19 en la Provincia de Pichincha.....45
Figura 8 Experiencia previa de teletrabajo 46
Figura 9 Edad de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha.....47
Figura 10 Nivel de estudios de teletrabajadores en la provincia de Pichincha 48
Figura 11 Genero de los teletrabajadores en la provincia de Pichincha 48
Figura 12 Hijos del teletrabajador.....49
Figura 13 Edades de los hijos de los teletrabajadores 51
Figura 14 Tipo de organización a la que pertenece el teletrabajador 51
Figura 15 Sector donde labora el teletrabajador.....52
Figura 16 Tiene un espacio específico para el teletrabajo dentro de la casa 56
Figura 17 Percepción de recursos para el teletrabajo 58
Figura 18 Frecuencia de distracción por causa de la familia durante el teletrabajo 60
Figura 19 Automotivación de los teletrabajadores en relación con la capacidad de concentración y realización de actividades sin que dependa de otros.....61
Figura 20 Percepción de productividad del teletrabajador.....62
Figura 21 Percepción del teletrabajador de que tan frecuente ha experimentado las sensaciones en el desarrollo del teletrabajo apartados 1-5.....64

Figura 22 Percepción del teletrabajador de que tan frecuente ha experimentado las sensaciones en el desarrollo del teletrabajo apartados 6-10 65
Figura 23 Percepción del teletrabajador de que tan frecuente ha experimentado las sensaciones en el desarrollo del teletrabajo apartados 11-15 67
Figura 24 Personas con las que vive el teletrabajador 68
Figura 25 Percepción de el nivel de extroversión de los teletrabajadores. 70
Figura 26 Personas con las que el teletrabajador tiene interacción social 72
Figura 27 Medida en que el teletrabajador cree que el teletrabajo ha causado problemas de coordinación de actividades con las personas con las que interactúa. 74
Figura 28 Percepción que tiene el teletrabajador de su autonomía para hacer las cosas.....76
Figura 29 Percepción que tiene el teletrabajador de su organización.....77
Figura 30 Nivel de acuerdo de los teletrabajadores con algunas características que se aplican con la forma actual de teletrabajo. 79
Figura 31.....81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Conceptos de Teletrabajo.....8
Tabla 2 Diferencias entre Teletrabajo y Trabajo a Domicilio 13
Tabla 3 Cuadro resumen de las ventajas del teletrabajo.....19
Tabla 4 Cuadro resumen de las desventajas del teletrabajo.....22
Tabla 5 Resultados de Análisis por Pregunta Ligado a los Objetivos Específicos 53

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta 102

RESUMEN

La aplicación del teletrabajo ha sido una modalidad de trabajo que se ha ido aplicando en las últimas cinco décadas, sin embargo el brote inesperado de una nueva sepa del virus SARS-CoV-2 hizo que la mayoría de los empleos cambien a la modalidad de teletrabajo debido a que su propagación en todas partes del mundo llevó a la población mundial a estar encerrada. El presente estudio tiene la intención de evaluar las características del teletrabajo en aislamiento por COVID-19 en la provincia de Pichincha; en primera instancia estudiaremos el termino teletrabajo desde su etimología, sus características y todos los elementos que lo engloban, para después centrarnos en la provincia de Pichincha donde se realizará un muestreo basado en técnica de bola de nieve, mediante cuestionario con un filtro en sus respuestas. El estudio de las características se levantará bajo tres pilares fundamentales i) recursos del teletrabajador ii) relaciones sociales del teletrabajador iii) salud mental del teletrabajador, donde además examinaremos la relación que existen entre ellas. El presente trabajo puede ayudar a instituciones públicas y privadas no solo de la provincia de Pichincha sino también del Ecuador y en general de todos los países a entender más las características que presentan los teletrabajadores en tiempos de pandemia, lo que aportaría positivamente tanto al conocimiento como al bienestar del teletrabajador.

Palabras clave: teletrabajo, Pichincha, Ecuador, relaciones sociales, salud ocupacional, COVID-19.

ABSTRACT

Although teleworking represents a way of working that has been applied over the last five decades, the unexpected outbreak of the new SARS-CoV-2 virus variant as well as its spread all over the world led to lockdowns and stay-at-home measures demanding the majority of employees to telework. The present study research aims to analyze telework during the COVID-19 pandemic, specifically in the province of Pichincha, in two main parts: first, the focus will be on etymology, characteristics and elements encompassing the telework; and second, a sample regarding telework in the province of Pichincha based on the snowball technique and a filtered questionnaire will be exposed through its methodology and results. In particular, the analysis of telework characteristics will be described through three fundamental pillars: i) resources; ii) social relations; iii) mental health of the teleworkers. In addition, the relation existing between these three pillars will be examined. Thanks to its approach, the research study may positively contribute to the knowledge of the telework as well as to the welfare of the teleworker by providing useful information to both public and private institutions not only in the province of Pichincha but also in general in Ecuador and other countries.

Keywords: Telework, Pichincha, Ecuador, social relations, occupational health, COVID-19.

1. INTRODUCCIÓN

La familia de los (CoV) coronavirus son las causantes de enfermedades y muertes alrededor del mundo. El 20 de enero del 2020, el CNE (Centro Nacional de Enlace) en Corea informó sobre el primer caso de coronavirus causado por el virus SARS-CoV-2, detectado en una mujer con 35 años de edad, que residía en Wuhan (China). Además, la OMS (2020) nos indica que los gobiernos deben frenar la propagación incontrolada pues se puede contraer COVID-19 por contacto con otra que esté infectada y recomienda medidas de sanidad además de permanecer en casa.

La República del Ecuador entró en emergencia sanitaria, a través de los acuerdos ministeriales, MDT – 2020 - 076 y MDT – 2020 – 007, vigentes a partir del 12 de marzo (Administración Tumbaco, 2020). Es así como el Gobierno del Ecuador tomó medidas bajo el Articulo 66 de la Ley Orgánica de Salud y el Decreto No. 888 vigente del estado de excepción, llevando así al presidente Lenin Moreno a anunciar la aplicación del toque de queda para frenar la propagación del COVID-19 (EL COMERCIO, 2020). Con esto, el Gobierno de la República del Ecuador propone 4 modalidades aplicables para trabajar en la emergencia sanitaria: el teletrabajo, la modificación, la reducción y la suspensión de jornada laboral (Administración Tumbaco, 2020). Así el Ministerio Del Trabajo (2020) presentó normativas para la aplicación del teletrabajo en Ecuador, donde los trabajadores tendrán los mismos derechos, obligaciones y asegurando un incremento de productividad, se reducirá la contaminación y mejorará la calidad de vida de los trabajadores.

En el presente trabajo utilizaremos la palabra teletrabajador(es). La (RAE, 2014) define a teletrabajadores como “persona(as) que realiza su labor en régimen de teletrabajo”, también la podemos encontrar en el reciente Acuerdo Ministerial MD-2020 (Madero, 2020), que incluye al término teletrabajador como “la/el responsable del cuidado y custodia de herramientas y/o equipo para el desarrollo del teletrabajo que le sean provistos”. Es así que, el teletrabajo es la prestación de servicios

personales – lícitos, no presencial y con relación de dependencia, donde se pueden presentar jornadas especiales u ordinarias fuera de donde se labora (Ministerio del Trabajo, 2020b).

Ahora se han identificado varias ventajas y desafíos con esta forma de trabajo, como el impacto que este tiene en la salud y bienestar de los teletrabajadores, con sus posibles efectos psicosociales o de salud mental, además de la cuestión de que tan ergonómico puede llegar a ser para los trabajadores (Crawford et al., 2011). Pues hay quienes aseguran que: llevar a cabo el trabajo fuera del lugar central del trabajo es beneficioso tanto para los empleadores como para los trabajadores, ya que los empleadores se benefician del aumento de la intensidad de trabajo (horario laboral que supera las ocho horas diarias), además de la flexibilidad espacial y temporal, lo que conlleva a un compromiso organizacional, de entusiasmo y de satisfacción a otro nivel (Felstead & Henseke, 2017).

Por otro lado, considerando el aislamiento profesional, el bienestar de los empleados, las consecuencias causadas por el estrés y el equilibrio de la vida laboral con la personal, la literatura aboga a que se den condiciones optimas para que se tenga un espacio laboral con una experiencia de trabajo exitosa (Beauregard et al., 2019). Otros estudios apuntan a que los empleados globales aún prefieren intercambiar conversaciones cara a cara con sus colegas, pero puede que esto cambie considerablemente con el tiempo y que prefieran comunicarse a través de medios electrónicos en el trabajo a personalmente. Para esto las organizaciones deben prepararse y adaptarse para el cambio masivo en el lugar de trabajo (Attaran, 2019).

Otro aspecto importante son las variables que influyen al momento de analizar a los teletrabajadores y su productividad, como son las creencias y actitudes que tienen sobre el teletrabajo además de las interacciones sociales con gente incluso con los miembros de familia, lo que es crucial analizar con el estado de emergencia pues la gran mayoría de los teletrabajadores tienen a familiares en su medio de trabajo actual. Las organizaciones que promueven el teletrabajo deben participar en actividades que generan creencias y actitudes positivas sobre el tema a sus

empleados. Los factores claves que se deben analizar son por un lado individuales y sociales como estado familiar, genero, etc. Por el otro lado los factores situacionales y tecnológicos son por ejemplo la accesibilidad de recursos tecnológicos, el espacio, distracciones ambientales etc. Ambos están relacionados directamente con el resultado que tendrá en el teletrabajador (Neufeld & Fang, 2005).

Para maximizar los resultados positivos con el teletrabajo es importante que las organizaciones tomen en cuenta la selección del personal y la preparación correcta a los empleados destinados para esta labor especial; que administren el uso de practica laboral flexible; que consideren que los espacios de trabajo en casa sean seguros y que el teletrabajador este razonablemente distraído (Beauregard et al., 2019). Además, poder separar su trabajo de sus vidas personales deben ser capaces de superar las amenazas que plantea trabajar de forma aislada (O'Neill et al., 2009). Por otro lado, las evidencias de los beneficios del trabajo también suelen ser incompletas, pues sus análisis muchas veces suelen ser basados en muestras pequeñas (empresas) y utilizan una gama limitada de indicadores de resultados laborales (Felstead & Henseke, 2017). Pichincha cuenta con ocho cantones: Rumiñahui, Mejía, Pedro Moncayo, Cayambe, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Quito y San Miguel de Los Bancos (Gobierno Provincial de Pichincha, 2005). Actualmente existen 253 247 teletrabajadores, de ello tomando 450 trabajadores se pueden dividir en tres categorías, de los cuales el 28% laboran de forma parcial, el 31% realizan tareas operativas, y el 42% permanecen en casa y realizan teletrabajo (EL UNIVERSO, 2020). Según El Banco Central del Ecuador: "Las provincias de Guayaquil y Pichincha aportan un Valor Agregado Bruto (VAB) de 26,7% y 26,6% respectivamente correspondientes a las provincias con mayor actividad económica del país" (Banco Central del Ecuador, 2018). Bajo estas premisas, el presente estudio se enfocará en la provincia Pichincha, donde el alcance serán las personas en teletrabajo y sus características.

1.1. Pregunta de investigación

¿Cuáles son las características del trabajo en la situación de aislamiento por el COVID 19 en la provincia de Pichincha?

1.2. Objetivo general

Identificar las características del teletrabajo en aislamiento por el COVID-19 en la provincia de Pichincha.

1.3. Objetivos específicos

- Determinar la existencia de recursos para el teletrabajo en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.
- Determinar las condiciones asociadas a la salud mental en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.
- Determinar el estado de las relaciones sociales en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.
- Establecer las relaciones entre los recursos, la salud mental y las relaciones sociales en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.

1.4. Hipótesis

De acuerdo con la pregunta de investigación, la hipótesis será de tipo descriptiva. “Las hipótesis descriptivas generalmente establecen la existencia, el tamaño, forma o distribución de alguna variable. Puede contener solo una variable, como también pueden referirse a varias variables o grupos. La hipótesis descriptiva es una predicción comprobable que revela lo que espera en su estudio” (Cooper & En, 2018, p.58), por esta razón la hipótesis es:

Las características del teletrabajo en la situación de aislamiento son: insuficiencia de recursos necesarios para laborar, así como también de herramientas que promuevan la salud mental del teletrabajador, la falta de retroalimentación óptima

entre los jefes y el personal, más horas de trabajo de lo habitual y el teletrabajo sin libertad de distracciones para los teletrabajadores en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.

1.5. Marco Teórico

Para llegar a identificar las características del trabajo en la situación de aislamiento COVID-19, es fundamental tener una visión general de las formas de trabajo, llegar entender el teletrabajo a profundidad, sus modalidades, sus características, el perfil del teletrabajador y como las organizaciones han ido usando esta modalidad como estrategia para su personal previo y posterior a los acontecimientos dados por el virus SARS-CoV-2.

1.5.1. Comportamiento Organizacional y Formas no Tradicionales de Trabajo

Como forma tradicional de labor humana, el trabajo abarca una connotación compleja y multifacética (Oxford, n.d.-a), referente a una acción y efecto de trabajar que debe ser retribuida y a un producto de la actividad humana. Así el termino trabajo es un resultado de una corriente histórica con diversas acepciones que expresa varias connotaciones a nivel social, político, material, étnico, religioso, etc. que han ido cambiando y formalizándose a lo largo del tiempo junto con la evolución de las relaciones sociales y económicas entre personas (Albanesi, 2015).

Marx y Hegel consideraban a partir del siglo XIX que el trabajo es un acto esencial, propio o inherente, que pasaría por una serie de cambios que por intervalos de tiempo conservaría un conjunto de elementos (Antunes, 2005). A partir del siglo XX en adelante se han dado transformaciones de las dinámicas laborales, como de las relaciones laborales y las regulaciones creadas por el sector publico y privado, con elementos “fordistas” como el trabajo asalariado y la dinámica rutinaria de ir de la casa al lugar de trabajo y viceversa, convirtiéndose todo en lo que muchos autores llaman el trabajo formal estándar, que se refiere al modelo de trabajo presencial,

registrado, legal, formal, o también llamado como formas tradicionales de trabajo (Albanesi, 2015).

Con la automatización, la globalización, el cambio tecnológico y las diversas estrategias organizacionales de expansión y dispersión en diversas zonas geográficas nacen mayores posibilidades de acelerar el giro de capital en las organizaciones en el mundo, así en las ultimas décadas varias investigaciones empíricas constatan el trabajo y sus actividades pueden ser: asalariadas o no asalariadas, formales o informales, legales o ilegales, sindicalizadas o no sindicalizadas o permanentes o transitorias, que irán variando dependiendo del desarrollo en el contexto económico, político, legal, así como de la ubicación geográfica del ámbito tecnológico, cultural, social generando tipos de trabajos diversos (Lacavex, 2009). Estos cambios que se dan en el entorno del trabajo transforman o restructuran las formas tradicionales de trabajo debido a la necesidad económica como son el trabajo autónomo, el no asalariado, el trabajo artesanal, trabajo informal y el trabajo familiar, mientras que otros nacen como necesidad intelectual para resolver problemas de destreza mental complejos. Otro tipo de trabajo no tradicional es la sinecura que se refiere al trabajo altamente retribuido ocasional, es decir se lo realiza muy pocas veces (Montalvo, 2006). Dentro de las tantas divisiones que existen sobre las formas no tradicionales de trabajo, como un cambio dentro del comportamiento organizacional y sus estrategias se encuentra el trabajo no presencial, que incluye el trabajo a domicilio, el trabajo telemático y el teletrabajo (Anderson et al., 2015).

1.5.1.1. Teletrabajo como Forma no Tradicional de Trabajo

El teletrabajo se hizo notorio formalmente a finales del siglo XX, con la llegada y mejora de los ordenadores domésticos, de las tecnologías de telecomunicaciones avanzadas y más aun con los dispositivos inteligentes. El desarrollo y aplicación formal sobre las practicas y patrones sobre el teletrabajo aparecieron por primera vez en la década de 1970 con un personaje de la NASA Jack Nilles, buscando e investigando la manera de formalizar la reducción del traslado de los trabajadores desde casa hacia su lugar de trabajo, buscando además disminuir la contaminación

al hacerlo y mejorando tanto la calidad laboral como de vida de los trabajadores. Así, en sus estudios Jack Nilles acuñó el término "*teleworking*" y "*telecommuting*" que traducido al español corresponde a teletrabajo o trabajo a distancia, desarrollando el primer proyecto para demostrar la eficiencia del teletrabajo como una forma no tradicional con apoyo y financiación de la *Nacional Science Fundation* (NSF). En 1990 en Estados Unidos el teletrabajo se iba implementando como una forma diversa a las formas laborales establecidas en Estados Unidos con programas piloto de teletrabajo para sus trabajadores llegando a aplicarse desde gobiernos locales hasta corporaciones del sector privado. En 1996 el gobierno federal, fomentó la iniciativa nacional de aplicar el trabajo a distancia o teletrabajo, aumentando el numero de trabajadores en sectores públicos como privados (Hamilton, 2002). A pesar de que la literatura existente se haya centrado en los modos de trabajo tradicionales, el teletrabajo representa una practica no tradicional de trabajo cada vez más común en las organizaciones que implica trabajo afuera de la oficina central utilizando la tecnología (Sardeshmukh et al., 2012).

1.5.1.2. Conceptos y Definiciones de Teletrabajo

En la literatura hasta el momento no existe un consenso de una definición concreta del teletrabajo, a pesar de ello se relacionan y convergen diversas premisas y descripciones de diferentes organizaciones (OIT, 1990). A pesar del gran avance tecnológico de las ultimas décadas en cuanto a las tecnologías de información y Comunicación (TIC`s), en varios países la concepción y la adopción del teletrabajo son más lentas de lo esperado por varios factores organizacionales como la necesidad de un trato cara a cara, confianza de gerentes en aplicar nuevas modalidades, entre otros factores (Audronė et al., 2019). Esto conlleva a que esta modalidad de trabajo sea muy poco conocida y detallada en algunos países, con ello en la Tabla 1 detallaremos varios conceptos cubriendo todas las aristas de lo que en realidad es el teletrabajo.

Tabla 1

Conceptos de Teletrabajo

CONCEPTOS	AUTORES
El teletrabajo es un modo de trabajo habilitado por la tecnología que puede definirse con una realización de actividades laborales de forma remota desde el lugar donde se entrega los resultados mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación.	Taskin & Bridoux (2010)
El teletrabajo es mover el trabajo a los trabajadores en lugar de que los trabajadores se muevan hacia el trabajo.	Niles (2000)
Es el empleo y trabajo realizado a distancia desde el hogar en un limitado espacio.	Gądecki (2018)
El teletrabajo es cuando personas trabajan a distancia de su empleador o cliente utilizando computadoras e internet con fines de comunicación.	Ellison (1999)
Teletrabajo es trabajar en casa sobre los principios del teletrabajo, el empleado anclado en el hogar.	Wilks (2007)
El Teletrabajo es un modo de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas de trabajo tanto especiales como ordinarias, donde el teletrabajador desarrolla sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre y cunado sean necesarias dentro de la naturaleza del trabajo con el uso de las TIC`s, tanto para su administración y control como su gestión.	Ministerio del Trabajo (2016)
El teletrabajo es una organización laboral, con el desarrollo de prestación de servicios o actividades remuneradas dada a terceros, haciendo uso de las TIC`S y la comunicación entre empleado y empleador, sin un sitio especifico donde laborar.	Ministerio del Trabajo Colombia (2012)
Teletrabajo=Trabajo+Distanica+Uso intensivo de las TIC.	Havriluk (2010)

Elaborado por: El autor

1.5.1.3. Características del Teletrabajo

La RAE (n.d.-b) define a la palabra característica como una cualidad que sirve o da carácter para distinguir a algo o alguien en comparación con sus semejantes. A continuación, detallaremos las características que destacan a esta modalidad de trabajo. En un estudio realizado por Audronė (2019) investigaron sobre las relaciones entre los factores del teletrabajo fundamentados teóricamente y los resultados individuales y organizacionales del teletrabajo, determinaron que los diez factores clave para el teletrabajo es la habilidad de planificar el tiempo, tiempo reducido para comunicarse con los compañeros de trabajo, posibilidad de trabajar durante el tiempo más productivo, posibilidad realizar teletrabajo en caso de enfermedad, confianza y apoyo del supervisor o jefe, reducción en gastos de viaje, posibilidad de cuidar de los miembros de familia, acceso a documentos empresariales desde casas y idoneidad de lugar de trabajo en casa.

Según el Marco Europeo o *European Commission* (2002), el teletrabajo es una forma de realización u organización de teletrabajo, que añade además tres características fundamentales:

- La labor del empleado se desempeña en un lugar distinto al de la oficina central o primaria del empleador.
- Hay una relación contractual entre teletrabajador (empleado) y empleador.
- Las TIC`S o Tecnologías de la Información y Comunicación son el medio fundamental en y para su ejecución.

1.5.1.4. Modalidades del Teletrabajo

La palabra modalidad según la RAE (n.d.-c) es un modo de manifestarse de algo o modo de ser de algo. Así el teletrabajo nace como una modalidad laboral, donde el trabajo del empleado puede desempeñar en un lugar diferente al de una oficina común con las tecnologías de la información, tomando en cuenta esto, el teletrabajo como modalidad de trabajo a su vez tiene varias modalidades para su aplicación y

desenvolvimiento. No existe un consenso sobre las modalidades del teletrabajo pero presentaremos las modalidades más comunes para Di Martino (2001) y para Bergum (2007), partiendo del tipo de contrato, el tiempo y la zona geográfica.

a) *Telehomeworking* o Teletrabajo desde el hogar: En esta modalidad los teletrabajadores desde el hogar son aquellos teletrabajadores donde únicamente trabajan desde su casa, además de un horario y parámetros del trabajo establecidos por el empleado y empleador.
b) Teletrabajo cerca del hogar (telecentros comunitarios y oficinas satélites): Esta modalidad de teletrabajo tiene la particularidad de que el teletrabajador realice su trabajo únicamente desde una oficina de recursos compartidos (telecentros u oficinas satélites), que dispone de las TIC`s necesarios para desarrollar sus actividades de teletrabajo
c) Teletrabajo suplementario o parcial: En esta modalidad los teletrabajadores tienen un contrato laboral en el cual establecen que alternan sus tareas en distintos días a lo largo de la semana, desde un lugar fuera de la empresa y dentro de ella, con acceso a las TIC`s al menos dos días a la semana.
d) Teletrabajo desde cualquier lugar (Call centers y telecentros): La modalidad de teletrabajo desde cualquier lugar tiene la peculiaridad de darle más libertad al teletrabajador para que escoja un lugar establecido por la empresa para que realice su labor en su mayoría son Centro de atención telefónica o telecentros.
e) Teletrabajo desde diversos lugares (móvil o nómada): Esta modalidad de teletrabajo da una total libertad al teletrabajador pues puede realizar su labor desde varios lugares donde el teletrabajador crea conveniente con el uso de las TIC`s casi siempre usa el móvil (teléfono inteligente) o un dispositivo móvil.
f) Teletrabajo en países que puede ser *offshore* (países distantes) o transfronterizo (países vecinos): En la modalidad de teletrabajo en países si es *offshore* el teletrabajador estará contratado desde otro país lejano al que se encuentra trabajando, y si es transfronterizo trabajara con sus países aledaños o vecinos.

g) Teletrabajo permanente.: Esta modalidad de teletrabajo se realiza siempre fuera de las instalaciones con el uso de las TIC`s y solo puede asistir a las instalaciones de la empresa cuando el empleador lo requiera (usualmente no es para el trabajo común).
h) Teletrabajo dependiente: El teletrabajo dependiente se lo realiza fuera del lugar central de empleador y dependiendo de la organización tiene un máximo de horas semanales establecidas para realizar teletrabajo el resto lo realiza en el lugar que disponga el empleador.
i) Teletrabajo *self employed* autónomo o independiente: Esta modalidad de teletrabajo tiene la particularidad de que el empleado y empleador sea la misma persona (*self employed*), y realizar sus labores fuera de un lugar central de trabajo independientemente.

Con todo esto en diversas partes del mundo como la Unión Europea, Norteamérica y Latinoamérica y el Caribe, etc. los panoramas y las aplicaciones con respecto a las diversas modalidades del teletrabajo son diversas (Gareca & Vera, 2007).

1.5.1.5. Diferencias entre Teletrabajo y Trabajo a Domicilio

Antes de exponer las diferencias entre estos dos tipos de trabajo, explicaremos que engloba el trabajo a domicilio partiendo del Convenio Sobre el Trabajo a Domicilio (OIT, 1996), en su primer artículo define al trabajo a domicilio como el trabajo que una persona realiza:

- En los lugares que escoja o en su domicilio (diferente de los lugares de trabajo del empleador).
- Por una remuneración.
- Con el objetivo de prestar un servicio o de elaborar un producto con el detalle o especificaciones del empleador, sin importar como se obtengan los materiales, los elementos o el equipo utilizado.

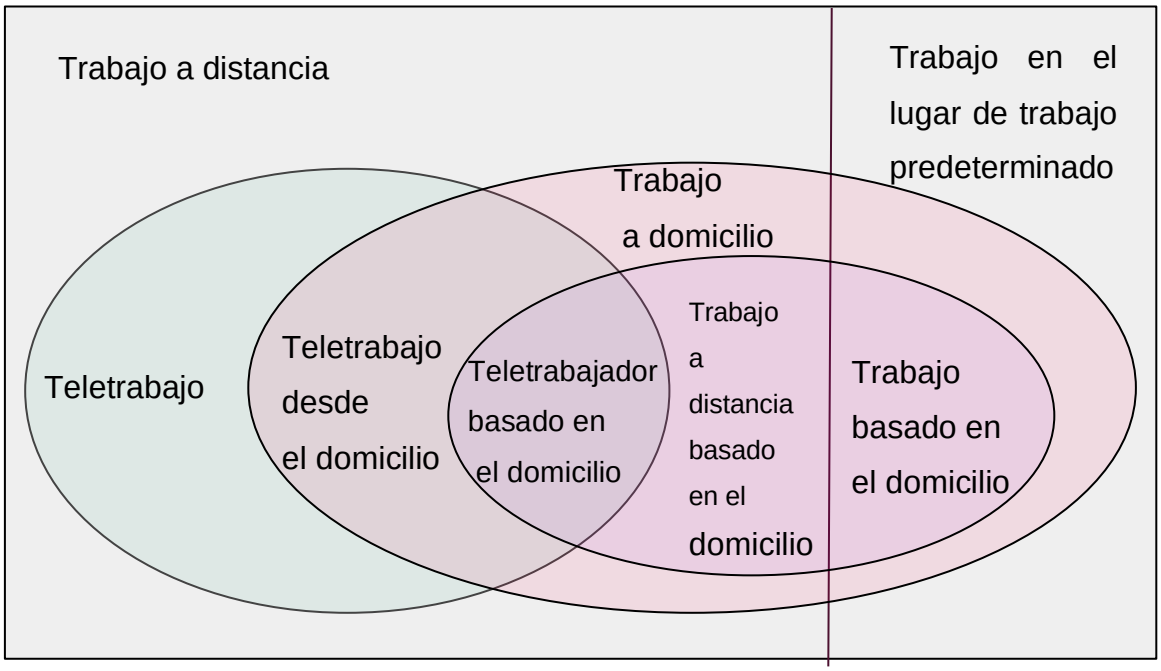
El trabajo a domicilio es una labor, nace por la necesidad de una reactivación estratégica de supervivencia, además de la subcontratación en industrias, abre

espacios a labores autónomos como talleres domésticos, ensamblaje costura, entre otros. El trabajo a domicilio no se debe confundir con el trabajo de expertos en problemas domésticos como son los jardineros carpinteros, plomeros, entre otros. Donde surge un contrato de servicio a precio alzado, ni se los debe confundir con aquellos que desempeñan su labor desde el hogar como trabajadores en reparación de electrodomésticos, en talleres de costura, etc. que son regulados como pequeña-microempresa o industria familiar. El/la trabajador/a a domicilio suele ser invisible estadísticamente pues usualmente son mujeres con baja capacitación y escasos ingresos que combinan esta labor con los quehaceres domésticos (Lacavex , 2009).

En la Figura 1 se muestra un gráfico por conjuntos comparativo del trabajo a domicilio y el teletrabajo presentado por la OIT, detallando las características de ubicación donde se desarrolla el trabajo, las semejanzas y diferencias de las dos modalidades de trabajo.

Figura 1

Comparación de conceptos de teletrabajo y trabajo a distancia.



Nota. Adaptado de Combinación de los conceptos del trabajo a distancia y trabajo en el lugar de trabajo predeterminado, Elaborado por el Autor, Julio 2020, Tomado

de *OIT COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo* (p. 8).

A continuación de acuerdo con los autores revisados, detallaremos las diferencias encontradas entre el teletrabajo y trabajo a domicilio plasmados en la Tabla 2.

Tabla 2

Diferencias entre Teletrabajo y Trabajo a Domicilio

DIFERENCIAS	
TELETRABAJO	**TRABAJO A DOMICILIO**
Existe un uso constante y necesario de las TIC`s.	El uso de las TIC`s es poco o escasamente usado en el trabajo.
El teletrabajo suele ser necesariamente asalariado	La remuneración del trabajo a domicilio suele darse por un pago establecido por las partes.
En algunas modalidades se desarrolla el trabajo en un lugar elegido por el empleador.	El trabajo se da en el domicilio del trabajador o en un lugar acordado por partes.
Tiene una vigilancia, evaluación y control constante de las actividades que realiza el teletrabajador con la supervisión de tiempos interrupciones y errores.	Tiene poco o ningún control solo se requiere el trabajo final encomendado.
Existe una comunicación continua entre el empleador y el empleado.	Existe comunicación entre empleado y empleador usualmente solo cuando se requiere el trabajo y cuando se finaliza.
El equipo y elementos necesarios para el desarrollo del teletrabajo es proporcionado por el empleador, y el	El equipo y elementos necesarios para el trabajo a domicilio es proporcionado por si mismo, así como su uso y conservación.

empleado es el encargado de su uso y conservación.	
Los derechos y obligaciones son los mismos establecidos por el régimen laboral de actividad privada.	Los derechos y obligaciones de los trabajadores a domicilios suelen darse por regímenes de prestaciones de salud o pensiones además de que en algunos países cuentan con algunos subsidios.
En la mayoría de las modalidades existe un contrato laboral formal con un convenio entre ambas partes.	No suele darse un contrato formal establecido.
Al tener un control y supervisión constante tiene más probabilidad de obtener un trabajo satisfactorio para la empresa.	Al no tener una supervisión o control de las tareas en el trabajo a domicilio tienen más probabilidad de entregar un resultado el trabajo final insatisfactorio para el empleador.
Suelen haber controles de salud.	No suelen haber controles de salud.
Existe una retroalimentación constante entre empleador y empleado.	No existe una retroalimentación constante entre empleador y empleado.
Este tipo de trabajo suele desencadenar mayor estrés y tensión laboral.	En este tipo de trabajo suele darse menor índice de tensión laboral y estrés.
Existe más oportunidades laborales.	Existen pocas oportunidades laborales.
Es necesaria una preparación profesional activa.	No es necesaria una preparación profesional.

Elaborado por: El autor

1.5.1.6. Recursos para el Teletrabajo

Dentro del teletrabajo se comprenden múltiples dimensiones o elementos, primero el uso de varios lugares de trabajo como son la oficina, el hogar, o en terceros lugares (espacios públicos), segundo debe haber un uso de diversos tipos de TIC,

tercero una relación contractual entre la organización y el teletrabajador, es decir debe estar le trabajador bajo contrato y como cuarto punto debe existir una distribución del tiempo, es decir cumplimiento de metas por tiempos determinados en el trabajo fuera de la oficina central (Garrett & Danziger, 2007).

El principal recurso para el desarrollo formal del teletrabajo será la examinación y evaluación del candidato al teletrabajo, posterior a la selección del teletrabajador, que será la persona con la calidad para la labor en conformidad con la empresa, que efectúe sus labores por teletrabajo, fuera de las instalaciones en las que mantiene su actividad, la empresa deberá dar a conocer al empleado todos los parámetros y requerimientos que el teletrabajador debe cumplir en la labor previo a el mutuo acuerdo en el contrato de trabajo (Ministerio del Trabajo, 2016), a excepción de algunas modalidades de teletrabajo en donde no se requiera este recurso.

Uno de los elementos fundamentales para que se pueda desarrollar bien las actividades del teletrabajador es tener una ubicación o un sitio optimo de concentración (considerando la modalidad de teletrabajo), que permita al teletrabajador desarrollar su labor de mejor manera con menos estrés y más concentración, es importante considerar que la iluminación sea suficiente o adecuada para la labor, el lugar este libre de ruido en manera de lo posible, el teletrabajador deberá tener acceso. Una vez establecido el/los lugar/es para el desarrollo de las actividades, otro recurso para el teletrabajo es el equipamiento físico ergonómico para que el teletrabajador pueda laborar confortablemente, es decir el lugar para sentarse, el lugar donde se puedan apoyar los dispositivos utilizados (Crawford et al., 2011).

El recurso fundamental para el desarrollo del teletrabajo son las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC`s), que son herramientas atractivas para las organizaciones pues permiten mayor movilidad, comunicación, aumento de productividad, administración de variedad de recursos, flexibilidad para relacionarse y laborar. El uso de las TIC`s se puede dar a través de computadoras de escritorio o portátiles, teléfonos celulares de todo tipo (más usados los

inteligentes), centrales telefónicas (que en su mayoría son adaptadas con uso de intranets, internet y extranet), además de los sistemas de información propios de las organizaciones, podemos mencionar otros dispositivos de soporte como son impresoras, fax y dispositivos de almacenamiento (Havriluk, 2010). Dentro de las TIC`s podemos mencionar algunos de los elementos que usualmente son usados por los teletrabajadores para su labor:

- Aplicaciones Móviles.
- Correo Electrónico.
- Chat-Video conferencia.
- Almacenamiento de datos.
- Calendario como agendas.
- Ofimática online.
- Capacitaciones, cursos, lecciones, guías online.

1.5.1.7. Perfil del Teletrabajador

Según el CIDEC (2000) plantea que el teletrabajo inicia cuando el teletrabajador realzan su labor o parte de él, fuera de un sitio habitual de sus actividades. Es decir, el teletrabajador desempeña sus actividades lejos del contacto personal y físicamente de fuera de la organización, alcanzando metas de cierta forma por su cuenta. Esta modalidad de trabajo suena interesante y llamativo para personas de tercera edad, profesores, jóvenes, amas de casa, discapacitados, etc. a pesar de ello esta modalidad puede ser desventajosa para el teletrabajador como para la organización si no se toman en cuenta el perfil del teletrabajador pues deben contar con un conjunto de actitudes y aptitudes necesarias para el desarrollo adecuado en el ámbito profesional. El siguiente Perfil del teletrabajador se desarrolla a partir del análisis realizado por Salazar (2007) que analiza cinco elementos:

a) Los atributos personales: que se describe como las características personales que definen a la persona para el desarrollo del teletrabajo, dentro de los cuales deben constar: disciplina, proactividad, creatividad, constancia,

compromiso, organización de espacio, responsabilidad, receptividad, iniciativa, ética profesional y personal, honradez, confidencialidad y sobre todo motivación.

b) Las competencias tecnológicas: que las define como las características relacionadas al manejo de las TIC`s que son: conocimiento de programas básicos computacionales, resolución de problemas básicos de dispositivos tecnológicos y su interfaz, manejo de internet (manejo de buscadores, intranet, extranet, etc.) y manejo de aplicaciones (transferencia de archivos, correo electrónico, etc.) y comunicación (chats, mensajes, correos, videoconferencias, etc.).
c) La auto gestión del trabajo: es decir el correcto y puntual cumplimiento de tareas - metas, gestionando tiempo y recursos del teletrabajador para cumplir con los tiempos establecidos por la organización, con ello debe ser capaz de administrar su tiempo y generar un entorno laborar estable con buenos hábitos laborales.
d) Las competencias comunicacionales no presenciales: se definen como las habilidades del teletrabajador que usa sus medios tecnológicos para comunicarse a distancia como son el manejo de buena redacción y expresión escrita, la comprensión y el manejo del idioma, además de ser claro oportuno y conciso en los mensajes.
e) Formación óptima: el teletrabajador debe tener una formación completa y adecuada con el puesto establecido por la organización, además de conocer las TIC`s y sus actualizaciones debe tener una formación permanente de su campo y responder a la demanda del mundo laboral actual, por ello debe contar con:
    i. Disposición y capacidad de auto educación continua.
    ii. Competencias profesionales propias de su profesión para el cargo.
    iii. Capacidades de ofrecerse como teletrabajador profesional.

Lo primordial para un teletrabajador es que tenga disponibilidad, creatividad, confidencialidad y actualización continua (Montalvo, 2006).

1.5.1.8. Ventajas y Desventajas del Teletrabajo

Con las bases y las evidencias científicas que se han generado a lo largo de las tres ultimas décadas, investigadores han identificado los beneficios, barreras, ventajas y desventajas del teletrabajo tanto para la organización, para la sociedad el ambiente y para el teletrabajador (Hunton y Harmon, 2004). Cuando en las empresas u organizaciones se incluyen las practicas formales de teletrabajo dentro de sus estrategias de gestión en recursos humanos se pueden identificar y se debe tener en cuenta las ventajas y desventajas que se puedan desarrollar tanto de corto o largo plazo (Walton, 1984), pues existen varios elementos que se tocan cuando la empresa aplica esta estrategia como son: la organización, los gerentes, personal de la empresa, clientes hasta la sociedad en general, es por ello empezaremos con las ventajas que ofrece a las empresas u Organizaciones.

Las ventaja enfocada a empresa u organización es la ventaja competitiva que generan las organizaciones a través de la gestión de recursos humanos que es crucial dentro de las estrategias empresariales las practicas del teletrabajo llegan a tener una forma con parámetros determinados del teletrabajo, a pesar de que este usualmente se da de manera informal (Peters & Van der Lippe, 2007), pues lograr una ventaja competitiva bajo las herramientas actuales aplicadas a los recursos humanos que capacitan más al personal sobe la herramienta así como un uso más común del mismo, buscando un enlace electrónico permanente para conectar a los trabajadores con la empresa u organización. Otra ventaja para las organizaciones utilizan el teletrabajo para motivar, retener y atraer a trabajadores altamente calificados o significativos para la empresa que puedan llevar a la empresa u organización a un desempeño significativo (Illegems & Verbeke, 2004).

Un ventaja para los jóvenes en los últimos años es la experiencia en programas cuyo fin es emplear a jóvenes bajo teletrabajo (European Commission Programme YOUTHSTART 1998, n.d.), además como estrategia empresarial se podría tomar en cuenta emplear a personas discapacitadas con teletrabajo (Schopp, 2004), beneficiando y ampliando el desarrollo de las actividades, reduciendo la exclusión social laboral. Con esto nos damos cuenta que esta herramienta puede traspasar

fronteras, económicas, culturales y sociales, generando mayor igualdad y oportunidades laborales (Di Martino, 2001).

En definitiva, las ventajas del teletrabajo que benefician a todas las partes interesadas son la flexibilidad espacio temporal, mayor autonomía laboral, mayor motivación laboral, una mejora del compromiso, ahorros significativos en combustible, reducción en emisiones de carbono, mejora productiva y moral, flujo y satisfacción laboral, además de evitar los conflictos del trabajo y su entorno, ahorrar el tiempo de viaje y con todo ello reducir el estrés.

Finalmente, podemos mencionar que, está documentado el impacto en el ambiente que el teletrabajo presenta pues es más positivo que negativo al medio ambiente, al reducir el transporte hacia la oficina central y proporcionalmente la emisión de elementos contaminantes además del consumo de energía (Kitou & Horvath, 2003).

Tabla 3

Cuadro resumen de las ventajas del teletrabajo

VENTAJAS	EMPRESAS / ORGANIZACIONES	TELETRABAJADORES
Autonomía en el desarrollo y organización de actividades.	No cumple	Cumple
Menor desplazamiento por el trabajo.	Cumple	Cumple
Mayor flexibilidad de como, cuando y donde trabajar.	Cumple	Cumple
Incremento de oportunidades laborales nacional e internacionalmente.	Cumple	Cumple
Mejora de la productividad a tener mayor libertad de auto organización.	No cumple	Cumple

Incremento de oportunidades laborales para personas con discapacidad.	Cumple	Cumple
Mayor tiempo compartido con la familia relacionado a la flexibilidad laboral.	No cumple	Cumple
Creación de nuevos puestos de trabajo, empresas, vacantes para teletrabajadores.	Cumple	Cumple
Incremento de conocimiento y uso de TIC`s.	Cumple	Cumple
Mayor experiencia laboral al realizar teletrabajo nacional o internacionalmente.	No cumple	Cumple
Mejora de la calidad de vida familiar y personal.	No cumple	Cumple
Libertad de decisión del lugar y entorno laboral.	Cumple	Cumple
Expansión y crecimiento empresarial sin necesidad de mayor infraestructura.	Cumple	No cumple
Reducción de costos en transporte alimentación, servicios básicos, infraestructura, amortización de inmobiliarios.	Cumple	Cumple
Reducción de problemas sociales entre empleados.	Cumple	Cumple
Mayor productividad en la organización, por cumplimiento de metas a tiempo.	Cumple	Cumple

Mayor disponibilidad de profesionales especializados nacionalmente e internacionalmente.	No cumple	Cumple
Reducción en las faltas laborales de personal de la empresa.	Cumple	No cumple
Mejora en hardware y software de las TIC`s en las organizaciones.	Cumple	Cumple
Mejora del medio ambiente con la reducción de medios de transporte, uso de papel, electricidad, agua, plásticos, etc.	Cumple	Cumple

Elaborado por: El autor

Por otro lado, como existen ventajas atractivas tanto para empresas como para teletrabajadores también existen desventajas. Asia y la Unión Europea han considerado algunas desventajas que se examinan bajo el contexto social, cultural tecnológico y económico, considerando la previsión y compensación de ciertas desventajas que el teletrabajo puede generar como es el tipo de cohesión social, el equipamiento para el teletrabajo, la discriminación de género y los costos que pueden generar las TIC`S necesarias, etc. (Eurofound, 2006).

Desde el ámbito social del perfil del empleado, se han dado varias temáticas regulatorias y normativas, que en muchas organizaciones no han ido más allá de la extensión de disposiciones legislativas en el trabajo subordinado para el teletrabajador, sin tomar en cuenta varios vacíos en cuanto a los riesgos domésticos y laborales en el hogar, relaciones sindicales y los costos en tecnología que conlleva el teletrabajo (Di Martino, 2004). Otras desventajas reportadas son el aislamiento profesional y social, una posible pérdida de compromiso, horas de trabajo más largas, agotamiento y estrés al estar tanto tiempo frente al ordenador y mayores conflictos entre el trabajo y el hogar. Pues las frecuentes interrupciones en el hogar y el trabajo, trabajar más horas o más días a la semana influyen negativamente al equilibrio entre la vida personal y el trabajo (Johnson et.al, 2007).

Tabla 4

Cuadro resumen de las desventajas del teletrabajo

DESVENTAJAS	EMPRESAS / ORGANIZACIONES	TELETRABAJADORES
Equipo de trabajo (Hardware), escasamente equipado para la labor.	No cumple	Cumple
Sensación de aislamiento	No cumple	Cumple
Falta de relaciones sociales	No cumple	Cumple
Sensación de inexistencia de identidad laboral.	No cumple	No cumple
Casos de teletrabajador con ambiente laboral inadecuado	Cumple	Cumple
Mayores costos en software (aplicaciones, interfaces) y en hardware adaptados para teletrabajadores.	Cumple	No cumple
Casos de teletrabajador con varios trabajos en línea y menor rendimiento.	Cumple	Cumple
Baja control de seguridad y confidencialidad informática con lo teletrabajadores.	Cumple	No cumple
Sensación de inseguridad laboral al no tener el respaldo social.	Cumple	Cumple
Casos de teletrabajadores con sedentarismo.	Cumple	Cumple
Casos de inadaptabilidad e incomprensión en el ambiente social más si es nuevo o internacional.	Cumple	Cumple
Perdida de unión por grupos o departamentos y fuerza corporativa.	Cumple	Cumple
Difícil evaluación y supervisión de los teletrabajadores.	No cumple	No cumple

Problemas para motivar a los teletrabajadores.	Cumple	No cumple
En casos puede resultar más costoso adaptar el teletrabajo a la organización.	Cumple	No cumple

Elaborado por: El autor

1.5.1.9. Salud Ocupacional en el Teletrabajo

Considerando al teletrabajo como el empleo y trabajo realizado a distancia del hogar, no solo implican beneficios y comodidades al personal en labor, pues trabajar desde casa significa vivir dos mundos como son lo privado - lo público y por otro lo familiar - laboral en un espacio limitado y compartido, pues las personas que realizan su trabajo fuera del hogar experimentan un impacto menor tanto del trabajo como en su vida privada. Por otro lado, los que se quedan en sus casas experimentan muchas tensiones asociadas con el entorno público y privado que se da contemporáneamente en el mismo techo. Por ello el teletrabajo significa un trabajo constante en los dos lados con una construcción, negociación y equilibrio entre las fronteras del mundo laboral exterior y del hogar (Gądecki et al., 2018), este equilibro entre el trabajo y la familia definirá la Salud Ocupacional de los teletrabajadores.

El teletrabajo en la salud de los trabajadores no es ni bueno un malo (Fabregat et.al, 2002). El teletrabajo representa una modalidad de trabajo multidimensional, el efecto que tiene en los teletrabajadores vienen de muchos factores, así la salud ocupacional tiene ciertos elementos que deben ser considerados al momento de atender como de vigilar los riesgos y necesidades para la salud de los teletrabajadores en su labor (Gareca & Vera, 2007).

La relación que existe entre organización y teletrabajador, tienen una dinámica de mercado laboral, además de que existen varias modalidades de teletrabajo, tomando en cuenta su flexibilidad, estas deben seguir un marco normativo regulador, evitando presión organizacional por la excesiva cantidad de trabajo,

además de las largas jornadas laborales que pueden desencadenar en estrés (Di Martino, 2004). Por el hecho de que el teletrabajo tiene como característica que el empleado realice sus actividades remuneradas fuera de una oficina central, la ubicación del lugar de trabajo es importante y debe considerar elementos como la ergonomía, además de las características físicas del entorno de trabajo debe ser optimo como la luminosidad, el equipamiento adecuado además de una temperatura y ventilación apropiadas para su desarrollo adecuado al labor del teletrabajador (Harrington & Walker, 2004).

1.5.1.9.1. Salud Mental de los Teletrabajadores

Muchas investigaciones revelan desde un perfil psicológico que los empleados que practican teletrabajo tienen síntomas de preocupación, irritabilidad y un sentimiento de soledad, por el desarrollo de sus actividades en el trabajo (Mann & Holdsworth, 2003). Además el rápido desarrollo evolutivo de las TIC`s, con las actualizaciones y apariciones de nuevos sistemas informáticos, aplicaciones e interfaces informáticos que además son indispensables para el teletrabajo pueden llevar al teletrabajador al tecnoestrés (Fabregat et.al, 2002). Por otro lado teletrabajo lleva a riesgos para la salud física como las alteraciones de los hábitos alimenticios que es común en la mayoría de modalidades de teletrabajo, problemas fisiológicos en la visión, músculos, huesos y articulaciones que genera el uso continuo de las TIC`s (Bergum , 2007).

Un estudio realizado por López (2002), mostraba como el trabajo doméstico remunerado en cuanto a las tareas en casa son más simples al compararlo con las tareas más difíciles como las profesiones más exigentes. Así los trabajos más avanzados en los que el apoyo familiar no es menester o hasta inadecuado, como cuando existe la presencias de niños o neonatos en un lugar de trabajo es desventajoso y no autorizado por el mal desarrollo de la labor del empleado (López, 2002). Además de que este tipo de teletrabajadores que deben atender tanto como empleados como un familiar, tienden a tener problemas de concentración estrés, es decir mientras más complicadas sean las tareas de realizar en el hogar mayor serán los problemas relacionados a la Salud mental, de igual manera es

directamente proporcional a mayor nivel de trabajo profesional y sus exigencias mayor nivel de estrés y poca concentración en su labor tendrá.

1.5.1.10. Teletrabajo en el Ecuador antes de la Emergencia Sanitaria

En el Ecuador el teletrabajo no es una modalidad de trabajo muy usada, por las organizaciones y empresas y no fue sino hasta el año 2016 donde el "Ministro de trabajo Leonardo Carrión presentó las propuestas de aplicación de teletrabajo en el Ecuador, convocando a las empresas a que se sumen a la iniciativa" (Ministerio del Trabajo, 2016, 0:20-0:30) más tarde el Ministerio del Trabajo (2016) establece un acuerdo ministerial No. MDT – 2016 – 190, donde señala que todas las personas de manera colectiva o individual tienen derecho y acceso universal a las TIC`s, además de que se fomentara la diversidad y pluralidad en la comunicación. Además, expidió las normas que regulan el teletrabajo para el sector privado.

Previo al acuerdo ministerial del 2016 el teletrabajo existía de manera informal y era muy poco reconocido, los trabajos que más se acercaban al teletrabajo eran en su mayoría trabajos informáticos (programación, capacitaciones, diseño de cuentas, páginas web, etc.), distribuidores independientes de productos de belleza, ropa, bisutería, ente otros. Correspondientes a las modalidades de teletrabajo: suplementario o parcial, teletrabajo desde cualquier lugar, desde diversos lugares o en casos *self employed* autónomo o independiente. Además de que las regulaciones legales del teletrabajo en el Ecuador, se enfocaban más en el trabajo netamente (Constitución de la República del Ecuador, Código del Trabajo), lo que más se acercaba eran las telecomunicaciones (Ley Especial de Telecomunicaciones del Ecuador) , las TIC (secretaria nacional de telecomunicaciones) , y manejo de información (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y mensajes de Datos del Ecuador, Código Penal), además de las constituciones, normas, acuerdos, convenios internacionales relacionados al teletrabajo, TIC`s y telecomunicaciones.

El Ministerio de trabajo (2016) promovió al teletrabajo y aseguró que: “al momento (octubre 2016) 15200 personas a escala nacional teletrabajan en empresas privadas, el objetivo es alcanzar 76 000 personas en dos años” (0:57-1:07).
Después del acuerdo ministerial del 2016 y con la iniciativa del sector publico hacia el sector privado el mundo del teletrabajo continua en algunas empresas y en otras se implementa por lo que se emiten los acuerdos ministeriales posteriores MDT – 2017 – 090 -A y B, el MDT – 2018 – 002 A y B, así la cifra de teletrabajadores ha ido variando. Según EL COMERCIO (2019) “En el Ecuador para el 2019 hay 11260 teletrabajadores, 2135 instituciones privadas y públicas promueven esta modalidad” (0:09-0:18). Por otro lado, el Ministerio de Trabajo implementó para el teletrabajo plataformas para el registro, supervisión y control del teletrabajador como son SUT (Sistema Único del Trabajo) y el Sistema de Seguimiento de Actividades de Teletrabajo. Con toda la información presentada, vemos que a pesar de que el Ministerio de Trabajo haya promovido el teletrabajo, realizado acuerdos ministeriales, considerando a los teletrabajadores en los sistemas y plataformas para el registro y seguimiento laboral, para un incremento del uso de esta modalidad de trabajo, las empresas privadas y públicas hasta el 2019 no han usado la modalidad de teletrabajo como estrategia empresarial.

1.5.1.10.1. Teletrabajo en la Provincia de Pichincha antes de la Emergencia Sanitaria

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2013) hasta la fecha existía un grado de penetración en conexiones, donde por cada 100 habitantes existía una densidad de 22% de internet móvil y de 6% internet fijo , además de considerar que el 35% de la población ha usado internet, detallando que el 46 % corresponde a la provincia de Pichincha con más usuarios de internet y iba en asenso.

Previo a las políticas y promoción del teletrabajo por parte del Ministerio del trabajo en la provincia de Pichincha a pesar de que se ha dado promoción, se han adaptado a las diversas normas, acuerdos y sistemas en línea, existe varios estudios y llamados a las empresas a que implementen esta modalidad, más aun cuando existe dificultad en la movilidad urbana, pues en algunos cantones de Pichincha el

transporte en el sector urbano llega a ser un problema por la cantidad de vehículos en circulación. Con esto el teletrabajo hubiese reducido y mejorado el transporte y movilización en los cantones de Pichincha.

A pesar de que existe la poca consideración de las empresas públicas como privadas enfocadas en el uso de la modalidad del teletrabajo, también existen empresas que han establecido al teletrabajo como un política laboral como es el caso de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (2018) que asegura que: Se consolida como la primera empresa del sector publico que incorpora el teletrabajo. Un año después CNT (2019) aseguró que en su medición de la productividad de los teletrabajadores del primer trimestre en la empresa pública se obtuvo un 98% de productividad.

Según la Revista Lideres (2019) para la fecha existía el teletrabajo desde las personas que trabajaban desde sus dispositivos móviles, hasta aquellos que realizan teletrabajo en empresas extranjeras y que ahora son parte de las formas de trabajo en el Ecuador, pero faltan ser analizados, cuantificados y segmentados por el ENEMDU y por el INEC. Por otro lado, Roberto Castillo Director Ejecutivo del INEC señala que se dará un fortalecimiento para las estadísticas de trabajo del 2018 al 2021(INEC, 2018). A pesar de ello se espera que el teletrabajo sea considerado en los próximos estudios del INEC y en otro tipo de estudios para analizar esta modalidad de teletrabajo que se fortalece día a día con el uso continuo de las TIC`s en las empresas.

Para el Ministro de Trabajo en el 2019, 3,517 empresas del sector publico como privado se han acogido a la modalidad de teletrabajo, donde Pichincha y Guayaquil son las provincias con la mayor cantidad de teletrabajadores según los datos de la entidad. (EL COMERCIO, 2019)

1.5.2. El Teletrabajo en Tiempos de COVID-19

Previo a analizar como el SARS-CoV-2 (COVID-19) ha afectado a todos los sectores no solo en la salud sino a nivel social, político, económico o laboral,

analizaremos de forma global al coronavirus, su propagación y la emergencia sanitaria provocada seguido del impacto en el trabajo y en el teletrabajo, finalmente profundizaremos en la implementación del teletrabajo en Ecuador hasta la provincia de Pichincha.

1.5.2.1. Análisis de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19

Un estudio realizado por la Universidad de Medicina de Harvard, por el Hospital Publico de Salud de Boston y por la Universidad de Boston, investigaron en base a los análisis de un satélite de los estacionamientos de los hospitales principales de Wuhan un incremento de trafico entre enero de 2018 y abril de 2020, llegaron a la observar que hubo un aumento de pacientes en los hospitales a finales de agosto, claro que el estudio aun no ha sido examinado por pares, pero sugiere que los signos de brote del SARS-CoV-2 surgieron mucho antes de diciembre 2019 (CNN, 2020; IL MATTINO, 2020).

Fue noticia en todo el mundo a mediados de diciembre de 2019, se le diagnostico a un paciente de Wuhan provincia de Hubei, China, una neumonía causada por el nuevo síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 o por sus iniciales SARS-CoV-2, así los funcionarios chinos informaron casos de neumonía a la Organización Mundial de la Salud a finales de diciembre, así los científicos chino identificaron al patógeno como una nueva cepa de coronavirus el siete de enero, detallando que es altamente contagiosa con una cierta tasa de mortalidad relativamente baja para otras enfermedades que han causado pandemia, fue clasificada como una enfermedad infecciosa de clase B pero considerada como enfermedad infecciosa de clase A en China para enero de 2020. El SARS-CoV-2 junto con el síndrome respiratorio agudo severo coronavirus SARS-CoV y el coronavirus síndrome respiratorio de Oriente Medio MERS-CoV, pertenecen al genero beta coronavirus (llamados así por las sobresalientes espículas de la cubierta viral proteica), infectando a más de 10000 personas en todo el mundo en los últimos 20 años (Wang et al., 2020).

Desafortunadamente debido a las características de la naturaleza del virus como su alta infectividad o los casos de personas asintomáticas, además del poco conocimiento de la enfermedad, los bajos controles en lugares cerrados (hospitales, aeropuertos, etc.) y la lenta respuesta de los países hacia el cierre y control del virus permitió que la situación se salga bajo control y el SARS-CoV-2 se expandiera por China, Europa, América y en todo el mundo (Wang et al., 2020). El 25 de febrero de 2020 llego el SARS-CoV-2 a América Latina y el Caribe cuando en Brasil el Ministro de Salud confirmo el primer caso de una persona infectada, así se inicio una propagación masiva en América Latina y el Caribe por el poco control en aeropuertos y fronteras, cada uno de los países tuvieron su primer caso y después una propagación (Sánchez-Duque et al., 2020). Por otro lado, el 30 de enero la Organización Mundial de la Salud declaró que a propagación de la enfermedad como una emergencia a la salud pública de importancia global el 11 de febrero confirmo a la enfermedad con su actual nombre COVID-19 y más tarde el 11 de marzo como Pandemia (OMS, 2019).

Seguido de esto muchos países en el mundo cerraron fronteras, primer por vía aérea (con el cierre de aeropuertos), luego terrestre y marítima, estableciendo cada uno su estado de emergencia con las recomendaciones de bioseguridad y aislamiento preventivo, todos con la esperanza de que se de una solución pronta de parte de las instituciones mundiales de la salud. (Vivar, 2020).

1.5.2.2. Impacto del COVID-19 en la Vida Laboral

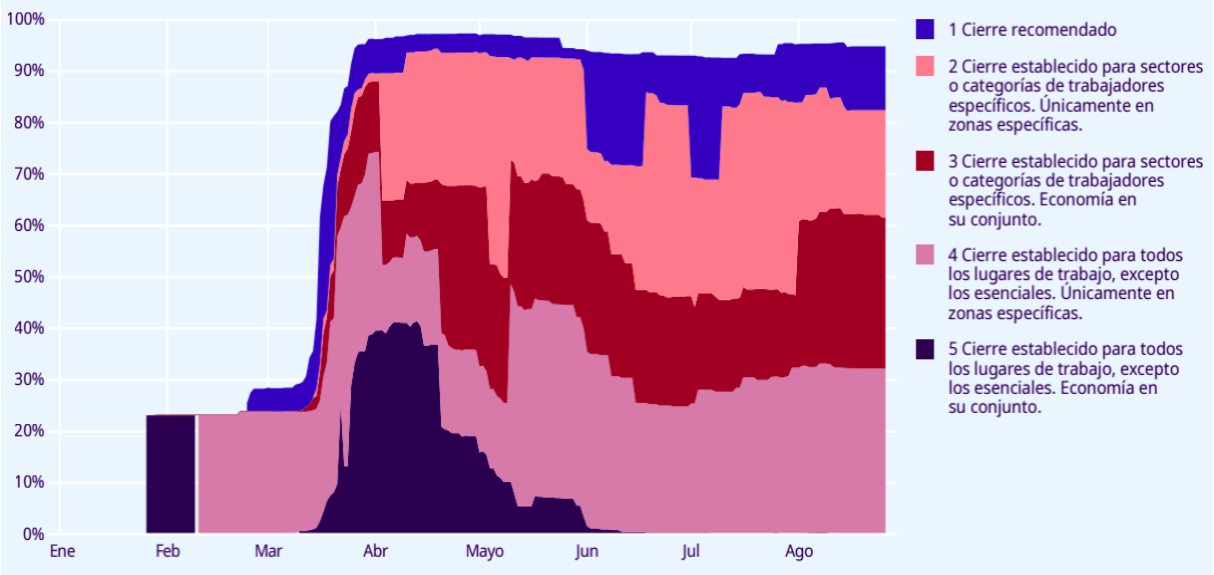
El estado de emergencia continua y las personas continuaron en aislamiento, lo que debilito la economía domestica, lo que afectaría en cuestión de tiempo a cada una de las familias en el mundo en especial a las personas que trabajan de manera informal y más aún las personas que salen día a trabajar. dándoles la única opción de salir del aislamiento a buscar recursos. De igual manera las empresas y organizaciones a nivel mundial tanto públicas como privadas fueron afectas, al tener que hacer un ajustes piloto y temporales de las diversas formas de trabajado incorporando las normas de bioseguridad en especial para las ocupaciones o labores que son fundamentales como cajeros en farmacias, supermercados, etc.

repartidores de productos, personal de limpieza, conductores de medios de transporte públicos y sobre todo médicos enfermeros y personal de hospitales tienen sus normas y políticas de salubridad establecido por cada país. Si bien es cierto que existe una prioridad enfocada y limitada en el cuidado y la perdida de vidas humanas y reducir los efectos negativos en la salud también existen otros aspectos fundamentales que influyen en el bienestar de las personas su alimentación sus ingreso el empleo, la educación, el desarrollo humano, también son elementos prioritarios (OCDE, 2020).

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo presentó en marzo de 2020 las disposiciones de las normas internacionales del trabajo en el contexto del brote de COVID-19, con el fin de promover las oportunidades laborales decentes y productivas para hombres y mujeres en condiciones de seguridad, equidad, libertad y dignidad. Bajo el contexto y en respuesta a la crisis provocada por el virus COVID–19. En las disposiciones se encuentran desde la protección de los derechos humanos y del trabajadores hasta la promoción del empleo sostenible y del trabajo decente buscando una recuperación segura de la vida laboral normal de todos lo trabajadores, declarando que los empleadores tendrán la responsabilidad de asegurar la correcta adopción de las medidas de protección y prevención establecidas por la OMS considerando las normas de Bioseguridad (corriendo el resigo de que las organizaciones o empresas sean cerradas por el brote de COVID-19 dentro de ellas). Además la OIT estimó que la pandemia por el virus COVID-19 podría cobrar alrededor de 25 millones de empleos a nivel mundial (OIT, 2020). Así las empresas alrededor del mundo por norma en cada país y para su funcionamiento tuvieron que adaptarse y adoptar las normas de bioseguridad. Poco después la curva de contagios fue reduciéndose, así muchos países retiraron la cuarentena y establecieron un toque de queda, con horarios de salida para dinamizar la economía y reducir la aglomeración en espacios cerrados (Benavides, 2020).

Figura 2

Empleo en los países con cierre lugares de trabajo

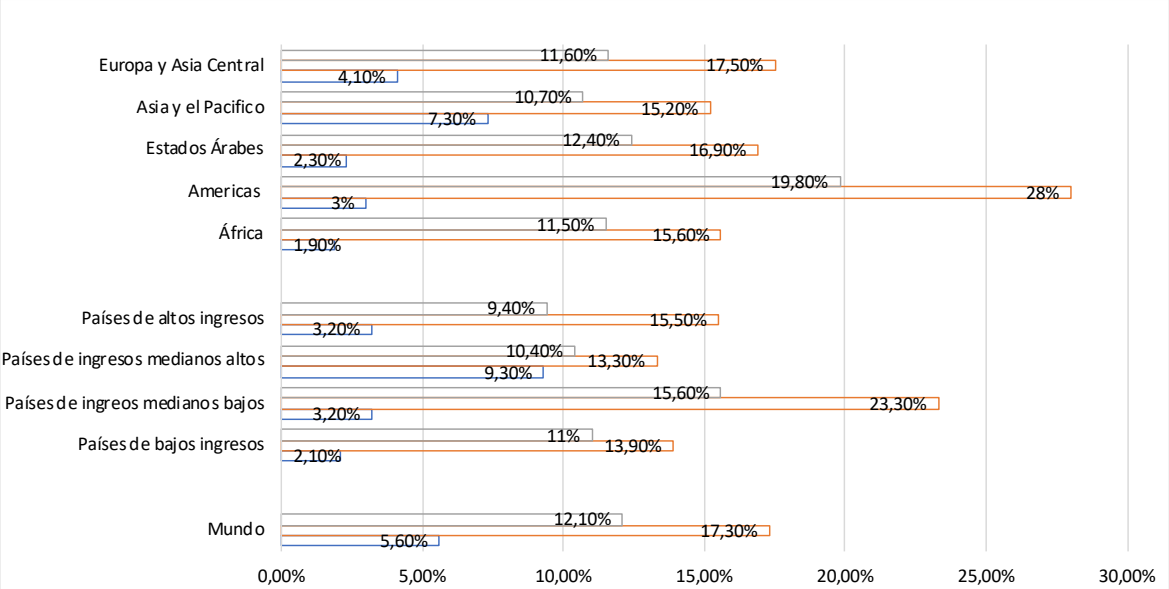


Nota. Adaptado de Proporción de trabajadores en todo el mundo en países en los que se ha establecido el cierre de lugares de trabajo considerando del 1 de enero - 26 de agosto de 2020, Elaborado por el autor, Tomado de *Observatorio de la OIT-sexta edición: El COVID-19 y el mundo del trabajo* (p. 3), septiembre 2020, ILOSTAT.

En la Ilustración 2 podemos ver que ha existido un incremento del cierre de lugares de trabajo a partir de Marzo (fecha donde la OIT declaro pandemia en todo el mundo por el virus SARS-CoV-2). El 94% de los trabajadores se encuentran en países donde aplica algún tipo de medida de cierre de lugares de trabajo. Registrando un porcentaje máximo de hasta 97% en abril del 2020, además se registro una pequeña disminución entre junio – julio con lo que se ha mantenido hasta la actualidad (Organización Mundial del trabajo [OIT], 2020, p. 4).

Figura 3

Perdida de horas de trabajo dividido por trimestres de 2020



	Mundo		Países de bajos ingresos	Países de ingreos medianos bajos	Países de ingresos medianos altos	Países de altos ingresos		África	Americas	Estados Árabes	Asia y el Pacifico	Europa y Asia Central
3er Trimestre de 2020	12,10%		11%	15,60%	10,40%	9,40%		11,50%	19,80%	12,40%	10,70%	11,60%
2do Trimestre de 2020	17,30%		13,90%	23,30%	13,30%	15,50%		15,60%	28%	16,90%	15,20%	17,50%
1er Trimestre de 2020	5,60%		2,10%	3,20%	9,30%	3,20%		1,90%	3%	2,30%	7,30%	4,10%

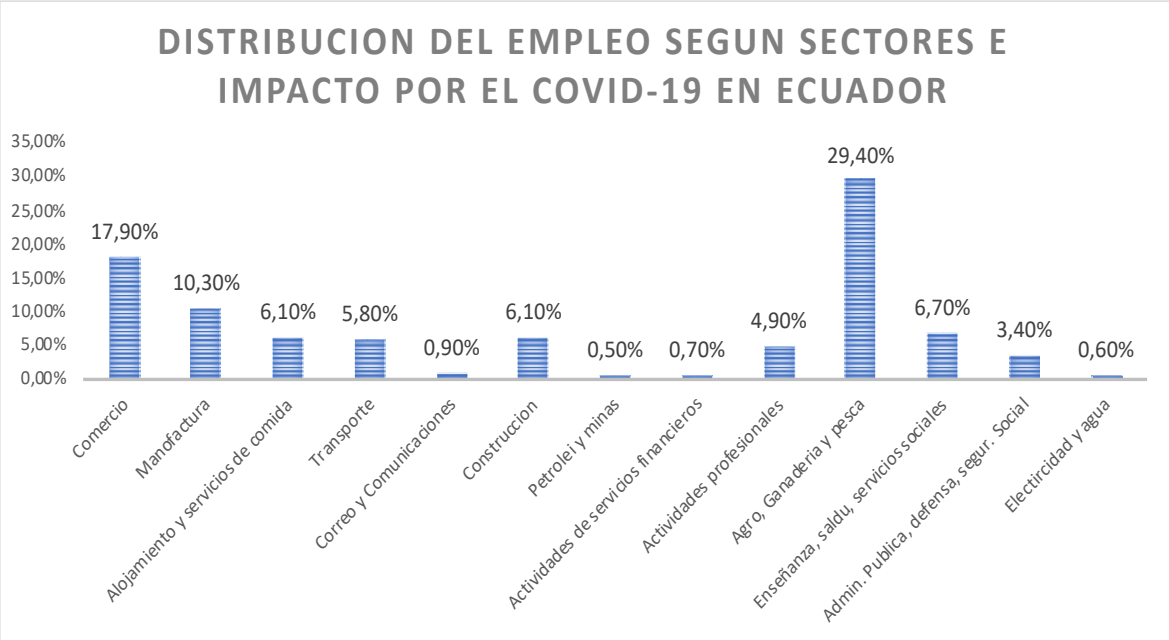
Nota. Adaptado de Pérdida de horas de trabajo a escala mundial y regional, por grupo de ingresos, para los tres primeros trimestres de 2020, Elaborado por el autor, Tomado de *Observatorio de la OIT-sexta edición: El COVID-19 y el mundo del trabajo* (p. 7), septiembre 2020, OIT.

Este tipo de cierre de medidas necesarias para reducir la propagación del virus y un contagio masivo sobre todo en lugares cerrados ha generado una perdida de horas de trabajo en todo el mundo como se muestra en la ilustración 3. Donde se puede evidenciar que existe una baja perdida de horas de trabajo a escala mundial el primer trimestre aun más en África y Países bajos, dando una reducción en todo el mundo de 5,6%. además, vemos que existe una perdida de horas de trabajo más en el segundo trimestre del 2020, ya que en marzo (finales del primer trimestre donde se declaro pandemia a nivel global) con evidencia de mayores perdidas en países de ingresos medianos bajos sobre todo en Américas, vemos que se mantiene una tendencia proporcionalmente reducida de perdida de horas de trabajo

para el tercer trimestre el 2020. (Organización Mundial del trabajo [OIT], 2020, p. 7).

Figura 4

Porcentaje de empleo según sectores e impacto por el COVID-19 en ECUADOR



Nota. Adaptado de Distribución del empleo según sectores e impacto de la crisis, Elaborado por el autor, Tomado de *Impacto social del COVID-19 en Ecuador: desafíos y respuestas* (p. 6), septiembre 2020.

Como se evidencia en la Ilustración 4 Ecuador también ha tenido un gran impacto en lo diversos sectores de la economía que lo conforman como podemos ver ahora con la crisis el sector de la agricultura y la ganadería es el más alto con un 29,4% , esencial para la producción de producto alimenticios con gran demanda en el país y en le mundo seguido del sector del comercio con un 17,9% y manufactura con un 10,3%, los cuales van optando por modalidades de trabajo a distancia, y los más bajos de correo y comunicaciones, petróleo, minas, electricidad y agua con un 0,9%, 0,5% y 0,6% correspondientemente en donde la mayor fuerza laboral de estos sectores se ha reducido. Con esto las personas en todo el mundo fueron adaptando las normas más cotidianamente, los hospitales van reduciendo el numero de pacientes por COVID-19 y las empresas poco a poco van adaptando las

normas y en su mayoría han adoptado modalidades de trabajo adaptadas y optimas para la situación actual con el virus, sin contacto humano y con la misma o mejor productividad, el teletrabajo.

1.5.2.3. Teletrabajo como Modalidad Alternativa de Trabajo por la Emergencia Sanitaria

Por parte del sector productivo, económico, en todos las países del mundo y la grave crisis económica por el contagio a nivel mundial, laboral, el cierre de negocios y con las normas de bioseguridad de la OMS (2020) sobre las recomendaciones en cuanto a las normas de bioseguridad como normalizar el uso de mascarilla procurando el correcto uso, no olvidar las normas básicas de higiene y mantener la distancia física de al menos un metro (aumentar la distancia en lugares cerrados), evitando las 3C (espacios congestionados, cerrados y con contacto cercano). Sobre todo, esta ultima recomendación ha sido fundamental para la toma de decisión de las empresas en cuanto al desarrollo de actividades con el virus SARS-CoV-2, el confinamiento del personal en las empresas ha sido una medida de prevención necesario, y el riesgo laboral principal es el contagio potencial que se puede dar en lugares cerrados como las oficinas centrales (Benavides, 2020). Es por ello por lo que las organizaciones internacionales, gobiernos, sectores de la producción recomiendan adaptar las diversas modalidades de teletrabajo que existen y así reducir el nivel de contagio como el trabajo a distancia y sobre todo el teletrabajo, permitiendo el desplazamiento de tareas desde los trabajos tradicionales. Como menciona Rodríguez, (2020) el teletrabajo o trabajo desde casa, ha ayudado y facilitado el desarrollo de las actividades cotidianas del trabajo con un efecto positivo al mantener empleo, continuar con las actividades de las empresas evitando el cierre o el quiebre de las mismas y sobre todo manteniendo el empleo de más personas en e mundo, además a promovido las actividades educativas, cursos os académicos, comercio electrónico, promoviendo y haciendo más común la digitalización de las actividades, reduciendo el uso de transportes y materiales de trabajo tradicional.

Existe gran polémica para aquellos trabajos que representan un peligro y un principal foco de contagio al no poder realizar trabajo a distancia, con trabajo presenciales, pues simplemente es inevitable reemplazar el rol de algunos trabajadores con el de los teletrabajadores, un ejemplo de ellos son el comercio en el sector primario como es el gas, agua, transporte, logística servicios sociales, comerciales primarios y de la salud (Albanesi, 2015). En un estudio de Cardenas & Montana (2020) sobre el efecto del COVID-19 en las ocupaciones de teletrabajo en Colombia, llegó a la conclusión que uno de cada cinco trabajos en Colombia son potencialmente aptos para realizarse desde casa.

A pesar de ello como menciona la OIT (2020), gran variedad de empresas organizaciones e instituciones públicas han recurrido a la modalidad de teletrabajo con el fin de evitar la propagación del virus pero no existen aun normas internacionales del trabajo y no se abordan específicamente la modalidad de teletrabajo. Pese a ello en cada país la modalidad de teletrabajo como modalidad alternativa de trabajo es más usada y recomendada a nivel mundial, en cada país existe una implementación particular del sector con normativas y seguimientos propios para le beneficios del teletrabajador y sus involucrados.

1.5.2.4. Implementación del Teletrabajo en Ecuador durante la Emergencia Sanitaria

Con la llegada del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) en el Ecuador, el 29 de febrero de 2020 anunciado por la autoridad sanitaria ministra del Ministerio de Salud Pública Andramuño Catalina, declarando que el brote de coronavirus se dio por una mujer de 71 años Ecuatoriana que llegó de España - Madrid el 14 de febrero sin síntomas, después de efectuar las pruebas de COVID-19 dando positivo en ellas, llegando así a ser el tercer país latinoamericano en registrar un paciente con COVID-19 (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2020). Seguido del aislamiento de la primer a mujer infectada se puso en aislamiento a más de ochenta personas con la cual tuvo contacto, cuatro días después del primer caso se continuaron confirmando nueve casos de coronavirus al día siguiente tres más (CNN, 2020; Metro, 2020; El Universo, 2020). En estos días la OMS y el ministerio

de salud con su Acuerdo Ministerial No 00126 -2020 declaran Pandemia y estado de emergencia sanitaria en el SNS Sistema Nacional de Salud (COE Nacional, 2020).

La cifra fue incrementando gradualmente, aumentando el numero de contagiados por todo el Ecuador, seguido de la muerte de la primera mujer con COVID-19 el trece de marzo (Ministerio de Salud Pública, 2020). Conforme a los acontecimientos dados y el incremento desmedido de los casos de COVID-19 en el Ecuador los habitantes en algunas ciudades empezaron con el distanciamiento preventivo, hasta el 15 de marzo donde el Presidente de la República Lenin Moreno declara restricción de circulación para automóviles y personas en todo el Ecuador a partir del 17 de marzo del 2020, donde solo permitía la movilización por 5 razones, adquirir alimentos de primera necesidad, asistencia a centros de salud, ida y regreso del lugar de trabajo, cuidado de adultos mayores y casos de emergencia o fuerza mayor, dejando libre únicamente el comercio de productos de primera necesidad suspendiendo el comercio en restaurante cafeterías y lugares cerrados (El Comercio, 2020b). Además, dentro de los últimos acuerdos ministeriales MDT – 2020 – 076 y 077 se determino que las modalidades de trabajo que se pueden aplicar por la emergencia en el Ecuador pueden ser teletrabajo, reducción de trabajo, modificación, reducción o suspensión de la jornada laboral, cuidando la salud de trabajadores sin perder las fuentes de empleo (El Universo, 2020).

Después de que la OIT además otras instituciones internacionales y gubernamentales de cada país haya promovido al teletrabajo como la modalidad de trabajo más recomendada durante la pandemia de COVID-19 y con el fin de reducir la exposición al COVID 19 el ministerio de trabajo implemento normativas para todas las organizaciones en el ecuador tanto los empleadores tanto públicos como privados se les delego medidas de protección básicas donde deben establecer un protocolo para sus trabajadores en los centros de trabajo con normas de bioseguridad, donde dependiendo del numero de trabajadores deben seguir ciertos protocolos y tomar precauciones, además de considerar al teletrabajo como modalidad de trabajado prioritario en especial a los empleados en condición de

vulnerabilidad, detallando de igual manera normas y Anexos donde señala los buenos hábitos de un teletrabajador (OIT, 2020; Ministerio del Trabajo, 2020).

Se dieron varios escenarios para el uso de esta modalidad de trabajo para las empresas, el distanciamiento, el cierre de fronteras, la apertura de plazas por teletrabajo de parte del sector publico se intensifico cuando el ministerio de Salud Publica dio apertura a más de cinco mil plazas para profesionales de la salud con el fin de ayudar y fortalecer los servicios sanitarios contra el COVID-19 en todo el país (Ministerio del Trabajo, 2016). Con todo lo anterior mencionado para el 13 de marzo se contaban con 15,000 personas en teletrabajo, cuatro días después ya contaban con más 200,000 teletrabajadores en el país (El Universo, 2020). Según Primicias (2020) hasta el 26 de marzo alrededor de 2,870 empresas tanto del sector publico y privado acogieron la modalidad de teletrabajo, de ello las 2,692 son empresas privadas y 178 son institucionales del estado.

El primero de mayor Ecuador se registraba más de 361,361 personas en teletrabajo por la emergencia sanitaria, (mas de 20 veces el numero de teletrabajadores en 2020 con respecto a 2019), desarrollando propuestas y mejoras de cada sector de la economía para fomentar el teletrabajo (El Comercio, 2020), además en junio de 2020 el ministerio de Educación habilita la herramienta online SSAT Sistema de Seguimiento de Actividades de teletrabajo, herramienta que mejora el control y seguimiento de las actividades en teletrabajo para docentes y para teletrabajadores en general el Ministerio de Trabajo estableció en la plataforma SUT (que registra la información e trabajadores y empleadores) al teletrabajo para su registro control y seguimiento de actividades (Ministerio de Educación, 2020; Ministerio del Trabajo, 2020). El 13 de noviembre el estado de excepción finaliza, con ello las empresas continúan con teletrabajo, con variaciones en las modalidades de teletrabajo. Con ello cientos de empresas en Ecuador y en el mundo se han adaptado a la nueva realidad, buscando cumplir metas en la empresa evitando el estrés laboral y buscando herramientas informáticas gratuitas que ayuden a organizar información, gestionar procesos, tomar decisiones, hacer videos etc.

Según la OMS (2020) en Ecuador desde el 3 de enero hasta el 4 de noviembre 2020 ha confirmado 170,110 casos confirmados con COVID-19 además de 12,698 muertes. Esta cifras epidemiológicas que todavía mantienen al Ecuador y sus empresas a seguir con el distanciamiento, aplicando teletrabajo, así el Ministerio del Trabajo continua presentando y actualizando acuerdos ministeriales que considera artículos, acuerdos ministeriales para la aplicación del teletrabajo emergente durante la emergencia sanitaria (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2020)

1.5.2.4.1. Teletrabajo en la Provincia de Pichincha durante la Emergencia Sanitaria.

Después de la declaración del estado de emergencia en todo el Ecuador el 15 de marzo donde el Presidente de la República del Ecuador declara restricción de circulación para automóviles y personas en todo el país el 17 de marzo, y una vez establecido por el ministerio de trabajo los acuerdos ministeriales que aprueban y promueven la modalidad de teletrabajo tanto para el sector publico como privado en la provincia de Pichincha cabe mencionar que no existen datos estadísticos oficiales enfocados a los teletrabajadores presentados por INEC o ENENMDU. Se estima que gran parte de los teletrabajadores residen en Pichincha y Guayaquil que son las provincias con la mayor cantidad de teletrabajadores según los datos de la entidad. (EL COMERCIO, 2019).

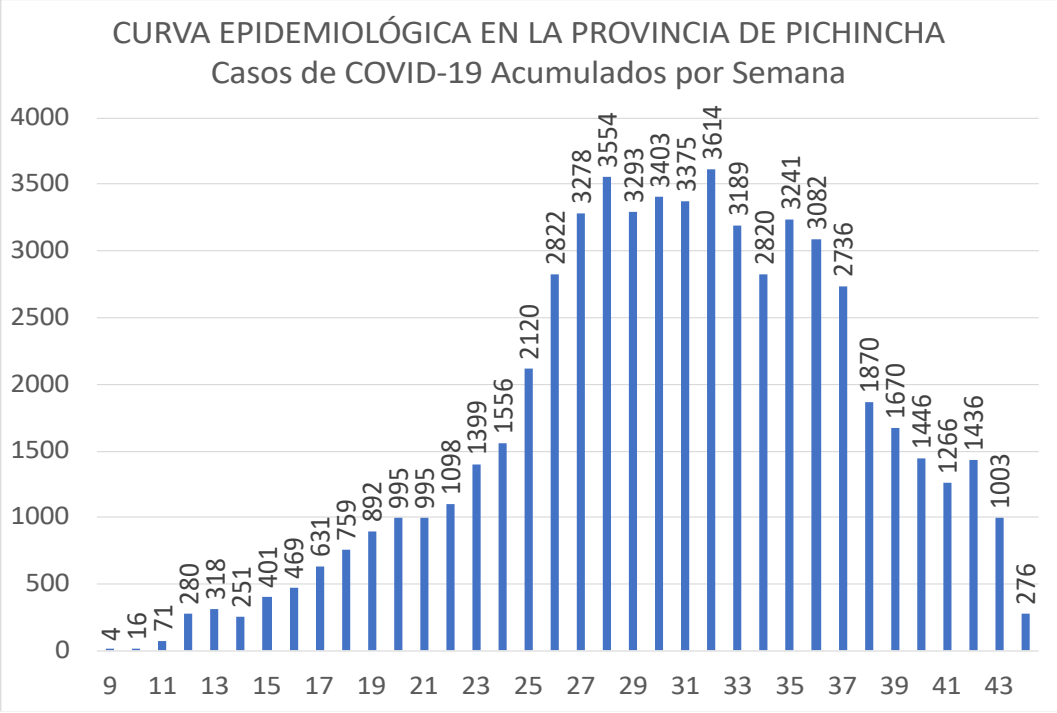
Pero según estudio realizado en la provincia de Pichincha con una muestra de 192 empresas que tienen un numero menor a 140 trabajadores, se determinó que el porcentaje de empresas que funcionaron con todos sus empleados en la modalidad de teletrabajo fueron de 10% al 6% en los meses de marzo y abril respectivamente (Franco, 2020). Poco después el Gobierno de Pichincha acogió al teletrabajo y sus modalidades con el fin de velar por la seguridad de obreros y funcionarios, así con la resolución numero 19 – DGSG – 20, Pabón Paola prefecta de Pichincha y vice prefecto Tonello Alexandro promueven a que se queden en casa los trabajadores y sus labores las realicen desde sus hogares con el teletrabajo recomendado por el Ministerio de Trabajo. Además, constantemente se realizan reuniones de

verificación de gestión, comunicación y coordinación con el COEP Comité de Operaciones de Emergencia de Pichincha, manteniendo un informe con la ciudadanía en conformidad con el COE provincial y evitando una crisis sanitaria en la provincia (Gobierno de Pichincha, 2020). Sin embargo a pesar de que el teletrabajo se encuentra legalmente reconocido desde el 2016 en el ecuador para el Ecuador y la provincia de Pichincha es una modalidad relativamente nueva (Gobierno de Pichincha, 2020).

Según el Ministerio de Trabajo en el Ecuador en el mes de septiembre en el Ecuador existen 436,646 personas realizando teletrabajo de un total de 6,607 empresas en el sector privado como de instituciones publicas, reportando en la provincia de Pichincha alrededor de 135,120 teletrabajadores y en la provincia de Guayas 89,573 (Ministerio de Trabajo, 2020) (El Universo, 2020). Es decir que el alrededor del 31% de personas que realizan teletrabajo en el Ecuador pertenecen a la provincia de Pichincha, y las cifras siguen variando entre el 30% y el 47% de teletrabajadores pertenecen a la provincia de Pichincha con sus cantones

Figura 5

Curva epidemiológica en la provincia de Pichincha

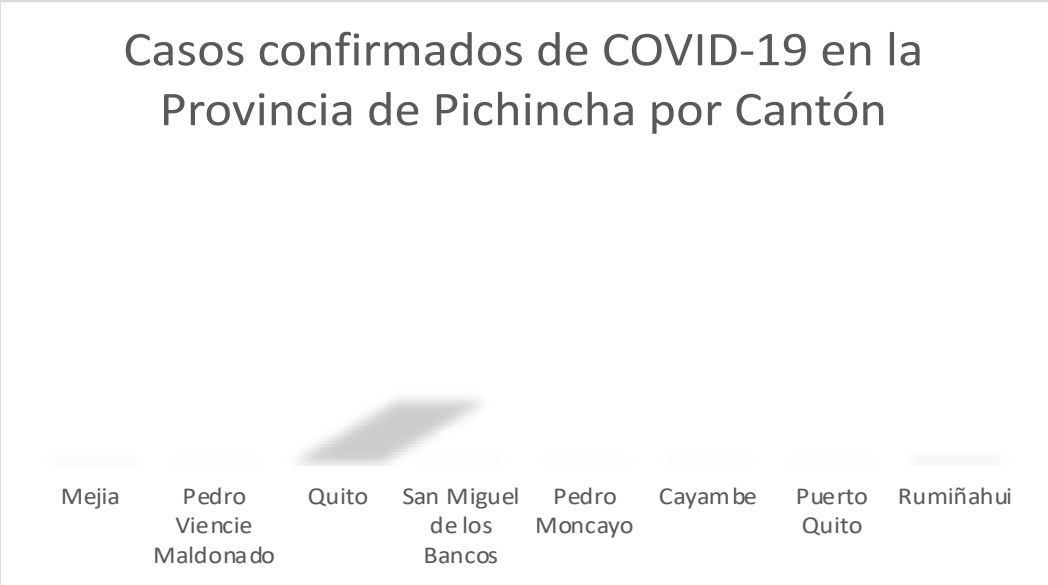


Nota. Adaptado de Curva Epidemiológica de casos de COVID-19 acumulados por semana por provincias, Elaborado por el autor, Tomado de Situación Nacional por COVID-19 Infografía No. 249 del 29/02/2020 al 02/11/2020 (p. 2), noviembre 2020.

Se puede observar en la Ilustración 5 la curva epidemiológica a partir de los casas confirmados con COVID-19 a lo largo de la pandemia tomando en cuenta que la semana epidemiológica es un periodo de tiempo internacional que va de domingo a sábado, además podemos observar la evolución del COVID-19 y el manejo de contagios en la provincia evidenciando así que de la semana 25 a la semana 37 correspondiente a mediados de junio y a inicios de septiembre se supero una curva de contagios de 2500 por semana, lo que quiere decir que hasta la semana 25 el distanciamiento y las medidas de prevención, se iban tomando muy en cuenta por la población además de que nos muestra que en estos periodos la población de Pichincha estuvo más distanciada y. por ende muchos de los trabajadores desarrollaban sus actividades con teletrabajo.
Además, como se observa en la Ilustración 6 el centro de contagios de la provincia de pichincha es Quito a quien más se le debería tomar en consideración de parte de las empresas en aplicar teletrabajo.

Figura 6

Casos confirmados de COVID-19 por Cantón en la Provincia de Pichincha



Nota. Adaptado de Casos confirmados por cantón, Elaborado por el autor, Tomado de Situación Nacional por COVID-19 Infografía No. 249 del 29/02/2020 al 02/11/2020 (p. 3), noviembre 2020.

Actualmente las empresas optan por subir sus propuestas de trabajo o buscar teletrabajadores por sitios web detallando la labor, la experiencia requerida y los beneficios. Lo importante es la salud de los empleados, además de la sostenibilidad económica de las empresas, cuidar a los trabajadores es cuidar la sostenibilidad de la empresa como señalan varios gerentes y *Ceos* de grandes empresas en el Ecuador que aplican Teletrabajo.

2. METODOLOGÍA

En este capitulo presentaremos a detalle como se desarrolló la investigación partiendo del enfoque, el tipo de investigación, las técnicas de recolección de información y finalmente la muestra que se utilizó, lo que nos llevó a los objetivos de la investigación. Antes de hacer un análisis a profundidad de los resultados obtenidos, es importante considerar los siguientes aspectos:

a) El proceso de divulgación para la encuesta fue a través de redes sociales con el fin de que la población fuese heterogénea.
b) La aplicación de la encuesta fue aplicada desde la plataforma *Google Forms*.
c) El universo está comprendido en países de América y Europa.

Con estos aspectos podemos mencionar que, con la aplicación de la encuesta por redes sociales y por esta plataforma online, se pudo desarrollar efectivamente el desarrollo de la técnica de muestreo de bolas de nieve.

2.1. Enfoque

El presente estudio es de carácter empírico con el enfoque cuantitativo, ya que aquí se medió el fenómeno y sus variables con la recolección de datos, con el respectivo análisis de estos, por métodos estadísticos probando así las hipótesis que se plantean (Hernández et al., 2006).

2.2. Tipo de Investigación

La investigación es no experimental pues los efectos del aislamiento por le COVID-19 ya se han producido y no son manipulables, solo se pueden seleccionar y observar, además de que son grupos ya formados (Murillo, 2011), además será descriptiva pues muestra el fenómeno en la realidad tal como se presenta en la situación espacio – tiempo sin modificaciones, además el estudio es correlacional pues determinan o intentar predecir relaciones o su grado de relación, entre las variables estudiadas en el fenómeno (Cairampoma, 2015).

2.3. Técnicas de recolección de Información

La forma de recolección de información se realizo por Cuestionario, el diseño del cuestionario se basó en el uso de una serie de herramientas estandarizadas y validadas que incluyen el Cuestionario de salud General 28 (GHQ) (Hillier, 1979), y la Escala de fatiga crónica (Chalder et al., 1997). Además de estas medidas validadas que se desarrollaron para solicitar información más detallada de los encuestados, como información demográfica, de trabajo que desarrollan, los equipos o recursos utilizados y como el trabajo puede impactar en otros aspectos de sus vidas para los teletrabajadores de cada cantón en Pichincha (Crawford et al., 2011).

2.4. Muestra

Una muestra es un subconjunto parte o cantidad de una población o Universo para establecer parámetros y generalizar resultados (Hernández et al., 2006). Tomando en cuenta que el objetivo del estudio no es comparar el comportamiento de las características del teletrabajo en los distintos cantones o parroquias, no se utilizará la muestra estratificada ni por conglomerados, sino un muestreo basado en técnica de bola de nieve, “Las técnicas de muestreo de bolas de nieve ofrecen un método establecido para identificar y contactar poblaciones ocultas” (Atkinson, 2001, p. 4) en este artículo nos explica en que consiste el método bola de nieve. Este proceso se basa en el supuesto de que existe un "enlace" entre la muestra inicial y otros en la misma población objetivo, lo que permite que se realice una serie de derivaciones dentro de un círculo de conocimiento (Berg, 1988), es así que se aplicará este método de bola de nieve hasta llegar al valor estadísticamente significativo, representativo a la población que se quiere estudiar que son los teletrabajadores.
Según la proyección demográfica del INEC en el 2020 en el territorio de Pichincha se cuenta con 3´228,233 de personas (INEC, 2012), de ellas 253,247 se encuentran en teletrabajo (EL UNIVERSO, 2020), con ello se estimar esta muestra para que sea representativa con un nivel de confianza del 95% y un margen de Error del 5%

(Arrazola et al., 2014), lo que nos resulta una muestra representativa de 384 de personas que realizan teletrabajo.

Con 790 encuestas respondidas hasta la fecha debemos filtrar los datos dados para llegar a tener la muestra de las personas que realizan teletrabajo en la provincia de pichincha. Primero determinamos las personas que han contestado a la encuesta en América, después filtramos las que pertenecen a Ecuador dando un valor de, así nos acercamos a la provincia de Pichincha y finalmente filtramos las personas que han realizado teletrabajo dando un total de 443 personas, lo que es una muestra válida, en base a la muestra representativa para le estudio de la provincia de Pichincha de 384 personas. De las 790 encuestas las 443 personas cumplen las condiciones para el análisis de las encuestas para el estudio de las características del teletrabajo en aislamiento por el COVID-19 en la provincia de Pichincha, es decir representa el 56% de las encuestas realizadas.

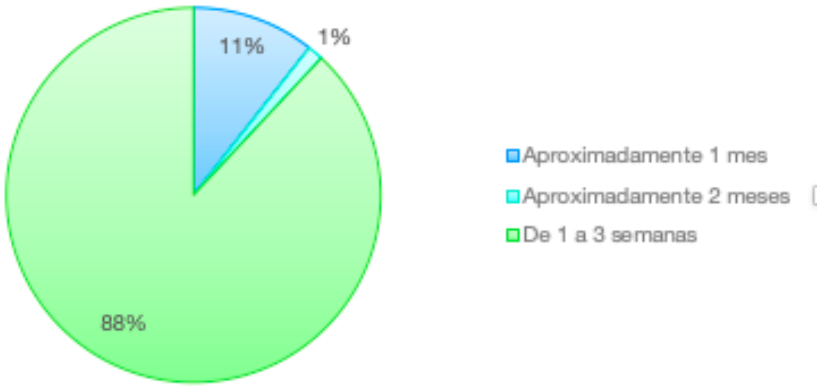
2.4.1. Descripción de la Muestra

Después de filtrar los datos recogidos de la encuesta pudimos notar que al acercarnos a la encuesta en la primera pregunta de la encuesta, en la Figura 7 acerca del tiempo que las personas llevan encerrados en la casa por causa del COVID-19 ha sido aproximadamente un mes el 17%, 2 meses 3% y aproximadamente entre 1 y 3 meses ha sido de 80%, lo que quiere decir que los teletrabajadores en la provincia de Pichincha han estado aislados aproximadamente de 1 a 3 meses si no es más contando hasta la fecha.

Si bien es cierto que los teletrabajadores pueden pasar más tiempo en casa con su familia, también puede generar estrés al esta todos los días dentro, por ello es importante equilibrar las actividades personales, familiares y laborales, fortaleciendo lazos familiares, emocionales y mentales (Havriluk, 2010). Lo que puede ser de cierta forma beneficiosos para los recursos que tienen el teletrabajador conforme lleva más tiempo teletrabajador, pero conforme vaya avanzando el tiempo puede generar problemas de la salud mental y por otro lado puede el teletrabajador puede aprender a manejar las relaciones sociales.

Figura 7

Tiempo que las personas llevan en casa por causa del COVID 19 en la Provincia de Pichincha



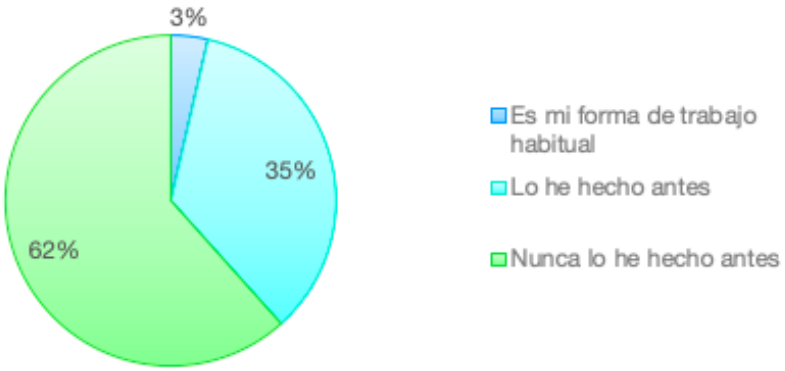
Elaborado por: El autor

Por otra parte, como se grafica en la Figura 8 analiza la experiencia previa haciendo teletrabajo de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha, donde en su mayoría el 62% de los teletrabajadores nunca ha hecho teletrabajo antes, el 35% de lo ha hecho antes y tan solo para el 3% es su forma habitual de trabajo.

La experiencia que se desarrolla con el tiempo en cualquier forma de trabajo lleva a que la curva de aprendizaje mejore, la aplicación del teletrabajo hace que con el tiempo los trabajadores desarrollen un mejor manejo de tiempo, mejora de recursos, satisfacción, motivación laboral, organización de tiempo y espacios, y sobre todo mejoren cuestiones de autodisciplina (Lewis, 1994). Con lo anterior mencionado podemos decir que a medida que el teletrabajador en la Provincia de Pichincha vaya realizando teletrabajo, desarrollara más habilidades, mejor organización de tiempos y espacios, donde ese resultado negativo del 62% puede disminuir y ese 3% aumente ya sea por decisión de la empresa o por las condiciones, mejorando no solo la satisfacción emocional y laboral, sino que ayudara a mejorar sus recursos, su salud mental y sus relaciones sociales.

Figura 8

Experiencia previa de teletrabajo



Elaborado por: El autor

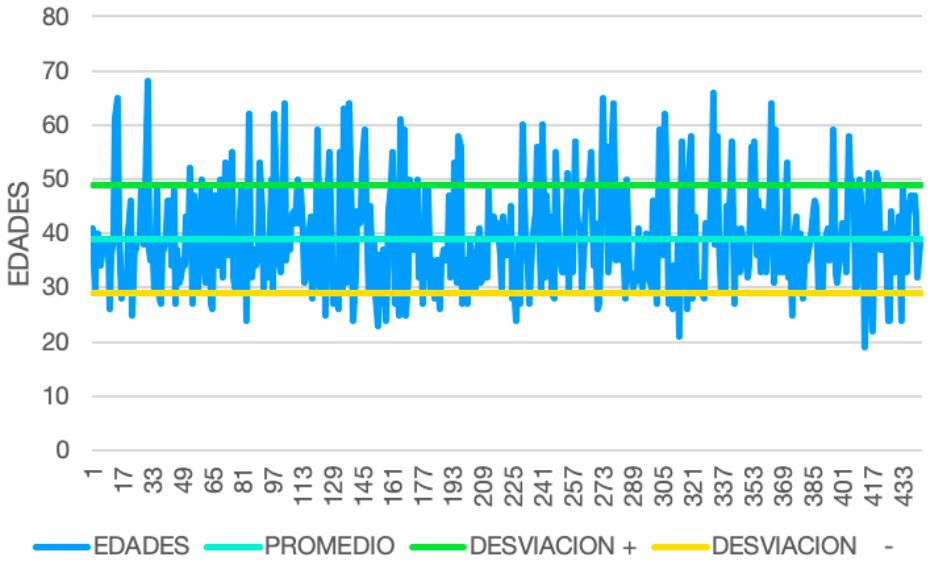
Como se muestra en la Figura 9, el rango de edad de los teletrabajadores va desde los 19 años hasta los 68 años de edad, donde en su mayoría son personas de 29 años de edad con un 5,24%, seguido de 36 años de edad en un 5,19%, en definitiva, el rango de edad más centrado, además podemos observar que la línea celeste corresponde a la media de 39 años, donde su desviación estándar es de 10 años es decir la mayoría de la población se encuentra entre los 29 y 49 años en un 68% y si duplicamos la desviación tendremos un rango de 19 a 59 años de edad que corresponderá a el 98% de la población.

Considerando que la situación global que atraviesa la humanidad ante el COVID 19 ha afectado la cotidianidad de las personas, en especial sus dinámicas sociales, el aislamiento ha llevado a que las relaciones sociales se den dentro del hogar con los miembros de la familia y por internet a otras personas (Sierra, 2020), a pesar de ello la edad en el teletrabajo y las relaciones sociales es un punto muy importante a considerar pues dentro de la familia las acciones cotidianas dentro del hogar, el trabajo, etc. se convierten en una interacción de todo le hogar (relaciones sociales) y conlleva a diversas conductas sociales que se deben considerar dependiendo de la edad de los miembros del núcleo familiar (Valencia & López, 2011). A pesar de ello las redes sociales y los medios de comunicación vía internet han facilitado las

puertas a la socialización, donde personas de entre 19 y 59 años aseguran que ha mejorado sus relaciones sociales en un 95% gracias a los medios digitales. Con ello podríamos decir que los teletrabajadores encuestados de la Provincia de Pichincha de entre 27 y 50 años pueden tener relaciones sociales activas tanto para en el núcleo familiar como en redes sociales a través de internet.

Figura 9

Edad de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha

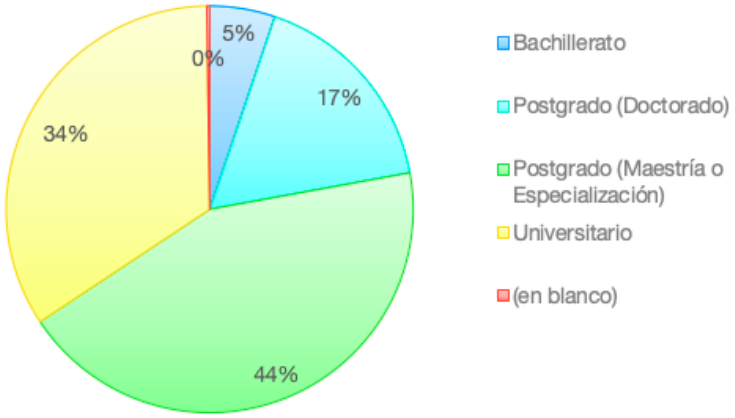


Elaborado por: El autor

Con respecto a los niveles de estudios de los teletrabajadores evidenciado en la Figura 10, se determinó que en su mayoría las personas tienen un nivel de estudios de posgrado es decir relacionado a una Maestría o Especialización con un 44%, en segundo lugar, tiene un nivel universitario con un 34%, después un Posgrado relacionado al Doctorado con un 17% y finalmente existe una minoría de teletrabajadores que solo llegaron al Bachillerato con un 5%. Estos resultados a breves rasgos nos muestran que las personas que laboran bajo modalidad de teletrabajo y por ende tienen más probabilidad de tener recursos para ello, son las personas que tienen un nivel de estudios de Posgrado Maestría o Especialización, seguido de el nivel Universitario, Posgrado doctorado y por último bachiller.

Figura 10

Nivel de estudios de teletrabajadores en la provincia de Pichincha

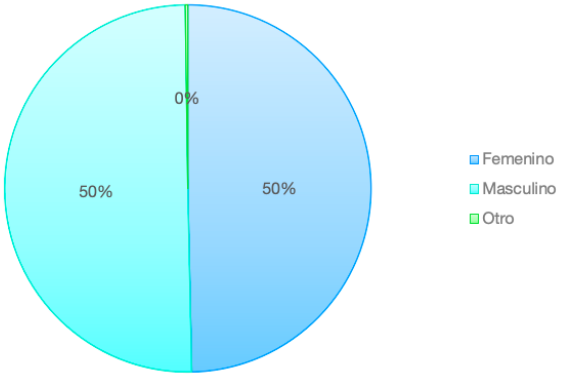


Elaborado por: El autor

En la Figura 11 se puede evidenciar que para el presente estudio se cuenta con un porcentaje redondeado de teletrabajadores de genero masculino correspondiente al de un 50% y genero femenino correspondiente al 50%, donde una persona se describe como otro, en la provincia de Pichincha.

Figura 11

Genero de los teletrabajadores en la provincia de Pichincha



Elaborado por: El autor

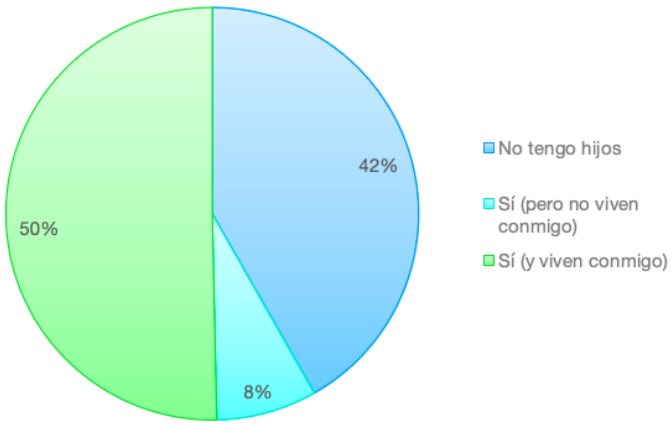
Como se puede observar en los resultados de la encuesta en la Figura 12 los teletrabajadores de la provincia de Pichincha en su mayoría nos muestran que, Sí tienen hijos y que además viven con ellos con un 50% de la muestra, por el

contrario, un 42% nos muestra que no tienen hijos y finalmente una minoría afirma que sí tienen hijos, pero no viven con ellos correspondiente al 8%.

Algunas investigaciones señalan que una buena adaptación a la modalidad de teletrabajo brinda a los padres una mejor oportunidad de adaptar su trabajo a los horarios de sus hijos, además que aquellos arreglos formales de teletrabajo reportaran niveles más altos de satisfacción con distribución de responsabilidades al cuidado infantil y el teletrabajo (Troup & Rose, 2012). Sin lugar a duda el teletrabajo es una modalidad que da mayor equilibrio a la vida familiar con la laboral, pero por otro lado el mismo hecho de no tener hijos o tenerlos pero que no viven con ellos les da una ventaja laboral al no tener que mezclar en el día a día el cuidado infantil con la vida profesional. Con todo ello podemos ver que la mitad de la muestra de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha, tienen que buscar el equilibrio entre el cuidado infantil y el trabajo por el contrario aquellos que no tienen hijos o que tienen hijos peor que no viven con ellos, pueden tener una mejor satisfacción laboral y con ello una buena salud mental.

Figura 12

Hijos del teletrabajador



Elaborado por: El autor

Por otro lado, como se puede evidenciar en la Figura 13 va destinado a aquellos teletrabajadores que tienen hijos netamente correspondiente al 58% de la muestra

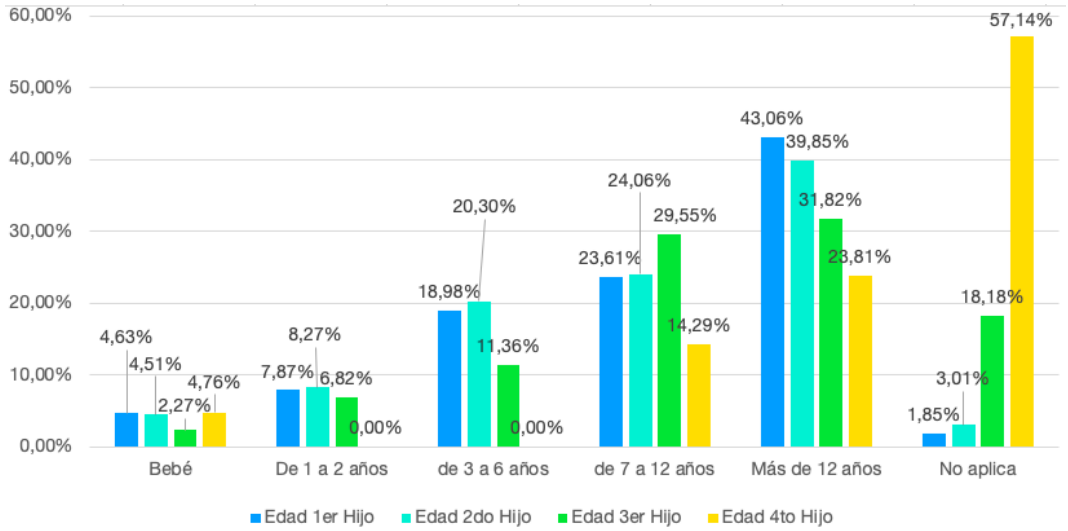
(251 teletrabajadores), de ellos analizando la edad de los hijos podemos notar que la mayoría de teletrabajadores tienen hijos de más de 12 años de edad que van desde el 43% en cuanto al primer hijo hasta el 23% en la edad del 4 hijo, seguido de ello van las edades de 7 a 12 años de edad la cual supera la edad escolar, finalmente en la minoría corresponde a las edades desde cuando es bebe hasta los 6 años que es la edad aproximada de la edad escolar, finalmente vemos que la mayoría de teletrabajadores que tienen hijos no tienen un cuarto hijo correspondiente al 57%, el 3ero al 18% y el 1ero y 2do hijo con un 4% en su totalidad el resto del 21% se considera que tienen 4 hijos o más.

Otro punto importante para considerar es la edad de cada uno de los hijos, pues muchas familias tienen hijos pequeños o de corta edad que por razones obvias pasan en casa todo el día y requieren atenciones personales hasta cierta edad (neonato a 4 años), por el contrario, a una edad más avanzada es decir en edad escolar (de 5 a 17 años) los teletrabajadores tienen más facial de encontrar tiempo para desarrollar tareas profesionales (O'Neill et al., 2009).

Bajo esta premisa podemos considerar que la mayoría de trabajadores tienen sus hijos en edad escolar es decir que va desde los 7 años en adelante, pueden tener más facilidad de encontrar un espacio para ellos y su labor profesional, reduciendo el estrés y probablemente teniendo estabilidad en la salud mental, estos teletrabajadores corresponden a el 63,77%, por le contrario si consideramos a aquellos trabajadores que tienen hijos en edades previas a la edad escolar, es decir que van desde que es bebe hasta los 6 años, se los debe poner mucha atención pues, sus hijos requieren más atención personalizada, y que además puede generar cierto grado de estrés que puede afectar la satisfacción laboral y la salud mental, esta minoría corresponde únicamente a el 29,47%.

Figura 13

Edades de los hijos de los teletrabajadores

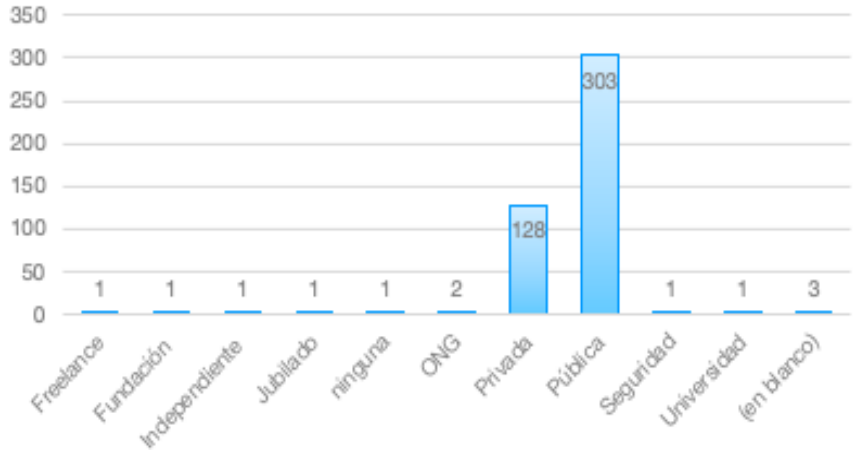


Elaborado por: El autor

Por otro lado, en la Figura 14 podemos ver el análisis de los tipos de organizaciones donde los teletrabajadores de la provincia de Pichincha laboran con ello podemos darnos cuenta de que en su mayoría la muestra de teletrabajadores de la provincia de Pichincha encuestados pertenece a instituciones públicas en un 68,40%, por otro lado, el 28,89% pertenece a una institución privada y el 2,71% pertenece a otras instituciones.

Figura 14

Tipo de organización a la que pertenece el teletrabajador

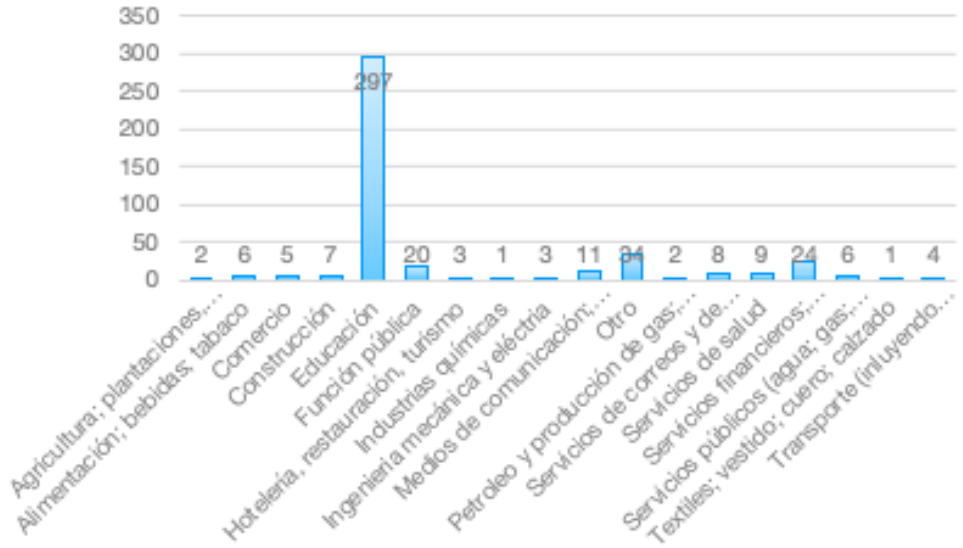


Elaborado por: El autor

En la Figura 15 podemos ver el sector donde laboran los teletrabajadores de la provincia de Pichincha donde en su mayoría la muestra pertenece al sector de la Educación correspondiente al 67,04%, el 4,51% función publica, el 5,42% servicios financieros, el 23,02% pertenece a otras instituciones.

Figura 15

Sector donde labora el teletrabajador



Elaborado por: El autor

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Para hacer un análisis más claro de los resultados obtenidos con la encuesta realizada, consideraremos los datos obtenidos de cada una de las preguntas alineadoras a los objetivos específicos a los que deseamos llegar, así determinaremos la relación que existe entre los cinco objetivos específicos con las preguntas realizadas (considere a “S” como la sección de la encuesta y “P” la pregunta de la sección).

Tabla 5

Resultados de Análisis por Pregunta Ligado a los Objetivos Específicos

	Análisis por Pregunta	Objetivo Especifico
3.1.1.	S10P1.-Analisis de el espacio que tiene el teletrabajador dentro de su hogar y su influencia en los recursos para el teletrabajo. S10P2.- Análisis de el nivel con el que el teletrabajador esta de acuerdo con los recursos que tienen para su teletrabajo.	○ Determinar la existencia de recursos para el teletrabajo en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.
3.1.2	S6P5.- Análisis de la frecuencia con las que se distrae por causa de la familia durante el teletrabajo. S6P7.- Análisis de la automotivación de el teletrabajador y su influencia en la salud mental.	○ Determinar las condiciones asociadas a la salud mental en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.

	S8P2.- Análisis de la percepción de productividad del teletrabajador en el trabajo. S11P1.- Análisis de la percepción de el teletrabajador con respecto a a la frecuencia de las sensaciones experimentadas en el teletrabajo	
3.1.3.	S6P4.- Análisis de las personas con las que convive y su influencia en el teletrabajo. S6P6.- Análisis de la extroversión del teletrabajador y la relación con las relaciones sociales. S9P1.- Análisis de las personas con las que tiene interacción social el teletrabajador. S9P2.- Análisis de la medida en que el teletrabajador cree que e teletrabajo ha causado problemas de coordinación de actividades con las personas con las que interactúa.	○ Determinar el estado de las relaciones sociales en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.
3.1.4.	S6P8-P9.- Análisis de la medida en la que el teletrabajador cree que tiene autonomía para hacer las cosas y organización en el trabajo. S8P1.- Análisis de el nivel de acuerdo con que algunas características que se aplican a su forma actual de teletrabajo.	○ Establecer las relaciones entre recursos, la salud mental y las relaciones sociales en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha.

	S8P3.- Análisis de la medida en la que el teletrabajador está de acuerdo con los beneficios del teletrabajo.	

Elaborado por: El autor

3.1.1. Identificación de la existencia de recursos para el teletrabajo en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha

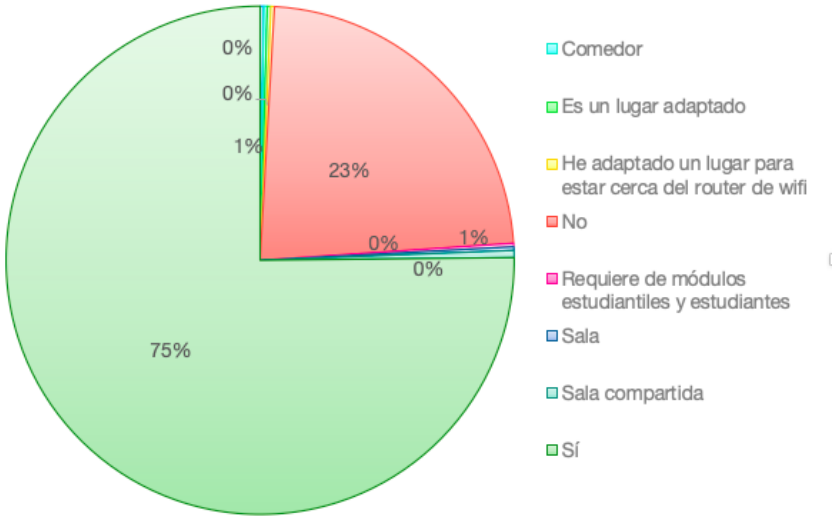
Para determinar la existencia de recursos en el teletrabajo en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha, hemos considerado un conjunto de preguntas relacionadas como el nivel de estudios que tienen, el espacio que tiene el teletrabajador dentro de su hogar y el nivel con el que el teletrabajador esta de acuerdo con los recursos que tienen para su teletrabajo.

3.1.1.1. Análisis de el espacio que tiene el teletrabajador dentro de su hogar y su influencia en los recursos para el teletrabajo

En relación con el espacio que tiene el teletrabajador dentro de su hogar correspondiente a la pregunta S10P1 se puede evidenciar en la Figura 16 en su mayoría los teletrabajadores tiene un espacio específico para laborar dentro de casa con un 75%, por el contrario aquellos teletrabajadores que consideran que no tienen un espacio especifico para tele trabajar corresponde al 23%, después se tienen otros resultados relacionados a que no tienen un espacio especifico que van desde el 0,2% hasta el 1% como que tienen que laborar en una sala compartida, comedor, lugar adaptado para estar cerca del router wifi, etc.

Figura 16

Tiene un espacio específico para el teletrabajo dentro de la casa



Elaborado por: El autor

Estos resultados demuestran que los teletrabajadores de la provincia de Pichincha en su mayoría tienen un espacio especifico, acomodado para el desarrollo de su labor, por el contrario, pocos de ellos han tenido que adaptarse a las circunstancias frente al COVID-19, por lo que no tienen un lugar especifico y tienen que realizar sus labores desde la sala, comedor, un lugar cercano al router, etc.

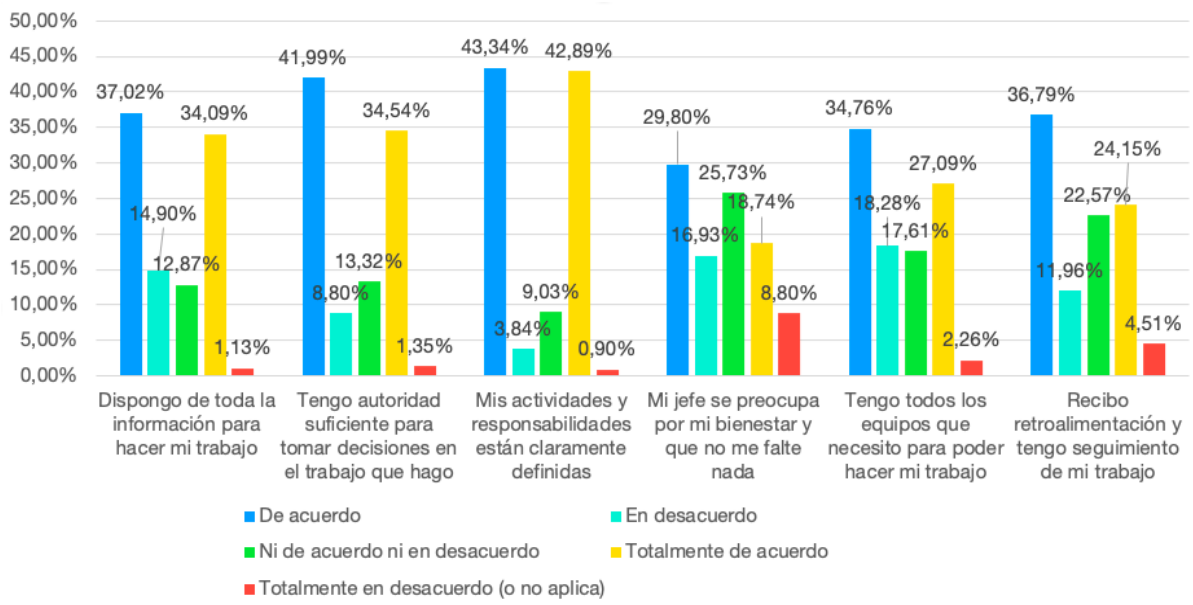
3.1.1.2. Análisis de el nivel con el que el teletrabajador esta de acuerdo con los recursos que tienen para su teletrabajo

En cuanto a la pregunta S10P2 sobre percepción del teletrabajador de los recursos con los que cuenta, se puede evidenciar en la Figura 17 en la primera sub-pregunta, los teletrabajadores de la provincia de Pichincha en su mayoría consideran que están de acuerdo 37,02% y Totalmente de acuerdo 34,09% al disponen de toda la información para hacer su trabajo, el 14,9% no esta de acuerdo ni en desacuerdo y la minoría que esta en desacuerdo 12,87% y en total desacuerdo 1,13%. En la segunda sub-pregunta correspondiente a si el teletrabajador de la provincia de Pichincha esta de acuerdo si tiene la autoridad suficiente para tomar decisiones en el trabajo que hace, a lo cual la mayoría esta de acuerdo con un 41,99% seguido

de que esta Totalmente de acuerdo con un 34,54%, además aquellos que piensan que no esta de acuerdo ni en desacuerdo corresponde al 13,32% y solo una minoría del 8,8% piensa que esta en des acuerdo y tan solo el 1,35% esta totalmente en desacuerdo. Por otro lado, en el tercer apartado correspondiente a las actividades y responsabilidades están claramente definidas para el teletrabajador de la provincia de Pichincha, donde la mayoría de ellos esta de acuerdo con un 43,34%, seguido de ello el 42,89% esta totalmente de acuerdo, el 9,03% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 3,84% esta en desacuerdo y con la minoría de totalmente en desacuerdo del 0,9%. Por otro lado, si analizamos el cuarto apartado, donde se analiza la consideración del teletrabajador con respecto a si su jefe se preocupa por su bienestar y que no le falte nada, el 29,8% esta de acuerdo, el 25,73% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, seguido de ello el 18,74% esta totalmente de acuerdo, el 16,93% en desacuerdo y el 8,8% totalmente en desacuerdo. Considerando el quinto apartado, donde se analiza la consideración del teletrabajador con respecto a si tiene todos los equipos que necesita para poder hacer su trabajo, el 34,76% está en desacuerdo, seguido de ello el 27,09% esta totalmente de acuerdo, el 18,28% esta en desacuerdo, el 17,61% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo y tan solo el 2,26% totalmente en desacuerdo. Finalmente considerando el sexto y ultimo apartado, donde se analiza si el teletrabajador recibe retroalimentación y tiene seguimiento de su trabajo, en su mayoría el 36,79% esta de acuerdo, seguido de ello el 24,15% esta totalmente de acuerdo, el 22,57% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 11,96% en desacuerdo y el 4,51% totalmente en desacuerdo.

Figura 17

Percepción de recursos para el teletrabajo



Elaborado por: El autor

Con el análisis anteriormente mencionado podemos decir que los teletrabajadores consideran que disponen de toda la información para hacer su trabajo con un nivel de aceptación de un 83,97%, además tienen autoridad suficiente para tomar decisiones en el trabajo que hace en un 89,84%, por otro lado, los teletrabajadores consideran que sus actividades y responsabilidades están claramente definidas con un nivel de aceptación de 95,26%, acercándonos netamente a la opinión de los teletrabajadores en cuento a si su jefe se preocupa por su bienestar y que no le hace falta nada, tienen una respuesta positiva el 74,26%, si consideramos netamente los recursos físicos la mayoría de los teletrabajadores opinan positivamente acerca de tener todos los equipos que necesitan para poder hacer su trabajo correspondiente al 79,46%, por otro lado consideran positivamente con un 83,52% que reciben retroalimentación y tengo seguimiento de su trabajo.

3.1.2. Identificar las condiciones asociadas a la salud mental de los teletrabajadores en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha

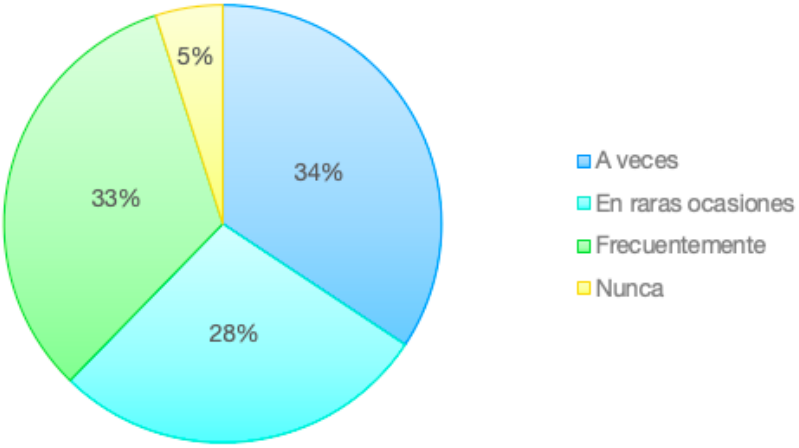
En cuanto al segundo objetivo de investigación relacionado a la salud mental de los teletrabajadores en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha, así se ha considerado las preguntas relacionadas al genero, frecuencia con las que se distrae por causa de la familia, automotivación de el teletrabajador, influencia de los hijos y la edad que tienen, percepción de productividad y la percepción de el teletrabajador con respecto a a la frecuencia de las sensaciones experimentadas.

3.1.2.1. Análisis de la frecuencia con las que se distrae por causa de la familia durante el teletrabajo

Un punto muy importante para considerar dentro de la salud mental de el teletrabajador, como se muestra en la pregunta S6P5, es la frecuencia con la que se distrae a causa de alguno de sus miembros de su familia, reflejado en la Figura 18 a lo cual respondieron que en su mayoría a veces se distraen con un 34%, frecuentemente con un 33%, en raras ocasiones con un 28% y Nunca con un 5%. Lo ideal para un teletrabajador es tener un espacio de trabajo y alejarse de las actividades y distracciones domesticas, al distraerse no podrán cumplir con las expectativas laborales, lo que puede conducir a una menor satisfacción y afectar su salud mental, debido a la difuminarían de la distinción entre la familia y la vida laboral (Hamilton, 2002).

Figura 18

Frecuencia de distracción por causa de la familia durante el teletrabajo



Elaborado por: El autor

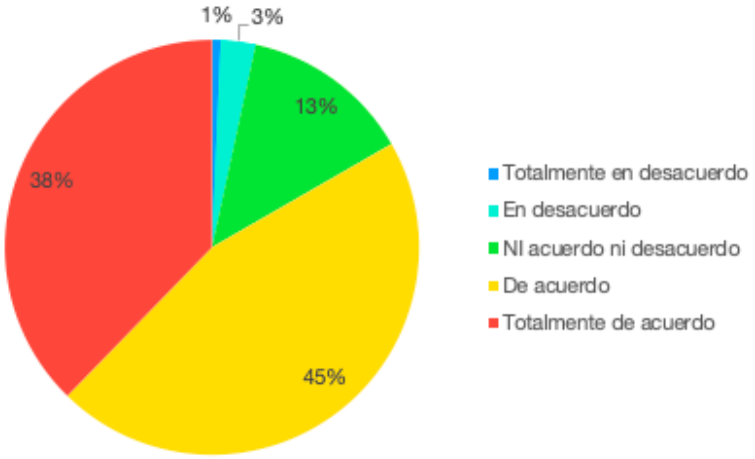
De acuerdo con los resultados podemos detectar que en su mayoría los teletrabajadores se ven afectados por las distracciones producidas por alguno de los miembros de su familia considerando que a veces y frecuentemente superan las tres cuartas partes de la muestra analizada, y que las respuestas Frecuentemente y Nunca son la minoría este puede llegar a ser un factor critico en la satisfacción y salud mental de los teletrabajadores.

3.1.2.2. Análisis de la automotivación en relación con la capacidad de concentración y realización de actividades sin que el teletrabajador dependa de otros y su influencia en la salud mental

Si analizamos la pregunta S6P7, reflejado la Figura 19 se puede apreciar que los teletrabajadores de la provincia de Pichincha en su mayoría están de acuerdo en cuanto a la automotivación que tienen racionada a capacidad de concentración y realización de actividades sin que el teletrabajador dependa de otros con un 45%, seguido consideran que están totalmente de acuerdo en un 38%, después le sigue que se considera que se esta ni en acuerdo ni en desacuerdo con un 13% , seguido de una minoría del 3% en cuento a estar en desacuerdo y solo un 1% de estar totalmente en desacuerdo.

Figura 19

Automotivación de los teletrabajadores en relación con la capacidad de concentración y realización de actividades sin que dependa de otros



Elaborado por: El autor

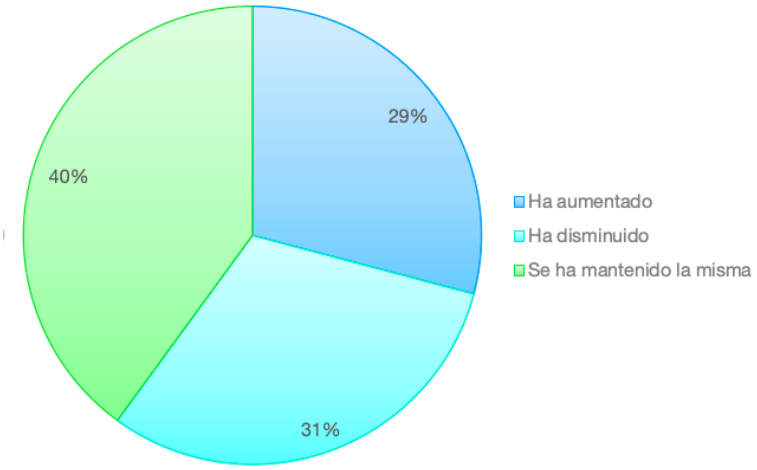
La automotivación que puede tener el teletrabajador relacionado a la capacidad de realizar actividades por si solo y con ello de concentrarse es necesaria para la salud mental y satisfacción de el teletrabajador puesto que para desempeñar las labores del teletrabajo es menester un alto porcentaje de lectura, escritura u otras actividades que requieren periodos prolongados de concentración (Hamilton, 2002). Pues el teletrabajo se adapta mejor a aquellos trabajadores que manejan la paz y la concentración, y que son más organizados consigo mismo según el ritmo diario de trabajo, es decir que no depende de otros para desarrollar sus actividades, le llevara a benéficos emocionales y mentales (Pyöriä, 2011). En definitiva, considerando las respuestas positivas a la pregunta es decir que está Totalmente de acuerdo y De acuerdo a la automotivación en relación con la capacidad de concentración y realización de actividades sin que el teletrabajador dependa de otros corresponde al 83%, es decir que los teletrabajadores de la provincia de Pichincha se sienten auto motivados, concentrados y capaces de realizar sus actividades individualmente mientras que solo una minoría del 17% piensa lo contrario.

3.1.2.3. Análisis de la percepción de productividad del teletrabajador en el trabajo

De acuerdo con los datos recolectados en la encuesta en la pregunta S8P2 y sintetizada en la Figura 20 nos muestra la percepción de los teletrabajadores en cuanto a su productividad en su ámbito laboral, así vemos que de la mayoría de la muestra los teletrabajadores en la provincia de Pichincha piensan que Se ha mantenido la misma productividad con un 40%, seguido de una percepción de que ha disminuido su productividad en un 31% y finalmente una minoría piensa que su productividad ha aumentado, con un 29%.

Figura 20

Percepción de productividad del teletrabajador



Elaborado por: El autor

Investigaciones han demostrado que las creencias y actitudes de los teletrabajadores y la calidad de sus interacciones sociales con los gerentes y miembros de la familia estaban fuertemente asociados con la productividad, además estas tienen gran influencia en sus creencias actitudes sobre el trabajo y su satisfacción laboral, lo que va de la mano con la salud mental (Neufeld & Fang, 2005). De acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que los teletrabajadores de la provincia de Pichincha considerando los resultados positivos,

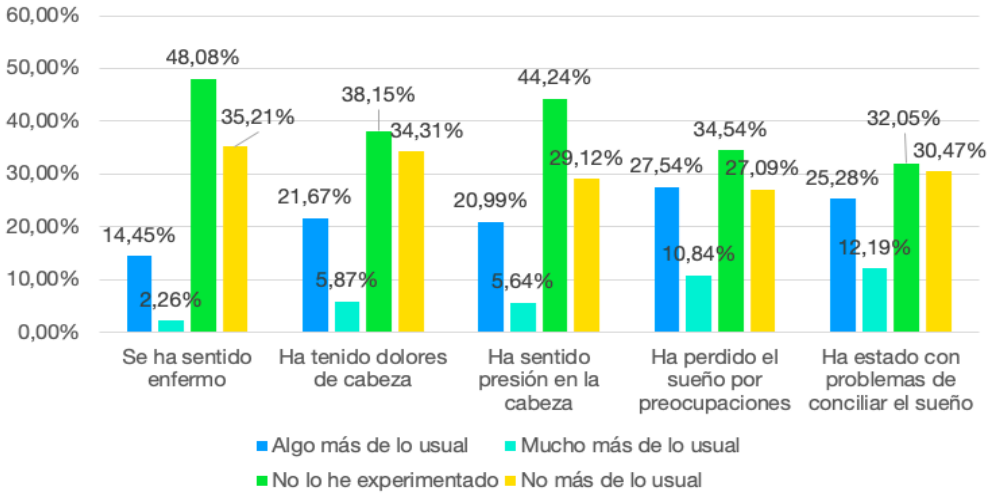
correspondiente a que se ha mantenido la misma productividad y que ha aumentado la percepción de productividad dando un 71% del total de la muestra, es un resultado positivo pues esta percepción mantienen una satisfacción laboral optima, lo que es igual a una buena salud mental de los teletrabajadores, por el contrario solo el 29% de ellos muestra que su percepción de productividad ha disminuido, a lo cual habrá que poner particular atención pues puede desencadenar una mala salud mental y con ello un mal rendimiento laboral.

3.1.2.4. Análisis de la percepción del teletrabajador con respecto a a la frecuencia de las sensaciones experimentadas en el teletrabajo

El análisis de los siguientes apartados de la pregunta uno sección 11 primera pregunta (S11P1) nos muestra netamente el estado del teletrabajador y las sensaciones que experimentan, la Figura 21 refleja los cinco primero apartados de la pregunta, donde en primera instancia la pregunta a referente a si se ha sentido enfermo a lo que la mayoría no lo ha experimentado con un 48,08%, no se han sentido así más de lo usual un 35,21%, algo más de lo usual, un 14,45% y una monitoria de mucho más de lo usual en un 2,26%, en el segundo apartado referente a si han tenido dolores de cabeza la mayoría no lo ha experimentado con un 38,15%, no se han sentido así más de lo usual un 34,31%, algo más de lo usual, un 21,67% y una monitoria de mucho más de lo usual en un 5,87%, en el tercer apartado referente a si han sentido presión en la cabeza la mayoría no lo ha experimentado con un 44,24%, no se han sentido así más de lo usual un 29,12%, algo más de lo usual, un 20,99% y una monitoria de mucho más de lo usual en un 5,64%, en el cuarto apartado referente a si han perdido el sueño por preocupaciones, la mayoría no lo ha experimentado con un 34,54%,algo más de lo usual un 27,54%, no se han sentido así más de lo usual un 27,09%, y una monitoria de mucho más de lo usual en un 10,84%, en el quinto apartado referente a si han estado con problemas de conciliar el sueño la mayoría no lo ha experimentado con un 32,05%, algo más de lo usual un 30,47%, no se han sentido así más de lo usual un 25,28%, y una monitoria de mucho más de lo usual en un 12,19%.

Figura 21

Percepción del teletrabajador de que tan frecuente ha experimentado las sensaciones en el desarrollo del teletrabajo apartados 1-5



Elaborado por: El autor

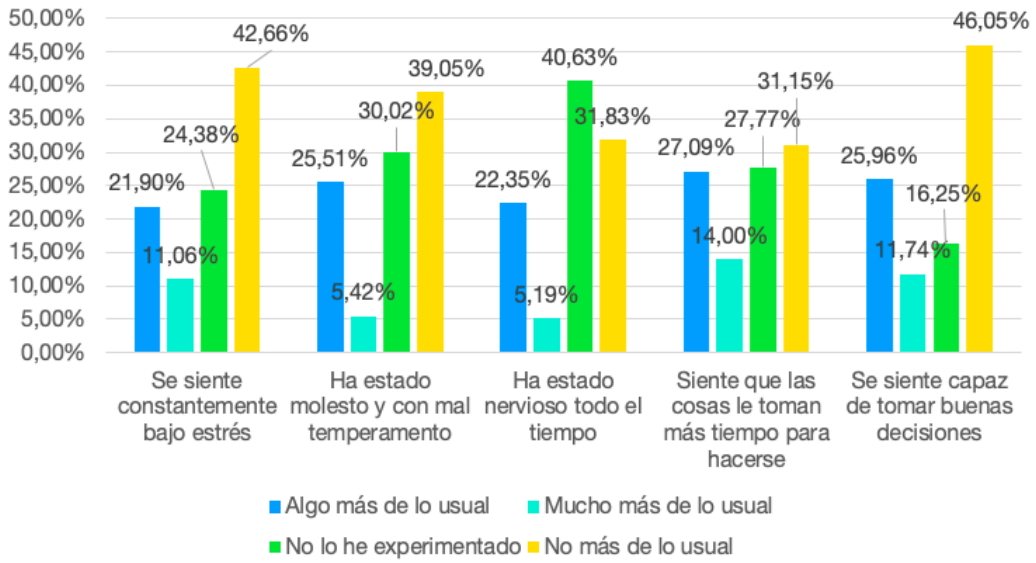
Con respecto a los cinco primeros apartados podemos decir que existe una respuesta positiva de la mayoría los teletrabajadores de la provincia de Pichincha en cuanto a sus sensaciones pues alrededor del 83,30% los teletrabajadores no han experimentado sentido enfermos o no más de los usual, el 72,46% no han tenido dolores de cabeza o no más de los usual, el 73,46% no han sentido presión en la cabeza o no más de los usual, el 61,63% no han perdido el sueño por preocupaciones o no más de los usual y el 62,53% no han tenido problemas para conciliar el sueño o no más de los usual. Por otro lado, se debe poner mucha atención respecto a aquellos que lo han experimentado estos problemas más de lo usual o muchos más de lo usual que van desde el 16,70% hasta el 37,47% de la muestra.

El análisis de los siguientes apartados de la pregunta uno sección 11 nos muestra netamente el estado del teletrabajador y las sensaciones que experimentan, la Figura 22 refleja los apartados que van del sexto al decimo de la pregunta, donde en primera instancia la pregunta a los teletrabajadores respecto ha si se siente constantemente bajo estrés, la mayoría no lo ha experimentado más de lo usual con un 42,66%, no lo ha experimentado un 24,38%, algo más de lo usual un 21,90%

y una monitoria de mucho más de lo usual en un 11,06%, en el segundo apartado referente a si ha estado molesto y con mal temperamento, la mayoría no lo ha experimentado más de lo usual con un 39,05%, no lo ha experimentado un 30,02%, algo más de lo usual un 25,51% y una monitoria de mucho más de lo usual en un 5,19%, en el tercer apartado referente a si han estado nerviosos todo el tiempo, la mayoría no lo ha experimentado con un 40,63%, no se han sentido así más de lo usual un 31,83%, algo más de lo usual un 22,35% y una monitoria de mucho más de lo usual en un 5,19%, en el cuarto apartado los teletrabajadores respecto ha si sienten que las cosas le toman más tiempo para hacer, la mayoría no lo ha experimentado más de lo usual con un 31,15%, no lo ha experimentado un 27,77%, algo más de lo usual un 27,09% y una monitoria de mucho más de lo usual en un 14%, en el quinto apartado los teletrabajadores respecto ha si se sienten capaces de tomar buenas decisiones, la mayoría no lo ha experimentado más de lo usual con un 46,05%, algo más de lo usual un 25,96%, no lo ha experimentado un 16,25%, y una monitoria de mucho más de lo usual en un 11,74%.

Figura 22

Percepción del teletrabajador de que tan frecuente ha experimentado las sensaciones en el desarrollo del teletrabajo apartados 6-10



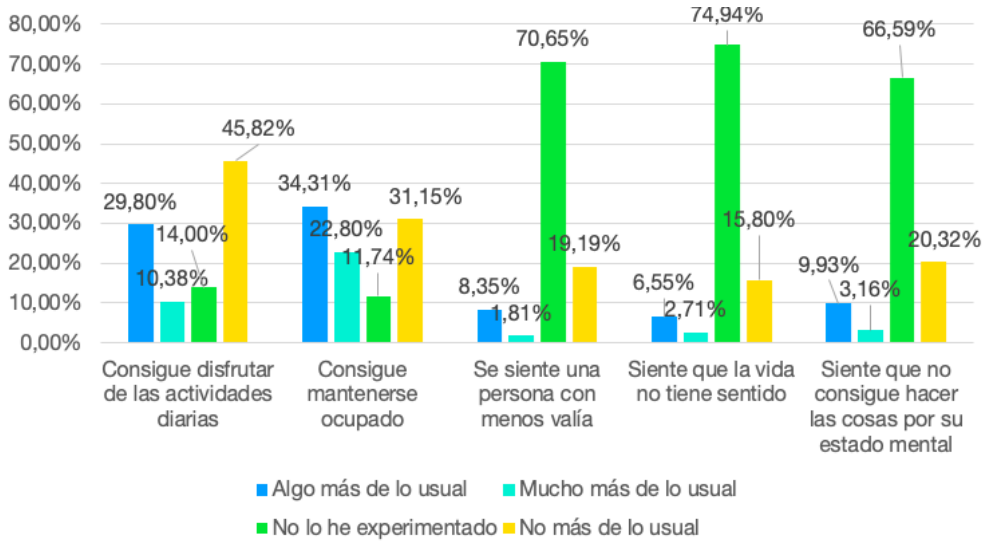
Elaborado por: El autor

Considerando los datos anteriores podemos decir que existe una respuesta positiva de la mayoría los teletrabajadores de la provincia de Pichincha en cuanto a sus sensaciones pues alrededor del 67,04% no sienten constantemente bajo estrés o no más de los usual, el 69,07% no han estado molesto y con mal temperamento o no más de los usual, el 72,46% no ha estado nervioso todo el tiempo o no más de los usual el, 58,92% no se siente que las cosas le toman más tiempo para hacerse o no más de los usual y el 62,30% no se siente capaz de tomar buenas decisiones o no más de los usual. Por otro lado, se debe poner mucha atención respecto a aquellos que lo han experimentado estos problemas más de lo usual o muchos más de lo usual que van desde el 27,54% hasta el 41,08% de la muestra.

Por último la Figura 23 refleja los apartados que van desde el once hasta el apartado quince donde se les pregunta los teletrabajadores respecto ha si consiguen disfrutar de las actividades diarias, la mayoría no lo ha experimentado más de lo usual con un 45,82%, algo más de lo usual un 29,80%, no lo ha experimentado un 14%, y una monitoria de mucho más de lo usual en un 10,38%, en el segundo apartado respecto a si consiguen mantenerse ocupado, la mayoría considera que algo más de lo usual un 34,31% no lo ha experimentado más de lo usual con un 31,15%, mucho más de lo usual en un 22,80% y una monitoria de no lo ha experimentado un 11,74%, en el tercer apartado referente a si se sienten una persona con menos valía, la mayoría no lo ha experimentado con un 70,65%, no se han sentido así más de lo usual un 19,19%, algo más de lo usual un 8,35% y una monitoria de mucho más de lo usual en un 1,81%, en el cuarto apartado referente a si sienten que la vida no tiene sentido, la mayoría no lo ha experimentado con un 74,94%, no lo ha experimentado más de lo usual un 15,80%, algo más de lo usual un 6,55% y una monitoria de mucho más de lo usual en un 2,71%, en el quinto apartado respecto a si se sienten que no consigue hacer las cosas por su estado mental, la mayoría no lo ha experimentado con un 66,59%, no más de lo usual un 20,32%, algo más de los usual un 9,93%, y una monitoria de mucho más de lo usual en un 3,16%.

Figura 23

Percepción del teletrabajador de que tan frecuente ha experimentado las sensaciones en el desarrollo del teletrabajo apartados 11-15



Elaborado por: El autor

Considerando los datos anteriores podemos decir que existe una respuesta positiva en los cuatro últimos apartados para la mayoría los teletrabajadores de la provincia de Pichincha, con respecto al primer apartado tienen una respuesta negativa en cuanto a sus sensaciones pues alrededor del 59,82% no sienten que consiguen disfrutar de las actividades diarias o no más de los usual, por otro lado el 57,11% consiguen mantenerse ocupado o mucho más de los usual, el 89,84% no se siente una persona con menos valía o no más de los usual, el 90,74% siente que la vida tiene sentido o mucho más de los usual y el 86,91% siente que consigue hacer las cosas por su estado mental o mucho más de los usual. Por otro lado, se debe poner mucha atención respecto a el primer apartado pues puede generar signos de estrés al no conseguir disfrutar de las actividades diarias por teletrabajo, además en los últimos cuatro apartados con respuestas negativas, es decir que han experimentado estos problemas más de lo usual o muchos más de lo usual que van desde el 9,26% hasta el 42,89% de la muestra.

3.1.3. Identificación del estado de las relaciones sociales de los teletrabajadores en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha

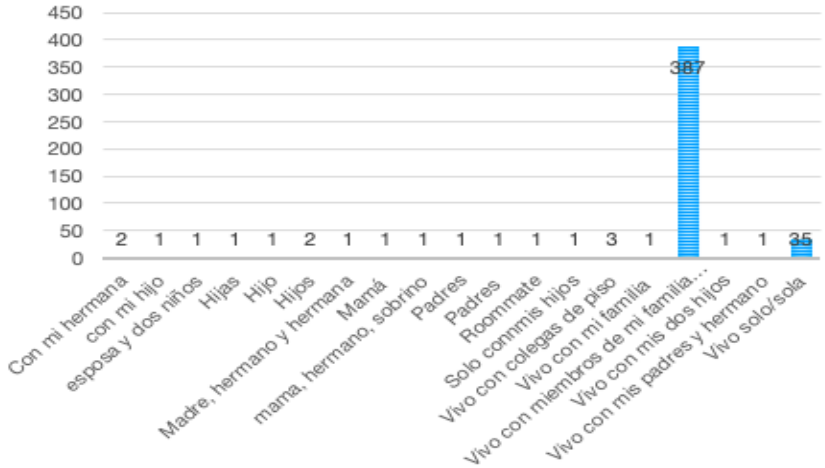
El tercer objetivo de investigación va relacionado a determinar el estado de las relaciones sociales en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha, para ello hemos considerado relacionarlo con las preguntas correspondientes a la incidencia de la edad en el teletrabajo, las personas con las que convive el teletrabajador, la extroversión del teletrabajador, las personas con las que tiene interacción social y la medida en que el teletrabajador cree que e teletrabajo ha causado problemas de coordinación de actividades con las personas con las que interactúa.

3.1.3.1. Análisis de las personas con las que convive el teletrabajador y su influencia en el teletrabajo

A partir de la pregunta S6P4 y como se muestra en la Figura 24, la mayoría de los teletrabajadores de la Provincia de Pichincha viven con los miembros de su familia (incluyendo su pareja) correspondiente al 87,36%, seguido de las personas que Viven solas correspondiente al 7,9%, finalmente el 4,74% restante de la muestra constituyen personas que viven solo con su hermana o hermano, solo con su hijo o hija, solo con su mama o con su papa, con compañeros de piso, etc.

Figura 24

Personas con las que vive el teletrabajador



Elaborado por: El autor

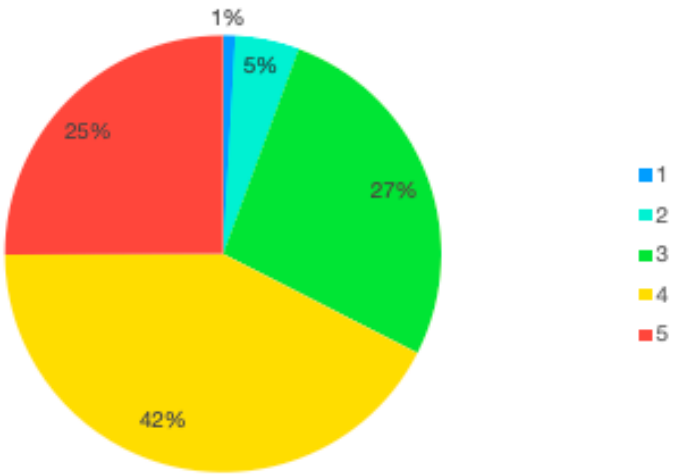
La emergencia sanitaria y el confinamiento ha alterado los rituales sociales como los gestos formales de saludo y afecto, peor por otro lado a llevado a que el núcleo familiar se haga más fuerte tomando en cuenta de cuentas personas conviven en casa y con las que pueda interactuar, las practicas sociales logran subvertir la precariedad emocional, mejorar la satisfacción y a mejorar el desempeño laboral, y por le contrario puede ser un caso critico de analizar si no se tienen personas con quien interactuar en casa (Sierra, 2020). Bajo esta premisa, la mayoría de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha, tienen con quien convivir dentro de casa lo que es un dato positivo considerando que es el 92,1% de la muestra estudiada, por el contrario, hay que tener especial atención en aquellos que conforman el 7,9% pues pueden dar varias desventajas en estas condiciones.

3.1.3.2. Análisis de la extroversión del teletrabajador y la relación con las relaciones sociales

De los teletrabajadores de la provincia de Pichincha encuestados si observamos la pregunta S6P6, correspondiente a la Figura 25, que analiza la Extroversión del teletrabajador es decir si maneja una buena comunicación o tiene alta sociabilidad en la escala del 1 al 5 podemos darnos cuenta que la mayoría considera que tiene desarrollada esta habilidad pero no totalmente correspondiente al 42%, seguido de ello aquellos teletrabajadores que consideran que tienen esta habilidad a un nivel intermedio corresponden al 27% de la muestra, además aquellos teletrabajadores que creen que tienen esta habilidad totalmente desarrollada corresponde al 27%, por otro lado los teletrabajadores que creen que tienen desarrollada poca esta habilidad corresponden a el 5% y solo el 1% piensa no tiene esta habilidad.

Figura 25

Percepción de el nivel de extroversión de los teletrabajadores.



Elaborado por: El autor

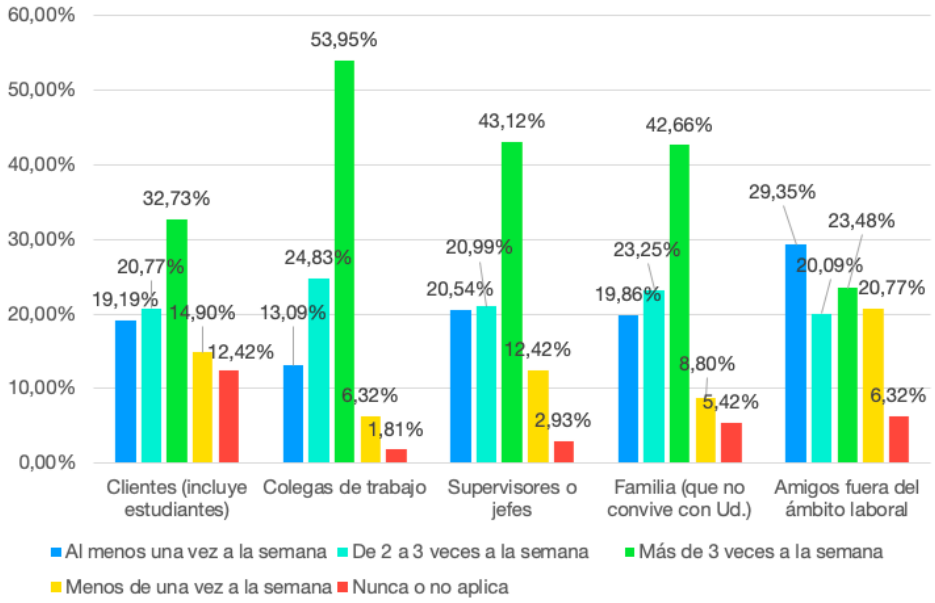
La extroversión se puede definir como un rasgo, una característica o una habilidad que se relaciona fuertemente con las personas enérgicas, vivas, activas, estimulantes y sobre todo que tienen su fuerte en relaciones sociales (Judge etc al., 2002). Pero como menciona Clark (2012) las personas que tienden a ser extrovertidas no tienen actitudes significativas hacia las modalidades de teletrabajo, pues características de personas extrovertidas son demandadas y muy importantes para el éxito del teletrabajador tanto en el habitó laboral como social. En concordancia con esto podemos decir que la mayoría de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha consideran que son extrovertidos correspondiente a aquellos que consideran que: tienen esta habilidad a un nivel intermedio, tienen la habilidad desarrollada y aquellos que tienen totalmente desarrollada esta habilidad, con un 94% lo que significa bajo esta premisa que, la mayoría de teletrabajadores de la Provincia de Pichincha tienen características exitosas tanto en el ámbito social como laboral, por otro lado hay que poner atención a aquellos que no se consideran poco o introvertidos.

3.1.3.3. Análisis de las personas con las que tiene interacción social el teletrabajador

En la pregunta S9P1 y sintetizada en la Figura 26 se ven reflejadas las personas con las que el teletrabajador de la provincia de Pichincha tienen interacción social diaria ya sea interacción presencial o vía web, donde se puede evidencia que considerando los clientes (incluyendo estudiantes si fuese profesor) en su mayoría interacciona más de 3 veces a la semana con un 32,73%, de 2 a 3 veces a la semana un 20,77%, al menos una vez a la semana un 19,19%, menos de una vez a la semana un 14,90% y una minoría de nunca tener una interacción social con los clientes del 12,42%, así mismo la mayoría de los teletrabajadores que interaccionan con los colegas de trabajo más de 3 veces a la semana corresponden al 53,95%, de 2 a 3 veces a la semana un 24,83%, al menos una vez a la semana un 13,09%, menos de una vez a la semana un 6,32% y una minoría de nunca tener una interacción social con sus colegas de trabajo del 1,81%, considerando la interacción de los teletrabajadores con sus supervisores o jefes más de 3 veces a la semana corresponden al 43,12%, de 2 a 3 veces a la semana un 20,99%, al menos una vez a la semana un 20,54%, menos de una vez a la semana un 12,42% y una minoría de nunca tener una interacción social con sus supervisores o jefes del 2,93%, considerando la interacción de los teletrabajadores con sus familiares (que no conviven con los teletrabajadores) más de 3 veces a la semana corresponden al 42,66%, de 2 a 3 veces a la semana un 23,25%, al menos una vez a la semana un 19,86%, menos de una vez a la semana un 8,80% y una minoría de nunca tener una interacción social con sus supervisores o jefes del 5,42%, finalmente considerando la interacción de los teletrabajadores con sus amigos fuera del ámbito laboral, la mayoría al menos una vez a la semana interacciona con un 29,35%, más de 3 veces a la semana un 23,48%, menos de una vez a la semana un 20,77%, de 2 a 3 veces a la semana un 20,09% y una minoría considera que nunca interacciona con sus amigos fuera del ámbito laboral en un 6,32%.

Figura 26

Personas con las que el teletrabajador tiene interacción social



Elaborado por: El autor

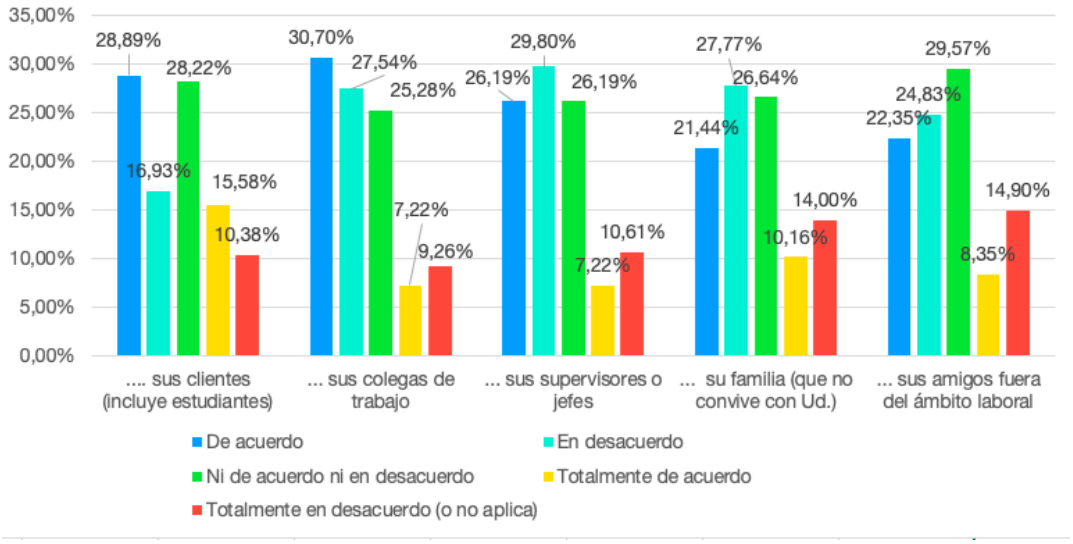
Tomando en cuenta las estadística anteriormente mencionadas podemos decir que la mayoría de las interacciones de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha se da entre los colegas de trabajo más de 3 veces a la semana con un 53,95%, seguido de sus supervisores con un 42,12%, pues demuestra que los teletrabajadores tienen más interacción social con las personas de su área laboral, y menos con los familiares que no conviven con ellos, además de la poca interacción que existe entre los amigos fuera del ámbito laboral, es decir las horas de socialización diaria del teletrabajador se centra más con los colegas del trabajo y sus supervisores y en un menor porcentaje a los familiares o amigos fuera del ámbito laboral, lo que puede acarrear dependencia laboral, estrés laboral y desencadenar problemas para la salud mental. Pues como menciona Gądecki y sus colegas (2018), debe existir un tiempo para equilibrar la vida del teletrabajador que combina la vida familiar, la vida laboral y el tiempo libre para uno mismo.

3.1.3.4. Análisis de la medida en que el teletrabajador cree que el teletrabajo ha causado problemas de coordinación de actividades con las personas con las que interactúa

Si analizamos la pregunta S9P2 y la Figura 27 que corresponde a la medida en la que el teletrabajador cree que ha causado problemas de coordinación de actividades con las diversas personas con las que interactúa dentro del primer apartado podemos darnos cuenta que la mayoría de los teletrabajadores están de acuerdo que sus clientes (incluyendo estudiantes si fuesen profesores) han causado problemas de coordinación con un 28,89%, el 28,22% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 16,93% en desacuerdo, el 15,58% totalmente de acuerdo, y tan solo el 10,38% esta totalmente en desacuerdo o no aplica, por otro lado centrándose los colegas de trabajo y si el teletrabajo ha causado problemas de coordinación de actividades con ellos, la mayoría esta de acuerdo en un 30,70%, el 27,54% en desacuerdo, el 25,28% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,26% totalmente en desacuerdo o no aplica y tan solo el 7,22% totalmente de acuerdo, el tercer apartado nos muestra la perspectiva del teletrabajador y los problemas que le ha causado el teletrabajo para coordinar actividades con sus supervisores, así en su mayoría el 29,80% esta en desacuerdo, un 26,19% esta de acuerdo y otro 26,19% similar no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 10,61% esta totalmente en desacuerdo o no aplica y finalmente un 7,22% totalmente de acuerdo, el cuarto apartado nos muestra la perspectiva del teletrabajador y los problemas que le ha causado el teletrabajo para coordinar actividades con su familia que no vive con el, así en su mayoría el 27,77% esta en desacuerdo, un 26,64% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 21,44% este de acuerdo, un 14,00% esta totalmente en desacuerdo o no aplica y finalmente un 7,22% totalmente de acuerdo y el quinto y ultimo apartado nos muestra la perspectiva del teletrabajador y los problemas que le ha causado el teletrabajo para coordinar actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral, así en su mayoría el 29,57% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 24,83% esta en desacuerdo, el 22,35% este de acuerdo, un 14,90% esta totalmente en desacuerdo o no aplica y finalmente un 8,35% totalmente de acuerdo.

Figura 27

Medida en que el teletrabajador cree que el teletrabajo ha causado problemas de coordinación de actividades con las personas con las que interactúa.



Elaborado por: El autor

Con todo lo anterior mencionado podemos decir que los teletrabajadores tienen una respuesta positiva y en otras negativa en cuanto a la disposición de tiempo para la coordinación de actividades por el teletrabajo, pues tanto para los clientes como para los colegas de trabajo es obvio que el distanciamiento cause este tipo de inconvenientes es decir para el teletrabajo su labor desde casa están desacuerdo y totalmente en desacuerdo entre el 44,47% y el 37,92%, por otro lado el resultado es positivo pues muestran coordinar actividades con supervisores o jefes, familiares y amigos fuera de lo laboral no muestra problemas por el desarrollo del teletrabajo, lo que no solo demuestra que los teletrabajadores no pierden la comunicación con sus superiores sino que también puede coordinar actividades con sus familiares y con sus amigos. Como menciona Gądecki y sus colegas (2018), el desarrollo de diversas herramientas tecnológicas nos permite un estilo de trabajo más fácil pero a la vez nos hacen completamente independientes, es decir en su mayoría los teletrabajadores pueden dar tiempo a otras actividades por más pequeño que pueda ser, lo que significa que podemos pasar tiempo en el trabajo junto a miembros del hogar como con amigos simultáneamente lo que es un beneficios emocional y mental.

3.1.4. Identificación de las relaciones entre recursos, la salud mental y las relaciones sociales que tienen los teletrabajadores en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha

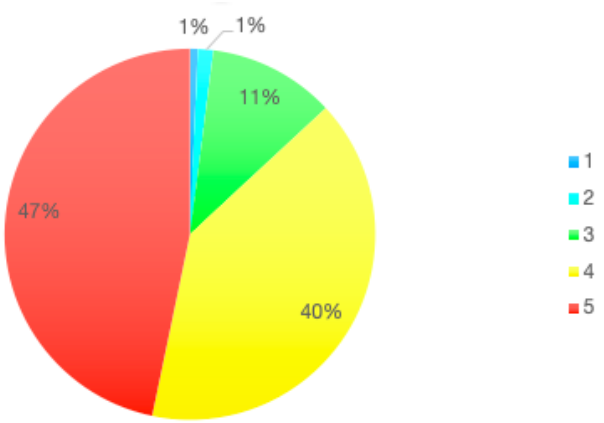
El cuarto y ultimo objetivo de investigación va direccionado a establecer las relaciones entre recursos, la salud mental y las relaciones sociales en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha, para ello hemos considerado relacionarlo con las preguntas correspondientes a el tiempo que las personas llevan en casa, la relación entre el tipo de la organización a la que pertenece, la relación entre el sector donde labora, la experiencia previa a el desarrollo de teletrabajo actual, la medida en la que el teletrabajador cree que tiene habilidades o competencias y el nivel de acuerdo con que algunas características que se aplican a su forma actual de teletrabajo.

3.1.4.1. Análisis de la medida en la que el teletrabajador cree que tiene autonomía para hacer las cosas y organización en el trabajo

De acuerdo las preguntas S6P8 y a los resultados presentados en la Figura 28, que detalla la percepción que tiene el teletrabajador con su autonomía para hacer las cosas podemos ver en la escala del 1 al 5 podemos darnos cuenta que la mayoría considera que tiene desarrollada esta habilidad con un 47%, seguido de ello aquellos teletrabajadores que consideran que tienen esta habilidad pero no totalmente corresponden al 40% de la muestra, además aquellos teletrabajadores que creen que tienen desarrollada a un nivel intermedio esta habilidad corresponde al 11%, por otro lado los teletrabajadores que creen que tienen desarrollada poca esta habilidad corresponden a el 1% y también el 1% piensa no tiene esta habilidad.

Figura 28

Percepción que tiene el teletrabajador de su autonomía para hacer las cosas



Elaborado por: El autor

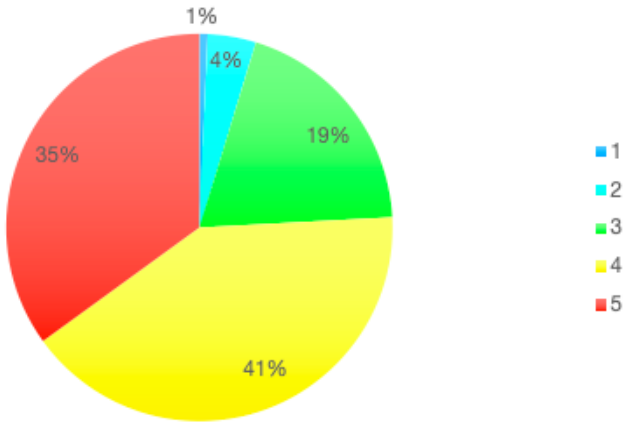
Existe un efecto positivo con respecto al teletrabajo pues en su mayoría gira en torno a la reducción de presión laboral, conflictos de roles y sobre todo mayor autonomía en el trabajo, pues para un mejor desarrollo de teletrabajo es fundamental que los teletrabajadores tengan autonomía para hacer las actividades que requiere el trabajo, además de que el teletrabajo le brindará una mayor autonomía laboral (Sardeshmukh et al., 2012). Con lo que nos menciona Sardeshmmukh podemos decir que los teletrabajadores de la Provincia de Pichincha en su mayoría tienen una respuesta positiva ante la autonomía para hacer las cosas correspondientes al 87% lo que mejora su salud mental, organización de recursos y de relaciones sociales, por otro lado, hay que poner atención al 13% que tiene media a baja autonomía para hacer las cosas pues puede acarrear problemas laborales, sociales o mentales.

Además si revisamos la pregunta S6P9 y los resultados presentados en la Figura 29, que detalla la percepción que tiene el teletrabajador de su organización (alta estructuración de las tareas, definiendo formas, modos y tiempos para las mismas), en la escala del 1 al 5 podemos darnos cuenta que la mayoría considera que tiene desarrollada esta habilidad pero no del todo con un 41%, seguido de ello aquellos teletrabajadores que consideran que tienen esta habilidad totalmente corresponden

al 35% de la muestra, además aquellos teletrabajadores que creen que tienen desarrollada a un nivel intermedio esta habilidad corresponde al 19%, por otro lado los teletrabajadores que creen que tienen desarrollada poca esta habilidad corresponden a el 4% y solo el 1% piensa no tiene esta habilidad.

Figura 29

Percepción que tiene el teletrabajador de su organización



Elaborado por: El autor

La forma de organizarse de un teletrabajador será crucial para determinar el éxito o fracaso del mismo, ya que al estar conviviendo en casa se presentan circunstancias dentro del circulo familiar así como deberes laborales, y el equilibrar estos dos, además la organización de las tareas dentro del trabajo deben ser consideradas, estructuradas y ordenas con tiempos llevando a un balance laboral y familiar (Gądecki et al., 2018). Con relación a ello podemos decir que el 76% de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha consideran que tienen esta habilidad desarrollada o totalmente desarrollada con ello podemos decir que llevan y llevaran un mejor desarrollo de teletrabajo, así como un balance entre lo laboral y familiar, mejorando además la salud mental, las relaciones sociales y el manejo de recursos, por otro lado, se debe considerar el 24% restante pues podría desencadenar problemas para el teletrabajador.

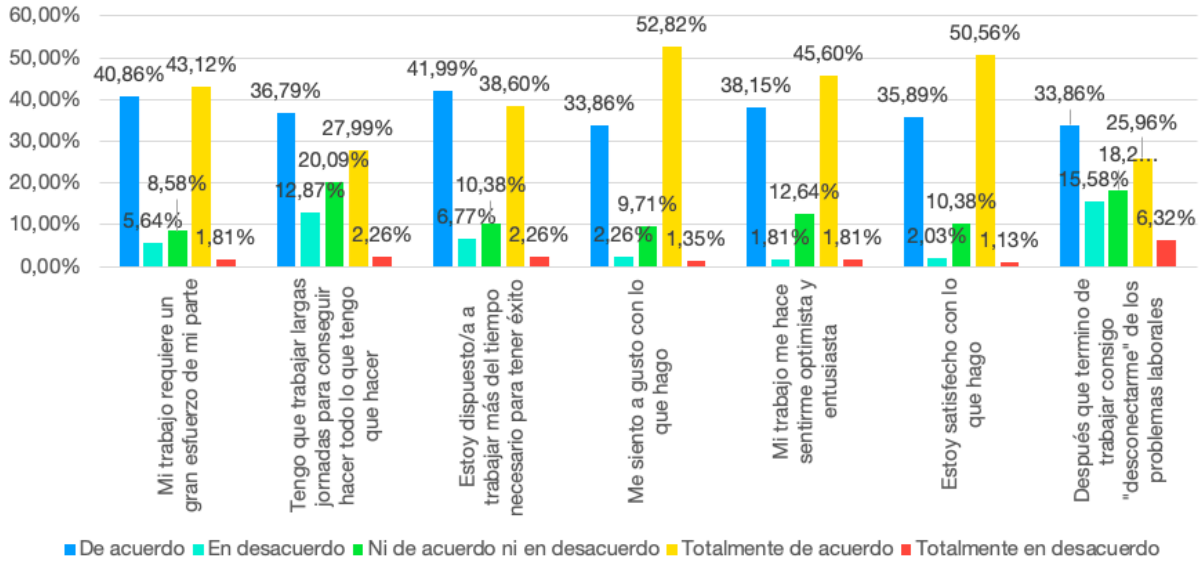
3.1.4.2. Análisis de el nivel de acuerdo con algunas características que se aplican a su forma actual de teletrabajo

Partiendo de la pregunta S8P1 y en el análisis de la Figura 30, se ven detalladas los apartados de el nivel de acuerdo de algunas de las características que se aplican al teletrabajo, de ello en el primer apartado podemos ver que en su mayoría el teletrabajador considera que esta totalmente de acuerdo que su trabajo requiere un gran esfuerzo de su parte en un 43,12%, 40,86% esta de acuerdo, tan solo el 8,58% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 5,64% esta en desacuerdo y tan solo el 1,81% esta totalmente en desacuerdo, el segundo apartado podemos ver que en su mayoría el teletrabajador considera que esta de acuerdo que tienen que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tengo que hacer en un 36,79%, el 27,99% esta totalmente de acuerdo, el 20,09% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 12,87% esta en desacuerdo y tan solo el 2,26% esta totalmente en desacuerdo, el tercer apartado podemos ver que en su mayoría el teletrabajador considera que esta de acuerdo en estar dispuesto/a a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito en un 41,99%, el 38,60% esta totalmente de acuerdo, el 10,38% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 6,77% esta en desacuerdo y tan solo el 2,26% esta totalmente en desacuerdo, en el cuarto apartado podemos ver que en su mayoría el teletrabajador considera que esta totalmente de acuerdo en sentirse a gusto con lo que hace en un 52,82%, el 33,86% esta de acuerdo, tan solo el 9,71% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 2,26% esta en desacuerdo y tan solo el 1,35% esta totalmente en desacuerdo, en el quinto apartado podemos ver que en su mayoría el teletrabajador considera que esta totalmente de acuerdo en que su trabajo le hace sentirse optimista y entusiasta en un 45,60%, el 38,15% esta de acuerdo, el 12,64% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 1,81% esta en desacuerdo y también el 1,81% esta totalmente en desacuerdo, en el sexto apartado podemos ver que en su mayoría el teletrabajador considera que esta totalmente de acuerdo en que esta satisfecho con lo que hace en un 50,56%, el 35,89% esta de acuerdo, el 10,38% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 2,03% esta en desacuerdo y tan solo el 1,13% esta totalmente en desacuerdo y el séptimo y ultimo apartado nos muestra que en su mayoría el teletrabajador considera que esta de acuerdo en que después que termina de trabajar consigue

"desconectarse" de los problemas laborales en un 33,86%, el 25,96% esta totalmente de acuerdo, el 18,2% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 15,58% esta en desacuerdo y tan solo el 6,32% esta totalmente en desacuerdo.

Figura 30

Nivel de acuerdo de los teletrabajadores con algunas características que se aplican con la forma actual de teletrabajo.



Elaborado por: El autor

Analizando los datos anteriores podemos decir que existe una respuesta positiva por parte de los teletrabajadores pues en su mayoría están de acuerdo y totalmente de acuerdo que va desde el 59,82% hasta el 86,68% en que sienten que su trabajo requiere un gran esfuerzo de su parte un 83,97%, tienen que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tienen que hacer un 64,79%, están dispuestos a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito 80,59%, se siento a gustos con lo que hacen un 86,68%, su trabajo les hace sentirse optimistas y entusiastas un 83,75%, están satisfecho con lo que hacen un 86,46% y después que terminan de trabajar consiguen "desconectarse" de los problemas laborales un 59,82%, lo que nos muestra que los teletrabajadores tienen un arduo trabajo pero también les apasiona lo que hacen además de tener esa satisfacción laboral,

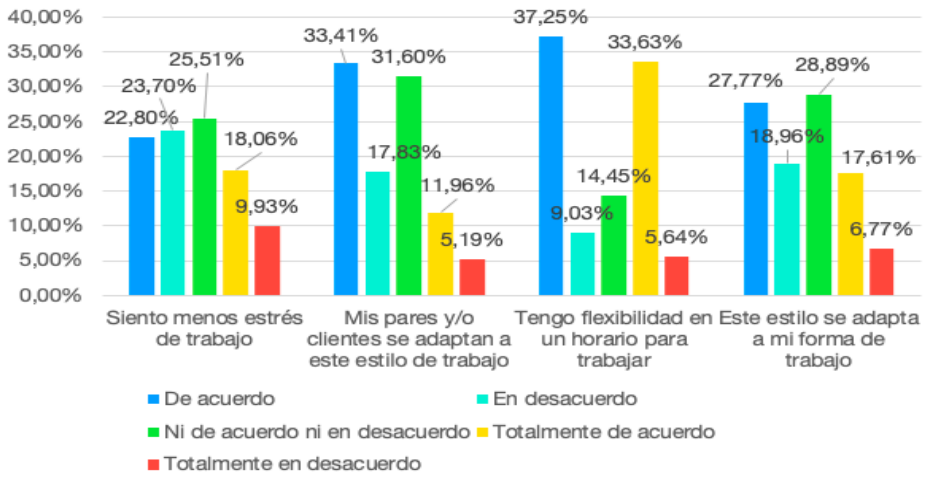
optimismo, etc. Que puede ser un signo de una buena salud mental, relaciones sociales y buen manejo de recursos.

3.1.4.3. Análisis de la medida en la que el teletrabajador está de acuerdo con los beneficios del teletrabajo

Finalmente, si analizamos la pregunta S8P3 y la Figura 31 que analiza la medida en la que el teletrabajador cree que está de acuerdo con los beneficios del teletrabajo. dentro del primer apartado podemos darnos cuenta que la mayoría de los teletrabajadores están no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que sienten menos estrés de trabajo con un 25,51%, el 23,70% esta en desacuerdo, el 22,80% esta de desacuerdo, el 18,06% totalmente de acuerdo, y tan solo el 9,93% esta totalmente en desacuerdo, por otro lado centrándose en si sus pares y/o clientes se adaptan a este estilo de trabajo, la mayoría esta de acuerdo en un 33,41%, el 31,60% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 17,83% esta en desacuerdo, el 11,96% esta totalmente de acuerdo y tan solo el 5,19% esta totalmente en desacuerdo, el tercer apartado nos muestra la perspectiva del teletrabajador y si tiene flexibilidad en su horario para trabajar, así en su mayoría el 37,25% esta de acuerdo, un 33,63% esta totalmente de acuerdo y otro 14,45% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 9,03% esta en desacuerdo y finalmente un 5,64% esta totalmente en desacuerdo y el cuarto apartado nos muestra la perspectiva del teletrabajador con respecto a si este estilo se adapta a su forma de trabajo, así en su mayoría el 28,89% no esta ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 27,77% esta de acuerdo, el 18,96% esta en desacuerdo, un 17,61% esta totalmente de acuerdo y finalmente un 6,77% esta totalmente en desacuerdo.

Figura 31

Medida en la que el teletrabajador está de acuerdo con los beneficios del teletrabajo.



Elaborado por: El autor

Con todo lo anterior mencionado podemos decir que la mayoría de los teletrabajadores muestran una respuesta positiva a las preguntas que van desde el 40,86% al 70,88%, si sienten menos estrés de trabajo corresponde al 40,86%, sus pares y/o clientes se adaptan a este estilo de trabajo un 45,37%, si el teletrabajador y si tiene flexibilidad en su horario para trabajar un 70,88%, si su perspectiva del teletrabajador con respecto a si este estilo se adapta a su forma de trabajo 45,37%. Se puede evidenciar que la salud mental, las replicones sociales y los recursos para le teletrabajo van en mejora con estos resultados pues sienten menos estrés, los clientes pares se están adaptando al estilo de trabajo, así como el teletrabajador mismo y tienen flexibilidad de horarios, características que ayudan al teletrabajador a reducir problemas mentales, emocionales, etc.

3.2. Discusiones

Si analizamos investigaciones similares respecto a las características de los teletrabajadores, podemos ver que en muchas se resaltan mas características positivas del teletrabajo, destacando la flexibilidad que aporta en cuestión de: transporte, implicaciones estratégicas, etc. (Offstein et al., 2010), además de la transferencia de conocimiento e información en el teletrabajo es mas rápida, generando un impacto significativo en los resultados del trabajo, satisfacción laboral, identificación organizacional, identidad y por otro lado también puede darse sentimientos de aislamiento (Taskin, 2010), con la llegada de la pandemia las características de los trabajadores se han transformado, la digitalización ha facilitado la transferencia de información y resolución de actividades a través de la web, ha reducido la congestión, y el estrés generado por ello, el desarrollo tecnológico de las ultimas décadas ha mejorado los recursos necesarios para el desarrollo del teletrabajo, lo que he generado que las organizaciones se preocupen por le bienestar físico y psicológico de los teletrabajadores, pero es claro que las características que presenten los teletrabajadores dependerán de cada empresa u organización (Weller, 2020). De acuerdo con la pregunta de investigación, la hipótesis será de tipo descriptiva. Considerando que “las hipótesis descriptivas generalmente establecen la existencia, el tamaño, forma o distribución de alguna variable. Puede contener solo una variable, como también pueden referirse a varias variables o grupos. La hipótesis descriptiva es una predicción comprobable que revela lo que espera en su estudio” (Cooper, 2018, pág. 58), las hipótesis son las siguientes:

Las características del teletrabajo en la situación de aislamiento son: insuficiencia de recursos necesarios para laborar y falta de retroalimentación óptima entre los jefes y el personal, esta hipótesis se pudo refutar pues según los datos obtenidos los teletrabajadores consideran que tienen un lugar especifico dentro de su hogar para realizar teletrabajo, disponen de toda la información para hacer su trabajo, tienen autoridad suficiente para tomar decisiones en el trabajo, consideran que sus actividades y responsabilidades están claramente definidas, su jefe se preocupa

por su bienestar y que no le hace falta nada, además si consideramos netamente los recursos físicos la mayoría de los teletrabajadores opinan positivamente acerca de tener todos los equipos que necesitan para poder hacer su trabajo, reciben retroalimentación y tienen seguimiento de su trabajo. Dentro de las estas estrategias para la promoción de las buenas practicas del teletrabajo luego de haber estudiado los elementos básico para el desarrollo del teletrabajo dependiendo de el tipo de trabajo, la determinación de recursos que son necesarios para el desarrollo optimo del teletrabajo considerando implementación, equipamiento, tiempos y funcionamiento (Junta de Andalucía, 2010). Como se mencionó en la muestra la mayoría de encuestados pertenecían al sector de la educación en el ámbito publico. Se dispone que el personal docente y administrativo del SNE (Sistema Nacional de Educación) debe continuar con la modalidad de teletrabajo, además de que tendrá un control y seguimiento de control de registro de actividades en su labor de teletrabajo (Ministerio de Educación, 2020b). Por otro lado, como está escrito en el Acuerdo Ministerial N. MDT - 2020 – 078, el Ministerio del Trabajo declara en el Art 4.- que el teletrabajador será el responsable de la custodia y cuidado de los equipos y herramientas (recursos), para el desarrollo del teletrabajo (Ministerio del Trabajo, 2020). Con ello podemos decir que el Ministerio del Trabajo y las instituciones a las que pertenece el teletrabajador se ha enfocado en velar por los recursos del teletrabajador de la provincia de Pichincha.

Otra hipótesis que se tenia fue acerca de la insuficiencia de las herramientas que promuevan la salud mental del teletrabajador, esta hipótesis puede ser parcialmente correcta, pues existen más características positivas y menos negativas dentro de los resultados obtenidos en la encuesta sobre la salud mental, pues muchos teletrabajadores de la provincia de Pichincha tienen características positivas como la automotivación optima, o que tienen una percepción de productividad alta haciendo teletrabajo, y al momento de analizar las sensaciones que experimenta el teletrabajador dentro del teletrabajo, podemos darnos cuenta que su estado físico mental (dolores de cabeza, percepción de enfermedad) no ha experimentado muchas perturbaciones, pero se ve que existe una ligera deficiencia en cuanto a niveles de estrés, estado emocional, capacidad de concentración,

perdida de sueño, y disfrute de las actividades diarias. Aquellas instituciones que han aplicado la modalidad de teletrabajo lo hicieron como respuesta desde los gobiernos hasta las empresas u organizaciones en cuanto a la prevención de riesgos laborales por contagio fue la implementación de teletrabajo, a pesar de ello no solo debe existir equipo de protección individual (EPI), sino también un monitoreo continuo de los efectos de riesgos psicosociales como consecuencia de la situación que ha generado el COVID-19, la carga laboral, situaciones familiares que pueden afectar a la salud mental y física de los teletrabajadores (Benavides, 2020).

Como última hipótesis existen más horas de trabajo de lo habitual y el teletrabajo sin libertad de distracciones para los teletrabajadores, esta hipótesis es correcta pues como se mostró en los resultados los teletrabajadores consideraban que con la modalidad de teletrabajo se requiere un gran esfuerzo de su parte, además tienen que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tienen que hacer como se evidenciaba en la Figura 30, además si consideramos la respuesta de los teletrabajadores con respecto a la frecuencia con las que se distrae por causa de la familia durante el teletrabajo, en su mayoría si se distraen a causa de su familia ya sea en raras ocasiones hasta frecuentemente. Las investigaciones realizadas hasta la fecha destacan que existe una gran importancia hacia las diferencias individuales del teletrabajador y su satisfacción ya que existen características en el teletrabajador y que influyen en su desempeño como la disciplina, la carga laboral y distracciones en el hogar, lo que indicará si son o no teletrabajadores satisfechos (Smith et al., 2018).

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Con toda la información presentada y el análisis de los resultados, presentaremos las siguientes conclusiones:

Correspondiente al primer objetivo de investigación determinar la existencia de recursos para el teletrabajo en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha, podemos concluir que una de las características de los teletrabajadores es que la mayoría tienen un nivel de estudios de posgrado correspondiente a una maestría o especialización 44% (195 personas), un nivel de estudios universitario correspondiente al 34% (151 personas) y un nivel de posgrado del 17% (75 personas), lo que nos dice que en su mayoría han realizado labores frente a un computador y muy probablemente tengan recursos para teletrabajo. En cuanto al espacio que tiene el teletrabajador dentro de su hogar, podemos concluir que en su mayoría los teletrabajadores cuentan con un espacio específico para el teletrabajo correspondiente al 75% (332 personas), un 2% algo similar a un espacio específico (9 personas). Por otro lado, los teletrabajadores consideran que disponen de toda la información para hacer su trabajo con un nivel de aceptación de un 83,97% (372 personas), además tienen autoridad suficiente para tomar decisiones en el trabajo que hace en un 89,84% (398 personas), asimismo los teletrabajadores consideran que sus actividades y responsabilidades están claramente definidas con un nivel de aceptación de 95,26% (422 personas), acercándonos netamente a la opinión de los teletrabajadores en cuento a si su jefe se preocupa por su bienestar y que no le hace falta nada, tienen una respuesta positiva el 74,27% (329 personas), si consideramos netamente los recursos físicos la mayoría de los teletrabajadores opinan positivamente acerca de tener todos los equipos que necesitan para poder hacer su trabajo correspondiente al 79,46% (352 personas), por otro lado consideran positivamente con un 83,52% (370 personas) que reciben retroalimentación y tengo seguimiento de su trabajo. En definitiva, existe una respuesta positiva promedio de parte de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha de que cuentan con los recursos necesarios para el teletrabajo en condiciones de COVID-19 correspondiente al 84,17% (373 personas).

Se concluye que la salud mental de los teletrabajadores de la provincia de Pichincha que trabajan en condiciones de COVID-19 en cuanto a las condiciones asociadas al genero tiene influencia en el teletrabajo a pesar de que la cifra de teletrabajadores es 50% hombres y 50% mujeres (221 personas aproximadamente) la literatura nos dice que las mujeres tienen más carga familiar sumada a la laboral. Además si consideramos la respuesta de los teletrabajadores con respecto a la frecuencia con las que se distrae por causa de la familia durante el teletrabajo, podemos concluir que en su mayoría si se distraen a causa de su familia ya sea en raras ocasiones hasta frecuentemente correspondiente al 95% (421 personas), lo que puede ser perjudicial para la salud mental de los teletrabajadores, así mismo tomando en cuenta la automotivación del teletrabajador en relación con la capacidad de concentración y realización de actividades sin que dependa de otros existe una respuesta positiva del 83% (368 personas). Por otro lado, como expresa la literatura tener un hijo dentro de casa y realizar teletrabajo implica una carga familiar más pesada que puede se una desventaja para la carga laboral, por ello vemos que el 50% (222 personas) si tienen hijo y viven con ellos y un 8% (35 personas) tiene hijos, pero no viven con ellos, además de la mayoría de este 58% (257 personas) de teletrabajadores con hijos los tienen en edad escolar es decir que van desde los 7 años en adelante correspondiente el 63,77% (164 personas), pueden tener más facilidad de encontrar un espacio para el desarrollo profesional.

Por otra parte, al tomar en cuenta la percepción de productividad de los teletrabajadores en su trabajo vemos que en su mayoría piensan que han mantenido la misma productividad y que ha aumentado la percepción de productividad, correspondiente al 71% del total de la muestra (es decir 315 personas). Por último, si nos acercamos a la percepción del teletrabajador con respecto a la frecuencia de las sensaciones experimentadas donde se analizaron sensaciones físicas laborales, estrés laboral, estados de animo, emociones laborales, motivación laboral en el teletrabajo, donde existe una respuesta positiva promedio con respecto a una salud mental optima para el teletrabajador correspondiente al 71,17% (es decir 315 personas). En síntesis, podemos decir que existen más características positivas y menos negativas, como es la proporción con

respecto al genero de los teletrabajadores de 50/50 donde se debe poner más atención a las mujeres que tienen hijos viviendo con ellas o a las distracciones a causa de su familia. Por otro lado, las características positivas como la automotivación optima o que la mayoría de personas que tienen hijos los tienen en edad escolar, tienen una percepción de productividad alta haciendo teletrabajo y se tienen más respuestas positivas de las sensaciones que experimenta el teletrabajador dentro del teletrabajo, es decir existe una respuesta positiva promedio con respecto a una salud mental optima.

El estado de las relaciones sociales en condiciones de COVID-19 para los teletrabajadores de la provincia de Pichincha existe un conjunto de característica positivas como incidencia de la edad en las relaciones sociales pues según la literatura y el análisis realizado pues la mayoría de los teletrabajadores se encuentra dentro de la edad donde se dan relaciones sociales activas tanto en el núcleo familiar como en redes sociales a través de internet correspondiente a 27 y 50 años. Además, si consideramos a las personas con las que convive el 92,1% (408 personas) con miembros de su familia manteniendo relaciones sociales activas, se determinó que la mayoría de la muestra de teletrabajadores son extrovertidos. Así la medida en que el teletrabajador cree que el teletrabajo no ha causado problemas de coordinación de actividades da una respuesta positiva en cuanto a jefes y familiares lo que se considera como relaciones sociales optimas para el teletrabajador según la literatura, para finalizar hay que poner mucha atención a la percepción de interacción social en modalidad de teletrabajo pues la mayoría considera que se da más con sus colegas de trabajo y con sus supervisores, en síntesis podemos decir que el teletrabajador dentro de su modalidad de trabajo tiene una vida social activa tanto con su núcleo familiar como con su trabajo, pero considera que en su mayoría le da más tiempo a sus colegas de trabajo y a sus supervisores en el día.

En conclusión, se pueden establecer relaciones entre los recursos, la salud mental y las relaciones sociales en condiciones de COVID-19 en la provincia de Pichincha, destacando características del teletrabajo como el tiempo que lleva el teletrabajador en casa a causa del COVID-19 pues muchos llevan poco tiempo (1 semana a 1

mes) lo que puede ser negativo tanto para recursos, salud mental y relaciones sociales, pero positivo con el tiempo. Por otro lado, la mayoría de teletrabajadores pertenece al sector de la educación, servicios financieros, función publica etc. (según la muestra). Por otro parte, si analizamos la experiencia previa al desarrollo de teletrabajo vemos que en su mayoría no lo ha hecho antes lo que puede ser un factor negativo para los recursos, la salud mental y las relaciones sociales dependiendo de la empresa. Además de que existe una respuesta positiva ante la autonomía para hacer las cosas correspondientes al 87% (385 personas), y la percepción que tiene el teletrabajador de su organización (alta estructuración de las tareas, definiendo formas, modos y tiempos para las mismas) correspondiente al 76% (337 personas). Si revisamos el nivel de acuerdo del teletrabajador con algunas características del teletrabajo como si se siente a gusto, optimista, satisfecho, carga laboral etc. tiene una respuesta positiva promedio del 78,01%. Para finalizar si analizamos la medida en la que el teletrabajador está de acuerdo con los beneficios del teletrabajo existe una respuesta positiva de parte de los teletrabajadores con un promedio porcentual del 50,62%. En síntesis podemos decir que los teletrabajadores llevan poco tiempo en esta modalidad, tienen poca experiencia previa en el desarrollo de teletrabajo, pero sienten que tienen autonomía para hacer las cosas, tienen buena percepción de su organización, y a pesar de que tienen bastante carga laboral y largas jornadas de trabajo se sienten a gusto, optimistas y satisfechos con su trabajo considerado que tienen varios beneficios en el teletrabajo, es decir tienen más características positivas que promueven la mejora de recursos con el tiempo, la salud mental y las relaciones sociales.

4.2. Recomendaciones

Las organizaciones e incluso los mismos teletrabajadores podrían mejorar su condición laboral si se enfocan en los recursos adecuados para cada teletrabajo y teletrabajador considerando que el 23% de teletrabajadores no tiene un lugar específico para el teletrabajo que representa un gran desventaja en la labor, o poniendo atención al 5% de teletrabajadores que no tienen un título de tercer nivel

y muy probablemente no cuentan con los recursos óptimos para el teletrabajo, al 16,03% de teletrabajadores que consideran que no disponen de toda la información para hacer su trabajo, al 10,16% que considera que no tiene autoridad en toma de decisiones, al 4,74% que considera que sus actividades y responsabilidades no están claramente definidas, al 25,73% que considera que su jefe no se preocupa por su bienestar, al 20,54% que piensa que no tiene todos los equipos que necesitan para poder hacer su trabajo o finalmente al 16,48% que considera que no recibe retroalimentación ni tiene un seguimiento de su trabajo. Si sobre todo las organizaciones consideraran estos aspectos sería razonable implementar más herramientas tanto físicas como mentales que ayuden al teletrabajador a que tenga los recursos para un desarrollo de un teletrabajo optimo.

Como pudimos evidenciar en el marco teórico la salud mental del teletrabajador (correspondiente al segundo objetivo especifico), es un tema que todas las organizaciones a nivel mundial y en especial aquellas que se dedican al bienestar del trabajador deben considerar como ministerios laborales, de trabajo, etc. pues de esta depende el nivel de motivación, empeño y dedicación que el teletrabajador entregue a la organización. Sería importante que estos organismos detecten, estudien y disminuyan las características negativas encontradas, como las frecuentes distracciones en el teletrabajo a causa de la familia, considerar el 17% de teletrabajadores que han perdido la automotivación en el teletrabajo, considerar que la mayoría de teletrabajadores tiene más carga familiar con hijos y existe un 36,23% que tiene hijos en edad prescolar (de 0-6 años) que requieren más atención personalizada, un 29% que considera que ha disminuido su producción en la modalidad de teletrabajo y un 28,83% que tiene sensaciones negativas cuando realiza teletrabajo. Por más mínimas que sean, si dichas características negativas disminuyen seguramente existiría un beneficio no solo en la producción organizacional sino en el bienestar mental del teletrabajador.

Es recomendable para las empresas controlar el nivel de carga laboral que puede tener el teletrabajador ya que, tomando en cuenta la literatura acerca de las relaciones sociales, resulta indispensable para el teletrabajador que tales relaciones se equilibren tanto con miembros del núcleo familiar o amigos fuera del

trabajo como con las personas del trabajo, controlando ya sea con encuestas, herramientas de control horario, entrevistas o una simple conversación de como el teletrabajador maneja sus relaciones sociales en modalidad de teletrabajo. Tal monitoreo permitiría controlar ese 7,9% que no convive con su familia o que convive solo y que en su mayoría está en edad de mantener relaciones sociales activas, evitando a la empresa problemas emocionales y mentales que podría sufrir el teletrabajador.

Las organizaciones que actualmente aplican la modalidad de teletrabajo por la condición global que enfrentan por el COVID-19 y más aún aquellas organizaciones que han aplicado antes teletrabajo o aquellas que realiza su giro de negocio netamente bajo esta modalidad, deberían estudiar más a profundidad la relación que existe entre las variables de relaciones sociales salud mental y los recursos con los que cuenta el teletrabajador, para que se le pueda dar un seguimiento en conjunto con le teletrabajador dado que según los resultados el 21,99% (97 personas) de los teletrabajadores, piensan que el teletrabajo requiere gran esfuerzo con las largas jornadas laborales, ya que para la mayoría de teletrabajadores es la primara vez que realiza teletrabajo viéndose forzados a trabajar bajo esta modalidad por la pandemia. Además, un 13% (58 personas) no tiene autonomía para hacer las cosas en el teletrabajo, y sobre todo el 49,38% (219 personas) no está de acuerdo con los beneficios del teletrabajo. Así, todos estos datos resultan significantes y relevantes en tiempos en los que, por causa de la pandemia y las respectivas medidas de bioseguridad así como también por falta de alternativas laborales bioseguras, el teletrabajo se ha vuelto en la modalidad de trabajo más común levantando nuevas necesidades y diferentes percepciones de los teletrabajadores que necesitan ser analizadas para que a la larga no solo se garantizaría el bienestar del teletrabajador sino que también se aportaría mayor conocimiento a la organización sobre como utilizar de mejor manera esta modalidad de trabajo utilizando sus ventajas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albanesi, R. (2015). Historia reciente del trabajo y los trabajadores. *Trabajo y Sociedad Sociología Del Trabajo – Estudios Culturales*, *25*(invierno), 387–403.

Anderson, A. J., Kaplan, S. A., & Vega, R. P. (2015). The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *24*(6), 882–897. https://doi.org/10.1080/1359432X.2014.966086

Antunes, R. (2005). *Los sentidos del trabajo. Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo* (Herramient).

Arrazola et al., J. U. (2014). Diseño metodologico para la sellecion de una muestra representativa. In *Diseño metodologico* (E&A).

Atkinson, G. R. (2001). Strategies, Accessing Hidden and Hard-to-Reach Populations:Snowball Research. In *Social At Surrey University of Surrey* (pp. 4–9).

Attaran, M. S.-D. (2019). The Need for Digital Workplace: Increasing Workforce Productivity in the Information Age. *California Research Gate*.

Audronė, N., Ilona, B., & Bernadeta, G. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, *40*(1), 87–101. https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172

Banco Central del Ecuador. (2018). Banco Central del Ecuador. *Banco Central Del Ecuador Obtenido de Wwwbcefinec Httpswwwbcefinecindexphpboletinesdeprensaarchivoitem1353el533delaproducciC3B3nnacionalsegeneraenguayasypichincha*.

Beauregard, T. A., Basile, K. A., & Canonico, E. (2019). Telework. In *The Cambridge Handbook of Technology and Employee Behavior* (Issue May). https://doi.org/10.1017/9781108649636.020

Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E. (1984). Managing human assets: The groundbreaking. In *Harvard Business School program* (NY: The Fr).

Benavides, F. G. (2020). La salud de los trabajadores y la COVID-19. *Archivos de Prevencion de Riesgos Laborales*, *23*(2), 154–158.

https://doi.org/10.12961/aprl.2020.23.02.02

Berg. (1988). *Snowball sampling in Ktz S. and Johnson.*

Bergum, S. (2007). *What has happened to telework?* E-Working.

Cairampoma, M. R. (2015). Tipos de Investigacion Cientifica: Una simplificación de la complicada incohorente nomenclatura y clasificacion. In *Tipos de Investigacion Cientifica*.

Cardenas, J., & Montana, J. (2020). Efecto del COVID-19 sobre las ocupaciones de trabajadores en Colombia. *Alianza Efi*, *2*(April), 13. https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31376.15361

Chalder et al. (1997). *The Chronic Fatigue Scale*.

CIDEC. (2000). *Perspectiva internacional del trabajo: Nuevas formas de trabajo en la sociedad de la información.* http://www.cidec-net

Clark, L., Karau, S., & Michalisin, M. (2012). Telecommuting attitudes and the Big Five per- sonality dimensions. *Journal of Management Policy and Practice*, *13*, 31–46.

CNN. (2020a). *Ecuador registra 10 casos de coronavirus | CNN*. https://cnnespanol.cnn.com/2020/03/04/alerta-ecuador-registra-10-casos-de-nuevo-coronavirus/

CNN. (2020b). *Wuhan satellite images may suggest coronavirus was spreading as early as August - CNN*. https://edition.cnn.com/2020/06/08/health/satellite-pics-coronavirus-spread/index.html

CNT. (2018). *LA CNT EP ESTABLECE EL TELETRABAJO COMO POLÍTICA LABORAL - CNT Información Corporativa*. https://corporativo.cnt.gob.ec/la-cnt-ep-establece-el-teletrabajo-como-politica-laboral/

CNT. (2019). *LA CNT AVANZA CON EL TELETRABAJO - CNT Información Corporativa*. https://corporativo.cnt.gob.ec/la-cnt-avanza-con-el-teletrabajo/

COE Nacional. (2020). *Informe de situación COVID-19 Ecuador 16 de Marzo de 2020*. *008*, 1–10.

Cooper, D. R., & En, D. R. (2018). Business Research: to planning, Conducting, and Reporting your study. *Pg 58 SAGE*.

Crawford, J. O., MacCalman, L., & Jackson, C. A. (2011). The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine*, *61*(6), 385–394. https://doi.org/10.1093/occmed/kqr071

Di Martino. (2001). *The Hide Rode to Teleworking*. http://www.ilo.org/safework/telework

Di Martino, V. (2004). *El teletrabajo en América Latina y El Caribe*. . . Centro Internacional Investigaciones Para El Desarrollo.

El Comercio. (2020a). *Día de Trabajo: 361 361 personas en teletrabajo en dos meses en Ecuador | El Comercio*. https://www.elcomercio.com/actualidad/coronavirus-teletrabajo-confinamiento-emergencia.html

El Comercio. (2020b). *Lenín Moreno declara restricción de circulación de personas y automóviles en Ecuador a partir del 17 de marzo | El Comercio*. https://www.elcomercio.com/actualidad/lenin-moreno-restricciones-emergencia-coronavirus.html

EL COMERCIO. (2019a). *¿Cómo es la jornada laboral de una persona que realiza teletrabajo en Ecuador?*

EL COMERCIO. (2019b). *Cerca de 9 000 ecuatorianos trabajan actualmente desde casa | El Comercio*. https://www.elcomercio.com/actualidad/teletrabajo-modalidades-telefonica-trabajadores.html

EL COMERCIO. (2020). Por coronavirus, Toque de queda en Ecuador. *Por Coronavirus, Toque de Queda En Ecuador de 14:00 a 05:00*. https://www.elcomercio.com/actualidad/toque-queda-ecuador-coronavirus-covid19.html

El Universo. (2020a). *Coronavirus en Ecuador: Tripulación de un buque de guerra está en aislamiento | Ecuador | Noticias | El Universo*. https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/05/nota/7768893/coronavirus-ecuador-tripulacion-buque-guerra-esta-cuarentena

El Universo. (2020b). *Cuatro modalidades de trabajo se definieron en Ecuador ante la emergencia sanitaria por el coronavirus | Política | Noticias | El Universo*. https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/17/nota/7784895/teletrabajo-modalidades-trabajo-emergencia-sanitaria-coronavirus

El Universo. (2020c). *Empresas se mantendrán en teletrabajo pese a finalización de estado de excepción; muy pocas pasan a modo presencial | Economía | Noticias | El Universo*. https://www.eluniverso.com/noticias/2020/09/07/nota/7969732/empresas-

teletrabajo-estado-excepcion-coronavirus-ecuador

EL UNIVERSO. (2020). *1238 empresas en todo el país se ajustan al teletrabajo para seguir operativas*. https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/25/nota/7794012/empresas-se-ajustan-seguir-operativas

Eurofound. (2006). *The social implication of teleworking*. European Foundation. http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/1997/23/en/1/ef9723en.pdf.

European Commission. (2002). *Framework agreement on telework*. http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/oct/teleworking_agreement_en.pdf.

European Commission Programme YOUTHSTART 1998. (n.d.). *No Title*. http://ec.europa.eu/employment_social/equal/data/document/ia-es.doc

Fabregat A, B. M. (2002). *Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología.* Papeles Del Psicólogo.

Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, *32*(3), 195–212. https://doi.org/10.1111/ntwe.12097

Fontana Sierra, L. (2020). Pandemic and rearticulation of social relations. *Perifèria. Revista d'investigació i Formació En Antropologia*, *25*(2), 101. https://doi.org/10.5565/rev/periferia.770

Franco, A. (2020). Impacto económico en las empresas y el empleo por el Covid-19. *Escuela Politécnica Nacional*, 10.

Gądecki, J., Jewdokimow, M., & Żadkowska, M. (2018). New technologies and family life in the context of work at home. The strategies of work-life balance. *Studia Humanistyczne AGH*, *17*(4), 77. https://doi.org/10.7494/human.2018.17.4.77

Gareca, M., & Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia y Trabajo*, *25*, 85–88.

Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2007). Which telework? Defining and testing a taxonomy of technology-mediated work at a distance. *Social Science Computer Review*, *25*, 27–47.

Gobierno de Pichincha. (2020). *Pichinchaldia - El desarrollo de la provincia continúa bajo la modalidad de teletrabajo*.

http://www.pichinchaldia.gob.ec/actualidad/item/4473-el-desarrollo-de-la-provincia-continua-bajo-la-modalidad-de-teletrabajo.html

Gobierno Provincial de Pichincha. (2005). *Pichincha Gob.ec*. https://www.pichincha.gob.ec/pichincha/cantones

Hamilton, E. (2002). *Bringing Work Home: Advantages and Challenges of Telecommuting*. 1–32. http://www.bc.edu/content/dam/files/centers/cwf/research/publications/pdf/BCCWF_Telecommuting_Paper.pdf

Harrington & Walker, S, B. (2004). The effects of ergonomics training on the knowledge Attitudes and practices of teleworkers. *J Safety Res*, *1*, 11–22.

Havriluk, L. O. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, *3*(5), 93–109.

Hernández et al., R. F. C. B. P. (2006). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). McGraw-Hill.

Hillier, G. &. (1979). *The General Health Questionnaire 28*.

Hunton y Harmon, W. (2004). A model for investigating telework in accounting. *International Journal of Accounting*, *4*(Information Systems), 417– 427.

IL MATTINO. (2020). *Coronavirus, a Wuhan il virus era già presente ad agosto: le immagini dei satelliti destano nuovi sospetti - Il Mattino.it*. https://www.ilmattino.it/primopiano/esteri/coronavirus_wuhan_ospedali_furono_presi_d_assalto_gia_da_ottobre_le_immagini_satelliti_destano_nuovi_sospetti-5277513.html

Illegems, V., & Verbeke, A. (2004). *Telework: What does it mean for management? Long Range Planning*. *37*, 319–334.

INEC, Monteagudo Peña, J. L. (2013). Tecnologías de la Información y Comunicaciones. *Educación Médica*, *7*. https://doi.org/10.4321/s1575-18132004000200004

INEC. (2012). *Ecuador en Cifras*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Proyecciones_Poblacionales/presentacion.pdf

INEC. (2018). *El INEC lanza el Plan para el Fortalecimiento de las Estadísticas del Trabajo 2018-2021* |. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/conferencia-internacional/

Isaza Valencia, L., & Henao López, G. C. (2011). Relaciones entre el clima social familiar y el desempeño en habilidades sociales en niños y niñas entre dos y tres años de edad. *Acta Colombiana de Psicologia*, *14*(1), 19–30.

J.N. Niles. (2000). *Telework in the US: Telework America Survey 2000*. Telework Amer- Ica. www.jala.com/Telework _America_2000_Report.pdf

Johnson, L.C., Audrey, J. and Shaw, S. M. (2007). Mr Dithers comes to dinner: telework and the merging of women's work and home domains in Canada. *Gender, Place, and Culture*, *14*(2), 142–163.

Judge, T., Ilies, R., Bono, J., & Gerhardt, M. (2002). Personality and leadership: A qualitative and quantitative review. *Journal of Applied Psychology*, *87*, 765-780.

Junta de Andalucía. (2010). Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo. *Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa*.

Kitou y Horvath, A. (2003). Energy-related emissions from telework. *Environ Sci*, *37*, 3467–3475.

Lacavex Berumen, M. (2009). ¿Es el teletrabajo, trabajo a domicilio? Una revisión hispanoamericana. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, *1*(9), 89–118. https://doi.org/10.22201/iij.24487899e.2009.9.9594

Lewis, A. (1994). The experience of teleworking: An annotated review. *The International Journal of Human Resource Management*, *5*(1), 193–223. https://doi.org/10.1080/09585199400000010

Líderes. (2019). *En Ecuador ya se discute sobre las nuevas formas de trabajo | Revista Líderes*. https://www.revistalideres.ec/lideres/inec-modades-apps-teletrabajo.html

López, Estrada, S. (2002). Work, Gender, and Space: Women's Home-Based Work in Tijuana, Mexico. *Developing Societies*, *8*, 169–195.

Madero P, A. V. (2020). Acuerdo Ministerial Nro MDT Quito Pichincha Ecuador. *Acuerdo Ministerial Nro MDT Quito Pichincha Ecuador*.

Mann & Holdsworth, A. L. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology*, *3*, 195–213.

Metro. (2020). *Tres nuevos casos de coronavirus en Ecuador: en total son 13 | Metro Ecuador*. https://www.metroecuador.com.ec/ec/noticias/2020/03/05/tres-nuevos-casos-coronavirus-ecuador-total-13.html

Ministerio de Educación. (2020a). *Seguimiento Teletrabajo – Ministerio de Educación*. https://educacion.gob.ec/seguimiento-teletrabajo/

Ministerio de Educación. (2020b). *Seguimiento Teletrabajo – Ministerio de Educación*. https://educacion.gob.ec/seguimiento-teletrabajo/

Ministerio de Salud Pública. (2020). *Ministra de Salud confirma muerte de paciente por COVID-19 – Ministerio de Salud Pública*. https://www.salud.gob.ec/ministra-de-salud-confirma-muerte-de-paciente-por-covid-19/

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf* (p. 5).

Ministerio de Trabajo. (2020). *Ministro del Trabajo participó en el evento virtual de presentación del primer estudio sobre Teletrabajo y Emociones en Ecuador – Ministerio del Trabajo*. http://www.trabajo.gob.ec/ministro-del-trabajo-participo-en-el-evento-virtual-de-presentacion-del-primer-estudio-sobre-teletrabajo-y-emociones-en-ecuador/

Ministerio del Trabajo. (2016a). *Ecuador Teletrabaja*.

Ministerio del Trabajo. (2016b). *Teletrabajo Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2016-00190*. http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf

Ministerio del Trabajo. (2020a). Dirección De Seguridad, Salud En El Trabajo Y Gestión Integral De Riesgos. *Guia Para La Implementacion Del Programa de Prevencion de Riesgos Psicosociales.*, 21. http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/22_05_2020_GUÍA-DE-PRL_COVID19-1.pdf

Ministerio del Trabajo. (2020b). *MInisterio de Trabajo-Comunicados*. http://www.trabajo.gob.ec/el-ministro-del-trabajo-presento-la-normativa-para-el-teletrabajo-en-ecuador/

Ministerio del Trabajo. (2020c). *SUT, Ministerio del Trabajo*. https://sut.trabajo.gob.ec/

Montalvo, J. (2006). La relación de trabajo y sus variantes. *Letras Jurídicas: Revista de Los Investigadores Del Instituto de Investigaciones Jurídicas U. V*, *13*, 1–9.

Murillo, J. (2011). *Metodos de Investigación de enfoque experimental* (Academia E).

Neufeld, D. J., & Fang, Y. (2005). Individual, social and situational determinants of

telecommuter productivity. *Information and Management*, *42*(7), 1037–1049. https://doi.org/10.1016/j.im.2004.12.001

O'Neill, T. A., Hambley, L. A., Greidanus, N. S., MacDonnell, R., & Kline, T. J. B. (2009). *Predicting teleworker success: an exploration of personality, motivational, situational, and job characteristics*. http://www.researchgate.net/publication/227839707_Predicting_teleworker_success_an_exploration_of_personality_motivational_situational_and_job_characteristics LK - link%7Chttp://www.researchgate.net/publication/227839707_Predicting_teleworker_success_an_

OCDE. (2020). Health at a Glance: Latin America and the Caribbean 2020. *Health at a Glance: Latin America and the Caribbean 2020*. https://doi.org/https://doi.org/10.1787/6089164f-en

Offstein, E. H., Morwick, J. M., & Koskinen, L. (2010). Making telework work: leading people and leveraging technology for competitive advantage. *Strategic HR Review*, *9*(2), 32–37. https://doi.org/10.1108/14754391011022244

OIT. (1990). Conditions of Work Digest , Telework. *Organización International Del Trabajo*, *Ginebra*.

OIT. (1996). *Convenio sobre el trabajo a domicilio*. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID,P12100_LANG_CODE:312322,en:NO

OIT. (2020). *Las normas de la OIT y el COVID-19 (coronavirus) Preguntas frecuentes*. *19*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_739939.pdf

OMS. (2019). *Preparación y respuesta ante la emergencia*. https://www.who.int/csr/don/archive/year/2019/es/

OMS. (2020a). *Ecuador: WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard | WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard*. OMS. https://covid19.who.int/region/amro/country/ec

OMS. (2020b). *Orientaciones para el público*. https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public

OMS. (2020c). *Programa de la OMS sobre el VIH/SIDA*. 4.

https://www.who.int/hiv/mediacentre/Who_we_are_A4_es.pdf

Organización Mundial del trabajo. (2020). Observatorio de la OIT : La COVID - 19 y el mundo del trabajo . Sexta edición Estimaciones actualizadas y análisis en el plano político. *Observatorio de La OIT : La COVID - 19 y El Mundo Del Trabajo . Sexta Edición Estimaciones Actualizadas y Análisis En El Plano Político*, 1–28. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_755917.pdf

Peters & Van der Lippe, T. I. T. V. der L. & P. P. (Eds.). (2007). Access to home-based telework: A multi-level and multi-actor perspective. *Finding Time*, 233–248.

Primicias. (2020). *306.000 ecuatorianos están teletrabajando por la emergencia sanitaria*. https://www.primicias.ec/noticias/economia/306-mil-personas-teletrabajan-emergencia-sanitaria/

Pyöriä, P. (2011). Managing telework: Risks, fears and rules. *Management Research Review*, *34*(4), 386–399. https://doi.org/10.1108/01409171111117843

RAE. (n.d.-a). *Def. Trabajo*. Real Academia Española. https://dle.rae.es/trabajo

RAE. (n.d.-b). *Definición de caracteristica*. Retrieved February 10, 2020, from https://www.rae.es/desen/característica

RAE. (n.d.-c). *Definición de modalidad*. Modalidad. https://dle.rae.es/modalidad

RAE. (2014). *Real Academia de la Lengua Española*. https://dle.rae.es/teletrabajador

Rodríguez Rodríguez, D. (2020). *Teletrabajo, acceso a Internet y apoyo a la digitalización en el contexto del Covid-19*. 19. https://www.thecrimson.com/article/2020/3/27/harvard-coronavirus-online-exams-academic-integrity/#.XphbHNWd_Yc.twitter

Salazar, C. (2007). *Teletrabajo: Una alternativa a la inclusión laboral de personas con discapacidad.* www.cit2007.citvirtual.org

Sánchez-Duque, J. A., Arce-Villalobos, L. R., & Rodríguez-Morales, A. J. (2020). Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en América Latina: papel de la atención primaria en la preparación y respuesta. *Atención Primaria*, *52*(6), 369–372. https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.04.001

Sardeshmukh, S. R., Sharma, D., & Golden, T. D. (2012). Impact of telework on

exhaustion and job engagement: A job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, *27*(3), 193–207. https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2012.00284.x

Schopp, LH. (2004). Telework for persons with disabilities in the E.U. *What Can We Learn from Each Other?*, 46–52.

Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (2020). *Se registra el primer caso de coronavirus en Ecuador – Secretaría General de Comunicación de la Presidencia*. https://www.comunicacion.gob.ec/se-registra-el-primer-caso-de-coronavirus-en-ecuador/

Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2018). Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, *55*(1), 44–68. https://doi.org/10.1177/2329488415589101

Standen, P., Daniels, K., & Lamond, D. (1999). The home as a workplace: work-family interaction and psychological well-being in telework. *Journal of Occupational Health Psychology*, *4*(4), 368–381. https://doi.org/10.1037/1076-8998.4.4.368

Taskin, L., & Bridoux, F., Taskin, L., & Bridoux, F. (2010). Telework: A challenge to knowledge transfer in organizations. *The International Journal OfHuman Resource Management*, *21*, 2503–2520.

Troup, C., & Rose, J. (2012). Working from home: Do formal or informal telework arrangements provide better work-family outcomes? *Community, Work and Family*, *15*(4), 471–486. https://doi.org/10.1080/13668803.2012.724220

Vivar, M. A. (2020). COVID-19 y los desafíos que plantea a la humanidad. *Revista de La Sociedad Peruana de Medicina Interna*, *33*(3), 98–100. https://doi.org/10.36393/spmi.v33i3.545

Wang, S., Guo, L., Chen, L., Liu, W., Cao, Y., Zhang, J., & Feng, L. (2020). A Case Report of Neonatal 2019 Coronavirus Disease in China. *Clinical Infectious Diseases : An Official Publication of the Infectious Diseases Society of America*, *71*(15), 853–857. https://doi.org/10.1093/cid/ciaa225

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL. *Cepal*, 34.

Wilks, L. and J. B. (2007). Should we do away with teleworking? An examina- tion of whether teleworking can be defined in the new world of work. *New Technology, Work and Employment*, *2*(22), 168–177.

ANEXOS

Anexo 1 – Encuesta

Teletrabajo en tiempos de COVID-19

El presente estudio se realiza para determinar el impacto del teletrabajo cuando hay aislamiento por causa del COVID-19. No le tomará más de 8 minutos de su tiempo. Gracias!

*Obligatorio

1. ¿Cuánto tiempo lleva en casa por causa del COVID-19? *

Marca solo un óvalo.

- ◯ De 1 a 3 semanas
- ◯ Aproximadamente 1 mes
- ◯ Aproximadamente 2 meses
- ◯ Más de 2 meses

2. En qué continente se encuentra *

Marca solo un óvalo.

- ◯ AMÉRICA *Ir a la pregunta 3*
- ◯ EUROPA *Ir a la pregunta 5*

Países de América

3. ¿En dónde se encuentra viviendo en estos momentos? *

Marca solo un óvalo.

- Antigua y Barbuda *Ir a la pregunta 6*
- Argentina *Ir a la pregunta 6*
- Bahamas *Ir a la pregunta 6*
- Barbados *Ir a la pregunta 6*
- Belice *Ir a la pregunta 6*
- Bolivia *Ir a la pregunta 6*
- Brasil *Ir a la pregunta 6*
- Canadá *Ir a la pregunta 6*
- Chile *Ir a la pregunta 6*
- Colombia *Ir a la pregunta 6*
- Costa Rica *Ir a la pregunta 6*
- Cuba *Ir a la pregunta 6*
- Dominica *Ir a la pregunta 6*
- Ecuador *Ir a la pregunta 4*
- El Salvador *Ir a la pregunta 6*
- Estados Unidos *Ir a la pregunta 6*
- Granada *Ir a la pregunta 6*
- Guatemala *Ir a la pregunta 6*
- Guyana *Ir a la pregunta 6*
- Haití *Ir a la pregunta 6*
- Honduras *Ir a la pregunta 6*
- Jamaica *Ir a la pregunta 6*
- México *Ir a la pregunta 6*
- Nicaragua *Ir a la pregunta 6*
- Panamá *Ir a la pregunta 6*
- Paraguay *Ir a la pregunta 6*
- Perú *Ir a la pregunta 6*
- República Dominicana *Ir a la pregunta 6*
- San Cristóbal y Nieves *Ir a la pregunta 6*
- San Vicente y las Granadinas *Ir a la pregunta 6*
- Santa Lucía *Ir a la pregunta 6*
- Surinam *Ir a la pregunta 6*
- Trinidad y Tobago *Ir a la pregunta 6*
- Uruguay *Ir a la pregunta 6*

- Venezuela *Ir a la pregunta 6*

Provincias del Ecuador

4. Seleccione en qué provincia se encuentra *

Marca solo un óvalo.

- Azuay
- Bolívar
- Cañar
- Carchi
- Chimborazo
- Cotopaxi
- El Oro
- Esmeraldas
- Galápagos
- Guayas
- Imbabura
- Loja
- Los Ríos
- Manabí
- Morona Santiago
- Napo
- Orellana
- Pastaza
- Pichincha
- Santa Elena
- Santo Domingo de los Tsáchilas
- Sucumbíos
- Tungurahua
- Zamora Chinchipe

Ir a la pregunta 6

Lista de países europeos

5. ¿En dónde se encuentra viviendo en estos momentos?

Marca solo un óvalo.

- Albania
- Alemania
- Andorra
- Armenia
- Austria
- Azerbaiyán
- Bélgica
- Bielorrusia
- Bosnia y Herzegovina
- Bulgaria
- Chipre
- Ciudad del Vaticano
- Croacia
- Dinamarca
- Eslovaquia
- Eslovenia
- España
- Estonia
- Finlandia
- Francia
- Georgia
- Grecia
- Hungría
- Irlanda
- Islandia
- Italia
- Kazajistán
- Letonia
- Liechtenstein
- Lituania
- Luxemburgo
- Macedonia del Norte
- Malta
- Moldavia

- Mónaco
- Montenegro
- Noruega
- Países Bajos
- Polonia
- Portugal
- Reino Unido
- República Checa
- Rumanía
- Rusia
- San Marino
- Serbia
- Suecia
- Suiza
- Turquía
- Ucrania

Trabajo

6. A qué tipo de organización pertenece

Marca solo un óvalo.

- Pública
- Privada
- Otros: _____

7. ¿En qué sector trabaja? *

Marca solo un óvalo.

- Agricultura; plantaciones, otros sectores rurales
- Alimentación; bebidas; tabaco
- Comercio
- Construcción
- Educación
- Empleada doméstica
- Fabricación de material de transporte
- Función pública
- Hotelería, restauración, turismo
- Industrias químicas
- Ingenieria mecánica y eléctria
- Medios de comunicación; cultura; gráficos
- Minería (carbón, otra minería)
- Petroleo y producción de gas; refinación de petroleo
- Producción de metales básicos
- Servicios de correos y de telecomunicaciones
- Servicios de salud
- Servicios financieros; servicios profesionales
- Servicios públicos (agua; gas; electricidad)
- Silvicultura; madera; celulosa; papel
- Textiles; vestido; cuero; calzado
- Transporte (inluyendo aviación civil; ferrocarriles; transporte por carretera)
- Transporte marítimo; puertos
- Otro

8. ¿Está en modalidad de teletrabajo al momento? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9. Qué experiencia previa ha tenido de teletrabajo *

Marca solo un óvalo.

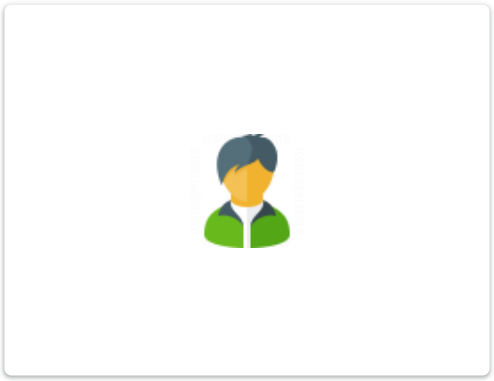
- ◯ Nunca lo he hecho antes
- ◯ Lo he hecho antes
- ◯ Es mi forma de trabajo habitual

Datos demográficos

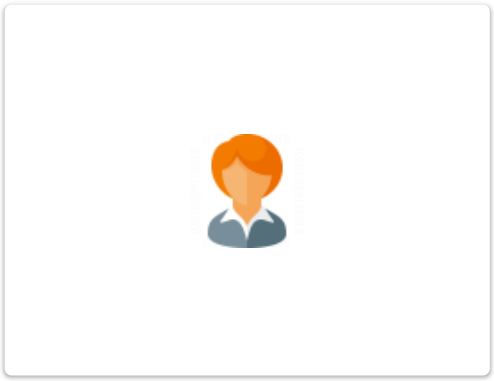
A continuación le pedimos que nos ayude con algunos datos personales para poder entender mejor el impacto del teletrabajo en su vida

10. Seleccione su género *

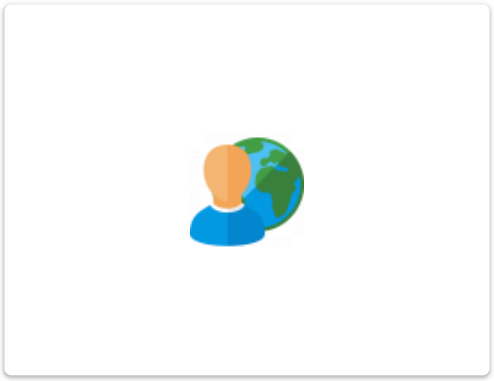
Marca solo un óvalo.



Masculino



Femenino



Otro

11. ¿Cuál es su edad? *

_____

12. Cuál es su nivel de estudios terminado *

Marca solo un óvalo.

- Primaria
- Bachillerato
- Universitario
- Postgrado (Maestría o Especialización)
- Postgrado (Doctorado)

13. ¿Con quién vive en este momento? *

Marca solo un óvalo.

- ◯ Vivo solo/sola
- ◯ Vivo con miembros de mi familia (incluye pareja)
- ◯ Vivo con colegas de piso
- ◯ Otros: _____

14. ¿Con qué frecuencia se distrae por causa de su familia durante el teletrabajo? *

Marca solo un óvalo.

- ◯ Frecuentemente
- ◯ A veces
- ◯ En raras ocasiones
- ◯ Nunca

En qué medida cree que tiene las siguientes habilidades o competencias

15. Extroversión (buena comunicación y alta sociabilidad) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Creo que no tengo esta habilidad	◯	◯	◯	◯	◯	Tengo esta habilidad totalmente desarrollada

16. Auto-motivación (capacidad de concentración y realización de actividades sin depender de otros) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Creo que no tengo esta habilidad	◯	◯	◯	◯	◯	Tengo esta habilidad totalmente desarrollada

17. Autonomía para hacer las cosas (independencia de los jefes y de otras personas para tomar decisiones y realizar las actividades laborales) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Creo que no tengo esta habilidad	◯	◯	◯	◯	◯	Tengo esta habilidad totalmente desarrollada

18. Organización (alta estructuración de las tareas, definiendo formas, modos y tiempos para las mismas) *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Creo que no tengo esta habilidad	◯	◯	◯	◯	◯	Tengo esta habilidad totalmente desarrollada

Hijos

19. ¿Tiene hijos? *

Marca solo un óvalo.

- ◯ Sí (pero no viven conmigo) *Ir a la pregunta 21*
- ◯ Sí (y viven conmigo) *Ir a la pregunta 20*
- ◯ No tengo hijos *Ir a la pregunta 21*

Edades de los hijos

20. ¿Qué edad tienen sus hijos?

Selecciona todas las opciones que correspondan.

	Bebé	De 1 a 2 años	de 3 a 6 años	de 7 a 12 años	Más de 12 años	No aplica
Primer Hijo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Segundo Hijo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tercer Hijo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cuarto Hijo	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Productividad

A continuación le preguntaremos sobre su nivel de productividad en teletrabajo

21. Seleccione si está de acuerdo con que las siguientes características se aplican a su forma actual de teletrabajo *

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Mi trabajo requiere un gran esfuerzo de mi parte					
Tengo que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tengo que hacer					
Estoy dispuesto/a a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito					
Me siento a gusto con lo que hago					
Mi trabajo me hace sentirme optimista y entusiasta					
Estoy satisfecho con lo que hago					
Después que termino de trabajar consigo "desconectarme" de los problemas laborales					

22. ¿Cómo siente que ha sido su productividad en la modalidad de teletrabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Ha aumentado
- Ha disminuido
- Se ha mantenido la misma

23. Indique en qué medida está de acuerdo con los siguientes beneficios del teletrabajo *

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Tengo lo que necesito para trabajar en un solo lugar					
No tengo que estarme trasladando para trabajar					
No tengo interrupciones					
Me siento más relajado/a					
Es fácil equilibrar mi vida personal y laboral					
Siento menos estrés de trabajo					
Mis pares y/o clientes se adaptan a este estilo de trabajo					
Tengo flexibilidad en un horario para trabajar					
Este estilo se adapta a mi forma de trabajo					

Relaciones sociales

Las siguientes son preguntas relacionadas con su interacción social durante este período

24. Identifique con quiénes mantiene una interacción social *

Marca solo un óvalo por fila.

	Menos de una vez a la semana	Al menos una vez a la semana	De 2 a 3 veces a la semana	Más de 3 veces a la semana	Nunca o no aplica
Clientes (incluye estudiantes)					
Colegas de trabajo					
Supervisores o jefes					
Familia (que no convive con Ud.)					
Amigos fuera del ámbito laboral					

25. En qué medida cree que el teletrabajo ha causado problemas de coordinación de actividades con... *

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo (o no aplica)
.... sus clientes (incluye estudiantes)	◯	◯	◯	◯	◯
... sus colegas de trabajo	◯	◯	◯	◯	◯
... sus supervisores o jefes	◯	◯	◯	◯	◯
... su familia (que no convive con Ud.)	◯	◯	◯	◯	◯
... sus amigos fuera del ámbito laboral	◯	◯	◯	◯	◯

Recursos para trabajar

Nos puede comentar sobre los recursos que dispone para su trabajo

26. ¿Tiene un espacio específico para el teletrabajo dentro de la casa? *

Marca solo un óvalo.

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ Otros: _____

27. Indique si está de acuerdo con tener los recursos para su teletrabajo: *

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo (o no aplica)
Dispongo de toda la información para hacer mi trabajo	◯	◯	◯	◯	◯
Tengo autoridad suficiente para tomar decisiones en el trabajo que hago	◯	◯	◯	◯	◯
Mis actividades y responsabilidades están claramente definidas	◯	◯	◯	◯	◯
Mi jefe se preocupa por mi bienestar y que no me falte nada	◯	◯	◯	◯	◯
Tengo todos los equipos que necesito para poder hacer mi trabajo	◯	◯	◯	◯	◯
Recibo retroalimentación y tengo seguimiento de mi trabajo	◯	◯	◯	◯	◯

Salud mental

Por último, nos puede comentar cómo se ha sentido últimamente

28. Por favor, indique de acuerdo con su percepción, que tan frecuente ha experimentado las siguientes sensaciones *

Marca solo un óvalo por fila.

	No lo he experimentado	No más de lo usual	Algo más de lo usual	Mucho más de lo usual
Se ha sentido enfermo				
Ha tenido dolores de cabeza				
Ha sentido presión en la cabeza				
Ha perdido el sueño por preocupaciones				
Ha estado con problemas de conciliar el sueño				
Se siente constantemente bajo estrés				
Ha estado molesto y con mal temperamento				
Ha estado nervioso todo el tiempo				
Siente que las cosas le toman más tiempo para hacerse				
Se siente capaz de tomar buenas decisiones				
Consigue disfrutar de las actividades diarias				
Consigue mantenerse ocupado				
Se siente una persona con menos valía				
Siente que la vida no tiene sentido				
Siente que no consigue hacer las cosas por su estado mental				

Muchas gracias

En estos días, recuerde que

“Incluso la noche más oscura terminará con la salida del Sol” Victor Hugo

Secção sem título

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Normativa N° CD-03-2016, julio 2016.