



POSGRADOS

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

R P C - S E - 0 4 - N o . 0 2 2 - 2 0 1 8

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL

TEMA:

TRABAJO Y BIENESTAR DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA:
ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO
Y SU RELACIÓN EN EL BIENESTAR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
Y DOCENTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA

AUTORAS:

FERNANDA ELIZABETH QUEZADA JIMBO
DIANA CAROLINA GARZÓN TOAZA

DIRECTORA:

MARÍA JOSÉ BOADA SURATY

QUITO - ECUADOR
2021

COHORTE
2018 - 2020

Autor/a:



Fernanda Elizabeth Quezada Jimbo

Trabajadora Social

Candidata a Magíster en Psicología, Mención Intervención Psicosocial y Comunitaria por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito.

fquezadaj@est.ups.edu.ec

Autor/a:



Diana Carolina Garzón Toaza

Trabajadora Social

Candidata a Magíster en Psicología, Mención Intervención Psicosocial y Comunitaria por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito

dgarzont@est.ups.edu.ec

Dirigido por:



María José Boada Suraty

Psicóloga Clínica

Magíster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento

mboada@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2021 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

FERNANDA ELIZABETH QUEZADA JIMBO

DIANA CAROLINA GARZÓN TOAZA

TRABAJO Y BIENESTAR DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA: ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN EN EL BIENESTAR DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fortaleza para terminar este proceso de especialización.

A nuestros padres, por su amor, ustedes han sido siempre el motor que impulsa nuestros sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre brindándonos apoyo incondicional para que nosotras podamos alcanzar esta nueva meta, y estuvieron presentes en los días y noches más difíciles durante las horas de estudio. Adicional a nuestro agradecimiento general, yo Carolina Garzón hago un reconocimiento especial a mi esposo e hijos que hicieron parte de su vida esté objetivo y me compartieron su tiempo y recursos para culminar con éxito esta etapa.

A nuestra Tutora María José Boada, gracias por sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de nuestros pensamientos las ideas para escribir lo que hoy hemos logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales y calidad humana que la caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más las necesitamos; por estar allí cuando nuestras horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por sus orientaciones”

A las autoridades y docentes que confiaron en nuestra capacidad y aportaron con sus conocimientos para respaldar la importancia de continuar fortaleciendo nuestro profesionalismo, una vez más les agradecemos y nos comprometemos a ser luz en cada área en la que trabajemos en el pro de nuestra sociedad.

Atentamente:

Carolina Garzón y Fernanda Quezada

RESUMEN

El presente artículo académico plantea analizar los factores psicosociales del teletrabajo en relación con el bienestar del personal administrativo y docente de la Universidad Politécnica Salesiana. Utilizando el diseño de investigación mixto, que aborda el enfoque cualitativo y cuantitativo. Y las técnicas de investigación utilizadas son: la encuesta y los grupos focales.

Los resultados obtenidos muestran que el personal administrativo y docente de la Universidad, cumplieron grandes retos y también tuvieron grandes logros en la nueva modalidad de trabajo a la cual tuvieron que enfrentarse sin una preparación previa debido a la Pandemia por la COVID-19, quien modificó todos los aspectos de vida de una persona y sobre todo el campo laboral, generando así una modalidad de teletrabajo.

En esta nueva modalidad, los aspectos económicos, sociales, familiares y personales se relacionaron directamente con el teletrabajo, interfiriendo en el buen desempeño laboral de los trabajadores. Por esta razón la Universidad ha generado herramientas de afrontamiento emocional para el personal, mediante charlas, conferencias y trabajos grupales.

La Universidad al generar espacios de interacción social entre el personal docente y administrativo trabaja en la búsqueda de promover salud mental que genere bienestar personal y psicosocial en el personal, mientras labora bajo la modalidad de teletrabajo.

Palabras claves: factores psicosociales, salud mental, bienestar, teletrabajo, pandemia, COVID19.

ABSTRACT

The current academic article discusses the telework psychosocial factors in relation administrative and teaching staff well-being at the Salesian Polytechnic University by means of the mixed research design, which addresses the qualitative and quantitative approach. The survey and the focus groups are used as the research techniques.

The results show that the University's administrative and teaching staff met great challenges and also had great achievements in the new modality of work that they had to face without prior preparation due to a global pandemic COVID-19, which modified all aspects of a person's life and especially the work area. Generating a teleworking mode so.

In this new modality, the economic, social, family and personal aspects were directly related to telework, interfering in the workers' good work performance. For this reason, the University has generated emotional coping tools for staff through lectures, conferences and group work.

By creating spaces for social interaction between teaching and administrative staff, the University works in searching for mental health which generates personal and psychosocial well-being in staff, while working under teleworking mode.

Keywords: psychosocial factors, mental health, well-being, teleworking, pandemic, COVID19.

Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
OBJETIVOS.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	6
JUSTIFICACIÓN.....	7
APROXIMACIÓN TEÓRICA.....	8
Definición de trabajo.....	8
Consideraciones teóricas del teletrabajo	9
Elementos para desarrollar la modalidad de teletrabajo	11
Modalidades de teletrabajo	11
Derechos laborales en el teletrabajo	12
Bienestar	14
METODOLOGÍA.....	16
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	19
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
CONCLUSIONES.....	29
Bibliografía.....	30

INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolló en la Universidad Politécnica Salesiana que abrió sus puertas a los estudiantes en octubre del año 1994 en la ciudad de Cuenca, bajo la visión de:

Ser un establecimiento de educación posterior de referencia dentro de la búsqueda de la verdad y también del acontecimiento de la cultura, de la investigación científica y tecnológica; reconocida socialmente por su calidad tutorial, la responsabilidad social de la Universidad y por su capacidad de influir en lo intercultural (Universidades Ecuador org, 2021, p. 6).

En la presente investigación se tomará las ideas del personal administrativo y docente respecto a la relación que existe entre bienestar y teletrabajo analizando los factores psicosociales que intervienen en este sentir. Considerando también el cambio abrupto de responsabilidades que tuvo el personal administrativo y docente al enfrentarse al teletrabajo sin una preparación previa, debido a la Pandemia por la COVID-19 que sorprendió a todo el mundo y no dio tregua ni tiempo de preparar un protocolo a seguir en estas instancias.

En consecuencia, para desarrollar la investigación se buscó profesionales (personal administrativo y docente) en las tres sedes Universitarias Quito, Guayaquil y Cuenca, quienes estén trabajando en las diferentes modalidades: presencial, mixta y teletrabajo. Y de esta manera comprender las dificultades, los beneficios y los resultados que se obtienen ante las diferentes formas de trabajo.

La comprensión del bienestar psíquico debe analizarse desde los factores psicosociales entorno al teletrabajo y deben ser expresados por las propias personas que se enfrentan a la nueva modalidad.

Para recabar información se utilizó la encuesta y grupos focales, ya que mediante los relatos y manifestaciones verbales y no verbales de las personas se puede comprender las manifestaciones cuantitativas. En cambio, los aspectos cualitativos (grupos focales) permiten comprender, relacionar o contradecir los aspectos cuantitativos (encuesta).

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La problemática investigada debe tener datos congruentes para analizar el bienestar en el personal de la Universidad quienes laboran bajo la modalidad del teletrabajo, por lo tanto, es necesario realizar una investigación documental previa mediante encuestas y grupos focales para comprender dicha realidad.

La Universidad Politécnica Salesiana consta de tres sedes ubicadas en la ciudad de Quito, Guayaquil y Cuenca, y trabaja bajo la visión humanística, como: “una educación dirigida de manera preferencial a jóvenes de los sectores populares; busca formar honrados ciudadanos y buenos cristianos, con excelencia humana y académica, con capacidad investigativa e innovadora, que contribuyan al desarrollo sostenible local y nacional” (UPS, 2021, p. 1).

También se identifica que la Universidad, antes de la nueva modalidad de trabajo mantenía abiertas las puertas a sus estudiantes y personal a partir de las 7:00 de la mañana hasta las 22:00, lo mismo que representa una labor muy comprometida con su personal y con la sociedad para brindar un servicio académico de calidad.

Esta forma de trabajo presencial que caracterizaba a la mencionada institución se vio truncada por la emergencia sanitaria (Covid-19) que no dio tiempo de una preparación en el campo laboral, familiar, social y educativo para enfrentar una nueva modalidad de trabajo que en su gran mayoría no era conocida, ni abordada. Por tal razón, gran número de colaboradores de la Universidad cumplió un gran reto de aprendizaje y un nuevo acoplamiento familiar y social, lo que ha generado un sin número de dificultades.

En la actualidad el personal universitario en su gran mayoría sigue desempeñando su rol profesional de forma virtual mediante teletrabajo y es por ello por lo que se pretende identificar si esta nueva modalidad ha contribuido o ha desestabilizado la salud mental del personal. Teniendo como referencia la medición cualitativa y cuantitativa en el bienestar.

Esta investigación se realiza con la finalidad de realizar un análisis de los factores psicosociales y la influencia que estos tienen en el teletrabajo.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar los factores psicosociales del teletrabajo y la relación con el bienestar del personal administrativo y docente de una universidad privada.

Objetivos específicos

- Indagar los factores psicosociales que influyen en el teletrabajo.
- Describir los factores psicosociales que inciden en el bienestar del personal docente y administrativo.
- Relacionar el teletrabajo con el bienestar del personal administrativo y docente considerando los factores psicosociales.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La primera referencia al teletrabajo surge a través del norteamericano Jack Nilles en el año de 1973, por un incremento en el precio de la gasolina, donde se plantea la idea de que el ahorro está en llevar el trabajo a la casa y evitar la movilización del personal de las empresas al lugar físico de trabajo, esto era un poco complicado realizar por el factor económico, por esta razón el teletrabajo en un principio era realizado por los altos ejecutivos (Gallusser, 2005).

Alemania y Australia en la década de los 90, crearon los telecentros para desarrollar el teletrabajo pero lo realizaban sin aparatos tecnológicos.

Estados Unidos fundo el teletrabajo dentro de las empresas mediante plataformas digitales y avances tecnológicos para desarrollar la actividad laboral fuera del lugar de trabajo. El desarrollo de esta modalidad surge tras la emergencia del 9 de septiembre del 2001 donde se prohibió a millones de trabajadores asistir al lugar físico de trabajo (Suárez, 2016).

Los países latinoamericanos que llevan algunos años desarrollando el teletrabajo en baja escala son Argentina, Bolivia, Costa Rica, México y Colombia (Suárez, 2016).

En el Ecuador el teletrabajo se reconoce y se pone en práctica cuando surge la pandemia COVID-19, en el año 2020. Antes se contextualizaba esta modalidad de trabajo a aquellas personas que laboraban de forma independiente. Por esta razón, no existe un reconocimiento que normalice las reglas de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo en la constitución del país (Samaniego, 2016).

JUSTIFICACIÓN

La Universidad Politécnica Salesiana es sido una Institución educativa que siempre ha colaborado con la sociedad, con los trabajadores y con los estudiantes. El personal universitario ha brindado sus servicios durante años, laborando de forma presencial. Durante un horario extendido desde las 7 de la mañana hasta las 10 de la noche.

Al presentarse una emergencia sanitaria a nivel mundial, la Universidad cerró las puertas para el trabajo presencial y la atención personal con al público. Y de esta forma precautelar la salud de sus trabajadores. En consecuencia, el trabajo presencial en la Universidad se vio afectado, pues las oficinas y los lugares de trabajo tuvieron que trasladarse a los domicilios de los colaboradores.

En el Ecuador antes de la pandemia por la COVID-19, el teletrabajo no se consideraba como un empleo en iguales condiciones que el trabajo presencial, se asumía que las personas laboraban en teletrabajo cuando realizan actividades de forma independiente. Por esta razón no existen referencias, numerales o artículos que refieran al teletrabajo en el Código de Trabajo del país.

La presente investigación se justifica en la necesidad e importancia de generar información clara y cercana sobre los cambios abruptos a los cuales se ha enfrentado el personal administrativo y docente de la Universidad tras una nueva modalidad de trabajo. Y de esta manera relacionar el teletrabajo con el bienestar del personal administrativo y docente considerando los factores psicosociales.

APROXIMACIÓN TEÓRICA

Definición de trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el trabajo como: “un conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos” (Organización Internacional del Trabajo, 2015, p. 1).

La definición que el Ecuador da al trabajo se enmarca en una categoría netamente de producción económica, la misma que se comprende “como todas las actividades realizadas por personas de cualquier sexo y edad con el fin de producir bienes o prestar servicios para el consumo de terceros o para uso final propio” (INEC, 2015, p. 7).

Las definiciones de trabajo se enmarcan en parámetros de producción y satisfacción económica, donde la producción y el consumo despojan la importancia de la satisfacción y el bienestar personal que genera el trabajo en la vida de una persona. Por esta razón es necesario recurrir al planteamiento del trabajo decente o en otras palabras digno, el mismo que engloba los aspectos productivos con la seguridad personal, la libertad, la equidad, la justicia, siendo estos puntos clave para desarrollar el bienestar en el campo laboral (Gálvez, Gutiérrez, & Picazzo, 2011).

Al referir el trabajo digno, se aborda diversas estructuras personales y sociales. Porejemplo, en el campo personal se desarrollan capacidades y actitudes que dignifican el valor personal, el cual interfiere directamente con la autoestima de la persona. También, el trabajo digno

representa una justa remuneración salarial y un horario adecuado de trabajo bajo parámetros de principios y derechos laborales, generando seguridad y bienestar en el trabajador.

Así mismo, se identifica que el trabajo digno está relacionado con la salud. Por esta razón parafraseando la idea de Gabaldón (2006) se identifica que las buenas condiciones laborales de una persona en cuanto a remuneración, compañerismo, trabajo en equipo y descanso apropiado, son elementos que interfieren en la salud física y emocional de una persona (Gabaldón, 2006). En consecuencia, con este planteamiento, se evidencia que la salud se relaciona con el trabajo y este a la vez con el desarrollo social.

El desarrollo social desde el campo laboral se produce por la interacción, el cumplimiento de normas, el control, la autoridad y otros. Los cuales deben ser considerados para desarrollar la actividad laboral. Y de esta manera se genera la posibilidad de establecer con mayor confianza relaciones sociales.

Consideraciones teóricas del teletrabajo

Los avances tecnológicos y las nuevas condiciones de vida de la sociedad modifican la estructura de trabajo, en diferentes aspectos. Pues se identifica que la utilización de medios digitales en la actualidad está alcanzando datos estadísticos sorprendentes: se cuantifica 700 millones de conexiones a telefonía móvil, con más de 320 millones de usuarios conectados a una red de internet en América (Garita & Quesada, 2016).

En consecuencia, el trabajo también se ha visto influenciado por los adelantos tecnológicos, asumiendo que se han creado nuevas modalidades enfocadas en la utilización permanente de plataformas digitales, generando así el teletrabajo en la sociedad. El mismo que se describe

por la OIT como una forma de trabajo que omite la prestación presencial de servicios, lo que implica una separación física entre colegas y personal (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

Esta separación física se suple con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) las mismas que permiten mantener un contacto social desde la perspectiva digital. Existen plataformas digitales de videoconferencia donde pueden visualizarse los rostros y por ende transmitir la comunicación verbal y no verbal representando de alguna manera la comunicación que se mantiene en el trabajo presencial.

La psicología brinda una explicación del teletrabajo y salud mental, en torno a los factores psicosociales que están en juego bajo esta modalidad de trabajo tanto en aspectos positivos y negativos.

Bonilla, Plaza, Cerquera, Riaño (2014) deducen que el teletrabajo ha beneficiado a las mujeres que cumplen con la función de cabezas de familia, puesto que les brinda mayor autonomía en las labores familiares, cuidado de los hijos y en el soporte económico. Se identifica que estos factores inciden de manera positiva en la autonomía, el bienestar y la autoestima de las trabajadoras.

Entre los factores negativos del teletrabajo se identifica que el empleado tiene menos posibilidades de interacción social, generando sentimientos de soledad, aislamiento y un alto riesgo de presentar ansiedad y depresión en los trabajadores (Castro, Galarza, & Sánchez, 2017).

Elementos para desarrollar la modalidad de teletrabajo

La Organización Internacional del Trabajo (2011) identifica algunos elementos que deben ser parte del teletrabajo, considerando que es una nueva modalidad de trabajo tanto para la empresa como para el empleado. Por consiguiente, se identifican los siguientes elementos:

- **Voluntariedad:** el cambio laboral de la modalidad presencial a la modalidad de teletrabajo debe ser voluntario.
- **Reversibilidad:** el teletrabajador tiene derecho a volver al puesto de trabajo de forma presencial en los establecimientos de la empresa, si ese fuese el caso.
- **Perfil del trabajador:** más allá de si es la empresa la que toma la iniciativa o si es el trabajador quien requiere iniciarse en la modalidad de teletrabajo, es conveniente considerar la aptitud individual, psíquica y social para teletrabajar, así como las funciones y características del puesto que desempeña la persona empleada.
- **Formación y capacitación:** los teletrabajadores deben recibir una formación adecuada, que les oriente hacia el equipo técnico a su disposición y a las características de esta forma de organización del trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

Modalidades de teletrabajo

Las modalidades de teletrabajo se relacionan con el lugar físico donde se llevan a cabo las responsabilidades labores, entre las más comunes se identifican, las siguientes:

El teletrabajo en casa: Como su nombre lo dice se refiere al trabajo que se realiza en el domicilio, donde el empleado ubica o condiciona un lugar adecuado para trabajar, este debe tener claridad, silencio y una buena conectividad (Rocamora, 2015). Cabe destacar que, en este punto, el empleado debe separar los tiempos de familia y los tiempos laborales para evitar inconvenientes.

Teletrabajo en centros de teletrabajo o telecentros: Son espacios con recursos compartidos, pero con señales de internet o servicios digitales en óptimas calidades para desarrollar esta modalidad de trabajo (Rocamora, 2015). En consecuencia, se puede utilizar esta modalidad cuando la conexión de internet es limitada, ya sea por la ubicación domiciliaria o por el compartimiento de internet entre los miembros de la familia.

El trabajo móvil: se refiere a la comodidad del empleado para laborar en diferentes lugares, puede hacerlo en el transporte público, centros comerciales o en conjunto con otras actividades (Rocamora, 2015). Sin embargo, esta modalidad de trabajo irrumpe con la tranquilidad y con el buen desempeño profesional que debe tener el personal dentro de cualquier campo laboral.

Derechos laborales en el teletrabajo

El teletrabajo al igual que los TICs, se instauró en la sociedad mundial en la década de los 70, siendo esta época el origen de la revolución digital. Y en la década de los 90 su uso se masificó considerablemente, que en la actualidad el marketing digital, las plataformas digitales y el teletrabajo han alcanzado a más de la mitad de la población mundial (Bertel, 2019)

En consecuencia, se identifica que el teletrabajo es una modalidad de trabajo muy actual, por esta razón los derechos que plantean algunos países en torno al teletrabajo son muy limitados.

En Latinoamérica se identifica que esta modalidad de trabajo no está claramente legislada como una alternativa de contratación legal, la mayoría de las veces se asume que el teletrabajo debe ser menos remunerado o la contratación debe realizarse por prestación de servicios profesionales, asumiendo que esta modalidad de trabajo es autónoma e independiente (Bertel, 2019).

Argentina el 30 de julio del 2020 se postuló como el primer país de América Latina en crear una ley que respalde al teletrabajador. Entre los artículos más respaldados por los trabajadores se mencionan los siguientes: "derecho a no ser contactada y a desconectarse de los dispositivos fuera de su jornada laboral y durante las licencias, y que el empleador no puede exigir al trabajador que haga tareas ni enviarle comunicaciones fuera de la jornada laboral" (SPUTNIK, 2021, p. 18).

En el Ecuador no existen derechos legales en el código de trabajo en cuanto a la modalidad del teletrabajo. Sin embargo, el 22 de junio del 2020 debido a la pandemia Covid-19, el Estado vio la necesidad de plantear en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, un apartado de norma legal del teletrabajo donde puedan respaldarse tanto el empleador como el trabajador (Alarcon, 2020).

El artículo en cuestión corresponde al artículo 181, que manifiesta lo siguiente: “el teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. Es decir, busca no

vulnerar los derechos establecidos en la relación de trabajo y menos que su aplicación implique su terminación” (Alarcon, 2020, p. 10).

Bienestar

El bienestar es una satisfacción con la vida que incluye tener una buena salud emocional, física y mental que le brinda un significado a la vida de una persona.

Se pueden rescatar varias contextualizaciones del bienestar, en torno a un bienestar psicológico, bienestar subjetivo y bienestar social.

En cuanto al bienestar psicológico se refiere que: “ha centrado su interés en el desarrollo personal, en el estilo y manera de afrontar los retos vitales, en el esfuerzo y el afán por conseguir sus metas” (Mele, 2013, p. 2).

El bienestar subjetivo se refiere a la percepción que se tiene de la felicidad y la cognición percibida por factores externos. Por ejemplo, estados de salud, estados de ánimo, modos de satisfacción (Moyano & Ramos, 2007)

El bienestar social se define por Blanco & Díaz (2005) como “la necesidad de tomar en consideración lo individual y lo social, en conjunto del mundo dado y del mundo intersubjetivamente construido” (p. 8). Este planteamiento permite referir que el ser humano desde su nacimiento está inmerso dentro del marco social y debe manifestar, en este medio, su satisfacción.

En cuanto al bienestar también se identifica que las personas que tienen trabajo y están más satisfechas respecto de su empleo son aquellas que desempeñan trabajos profesionales de su interés. Y cuando estos no se ligan a las preferencias personales se generan sentimientos de soledad e insatisfacción que irrumpen con el bienestar (Moyano & Ramos, 2007).

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, el mismo que debe comprenderse como: “un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 534).

La parte cuantitativa de la investigación se relaciona con los datos estadísticos obtenidos a través de encuestas. Mientras que los datos cualitativos de la investigación se obtuvieron a través de los grupos focales.

El diseño de investigación se basó en el exploratorio secuencial (DEXPLOS). Con una finalidad derivativa, la misma que ocurre cuando se relacionan los datos estadísticos cuantitativos con el análisis de los datos cualitativos y se trabaja en la interpretación final, mediante la comparación e integración de resultados cualitativos y cuantitativos (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, p. 551).

Para realizar la investigación, se utilizó la encuesta y los grupos focales como técnicas de recolección de información y producción de datos relevantes.

La encuesta consiste en recoger los datos a través de un cuestionario, que posteriormente pueda ser cuantificado, consiste en realizar las preguntas en un cuadro de registro, que se administra a la población o la muestra (López & Fachelli, 2015, p. 8).

En esta investigación la encuesta evaluó los siguientes aspectos: la modalidad de trabajo (presencial, mixto y teletrabajo); el bienestar (salud física, salud emocional, satisfacción con la vida, situación económica).

La técnica de los grupos focales tiene como finalidad hacer que surjan actitudes, sentimientos, expresiones, experiencias y reacciones en los participantes en torno a una temática propuesta por el investigador (Escobar & Bonilla, 2009, p. 52).

En consecuencia, el grupo focal de la investigación se desarrolló con un total de 15 personas, las mismas que estaban divididas en tres grupos focales diferentes: el primer grupo focal correspondía al personal administrativo; el segundo grupo focal, correspondía a docentes y el tercer grupo focal correspondía a grupos prioritarios. El desarrollo de la problemática con cada grupo focal tuvo una duración de dos horas aproximadamente.

El guion de discusión de los grupos focales fue el siguiente: Mencione tres aspectos positivos y 3 negativos sobre su criterio de teletrabajo; ¿Cuál ha sido uno de los mayores retos que ha desarrollado personalmente y con su equipo de trabajo para la adaptación a la nueva normalidad laboral?; ¿Qué necesidades ha visibilizado con este nuevo contexto laboral?; ¿Ante la emergencia sanitaria la Institución ha habilitado nuevos servicios o beneficios en favor del Bienestar Integral?; ¿Ha participado en las actividades sociales que se desarrollan en la Universidad?; ¿Qué le motivo a participar y/o participar?

Cuando se obtuvo los resultados totales tanto de la encuesta como de los grupos focales, se planteó el plan de análisis en base a los criterios de Vildósola (2009), quien propone los siguientes pasos:

1. Reducción de los datos: se debe seleccionar, focalizar y abstraer tanto los datos numéricos como los datos escritos en las transcripciones
2. Presentación de los resultados: en esta fase se sintetiza y unifica la información que se obtuvo en la fase de reducción de los datos
3. Discusión de los resultados: los resultados obtenidos según cada método se discuten y contrastan con la literatura pertinente
4. Conclusiones: En esta fase se elaboran las conclusiones de los presupuestos del punto de partida de la investigación (Vildósola, 2009).

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presente investigación se desarrolló en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, la misma que tiene 1734 trabajadores de los cuales 971 corresponden al personal docentes y 763 al personal administrativo. Para realizar la investigación se diseñó una muestra no probabilística correspondiente a 608 participantes entre personal docentes y administrativo.

En cuanto a la muestra se identifica que el 72,5% corresponde al personal docente y el 27,1% al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, en sus tres sedes Quito, Guayaquil y Cuenca. El 65,9% de la muestra investigada corresponde a la sede de Quito con un total de 385 trabajadores que tienen entre 22 y 71 años de edad. El 17,4% corresponde a la sede de Guayaquil con un total de 106 trabajadores entre 24 y 64 años de edad y el 16,7% corresponde a la sede de Cuenca con un total de 102 trabajadores entre 23 a 63 años de edad.

Respecto al género, se identifica que el personal investigado en la sede de Quito corresponde el 48% al género femenino, el 51% al género masculino y el 1% corresponde a otros. En la sede de Guayaquil el 54% de los investigados pertenecen al género femenino, el 45% al género masculino y el 1% corresponde a otros. En la sede de Cuenca el 43% de los investigados pertenecen al género femenino, y el 57% al género masculino.

En cuanto al estado civil, se identifica que en la sede de Quito se trabajó con el 52% del personal casado/a, el 25% soltero y el 14 % separado. En la sede de Guayaquil se trabajó con el 58% del personal casado, el 27% soltero y 9% divorciado. En la sede de Cuenca se trabajó con el 58% del personal casado, el 25% soltero y el 12% divorciado.

Los datos que se obtuvieron en la encuesta en torno a la modalidad de trabajo, son los siguientes: se identifica que el 93% del personal docente y el 7% del personal administrativo trabajan bajo modalidad de teletrabajo.

También, se reconoce que la sede de Quito tiene el 69% de los trabajadores bajo la modalidad del teletrabajo, el 18% en modalidad de trabajo mixto y el 11% en modalidad presencial. La sede de Guayaquil tiene el 55% del personal trabajando en modalidad de teletrabajo, el 23% en modalidad presencial y el 22% en modalidad mixta. La sede de Cuenca tiene el 51% del personal en modalidad de teletrabajo, el 26% en modalidad presencial y el 22% en modalidad mixta.

En cuanto al bienestar se considera la salud física y emocional donde se rescatan los datos más significativos, los mismos que corresponden a los datos de la sede de Quito, pues se identifica que el 54,30% del personal entre educadores y administrativos no se han contagiado de coronavirus, el 50,76% de los familiares del personal administrativo y docente no se han contagiado de coronavirus.

Para medir el bienestar emocional se utilizó una encuesta que consta de 10 ítems. Entre los datos más relevantes se identifican los siguientes: el personal de Quito de vez en cuando se ha visto afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente representando el 25% de los investigados. Otro punto importante tiene que ver con la frecuencia (muy a menudo) ha sentido seguridad de manejar los problemas personales, representando el 20% del personal investigado en la sede de Quito. Y por último en la misma sede Quito se identifica que el personal casi nunca ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas representando el 25% de la población investigada.

Los hallazgos, en cuanto al bienestar que ha vivenciado el personal en el último mes, demuestran los siguientes datos: el personal de la sede de Quito representando el 26% del personal investigado nunca ha sentido desesperanza. El personal de la sede de Quito rara vez se ha sentido nervioso, lo que representa el 26% del personal investigado.

La satisfacción con la vida se comprende como una parte fundamental del bienestar, por lo que los datos manifiestan lo siguiente: el 35,92% de todo el personal investigado se siente altamente satisfecho con su vida.

Los grupos focales indagaron aspectos personales, entorno al teletrabajo en comparación con otras modalidades (presencial y mixta). Los resultados se mostrarán, por cada ítem del guion de entrevista de los grupos focales considerando el sentir del personal administrativo y docente en las diferentes sedes universitarias, Quito, Guayaquil y Cuenca.

Aspectos positivos y negativos, en torno al teletrabajo: El personal administrativo de la sede de Cuenca es muy reiterativo, en mencionar los aspectos positivos del teletrabajo, pues se reconoce la posibilidad de generar un conocimiento tecnológico que antes no se tenía y un trabajo en equipo de calidad.

También, se identifica en la sede de Cuenca y algunos casos la sede de Guayaquil tanto en el personal administrativo como docente presenta una baja conectividad, lo que imposibilita el desarrollo laboral adecuado.

Los aspectos negativos se reconocen en la sede de Quito, puesto que se identifican los siguientes resultados: el personal docente identifica la modalidad de teletrabajo como negativo en cuanto al incremento de horas de trabajo, puesto que la preparación de material

previo es bastante demandante y no existe un reconocimiento por la labor realizada. Mientras que el personal administrativo identifica que los aspectos negativos se relacionan con una modalidad de trabajo que no está relacionada con la función del trabajador, es decir, necesitan la oficina para desempeñar su labor profesional.

Los mayores retos que ha desarrollado personalmente y con su equipo de trabajo para la adaptación a la nueva normalidad laboral: Los docentes de las tres sedes universitarias refieren un punto en común al respecto, el mayor reto que han enfrentado, tiene que ver con la preparación y el desarrollo de habilidades tecnológicas; el temor a la enseñanza grupal, mediante plataformas virtuales.

El personal administrativo de Cuenca y Quito han tenido una alta demanda de solicitudes, matriculas, tesis, entre otras, por lo que han coordinado estrategias de división laboral entre compañeros de trabajo, para evitar el cansancio y las horas extensas de trabajo que estaban alcanzando las 10 horas por día.

En cuanto al personal de Guayaquil se evidencia que el apoyo laboral entre compañeros de trabajo se encaminó por solventar problemas de conectividad. Por tal razón se recurrió a implementar redes digitales entre colegas.

Necesidades que se han visibilizado con este nuevo contexto laboral: tanto el personal administrativo como docente de las tres sedes universitarias identificaron ciertas necesidades que se hicieron evidentes tras la pandemia COVID-19, al respecto se menciona lo siguiente: la universidad no cuenta con políticas de soporte emocional y psicológico para todo el personal que labora en la universidad; tampoco genera una preparación previa para enfrentar cualquier tipo de evento que irrumpa con la tranquilidad del trabajador.

Ante la emergencia sanitaria la Institución ha habilitado nuevos servicios o beneficios en favor del Bienestar Integral: el personal administrativo y docente de la sede Quito y Guayaquil identifican que la Universidad se ha preocupado por la salud, pues se incentivó a realizar pausas activas y más de una vez han recibido charlas con temas de autocuidado laboral.

El personal docente y administrativo de la sede de Cuenca manifiestan que la Universidad incentivó un espacio de escucha activa entre compañeros de trabajo.

Participación en actividades sociales que se desarrollan en la Universidad: todo el personal administrativo y docente de la Universidad ha participado en actividades sociales.

Qué les motivo a participar: los docentes y administrativos coinciden en los siguientes argumentos: se identifica que la interacción social que se genera en las actividades sociales es regeneradora; el ver a los compañeros de trabajo por medio de una pantalla les permite pensar “que están ahí” y “siguen ahí”; la participación en actividades sociales incrementa el trabajo en equipo.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados muestran que el personal administrativo y docente identifican grandes retos y también grandes logros en la nueva modalidad de trabajo, tanto en el aspecto personal, social y profesional.

Al respecto se identifica la influencia que tiene el género con la satisfacción de vida. Los resultados muestran que los hombres tienen un índice de satisfacción del 19,22% respecto a su rol profesional y social. Mientras que las mujeres tienen un índice de satisfacción del 16,36% respecto a su rol profesional y social. Esta información estadística puede comprenderse no desde lo biológico, sino desde los factores psicosociales, es decir aparentemente las mujeres tienen más responsabilidades en el hogar (cuidado de los hijos, alimentación, limpieza) que los hombres y por ende el trabajo genera un mayor desgaste que influye directamente en la satisfacción (Bayo, 2002).

A si mismo se identifica que la satisfacción personal y profesional de los trabajadores de la Institución está ligado al estado civil del trabajador o trabajadora. En consecuencia, se identifica que las personas casadas tienen un mayor índice de encontrarse altamente satisfechos con su vida correspondiendo al 21,42%.

La satisfacción de vida está altamente ligada a la salud mental de una persona y en este estudio se identifica uno de los factores primordiales de esta satisfacción, la misma que corresponde al desempeño profesional. Por esta razón se toma al teletrabajo como una modalidad nueva y de grandes cambios tanto en nivel personal, familiar y social.

El teletrabajo genera en el personal administrativo y docente mayor satisfacción laboral por la oportunidad que le brinda al trabajador de ajustar su espacio de trabajo de acuerdo a sus preferencias, generándole así una comodidad extra. A la vez que le brinda una mayor autonomía para gestionar los tiempos dedicados al trabajo. Sin embargo, en estudios previos se evidencia que el teletrabajador debe cumplir con ciertos parámetros para asumir este tipo de responsabilidades, es decir no cualquier persona puede desempeñarse en el teletrabajo, he ahí la comprensión de todas las dificultades que se han presentado (Alonso & Cifre, 2002).

El 82% de los trabajadores afirman que el tiempo de trabajo ha aumentado considerablemente en la nueva modalidad. Considerando lo siguiente: la preparación previa que deben tener en las plataformas virtuales (crear la reunión, generar correos de invitación, esperar que todos los participantes se conecten); mayor cantidad de planificaciones; tramites académicos con gran demanda. En consecuencia, se menciona que hay días que se labora hasta 10 horas.

A si mismo se identifica retos en los trabajadores para acoplarse a la nueva modalidad de trabajo, entre ellos se identifican los siguientes: el personal administrativo reconoce su temor por no identificar su rol profesional a través de una computadora, mientras que el personal docente consideraba muy difícil controlar un grupo de más de 30 estudiantes a través de aplicaciones virtuales, sobre todo en los trabajos de grado (exámenes finales, tesis, textos académicos).

Cuando el exceso de esfuerzo que realiza un trabajador al prepararse en nuevos modelos de trabajo y las horas que dedica a desarrollar su actividad laboral rebasa el límite, se genera en el trabajador estados de estrés que afecta tanto su rendimiento profesional, como su bienestar

físico, psicológico y emocional y también se ve afectada su relación de pareja y estructura familiar (Alonso & Cifre, 2002).

La Institución ha habilitado nuevos servicios para contrarrestar las dificultades antes mencionadas y generará bienestar en los trabajadores. Entre ellas se identifica: las pausas activas obligatorias en todo el personal; mayor acompañamiento emocional, mediante la aplicación de charlas, capacitaciones e intervenciones psicológicas y familiares a bajo costo.

En congruencia se identifica que el 39% del personal de vez en cuando se ha visto afectado por algo inesperado. Estas cifras se relacionan con las estrategias que ha utilizado la Institución para contribuir con el bienestar del personal.

Después de haber experimentado un cambio considerable en cuanto a la modalidad de trabajo. El personal de las diferentes sedes universitarias reconoce los siguientes aspectos en torno al trabajo presencial, al trabajo mixto y al teletrabajo.

La sede de Cuenca tiene un porcentaje del 51% de sus trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo, el 26% bajo la modalidad presencial y el 22% bajo la modalidad mixta. Mediante las referencias estadísticas se identifica que la sede de Cuenca tiene mayor personal trabajando de forma presencial.

En los grupos focales, los trabajadores de la sede de Cuenca identifican algunos elementos que les encaminan a volver paulatinamente a los lugares físicos de trabajo, entre ellos se mencionan los siguientes: problemas de conectividad por ubicación domiciliaria; funciones laborales propias a la oficina (necesidad de expedientes, documentos, registros) que se

encuentra en el espacio físico de la universidad; inversión económica extra (compra mensual de programas digitales, computadoras, celulares).

En consecuencia, con las dificultades antes mencionadas se identifica que el 32% del personal se siente muy tranquilo ante el retorno a sus actividades presenciales. Sin embargo, el temor al contagio es evidente, pues mientras se generaba la discusión en los grupos focales se evidenciaba cierta incertidumbre, nervios y angustia que iba en aumento, en los trabajadores de esta sede.

La sede de Guayaquil tiene el 55% de su personal laborando bajo la modalidad de teletrabajo, el 23% bajo la modalidad presencial y el 22% bajo la modalidad mixta. En comparación con las otras sedes, existe un mayor número de trabajadores que laboran bajo la modalidad mixta.

En los grupos focales se identifica que el personal de la sede de Guayaquil, en torno, al trabajo mixto con relación al teletrabajo, se menciona lo siguiente: que a menudo tienen que trabajar tanto que no tienen tiempo para aficiones. Sin embargo, este sentir de los trabajadores se contradice con la mayoría de verbalización en torno al trabajo mixto. Puesto, que se refiere con cierta frecuencia, que este tipo de trabajo permite una mejor interacción familiar, mayor descanso, y también les ayuda a mantener cierta cercanía con los compañeros de trabajo.

La sede de Quito tiene mayor cantidad de personal bajo la modalidad de teletrabajo, en comparación con las otras sedes tiene el 71% de personal en esta modalidad. Estos datos se respaldan con los planteamientos en los grupos focales, pues se identifican, los comentarios positivos que se mencionan en torno al teletrabajo, entre ellos se mencionan los siguientes: el trabajo en equipo ha mejorado, pues se ha evidenciado un apoyo constante y mutuo para sacar adelante las estructuras de trabajo.

También, se identifica en los resultados obtenidos que la conectividad en Quito es mucho mejor que en las otras sedes y por ende el desempeño laboral y la tranquilidad personal y familiar al trabajar en casa es óptima.

En consideración con los aspectos cualitativos y cuantitativos de la investigación, se identifica que la Universidad ha generado estrategias tratando de incentivar al personal, el retorno a sus actividades presenciales, por lo que se evidencia cierta tranquilidad. Sin embargo, las dificultades de movilidad y temor al contagio tanto personal como de sus familiares siguen generando un alto índice de nerviosismo, para volver al trabajo presencial.

CONCLUSIONES

Los resultados muestran que el personal administrativo y docente identifican grandes retos y también grandes logros en la nueva modalidad de trabajo, tanto en el aspecto personal, social y profesional.

La modalidad del teletrabajo al desarrollarse en el área familiar genera un malestar físico y emocional, puesto que el trabajador involucra a la vez el campo familiar (cuidado de los hijos) y el campo laboral (actividades y jornada laboral).

La universidad para contribuir con el bienestar del personal que se encuentra laborando bajo una modalidad de teletrabajo ha generado herramientas de afrontamiento emocional para los trabajadores, mediante charlas, conferencias y trabajos grupales.

La modalidad de trabajo virtual es un reto para la Institución Universitaria, donde se evidencia que la Institución no ha desarrollado implementaciones políticas internas que atenúen un posible desarrollo de efectos estresores y otras causales de bajo desempeño y satisfacción laboral.

El personal no ha desarrollado en su totalidad habilidades y estrategias de prevención y manejo de efectos directos y colaterales producidos por la crisis sanitaria actual COVID-19 en un sistema inherente a las normativas institucionales y nacionales.

Se concluye que la investigación se limita en analizar las relaciones entre los múltiples factores y para ello el estudio carece de hallazgos longitudinales y transversales, esto a causa de una bibliografía pobre desarrollada hasta el momento.

Bibliografía

- Alarcon, J. (2020). *Ecuador: El Teletrabajo según la Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19. Acuerdo MDT-2020-181*. Retrieved from SPUTNIK Mundo: <https://ecija.com/sala-de-prensa/ecuador-el-teletrabajo-segun-la-ley-organica-de-apoyo-humanitario-para-combatir-la-crisis-sanitaria-derivada-del-covid-19-acuerdo-mdt-2020-181/>
- Alonso, M., & Cifre, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 82(1), 55-61.
- Bayo, R. (2002). Mujer y calidad de vida: evaluación de la efectividad de grupos terapéuticos. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 83(2), 1-18.
- Bertel, P. (2019). *Una mirada al teletrabajo como respuesta al surgimiento de las economías digitales en Colombia: creación, implementación, e impacto*. Medellín: UNIVERSIDAD EAFIT.
- Blanco, A., & Díaz, D. (2005). *El bienestar social: su concepto y medición*. Retrieved from Psicothema: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3149>
- Bonilla, L., Plaza, D., Cerquera, G., & Riaño, M. (2014). *Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el trabajo*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100007

- Bustamante, L. (2017). *Concepto de bienestar y psicología comunitaria*. Obtenido de [https://core.ac.uk: https://core.ac.uk/download/pdf/86438405.pdf](https://core.ac.uk:https://core.ac.uk/download/pdf/86438405.pdf)
- Castro, P., Galarza, I., & Sánchez, S. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/>:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf
- Escobar, J., & Bonilla, F. (2009). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. Retrieved from <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/>:
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/957/1/Gupos%20focales%20una%20gu%C3%ADa%20conceptual%20y%20metodol%C3%B3gica.pdf>
- Gabaldón, A. (2006). Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32(1), 13-22.
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo. *La Trama de la Comunicación*, 10(1), 1-15.
- Gálvez, E., Gutiérrez, E., & Picazzo, E. (2011). El trabajo decente: nuevo paradigma para el fortalecimiento de los derechos sociales. *Revista mexicana de sociología*, 73(1), 3-15.
- Garita, C., & Quesada, J. (2016). *La nueva era digital*. Obtenido de <https://www.tec.ac.cr/>:
<https://www.tec.ac.cr/pensis/articulos/nueva-era-digital>

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*.

México D.F.: McGRAW-HILL.

INEC. (2015). *Empleo y condición de actividad en Ecuador*. Retrieved from

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/02/Empleo-y-condici%C3%B3n-de-actividad-en-Ecuador.pdf>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Mele, S. (2013). *Congresos y reuniones científicas*. Retrieved from CONICET:

https://www.conicet.gov.ar/new_scp/detalle.php?keywords=&id=29833&congresos=yes&detalles=yes&congr_id=1903167

Moyano, E., & Ramos, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital,

felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Revista Universum*, 22(2), 15-22.

Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Manual de buenas prácticas en*

teletrabajo. Buenos Aires: ISBN: 978-92-2-325463-6.

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Definición de trabajo*. Retrieved from

<https://www.oitcinterfor.org/>
<https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3315?page=1>

Rocamora, A. (2015). *Teletrabajo: Aplicación profesional y expectativas de futuro*.

Obtenido de <http://dspace.umh.es/>:

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2042/1/TFG%20Rocamora%20Espinosa%2C%20Alejandro.pdf>

Samaniego, N. (2016). *El teletrabajo en el Ecuador*. Santo Domingo: UNIANDES.

SPUTNIK. (2021). *Teletrabajo, teletrabajadores y derechos: ¿qué leyes hay en América Latina?* Retrieved from <https://mundo.sputniknews.com>:
<https://mundo.sputniknews.com/20210428/teletrabajo-teletrabajadores-y-derechos-que-leyes-hay-en-america-latina-1111699103.html>

Suárez, A. (2016). Teletrabajo: realidad y bienestar. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - UNAD*, 7(1), 17-32.

Universidades Ecuador org. (2021). *UPS – UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA*. Retrieved from <https://universidadesecuador.org/ups-universidad-politecnica-salesiana/>

UPS. (2021). *Razón de Ser*. Retrieved from <https://www.ups.edu.ec/razon-de-ser>

Vildósola, X. (2009). *Las actitudes de profesores y estudiantes, y la influencia de factores de aula en la transmisión de la naturaleza de la ciencia en la enseñanza secundaria*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/>:
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1325/XVT_TESIS.pdf