



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**EL TELETRABAJO Y EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA EN ÉPOCA DE
PANDEMIA, UN ESTUDIO EN EMPRESAS DE QUITO EN LOS AÑOS 2020-
2022.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Psicología

AUTOR/A: AVILEZ COFRE DAYANA ALEJANDRA

TUTOR/A: RAMÍREZ OCAÑA XIMENA ALEXANDRA

Quito-Ecuador
2022

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, **Avilez Cofre Dayana Alejandra** con documento de identificación N° **175617391-8** manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 29 de julio del año 2022

Atentamente,



Avilez Cofre Dayana Alejandra

175617391-8

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, **Avilez Cofre Dayana Alejandra** con documento de identificación No. **175617391-8**, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora de la sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: **El teletrabajo y el conflicto trabajo-familia en época de pandemia, un estudio en empresas de Quito en los años 2020-2022.**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Psicología**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 29 de julio del año 2022

Atentamente,



Avilez Cofre Dayana Alejandra

175617391-8

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Ximena Ramírez Ocaña** con documento de identificación N° **171624582-2**, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **El teletrabajo y el conflicto trabajo-familia en época de pandemia, un estudio en empresas de Quito en los años 2020-2022**, realizado por **Dayana Alejandra Avilez Cofre** con documento de identificación N° **175617391-8**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción de sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 29 de julio del año 2022

Atentamente,



Ximena Ramírez Ocaña
171624582-2

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación va dedicado especialmente a mi madre y hermanos, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, y quienes me han acompañado y apoyado en cada paso que he dado a lo largo de mi carrera universitaria, y como no también dedicarle esto a mis abuelos que al igual que mi madre se sentirán orgullosos de que culmine con éxito esta etapa académica y aunque abuelitos ya no estén presentes aprendí de ustedes que los sueños se construyen día a día, siendo una persona honesta, humilde y trabajadora.

Y siempre apoyada de Dios que también ha sido mi fortaleza.

Con cariño Dayana.

Agradecimientos

Primero que nada, le doy gracias a Dios por saber guiarme en momentos de dificultad y otorgarme la sabiduría para tomar decisiones importantes en mi camino.

De igual manera agradezco profundamente a mi tutora Ximena Ramírez quien me supo guiar en este proceso de culminación de la carrera, por brindarme sus conocimientos académicos desde su experiencia profesional.

Así mismo a todos los docentes que he tenido la oportunidad de conocer en el transcurso de mi vida universitaria quienes de alguna u otra manera dejaron una huella en mí, finalmente a la universidad que por medio de los grupos de asociacionismo universitario tuve la oportunidad de realizar experiencias sociales que marcaran para siempre mi vida, y pude conocer personas maravillosas, y desarrollar múltiples habilidades.

Resumen

Dado el confinamiento a nivel nacional ocasionado por el virus del COVID-19, el país adoptó la modalidad de teletrabajo que como consecuencia de la pandemia tomó un mayor auge, por tal razón la presente sistematización busca establecer la relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el teletrabajo en época de pandemia por el COVID-19 en el periodo 2020-2022.

Para llevar a cabo la sistematización se aplicó la metodología de la investigación cualitativa, a la par de un estudio exploratorio que por la índole de la sistematización y en el contexto en la cual se dio la sistematización la literatura resultó escasa, con relación al estudio descriptivo se presenta las características y descripción de las dimensiones, y explicativo ya que permitió explicar el porque del fenómeno y su relación con las variables planteadas.

Los resultados demostraron que durante el confinamiento existió un incremento de la carga y jornada laboral, así mismo los trabajadores no pudieron establecer una conciliación entre el trabajo y la familia, lo que desencadenando en el conflicto trabajo-familia, igualmente se obtuvo que son mujeres quienes asumieron mayores responsabilidades del hogar, a la par se aborda también el manejo de estrategias de afrontamiento.

A todo lo expuesto anteriormente se llega a la conclusión que a la falta de estudios de esta índole en la ciudad de Quito se pueda establecer en un futuro investigaciones cuantitativas que den conocer a profundidad como se experimentó este conflicto en los trabajadores de diferentes sectores de la ciudad.

Palabras clave: teletrabajo, covid-19, conflicto trabajo-familia, empresas.

Abstract

Given the confinement at national level caused by the virus of the COVID-19, the country adopted the modality of telework that as a consequence of the pandemic took a greater boom, for such reason the present systematization seeks to establish the existing relationship between the work-family conflict and telework in time of pandemic by the COVID-19 in the period 2020-2022.

To carry out the systematization was applied the methodology of qualitative research, on a par with an exploratory study that by the nature of the systematization and in the context in which the systematization was given the literature was scarce, in relation to the descriptive study presents the characteristics and description of the dimensions, and explanatory as it allowed to explain why the phenomenon and its relationship with the variables raised.

The results showed that during the confinement there was an increase in the workload and workday, likewise the workers could not establish a conciliation between work and family, which triggered the work-family conflict, it was also obtained that it was women who assumed greater household responsibilities, at the same time the management of coping strategies is also addressed.

In view of the above, it is concluded that due to the lack of studies of this nature in the city of Quito, quantitative research could be conducted in the future to learn in depth about how this conflict was experienced by workers in different sectors of the city.

Key words: telework, covid-19, work-family conflict, companies.

Índice de contenido

Primera parte	1
1. Datos informativos del proyecto.....	1
1.1 Nombre del proyecto	1
1.2 Delimitación del tema	1
2. Objetivos	1
2.1 Objetivo general	1
2.2 Objetivos específicos.....	1
3. Eje de la sistematización.....	2
4. Objeto de la sistematización	8
5. Metodología.....	10
6. Preguntas clave	12
Preguntas de inicio	12
Preguntas interpretativas	12
Preguntas de cierre	12
7. Organización y procesamiento de la información	13
8. Análisis de la información.....	23
Segunda parte.....	28

9.	Justificación	28
10.	Caracterización de los beneficiarios	31
11.	Interpretación	31
12.	Principales logros del aprendizaje	35
13.	Conclusiones	36
14.	Recomendaciones	37
15.	Referencias.....	38

Índice de tablas

Tabla 1	6
<i>Enfoque, perspectivas teóricas-conceptuales y dimensiones de la sistematización</i>	<i>6</i>
Tabla 2	11
<i>Criterios de inclusión y exclusión de la muestra</i>	<i>11</i>
Tabla 3	13
<i>Organización y procesamiento de la información obtenida de la muestra</i>	<i>13</i>

Índice de figuras

Figura 1.	5
<i>Resumen de las teorías base para la perspectiva teórico-conceptual</i>	5

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

1.1 Nombre del proyecto

El teletrabajo y el conflicto trabajo-familia en época de pandemia, un estudio en empresas de Quito en los años 2020-2022.

1.2 Delimitación del tema

El presente trabajo de sistematización está enmarcado en el ámbito laboral de la Psicología, donde sus principales agentes participativos son el análisis de artículos de índole científico de diferentes bases de datos, con el fin de realizar un estudio acerca del teletrabajo y el conflicto trabajo-familia a causa de la pandemia por Covid-19, específicamente en empresas de la ciudad de Quito en los años 2020-2022.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Establecer la relación existente entre el conflicto trabajo-familia y teletrabajo en época de pandemia por el Covid-19 en empresas de Quito mediante una sistematización cualitativa durante el periodo 2020-2022.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar causas y efectos del conflicto trabajo-familia que se suscitaron en el periodo de pandemia por Covid-19.
- Describir la modalidad del teletrabajo en tiempo de pandemia en empresas de Quito.
- Analizar la relación entre el conflicto trabajo-familia y el teletrabajo en época de pandemia por el Covid-19.

3. Eje de la sistematización

El presente trabajo de sistematización se desarrolló mediante el enfoque de la reflexividad y construcción de la experiencia humana, puesto que desde este enfoque se asume una epistemología implícita basada en la observación y la práctica, analiza problemas que no existen en un sistema teórico conocido o aplicado por ello la satisfacción del sistema está conectada con la resolución de problemas lo que permite enfrentar los nuevos desafíos que se plantean desde el entorno (Ávila, 2020). Por ende, la práctica puede ser observada, reproducida, reflexionada y analizada, incluyendo así este conocimiento tácito de los modos de acción y conciencia del problema (Barbosa Chacón et al., 2015).

Del mismo modo para las principales perspectivas teórico-conceptuales se consideró a la teoría del rol propuesta por Kahn (1964), la teoría del conflicto del rol que tendrá como referencia a Arquer, Daza y Nogadera, (1995), teoría de la conservación de recursos propuesta por Hobfoll (1998), la teoría de la administración científica planteada por Frederick Taylor (1911) y la teoría de la administración clásica de Henry Fayol (1916), finalmente para complementar esta última teoría se abordará la teoría de las relaciones humanas expuesta por Mayo Elton en (1950), cada una de estas teorías serán desarrolladas individualmente a continuación.

La primera teoría menciona que los individuos según sus cargos desempeñan funciones que les permiten desarrollarse en una organización, cumpliendo cada uno con un rol específico (Martínez, s. f.).

Y de acuerdo con los autores de la teoría del conflicto, la teoría del rol se puede definir como al conjunto de comportamientos relacionados con el puesto de trabajo donde trabajador y empleador defenderán sus propias expectativas que el rol les demande, teniendo en cuenta que estos ejecutan roles simultáneos como hijos, padres, hermanos, etc., por ello es comprensible que una persona desarrolle el conflicto de roles dado que una o más personas o grupos asociados tienen expectativas diferentes sobre lo que debe hacer y/o cómo hacerlo (De Arquer et al., 1995).

Hasta cierto punto los roles determinan como se fijará una relación, debido a que estos muchas veces se distorsionan y otras veces hay diversas perspectivas desde

cada profesión, sin embargo, los roles no son estáticos sino más bien estos se van negociando constantemente, esto quiere decir que una sola persona podría estar desempeñando muchos roles y a menudo estos deben priorizarse, y es ahí donde surge el conflicto cuando dos o más roles luchan por la prioridad (Universidad del País Vasco, 2016).

Desde la teoría del conflicto del rol en primera instancia se comprenderá que el conflicto por sí solo se desencadena debido a que tanto las personas y organizaciones mantienen intereses distintos, por ello independientemente desde donde se presente el conflicto una de las partes asumirá los efectos de este, sin embargo, gran parte de los conflictos de índole personal afectan o producen los conflictos dentro de una organización, en el caso del conflicto trabajo-familia se producirá por un desfase entre las partes y el conflicto surge cuando una de las partes divisa que la otra parte de cierta manera produce una interrupción en el desempeño de actividades y por ende no permite el cumplimiento de objetivos, que en esta situación la demanda de actividades laborales interfieren en lo familiar y de igual forma estos pueden ir en aumento en lugar de encontrar un equilibrio (Chiavenato, 2011).

Acerca de los factores organizacionales que motivan al surgimiento del conflicto de rol que se presenta con mayor incidencia según la literatura son:

“La sobrecarga del trabajo y participación de actividades relacionadas con el trabajo fuera de las horas de labores regulares” (Surdez Pérez et al., 2015, p. 105).

Del mismo modo la literatura menciona que el conflicto es bidireccional, es decir, que este se puede dar cuando el trabajo interfiere en la dinámica familiar denominando se, así como conflicto trabajo-familia y cuando la vida familiar interfiere en el área laboral se denomina conflicto familia-trabajo, siendo este no meramente un cambio en el orden de las palabras sino más bien que el conflicto afecta de manera inversa en ambos casos produciendo así causas, consecuencias y efectos distintos.

Para el conflicto de rol se establecen también aspectos protectores como la conciliación y equilibrio del conflicto trabajo-familia que se puede establecer en la realización de las actividades laborales y familiares.

Por otro lado, la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll tiene como premisa básica que: las personas buscan proteger, conservar y obtener más recursos. Recursos que la gente valora porque ayudan a encontrar nuevos recursos y al mismo tiempo promocionar o proteger los existentes (Salazar Carvajal et al., 2014). Hobfoll (como se citó en Máynez Guaderrama y Cavazos Arroyo, 2021) plantea que los recursos son de diferente naturaleza: puede ser bienes tangibles o intangibles, condiciones económicas o habilidades personales.

Finalmente, la teoría de la administración se plantea con dos puntos de vista la clásica y científica, la primera planteada por Fayol quien menciona los 14 principios propuestos en su teoría, la misma que busca dirigir desde los mandos medios y directivos dentro de una misma empresa. Esta metodología innovadora, tiene como fin establecer un funcionamiento idóneo de recursos tomando siempre en cuenta el talento humano de la organización (Martín, 2019).

Por otra parte, desde la teoría científica propuesta por Taylor, tanto trabajadores y gerentes asumen que no están en conflicto buscando intereses individuales, sino más bien que juntos bajo una misma afición aumenten la eficacia (productividad), con un tinte negativo donde se asume que el trabajador tiene como único fin su remuneración (Medina y Avila, 2002). Contradictorio a esto surge la teoría de las relaciones humanas que toma un enfoque más humanista pretendiendo con esto mejorar las condiciones laborales de los trabajadores (Rojas y Madero, 2018).

A continuación, se presenta gráficamente cada una de las teorías que han sido descritas y explicadas en párrafo anteriores.

Figura 1.

Resumen de las teorías base para la perspectiva teórico-conceptual



Fuente: Avilez (2022).

Los fundamentos teóricos que han sido expuestos con anterioridad permitirán guiar esta sistematización en cada una de las dimensiones que se irán planteando a lo largo de esta sistematización; como preámbulo de las dimensiones que se estará abordando están: el conflicto trabajo familia entendida conceptualmente cuando el trabajo interrumpe en la familia, por ende, los roles que se debe desempeñar en el trabajo influyen de manera negativa en los roles de la vida familiar (Andrade Rodriguez y Landero Hernandez, 2015). Entonces en la medida en que una persona desempeñe diferentes roles, las expectativas de un rol pueden dificultar el funcionamiento de otro rol, lo que hace que la persona entre en conflicto (Montenegro Otálora, 2007). Para ello se utilizará como base de esta dimensión las teorías del conflicto del rol y teoría del rol respectivamente.

La teoría de la conservación de recursos permitió una aproximación de la dimensión del teletrabajo asumida como una modalidad remota para trabajar desde el hogar, la cual tomo un mayor auge a partir de la pandemia por Covid-19. Y para referirse a la dimensión de las empresas específicamente de la ciudad de Quito se

toma como base la teoría de la administración y de la teoría de las relaciones humanas, contextualizando a las empresas que pertenecen al Distrito Metropolitano de Quito para el año 2020 se tuvo un registro de 24,210 empresas con actividades productivas (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2020). A nivel nacional se obtuvo un total de 846,265 empresas las cuales estuvieron divididas en sectores económicos como: servicios, comercio, agricultura, ganadería silvicultura y pesca, industrias manufactureras, construcción, explotación de minas y canteras (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2021).

Mediante la siguiente tabla se muestra la recapitulación del enfoque de la sistematización, teorías, autores y supuestos, con el fin de dar cuenta las dimensiones con las cuales se relacionarán.

Tabla 1

Enfoque, perspectivas teóricos-conceptuales y dimensiones de la sistematización

<i>EJE DE LA SISTEMATIZACIÓN</i>				
<i>ENFOQUE</i>	<i>TEORÍAS</i>	<i>AUTOR</i>	<i>SUPUESTO</i>	<i>DIMENSIONES</i>
Reflexividad y construcción de la experiencia humana	Teoría del rol	Kahn, 1964	En una organización las personas tienen roles que les permiten desempeñar las funciones de sus puestos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Teletrabajo - Conflicto trabajo-familia - Covid-19 - Empresas de Quito <p>Las teorías planteadas permitirán sustentar conceptualmente cada una de las dimensiones, a fin de establecer como de manera individual y grupal se relación entre sí.</p>
	Teoría del conflicto del rol	Arquer, Daza y Nogadera, 1995	El conflicto de rol se puede presentar por incongruencias entre quien debe ejecutar las demandas y exigencias y entre aquel que establezca las expectativas de las tareas, dado que no siempre las expectativas coincidirán para ambas partes generara situaciones poco agradables entre ellos.	
	Teoría conservación de recursos	Hobfoll, 1998	La teoría básicamente habla de aquellos recursos que las personas promueven para	

EJE DE LA SISTEMATIZACIÓN				
ENFOQUE	TEORÍAS	AUTOR	SUPUESTO	DIMENSIONES
			conservarlos y protegerlos con el fin de generar mayores recursos, mencionando al estrés como aquella instancia que produce una mayor pérdida de recursos.	
	Teoría de la administración clásica	Fayol, 1916	Mantiene un punto de vista donde las organizaciones deben priorizar funciones elementales que les permitan tener funciones firmemente definidas según su área.	
	Teoría de la administración científica	Taylor, 1911	Pretender introducir el aspecto científico en la administración para tener altos estándares de productividad, tomando siempre en cuenta el capital humano.	
	Teoría de las relaciones humanas	Elton, 1950	Mantiene un enfoque humanista, dando mayor importancia a los trabajadores.	

Fuente: Avilez (2022).

4. Objeto de la sistematización

El problema de investigación que se aborda hace referencia a los efectos que se produjeron dentro del ámbito laboral y familiar prioritariamente al teletrabajar debido al confinamiento total por el cual atravesó el país como consecuencia de la propagación de un nuevo virus a nivel mundial.

Como breve preámbulo a la construcción del problema hace más de un año, luego del anuncio de una amenaza para la salud mundial relacionada con la pandemia de Covid-19, el país entró en un confinamiento total, por lo que se tomaron medidas de precaución para limitar la propagación del virus, a causa de estas medidas y la adopción de esta modalidad de trabajo los teletrabajadores han presenciado un tipo de riesgo psicosocial, el conflicto trabajo-familia (CTF) abreviatura que se utilizará para referirnos al término antes en mención por economía de lenguaje.

Este CTF es también un desencadenante que puede afectar la salud laboral en los trabajadores, específicamente en aquellos que han venido desempeñando sus actividades laborales en su modalidad virtual, que de igual forma la literatura habla de este conflicto de roles entre el ser un trabajador y ser padre, madre a la vez, mencionando también esta dificultad para ajustar el ritmo profesional y familiar siendo que para tomar decisiones de carácter laboral donde está involucrado el trabajo y la familia se debe buscar un consenso en la organización de los tiempos dedicados tanto al trabajo como a la actividades familiares.

Para el abordaje de esta sistematización principalmente se identificaron las causas del conflicto trabajo-familia, con el fin de dar un análisis entre las variables, así como también el abordar como las empresas adoptaron esta modalidad de trabajo para que sus trabajadores continúen con sus actividades laborales, frente a esta nueva realidad que para muchos quizá fue una nueva experiencia.

Además, que la sistematización sigue la línea del enfoque de la reflexividad y construcción de la experiencia humana, apoyándose en diferentes fases para el desarrollo de este documento; se sustenta con la metodología utilizando la sistematización cualitativa, el diseño mantiene alcances exploratorios, descriptivos y explicativos que permiten generar nuevos supuestos teóricos, describir los fenómenos a ser estudiados.

En este sentido por medio de los resultados que se irán obteniendo conforme avance la sistematización y la información vaya siendo analizada se podrá comprobar el cumplimiento de los objetivos propuestos, por tal razón la pregunta de investigación que se plantea en este estudio partirá de ¿Cuáles son los efectos del conflicto trabajo-familia en la adopción del teletrabajo en época de pandemia en los trabajadores de las empresas de Quito en el año 2020-2022?

5. Metodología

El diseño se estableció mediante un estudio exploratorio y descriptivo, el primero se centra en indagar problemáticas que resultan poco conocidas donde la literatura es muy escasa respecto a ciertos temas, permitiendo así el estudio de nuevos fenómenos, establecimiento de nuevos supuestos y líneas de investigación; por su parte el descriptivo permite describir y establecer cualidades que definen a los fenómenos a ser estudiados, no obstante, no profundiza en conocer el motivo por el cual estos se producen (Hernández Sampieri et al., 2014).

De igual forma la sistematización tendrá un alcance explicativo esto debido a que permitirá verificar la variedad de investigaciones realizadas en base al tema al ser estudiado, a la par que estará encaminado a explicar el porqué del fenómeno y como este se está relacionando con una o más de las variables que están siendo estudiadas.

Lo que se pretende con la metodología planteada es la profundización del estudio y una comprensión eficientemente cómo interaccionan las dimensiones conflicto trabajo-familia, el teletrabajo y como estas dimensiones en conjunto estarían afectando el área laboral y familiar de los trabajadores, así como las consecuencias o efectos que se estarían produciendo al adoptar esta modalidad de trabajo en los hogares, como resultado del confinamiento.

Para la metodología se utilizó la investigación cualitativa la cual se concentra en entender y profundizar los fenómenos. Por lo general, se elige cuando trata de comprender el punto de vista del individuo o grupo de estudio, los eventos que lo rodean, profundizar en su experiencia, punto de vista y así percibir la realidad de manera subjetiva (Guerrero Bejarano, 2016). Este tipo de metodología pretende aclarar la asociación o correlación existente entre cambiantes y tras el estudio de estas pretenderá explicar por qué se dan ciertos hechos o sucesos y como estos infieren unos con otros.

Consecuentemente las herramientas de la sistematización involucran a la teoría fundamentada, que proporciona teorías, conceptos y suposiciones directamente de los datos, no de un marco teórico preestablecido, el propósito es explorar la teoría a partir de la sucesión de varios eventos que se derivan de un área de investigación (Giraldo Prato, 2011). Al mismo tiempo se empleó el análisis documental ya que por

medio de la lectura comprensiva que se establece a cada una de las literaturas halladas esta herramienta brinda mayor facilidad al momento de identificar, clasificar y elegir todos los documentos que mantengan similitud con el tema de la sistematización (Quintana Peña, 2006).

La población existente en el presente trabajo son un total de 13 artículos científicos, seleccionados de forma minuciosa que a la par han sido fuente de apoyo de la sistematización.

Con respecto a la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico esto implicó que, de la población total obtenida de 13 artículos científicos, de este modo para la muestra se seleccionó un porcentaje, es decir 9 documentos del total, esto debido a que no todos cumplían los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Así mismo cabe mencionar que el análisis de datos de los artículos científicos se obtuvo de bases de datos como Redalyc, Scielo, Dialnet, Google Scholar y Proquest.

Los criterios de inclusión y exclusión se emplearon como filtro para seleccionar a cada uno de los artículos científicos, por ello los criterios aplicados se detallan gráficamente a continuación.

Tabla 2

Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

<i>CRITERIOS DE INCLUSIÓN</i>	<i>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN</i>
Intervalos específicos de años de publicación entre 2020-2022.	Publicaciones con intervalos de publicación que no correspondan a los años 2020-2022.
Solo artículos científicos	Monografías, Trabajos de titulación
Artículos completos y de libre acceso	Artículos con acceso restringido
Idioma Español, inglés y portugués	Otros idiomas
Documentos que tengan relación con el tema de la sistematización	Documentos que no guarden relación al tema de sistematización

Fuente: Avilez (2022).

6. Preguntas clave

Preguntas de inicio

- ¿Qué otros riesgos psicosociales se desencadenarán como consecuencia del confinamiento por la Covid-19?
- ¿Cómo afecta el conflicto trabajo-familia a la esfera biopsicosocial de los trabajadores?
- ¿Qué tipo de recursos podrían proporcionar las empresas para que los trabajadores puedan equilibrar el ámbito laboral y familiar?
- ¿Qué efectos en la salud pueden presentar aquellos trabajadores que no contaron con mecanismos de afrontamiento para sobrellevar las cargas laborales y familiares?

Preguntas interpretativas

- ¿Cuáles con las consecuencias del conflicto trabajo-familia que se han presentado en las empresas?
- ¿En qué tipos de empresas de la ciudad de Quito se presenta con mayor incidencia este tipo de riesgo psicosocial?
- ¿La productividad de las empresas y colaboradores se estarán viendo gravemente afectadas por el conflicto existente entre los roles que desempeñan en cada una de las esferas?

Preguntas de cierre

- ¿Antes que se produjera la pandemia y confinamiento a causa del virus del Covid los índices de este riesgo psicosocial fueron en aumento o se mantuvieron?
- ¿El conflicto de roles estaría presente con mayor frecuencia en mujeres que en varones o existiría una equidad de género?

7. Organización y procesamiento de la información

Para este apartado se diseñó una matriz de doble entrada distribuida de la siguiente manera: de forma vertical la matriz contiene los títulos de los diferentes artículos científicos y de manera horizontal contiene los elementos claves de cada uno de los artículos científicos utilizados para la presente sistematización.

La información fue organizada y procesada de esta manera con el fin de que estos sean analizados al momento de cruzar la tabla, para esto en el análisis que se realizara más adelante se examina de manera individual los aspectos relevantes de cada uno de los artículos científicos.

Tabla 3

Organización y procesamiento de la información obtenida de la muestra

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
<p>Artículo 1. Mulheres em home office durante da pandemia de COVID 19 eas configurações do conflito trabalho-família</p>	<p>Da costa Lemos Ana, Barbosa Alané y Pinheiro Priscila, 2020.</p>	<p>Ob. Comprender los impactos de la adopción del home office, durante el periodo de cuarentena de la COVID-19, tuvo sobre la relación trabajo-familia de las trabajadoras brasileñas (Da Costa Lemos et al., 2020).</p>	<p>-Enfoque cualitativo -Se implementó cuestionarios semiestructurados -Las entrevistas fueron analizadas mediante un análisis de contenido -Se utilizó la técnica de bola de nieve para las entrevistas</p>	<p>-La muestra estuvo conformada por 14 mujeres de Rio de Janeiro comprendidas en edades entre los 33 a 55 años</p>	<p>-Los resultados de las entrevistas arrojan un incremento en la carga laboral -El incremento en la carga laboral no es un factor para que los teletrabajadores del estudio noten un aumento en el conflicto trabajo-familia -El conflicto trabajo-familia en algunos caos puede verse agravado y en</p>

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
					<p>otros verse reducido</p> <p>-La presencia de esta variable, varía mucho ya que se demuestra que en parejas casadas sin hijos y madres solteras esta variable se puede detonar con mayor o menor frecuencia</p>
<p>Artículo 2. Teletrabajo en tiempos de COVID 19</p>	<p>Ramos Valentina, Ramos Galarza Carlos y Tejera Eduardo, 2020.</p>	<p>Determinar las características del teletrabajo en Ecuador por causa del COVID 19 y establecer una relación entre características (Ramos et al., 2020).</p>	<p>-Aplicación de cuestionarios y aplicando la técnica de la bola de nieve para la recolección de la información.</p> <p>-Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para establecer la relación entre preguntas.</p> <p>-Mediante regresiones lineales se estableció el impacto de la productividad.</p> <p>-Para la realizar los cálculos se implementó el</p>	<p>La muestra fue de 459 personas ecuatorianas de diferentes cargos y empresas.</p>	<p>-Se establecieron los elementos que se vinculan con el teletrabajo, identificando cuales se presentan con mayor y menor incidencia, de acuerdo con los resultados arrojados por el cuestionario.</p> <p>-Se evaluaron competencias, productividad, características del trabajo y las relaciones sociales.</p>

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
			sistema estadístico SPSS V26.		
Artículo 3. El rol del conflicto trabajo-familia en la relación del clima organizacional y las intenciones de salida	Domínguez Luis, Lozano Israel y Ramírez Álvaro, 2020.	Tiene como objetivo mostrar la relación entre el clima organizacional y la intención de salida cuando está de por medio como rol mediador el conflicto trabajo familia (Domínguez Aguirre et al., 2020).	-Investigación cuantitativa. -Se utilizó el instrumento de medición de la intención de salida, que tiene componentes para el clima organizacional y conflicto trabajo familia. -Se aplicó la escala de Likert para el cuestionario.	Participaron 239 trabajadores de hoteles de Puerto Vallarta México.	-Los resultados arrojaron que existe una correlación positiva entre el conflicto trabajo-familia y la intención de salida. -Se demostró la relación negativa entre el clima organizacional y la intención de salida, implicando que los trabajadores tengan la intención de renunciar a sus cargos.
Artículo 4. Percepción de equidad de género y equilibrio trabajo-familia en los trabajadores pertenecientes a empresas públicas y	Jiménez Andrés y Hernández Agustina, 2020.	Ob. Evaluar si existen diferencias en la percepción que tienen los trabajadores, pertenecientes a empresas públicas o privadas acerca de las variables	-Estudio correlacional de tipo transversal -Procesamiento de datos se realizó mediante el sistema estadístico SPSS	-La muestra fue de 300 trabajadores, la mitad hombres y la otra mitad mujeres -Los participantes pertenecían a empresas	-Se demostró que hay diferencia en relación con la percepción de la equidad de género entre trabajadores de empresas públicas y privadas

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
privadas de Chile		<p>equidad de género y equilibrio trabajo-familia dentro de sus empresas.</p> <p>H1. Existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de equidad de género entre una empresa pública y otra privada.</p> <p>H2. Existen diferencias estadísticamente significativas en relación con el equilibrio trabajo-familia entre una empresa pública y otra privada.</p> <p>H3. Existe una relación fuerte y positiva entre las variables de equidad de género y equilibrio trabajo-familia aplicadas a la muestra total (Jiménez Figueroa & Hernández Revco, 2020).</p>	<p>-Se aplicó análisis descriptivos y correlacionales</p> <p>-Se utilizó baterías de instrumentos como: Cuestionario SWING y cuestionario de la percepción de equidad de género.</p>	públicas y privadas	<p>-Se evidencia una correlación positiva entre equidad de género y equilibrio trabajo-familia</p> <p>-Los resultados arrojan que en el sector privado se evidencia una mejor percepción en la variable de equidad de género que en los trabajadores del sector público</p>

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
<p>Artículo 5. Conciliación de la vida familiar y bienestar laboral, análisis de roles sociales y género en tiempos de COVID 19. Caso Ecuador</p>	<p>Ruperti Erika, Espinel Johana, Naranjo Carlos y Aguilar Diana, 2021.</p>	<p>P1. ¿Las mujeres presentaran más hora de dedicación al hogar y a los hijos que los hombres? P2. ¿Hombres y mujeres presentaran mismos estilos de afrontamiento? P3. ¿La conciliación vida familiar y laboral fue posible en tiempos de COVID 19 en Ecuador? P4. ¿Qué estilos de afrontamientos utilizaron los participantes para conciliar su vida familiar y laboral? (Espinel et al., 2021).</p>	<p>-Revisión bibliográfica. -Aplicación de cuestionario que evaluó la dimensión familiar, laboral y afrontamiento -Diseño no experimental. -Muestreo no probabilístico.</p>	<p>-Contaron con 258 participantes entre hombres y mujeres comprendido entre edades desde los 21 a 62 años. -La población ocupaba cargos técnicos y de oficina.</p>	<p>-Los resultados del cuestionario realizado arrojan que son mujeres quienes dedican mayor tiempo al hogar debido al mayor número de hijos, sin embargo, el tener menor número de hijos permite tener más tiempo de ocio. -Por ende, el destinar menor tiempo a actividades del hogar permite tener una mejor adaptación al teletrabajo. -Como cada individuo afronta una situación va a depender de los recursos que tenga y su personalidad.</p>

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
<p>Artículo 6. Work-family conflict, coping strategies and burnout: A gender and couple analysis</p>	<p>Heras Laura, Osca Amparo, 2021.</p>	<p>H1. Existe una relación positiva significativa entre el conflicto trabajo-familia y el burnout.</p> <p>H2. Existe una relación negativa significativa entre las estrategias de afrontamiento conductual y el burnout y una relación positiva entre las estrategias de afrontamiento emocional y el burnout.</p> <p>H3. Existe un efecto moderador de las estrategias de afrontamiento sobre la relación entre el conflicto familia trabajo y burnout (Heras Recuero & Osca Segovia, 2021).</p>	<p>-Muestreo no probabilístico.</p> <p>-Se utilizó como instrumento el inventario de Agotamiento de Maslach.</p> <p>-El Work-family Conflict Questionnaire de Carlson, se utilizó para medir el estrés del conflicto trabajo-familia.</p> <p>-Para las estrategias de afrontamiento se midió mediante el indicador de estrés ocupacional (OSI) de Cooper.</p>	<p>-Tuvo una muestra de 262 personas entre hombres y mujeres, todos conformados por parejas heterosexuales.</p> <p>-La muestra presenta una mayor escolaridad en mujeres que en hombres.</p>	<p>-Existe una relación entre el conflicto trabajo-familia y el agotamiento emocional tanto para hombres y mujeres.</p> <p>-En el caso de los hombres el agotamiento emocional se relaciona con el conflicto familia-trabajo.</p> <p>-Entre más horas de trabajo realicen los hombres fuera de casa, los niveles de estrés son mayores estos derivados del CTF y el agotamiento emocional.</p> <p>-Las mujeres que utilizan más las estrategias de afrontamiento experimentan menor agotamiento, sin embargo, si el conflicto es alto se puede desgastar más</p>

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
					que aquellos que utilizan menos estrategias.
Artículo 7. Mujeres, teletrabajo y estrategias de cuidado en el contexto de pandemia en Chile	Arteaga Catalina, Cabezas Valentina y Ramírez Fernanda, 2021.	¿Cuáles son las estrategias que desarrollan las madres de hijos/as menores de 14 años, que teletrabajan de forma remota? (Arteaga-Aguirre et al., 2021).	<ul style="list-style-type: none"> -Cualitativa -Utilizó entrevistas semiestructuradas -Muestreo intencional -Teoría fundamentada -Análisis inductivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Participaron 18 mujeres de diferentes profesiones. -Toda la muestra cumplió el criterio de teletrabajar a partir del confinamiento marzo 2020 y que convivan con hijos de hasta 14 años. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se demuestra que el grupo de entrevistadas comparten ciertas características como la organización de actividades labores y dificultades para coordinar con labores familiares. -Se presenta una brecha entre ellas de aspecto socioeconómico. -Las edades de los hijos influye en la cotidianidad de las madres en el desempeño de labores de hogar y laboral. -Existen brechas de género dando una continuidad a naturalizar la mayor incidencia del cuidado de hijos por parte de las madres.

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
<p>Artículo 8. El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes</p>	<p>Delgado Cristian, Veas Iván, Avalos Marcelo y Gahona Orlando, 2021.</p>	<p>H1. La inteligencia emocional tiene un efecto directo y positivo sobre la satisfacción laboral de los docentes de educación primaria. H2. La inteligencia emocional tiene un efecto directo y positivo sobre el desempeño de los docentes de educación primaria. H3. La inteligencia emocional tiene un efecto directo y negativo sobre el conflicto trabajo-familia de los docentes de educación primaria. H4. El conflicto trabajo-familia tiene un efecto directo y positivo sobre la intención de dejar el trabajo de los docentes de educación primaria.</p>	<p>-Cuantitativo con corte transversal -Muestreo no probabilístico -Análisis de datos basados en ecuaciones estructurales -Para análisis y evaluación del modelo se dio mediante la técnica de partial least square (PLS) -Se aplico cuestionarios estructurales con escala de Likert</p>	<p>-140 docentes de educación primaria, 81% fueron del sexo femenino</p>	<p>-Todas las hipótesis fueron comprobadas -Hay una relación positiva entre la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la inteligencia emocional -Se comprueba el conflicto trabajo-familia puede dar paso a la intención de abandono del puesto de trabajo -El conflicto trabajo-familia establece una relación significativa con las demás variables planteadas -Las hipótesis demuestran la importancia de establecer políticas organizacionales que permitan equilibrar el rol laboral y familiar</p>

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
		<p>H5. El conflicto trabajo-familia tiene un efecto directo y negativo sobre la satisfacción laboral de los docentes de educación primaria.</p> <p>H6. La satisfacción laboral tiene un efecto positivo y directo sobre el desempeño de los docentes de educación primaria.</p> <p>H7. La satisfacción laboral tiene un efecto directo y negativo sobre la intención de dejar el trabajo de los docentes de educación primaria (Delgado-Bello et al., 2021).</p>			<p>-Se afirma que los diferentes grupos ocupacionales pueden experimentar las mismas variables de causa y ejercer el mismo efecto en estos</p>

Elementos Artículos científicos	Autor/es	Objetivo, Pregunta de investigación o hipótesis	Metodología	Muestra	Resultados /Discusión
<p>Artículo 9. Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 en Ecuador</p>	<p>García Maíte, Silva Catalina, Salazar Juan y Gavilánez Fabián, 2021.</p>	<p>Ob. Analizar la modalidad teletrabajo en el Ecuador y examinar la normativa legal para aplicar en el sector empresarial (García Rubio et al., 2021).</p>	<p>-Investigación cualitativa y cuantitativa</p> <p>-Bibliografía- documental (cualitativo)</p> <p>-Análisis de indicadores, datos y cifras (cuantitativo)</p>	<p>-Artículos científicos, acuerdos ministeriales, leyes vigentes según la normativa ecuatoriana</p>	<p>-El teletrabajo contribuyo a generar más fuentes de empleo y a sostener a empresas de ciertos sectores de la producción</p> <p>-La normativa legal que protege a esta modalidad de trabajo es sustentable en el Ecuador</p> <p>-Se obtuvo un incremento en relación con los acosos y abusos laborales por parte de empleadores</p> <p>-Se evidencia una casi nula capacitación de las empresas a los empleados para la aplicación de esta modalidad de trabajo</p>

Fuente: Avilez (2022).

8. Análisis de la información

Para el análisis de la información recopilada de los diversos artículos científicos en torno al tema de la sistematización se procedió a utilizar los datos obtenidos del cruce de la tabla elaborada en el ítem de organización y procesamiento de la información y con estos resultados se dio paso a verificar si estas investigaciones arrojaron resultados positivos o negativos en torno a sus objetivos, preguntas de investigación o hipótesis planteadas para cada una de ellas.

Artículo científico 1

Este estudio arroja que, si bien es cierto que por el confinamiento obligatorio muchas situaciones se vieron afectadas una de ellas la implicación de permanecer en casa y consolidar todas las actividades en un mismo espacio género una sobrecarga de labores tanto con las tareas del trabajo y las domésticas, por ello como resultado de la muestra utilizada para esta investigación la discusión profundiza dos ejes.

El primero donde el CTF fue perjudicial para un cierto número de mujeres que no pudieron encontrar un equilibrio entre las labores propias de sus empleos y las de su hogar, este grupo de mujeres tiene una característica particular que tenían hijos pequeños y no convivían con sus parejas, lo que se considera como un detonante para esta variable, sin embargo, otras mujeres del mismo grupo eran casadas, pero no tenían hijos y experimentaron la misma situación que las anteriores.

Para el segundo eje este CTF se redujo y lograron encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia esto debido a que sus esposos e hijos colaboraron en conjunto para las tareas del hogar o a su vez porque estas mujeres asumieron la cuarentena como una opción para compartir más tiempo con sus hijos y/o esposos, de igual forma en este punto se encuentra una excepción donde existieron parejas sin hijos que encontraron esta armonía en estas dos esferas debido a que se evidenció una mayor participación del género masculino.

Artículo científico 2

Este análisis arroja que el teletrabajo no sería un indicador para que los teletrabajadores incrementen su productividad ya que durante el confinamiento los índices se mantuvieron y por ende que son otros factores los que permiten dar aumento a esta variable así mismo, se demuestra que la organización del tiempo, espacio y la automotivación ayuda a los teletrabajadores a mantener una satisfacción con las actividades que llevan a cabo e incluso mejora su rendimiento laboral. Todo esto influye de manera positiva cuando el trabajador cuente con los recursos necesarios para sobrellevar las afecciones propias en la salud mental como el estrés, el agotamiento, etc., a causa de este confinamiento.

Artículo científico 3

Con relación al objetivo de esta investigación se evidencia que el conflicto trabajo-familia interfiere de manera significativa en la percepción de los trabajadores frente al clima organizacional de su lugar de trabajo ya que al disminuir estas sensaciones positivas del ambiente laboral, se incrementara sus intenciones de abandonar sus lugares de trabajo, por ello esta investigación afirma que si se la intención de la organización es disminuir las intenciones de salida e incrementar o mantener la buena percepción del clima organizacional se debe trabajar en desarrollar recursos que les permita a los colaboradores encontrar un equilibrio en su vida laboral y familiar.

Artículo científico 4

La hipótesis 1 de esta investigación ha sido comprobada debido a que en el sector privado se evidencia que los trabajadores distinguen mayor equidad de género al contrario del sector público, en el caso de esta última se puede presentar a causa de cambio de autoridades o la existencia de conflicto de intereses entre altos mandos donde velan por cumplir sus propios propósitos, para el caso de la empresa privada buscan constantemente mejorar las condiciones de sus empleados independientemente de la rotación de los jefes inmediatos.

De igual manera la hipótesis 2 se verifica debido a que se presenta una percepción positiva con relación al equilibrio entre el trabajo y la familia en el sector privado a diferencia del público esto derivado de las políticas organizacionales que se

implementan en la empresa privada; por último, la hipótesis 3 se comprueba la presencia de una correlación positiva entre las variables equidad de género y equilibrio trabajo familia, ya que el ingreso de la mujer al mercado laboral ha implicado una reorganización de roles lo que por consecuencia da un conflicto entre estas variables, lo que implica también una mayor participación del género masculino en tareas propias del hogar.

Artículo científico 5

Con relación a la pregunta 1 de si las mujeres invierten mayor tiempo al hogar y los hijos se demuestra que efectivamente las mujeres son quienes más aportan en tiempo a los hijos y el hogar; en referencia a la pregunta 2 de los estilos de afrontamiento entre hombres y mujeres se demuestra que ambos géneros utilizan la solución de problemas y la reevaluación positiva, sin embargo, para quienes invierten más horas al hogar sus estilos de afrontamiento se enfocan en la solución de problemas, evitativos y apoyo social, este último responde también a la pregunta 4 acerca de los estilos de afrontamiento que utilizaron para poder conciliar en ámbito de la familia y trabajo.

En el caso de la pregunta 3 si fue posible establecer una conciliación de la vida familiar y laboral en época de pandemia, el estudio muestra que no existió un equilibrio entre las dos esferas a pesar de existir estilos de afrontamiento focalizados en la solución de problemas que fueron positivos para algunos, el estilo de afrontamiento evitativo afectó a aquellos que no se adaptaron a la modalidad del teletrabajo sobresaltando sus estados emocionales.

Artículo científico 6

Se confirma la hipótesis 1 ya que se estableció que el CTF, es significativo con el burnout, sin embargo, los resultados también indican una diferencia entre hombres y mujeres, en los primeros el burnout se ve elevado porque estos experimentan los dos tipos de conflictos el conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia, lo opuesto de las mujeres donde el burnout solo se relaciona con el conflicto trabajo-familia, es decir experimentan un solo conflicto.

La segunda hipótesis solo sostiene la relación negativa del afrontamiento conductual y la despersonalización, comprobándose así parcialmente dado que no hay

relación entre el afrontamiento emocional y el burnout, la hipótesis 3 se afirma esto porque las estrategias de afrontamiento actúan como moderador entre la variable del CTF y el burnout, aunque el efecto de estas varía según el género.

Artículo científico 7

La investigación constata que las mujeres entrevistadas desarrollaron varias estrategias para lidiar con el teletrabajo durante el confinamiento, como por ejemplo el hecho de tener que organizar su día a día y los tiempos que les iba a tomar realizar ciertas actividades y a la hora que debían hacerlo, dado que la mayor parte del tiempo alternaban las actividades de casa y de trabajo, lo que implicó realizar dos, tres o más cosas a la vez, siempre dando prioridad al hogar.

Así mismo debían brindar un apoyo educativo continuo a sus hijos lo que les obligo a implementar una estrategia más de conocer el contenido que estaban estudiando sus hijos, revisar las actividades académicas, los horarios destinados a cada clase y en función de eso realizar las madres crear su cronograma de actividades, dando flexibilidad a la sobre carga laboral y poder llevar a cabo en los tiempos que no destinaban a sus hijos y labores del hogar; en resumen las estrategias aplicadas fueron la organización y una correcta distribución del tiempo, flexibilidad, apoyo pedagógico, multi-actividad.

Artículo científico 8

Las hipótesis planteadas se comprueban, puesto que, hay una relación positiva entre la inteligencia emocional y las variables de satisfacción laboral y desempeño, por el contrario del conflicto trabajo-familia que demuestra una relación negativa ya que el incremento de esta variable influye directamente en las intenciones de abandonar un puesto de trabajo y de igual forma la satisfacción laboral de un trabajador se ve disminuida ante la presencia de esta variable, de hecho en este estudio docente se afirma que al igual que los médicos desempeñan tareas de primera línea pero en el ámbito educativo.

Artículo científico 9

Como resultado de esta investigación se determina que en Ecuador la aplicación del teletrabajo fue en aumento a raíz del confinamiento por el Covid-19, pero que a pesar de haberse implementado hace varios años atrás la puesta en marcha generó varios conflictos desde la poca capacitación para sobrellevar esta nueva modalidad de trabajo, hasta el equipamiento necesario a los trabajadores para que lleven a cabo sus labores desde el hogar.

Igualmente, los índices de denuncias por abuso por parte de empleadores hacia trabajadores con relación a extensión de jornadas laborales no establecidas en la ley, horas extras no remuneradas, acoso laboral, fueron en incremento durante ese periodo. No obstante, se evidencia que esta modalidad de trabajo permitió cumplir con los objetivos institucionales de ciertas empresas siendo este tipo de trabajo todo un éxito, pero a costa del incremento excesivo de la jornada laboral de 8 horas establecidas por la ley.

Segunda parte

9. Justificación

A nivel mundial a causa del brote por Covid-19, se adoptaron medidas de aislamiento para evitar la propagación del virus, esto debido a la declaratoria de emergencia dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que determinó al coronavirus como pandemia global, frente a ello en su informe diario del 5 de mayo del 2022 la OMS ha proporcionado nuevos datos estadísticos acerca de las muertes ocasionadas por el virus con respecto a estas cifras se estima que 14,9 millones de personas alrededor del mundo fallecieron a causa de la pandemia, a estas cifras se incluyen también aquellas muertes que no tienen una relación directa, es decir muertes provocadas por el impacto de la pandemia en los sistemas de salud que se encontraban al límite de abastecimiento ocasionando que personas con otro tipo de necesidades médicas no puedan acceder a sus tratamientos de manera oportuna (Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2022).

En el caso de Ecuador según la actualización ejecutada por el Ministerio de Salud Pública (MSP) en el mes de junio de 2022, menciona que para el año 2020 que fue el pico más alto de la pandemia tuvo un total de 23.793 fallecidos a diferencia del 2021 que se confirmó la muerte de 10,513 muertes y en 2022 las cifras bajaron significativamente a 1,353 muertos dando como resultado que a lo largo de este tiempo el número de fallecidos total a nivel nacional es de 35.659 (Ministerio de Salud Pública, 2022).

A pesar de que ha pasado aproximadamente 2 años y las restricciones se han flexibilizado a nivel nacional e internacional no se puede decir en totalidad que la pandemia ha culminado, por ello ciertas medidas preventivas que se adoptaron han cesado y otras se han mantenido, una de las medidas que se sigue dando continuidad es el teletrabajo, en sus inicios esta modalidad de trabajo que se acogió por motivos de la pandemia involucro movilizar e implementar una oficina de manera espontánea en algún espacio del hogar con el fin de dar continuidad a las actividades laborales, esto a pesar de que gran parte de los trabajadores y empleadores no poseían las herramientas pertinentes para llevar a cabo sus funciones.

Toda esta situación laboral y otras como lo escolar y lo familiar, se tuvo que condensar en un mismo espacio y tiempo para el desenvolvimiento eficaz, ciertamente estos cambios abruptos que se dieron originó diversas reacciones en la población, específicamente en el área laboral de las personas se fueron liberando factores que interfirieron en el desarrollo eficiente de las tareas, por ello se asemejó el conflicto trabajo-familia como un factor que experimentaban los trabajadores por motivo del aislamiento.

El conflicto mencionado se puede derivar por varias causas, una de estas es la interferencia que se da entre las tareas del trabajo con las tareas propias de un hogar, otra de las posibles causas estaría en la participación y distribución equitativa de tareas entre todos los miembros de un hogar (madre, padre, hijos u otros miembros), así mismo esto involucra también a las organizaciones y como estas entidades manejan la carga laboral a sus trabajadores incluido también las medidas de prevención asumidas para que sus colaboradores mantengan una armonía en su trabajo y hogar, para que ninguna de estas esferas se vea afectada.

Y haciendo referencia a la encuesta del uso del tiempo realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en 2012 demuestra que las mujeres invierten 31:49 horas al trabajo no remunerado y los hombres invierten 9:09 horas; teniendo en cuenta que el termino de trabajo no remunerado hace referencia al tiempo con relación a actividades domésticas, cuidado de hijos u otros familiares, entre otros. Con respecto al trabajo remunerado los hombres en la semana trabajan 51:36 horas a diferencia de las mujeres que acumulan 46:15 horas. Así mismo la encuesta revela que independiente de la edad de la población encuestada son hombres quienes destinan mayor tiempo al trabajo remunerado (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2012).

Inclusive se añade también como causa los recursos cognitivos, emocionales, conductuales que posee cada persona trabajadora para lidiar con varios escenarios y su forma de afrontar a cada situación, dado que se pudo desligar en estrés, agotamiento, sentimientos de frustración, culpa, etc., que pudieron afectar no solo la salud mental del trabajador sino también su salud física.

Al no encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia se ven afectados

tanto el trabajador como la empresa, teniendo esta última una rotación constante en su personal derivado de una poca satisfacción laboral y bajo rendimiento como consecuencia de este conflicto y para el trabajador su condición de salud se verá fuertemente agravado si la persona es predisponente a desarrollar ciertas patologías.

La salud mental dentro de las organizaciones desempeña un papel importante, siendo un tema que hoy en día gran parte de las empresas están invirtiendo en su personal, para velar por la seguridad y bienestar de su capital humano.

Es ahí donde la salud mental de los trabajadores debe ser protegida debido a que ambientes de trabajo conflictivos, no permiten un crecimiento profesional, siendo estos espacios donde los trabajadores permanecen aproximadamente 8 horas al día, si estos espacios no cumplen con las expectativas del trabajador, puede perjudicar el equilibrio mental de estas personas ocasionando situaciones de estrés, ansiedad, depresión y por consiguiente se presenta baja productividad, ausentismo, relaciones conflictivas entre compañeros, etc.

10. Caracterización de los beneficiarios

La población que participó como muestra de esta sistematización hace referencia a artículos de producción científica publicados en diferentes bases de datos, el aporte que proporcionó por un lado permitió profundar la situación actual de las variables que fueron estudiadas en el contexto del Covid-19 a nivel nacional e internacional esto producto de diversas investigaciones realizadas en los años en los cuales la pandemia estuvo en su mayor auge.

Del mismo modo contribuyó a esclarecer las diferentes realidades a las que se expusieron los fenómenos estudiados, dando como resultado suficiente sustento teórico para determinar cuáles fueron los efectos de las dimensiones conflicto trabajo-familia y teletrabajo.

La sistematización pretendió tener como beneficiarios a trabajadores, empresas e incluso para otros investigadores que tengan como líneas de investigación el área organizacional de la psicología, puesto que la situación de salud que se atraviesa actualmente permite ahondar y mejorar las condiciones laborales, así como brindar nuevos aportes.

11. Interpretación

En esta sección la información a presentar parte de los resultados y comparación de los diferentes hallazgos obtenidos a lo largo de la sistematización, por lo tanto, estos poseen un sustento tanto teórico como conceptual.

En torno a la pregunta de investigación se determinó que los efectos del CTF se relacionan por un lado con la organización del tiempo debido a que los trabajadores con cargas familiares experimentaron inconvenientes en la distribución de tiempos y espacios por separado a cada una de sus actividades, no obstante, se puede mencionar que trabajadores que no tenían a cargo hijos u otros familiares también mostraron este tipo de dificultades.

Por ende, la poca satisfacción que generó el tener que realizar múltiples tareas en un mismo tiempo y espacio, a la vez implicó que los teletrabajadores encuentren sus propias estrategias para lidiar con su esfera laboral y familiar, por ejemplo, se dio paso a la flexibilidad del horario, es decir, que para planificar las actividades del día

se tomó en cuenta horarios de clase de los hijos, de limpieza, alimentación, ocio, trabajo, etc., con el fin que ninguna actividad se choque, lo que resulta eficiente, sin embargo, esto implicó extender el tiempo al máximo. A esto se añade que los padres utilizaron como estrategia el apoyo pedagógico implicando tener que prácticamente convertirse en el maestro en casa de los niños.

Por otra parte, la adopción del teletrabajo tuvo sus dos instancias, la primera fue una medida que gran parte de las empresas asumieron de manera instantánea debido a las restricciones del confinamiento, el tiempo fue limitado para preparar a los trabajadores en como llevarían a cabo sus funciones desde el hogar, con la incertidumbre si desde sus hogares iban a poder acceder a la información que requerían de la empresa para dar continuidad a sus labores.

Como segunda instancia se presenta la sobrecarga laboral y la extensión de la jornada de trabajo que normalmente la ley establece que no debe sobrepasar las 8 horas al día, salvo el caso que se ejerzan funciones de confianza donde el horario se establecerá según la naturaleza de la empresa y estos sean especificados en el contrato (Código del Trabajo, 2012). Gran parte de la población teletrabajadora asumió este incremento en sus ocupaciones y horario desencadenando en acosos laborales por parte de los jefes inmediatos, aumentando los índices de denuncias y no solo para este tipo de casos sino también por incumplimiento de pagos, despidos intempestivos entre otros, este incremento fue alto en el 2020 año del confinamiento a diferencia del 2019 (Coba, 2022).

Todas estas situaciones producto del teletrabajo de a poco en los trabajadores fueron surgiendo efectos ligados al CTF los cuales fueron ya mencionados en este mismo ítem en párrafos anteriores.

Abordando desde la teoría del conflicto del rol evidentemente como se ha expuesto ya anteriormente surge por la injerencia producida por una de las esferas del trabajador, que en este caso es la esfera laboral que por la demanda propia de sus actividades surge una incompatibilidad con lo familiar, y al no poder encontrar un equilibrio este conflicto puede incrementarse.

En este mismo sentido el CTF es uno de los varios riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores, frente a esto se puede mencionar que después

de haberse revisado la literatura de las diferentes investigaciones utilizadas para esta sistematización, durante el confinamiento por el Covid-19 el estrés, acoso laboral y burnout, son los riesgos que tuvieron mayor incidencia, cabe destacar que estos riesgos estarían presentes mucho antes en trabajadores, pero a raíz de la pandemia estos toman mayor relevancia por las condiciones en las cuales se produjeron.

Se ha manifestado también que el CTF guarda una relación directa con las organizaciones esto debido a que influye el clima y la cultura organizacional de una empresa, para ello si el objetivo de una empresa es velar por la salud mental y física de su trabajador las políticas de la organización deberían estar ligadas a implementar estrategias que permitan equilibrar y encontrar armonía entre el trabajo y la familia o viceversa ya que al tener mayor CTF la satisfacción laboral disminuye y las intenciones de salir de la empresa aumenta, al contrario de tener un equilibrio entre el trabajo y la familia donde esta satisfacción laboral incrementa produciendo así mayor productividad.

De hecho, para hacer frente a estas situaciones estresantes derivadas no solo por el confinamiento como método de prevención para la propagación del virus, sino también por el teletrabajo se puede considerar que todas las personas tuvieron que utilizar estrategias de afrontamiento, Lazarus y Folkman 1986, plantean que las estrategias demuestran los recursos emocionales y cognitivos que emplean las personas para desafiar las diferentes demandas del ambiente y consigo mismo, por tal motivo estos autores establecieron dos estilos de afrontamiento, uno centrado en las soluciones y otro en las emociones (Macías et al., 2013).

En efecto de los hallazgos obtenidos esto quiere decir que, un porcentaje de las personas tomaron su situación estresante y buscaron dar solución a su problema, por otro sentido algunos quizá se enfocaron en lo emocional, por tanto el manejo inadecuado de las emociones pueden ser expresadas de forma negativa por ejemplo con la ira, los sentimientos de frustración, llanto, entre otros, y esto se relaciona con los hallazgos dado que aquellos que dedicaban mayor tiempo al hogar experimentaron estilos de afrontamiento evitativos y búsqueda de apoyo en sus redes.

Abordando desde la inteligencia emocional, se plantea que una gestión adecuada de las emociones permite a la persona mejorar su autoconocimiento,

automotivarse, y autorregular sus emociones, consiguiendo así la capacidad para evadir conflictos, tomar las mejores decisiones, mejorar las habilidades de comunicación con otros; logrando con ello implementar de forma eficaz el estilo de afrontamiento centrado en las emociones.

Para finalizar desde la teoría del rol se planteó que los roles son un conjunto de comportamientos que cada sujeto pone en interacción según lo demande su entorno o que se establece conforme la función que vaya a cumplir, desde esta perspectiva hombres y mujeres asumen un rol dentro del entorno familiar, laboral y social, enfocando a lo laboral y familiar esto implica la distribución equitativa de todas las labores que esto conlleva, sin embargo, se evidencia la existencia de una brecha entre ambos, en primer lugar desde el sector empresarial privado se obtiene una buena percepción con respecto a la equidad de género.

Dado el contexto en el cual se desarrolló esta sistematización se demuestra que la brecha de roles entre hombre y mujeres se da porque una de las partes asume mayor responsabilidad de los roles de un hogar, en consecuencia, se tiene que son mujeres quienes invierten mayor tiempo al hogar a diferencia de los hombres quienes aportan mayor tiempo al desempeño de sus funciones laborales, por tal motivo la literatura da evidencia que son hombres quienes experimentan con mayor frecuencia el CTF.

Como punto positivo también se encontró que cuando hay apoyo en la ejecución de las funciones del hogar y haya flexibilidad laboral para el desempeño de actividades se puede hallar un equilibrio dando como resultado que el trabajo no interfiera con la rutina del hogar ni viceversa.

12. Principales logros del aprendizaje

Como principal aprendizaje obtenido de la sistematización va en relación con la importancia que se le debe otorgar a la salud mental de los trabajadores en los diferentes ámbitos en los que estos desempeñen sus labores, la literatura evidencia que al existir falencias en las políticas institucionales ocasiona que los trabajadores experimenten situaciones que alteren sus estados emocionales, cognitivos e incluso físicos.

De igual forma brindar espacios de trabajo saludables permite a los trabajadores tener un mejor desempeño y establecer buenas relaciones laborales entre pares, a la par de esto habrá un mejoramiento de las condiciones familiares. Ya que el descuidar la salud mental de cualquier persona puede conllevar enfermedades graves y alterar las condiciones de vida.

Esto implica que desde la psicología se puede abordar desde diversas ramas, por un lado lo organizacional que permite estudiar el comportamiento de los individuos y como se desenvuelven dentro de una organización, otorgando así a las empresas las mejores estrategias para atraer a su personal así como también proporcionales la oportunidad de desarrollar y adquirir habilidades y brindarles condiciones seguras de trabajo, si se aborda desde lo clínico implicaría como este sujeto se desenvuelve de manera individual y en otros entornos, dado que en su mayoría la personalidad se ve influenciado por los diferentes contextos en los que nos desenvolvemos.

De igual forma los objetivos planteados para este trabajo se logró dar cumplimiento, dando así a conocer las causas y efectos del CTF, la relación existente entre ambos y dar una descripción del teletrabajo en la época de pandemia.

13. Conclusiones

- El eje implementado en conjunto con las diferentes perspectivas teórico-conceptuales posibilitaron el desarrollo de esta sistematización permitiendo de una manera objetiva observar la realidad mediante la literatura de la problemática estudiada, por consiguiente, las reflexiones expuestas fueron direccionadas a proponer y hacer frente a los nuevos retos a causa de la pandemia por el Covid-19.

- Los objetivos que fueron planteados al inicio de esta sistematización se cumplieron satisfactoriamente, y esto se puede evidenciar en todo el documento donde se describen las causas y efectos del conflicto trabajo-familia, también en la breve descripción que se plantea sobre el teletrabajo y el análisis de relación entre el CTF y el teletrabajo.

- Con relación a la metodología aplicada fueron seleccionados de manera asertiva ya que cada uno de ellos aportó lo necesario para la elaboración de este trabajo, sin embargo, hubiese sido conveniente también implementar el método cuantitativo.

- Como principales hallazgos se plantea que gran parte de las causas del conflicto trabajo-familia se da por la brecha de género existente y el uso que se le da al tiempo ya que se corrobora que mujeres aportan mayor cantidad de tiempo a tareas no remuneradas lo contrario de los hombres que aportan más tiempo a las tareas remuneradas y actividades personales, siendo que la inequidad de género no solo se evidencia dentro de los hogares sino también en ciertos sectores empresariales.

- Finalmente, otro hallazgo importante es la sobrecarga horaria y de trabajo como también las diferentes estrategias de afrontamiento que utilizaron para manejar las situaciones conflictivas que se generaban dentro del hogar y en el trabajo, y que en ciertos casos se lo manejaba de forma positiva y negativa.

14. Recomendaciones

- Para posteriores sistematizaciones que tengan la misma línea de investigación del tema trabajado se podría realizar con la metodología cuantitativa y de intervención específicamente en sectores públicos y privados de la ciudad de Quito, ya que hasta la fecha de esta sistematización no existe suficientes estudios de esta índole, así mismo esto arrojaría datos números acerca del número de horas destinados a las diferentes actividades que llevan a cabo los diferentes integrantes del núcleo familia.
- De igual forma futuros estudios podrían ligarse a la psicología social con estudios de equidad de género vivenciada dentro del contexto del Covid-19 y la relación existente con el conflicto trabajo-familia.
- Se puede dar profundización a la situación actual del teletrabajo, teniendo en cuenta que las medidas de restricción han cesado y se asumido la presencialidad y la modalidad híbrida en ciertos sectores, desde la post pandemia.
- Sería importante indagar en que sectores empresariales se presenta con mayor frecuencia el conflicto trabajo-familia, y si este riesgo psicosocial se relaciona directa o indirectamente con la actividad económica de estos sectores.
- Para concluir se podría tomar en cuenta al enfoque de la reflexividad y construcción de la experiencia humana para desarrollar otros trabajos, puesto que el enfoque como tal permite que el análisis y la reflexión sean planteadas desde la perspectiva de dar solución al problema.

Referencias

- Andrade Rodriguez, L. G., & Landero Hernandez, R. (2015). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 7(1), 1-15.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056><https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827>[Ainternal-pdf://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt](https://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt)<http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005>
- Arteaga-Aguirre, C., Cabezas-Cartagena, V., & Ramírez-Cid, F. (2021). Mujeres, teletrabajo y estrategias de cuidados en el contexto de pandemia en Chile. *Revista CS*, 35, 11-39.
<https://doi.org/10.18046/recs.i35.4879>
- Ávila, G. (2020). Sistematización de la práctica y escritura creativa en Trabajo Social. *margen N° 99*, 1(1), 1-31. <https://www.margen.org/suscri/margen99/Avila-99.pdf>
- Barbosa Chacón, J. W., Barbosa Herrera, J. C., & Rodríguez Villabona, M. (2015). Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. *Perfiles Educativos*, 37(149), 130-149.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las administraciones* (9na ed.). McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Coba, G. (2022). *Denuncias laborales bajan un 65%, pero aún superan niveles prepandemia*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/denuncias-laborales-ecuador-pandemia-ministerio/>
- Código del Trabajo. (2012). Código Del Trabajo. *Codigo del Trabajo*, 138, 159.
www.lexis.com.ec
- Da Costa Lemos, A. H., De Oliveira Barbosa, A., & Pinheiro Monzato, P. (2020). Women in Home Office During the Covid-19 Pandemic and the Work-Family Conflict Configurations. *RAE Revista de Administracao de Empresas*, 60(6), 388-399.
<https://doi.org/10.1590/S0034-759020200603>
- De Arquer, M. I., Martín, F., & Nogareda, C. (1995). NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol Concepto de rol. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, 4.
https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_388.pdf/33bd683f-a191-43b6-bab4-766ba19a9ba8
- Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información*

tecnológica, 32(1), 169-178. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000100169>

Domínguez Aguirre, L. R., Lozano Jiménez, I., & Ramírez Campos, Á. F. (2020). Work-family conflict role in the relationship between organizational climate and intentions to leave. *Cuadernos de Gestion*, 20(3), 87-97. <https://doi.org/10.5295/cdg.181004ld>

Espinel, J. V., Naranjo Cabrera, C. R., Aguilar Pita, D. V., & Ruperti Lucero, E. M. (2021). Conciliación de la vida familiar y bienestar laboral, análisis de roles sociales y género en tiempos de COVID-19. Caso Ecuador. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades.*, 1-11.

García Rubio, M. P., Silva Ordoñez, A. C., Salazar Mera, J. E., & Gavilanez Paz, F. E. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(ESPECIAL 3), 168-180. <https://doi.org/10.31876/rsc.v27i.36500>

Giraldo Prato, M. (2011). Abordaje de la Investigación Cualitativa a través de la Teoría Fundamentada en los Datos. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 2(6), 79-86. <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215021914006.pdf>

Guerrero Bejarano, M. A. (2016). La Investigación Cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>

Heras Recuero, L., & Osca Segovia, A. (2021). Work-Family Conflict, Coping Strategies and Burnout: A Gender and Couple Analysis. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(1), 21-28. <https://doi.org/10.5093>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. *Metodología de la investigación.*, 6, 88-101.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2012). *Principales resultados encuesta de uso del tiempo*. http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Uso_Tiempo/Presentacion_Principales_Resultados.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2020). *Tabulados_DIEE_2020*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directorio-de-empresas-2015/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2021). *Boletín Técnico DIEE 2020*. 17. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2020/Principales_Resultados_DIEE_2020.pdf

- Jiménez Figueroa, A., & Hernández Reveco, A. (2020). Percepción de equidad de género y equilibrio trabajo-familia en trabajadores pertenecientes a empresas públicas y privadas de Chile. *Ciencias Psicológicas*, 14(2), 1-13. <https://doi.org/10.22235/cp.v14i2.2201>
- Macías, M. A., Orozco, C. M., & Valle, M. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30, 123-145. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21328600007>
- Martín, J. (2019). *Los principios de Fayol y las funciones básicas de la empresa*. <https://www.cerem.ec/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa#:~:text=Teoría de Fayol,y estructural de una organización>.
- Martínez, G. (s. f.). La investigación en empresas y organizaciones. *X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas A. C. (ACACIA)*.
- Máynez Guaderrama, A. I., & Cavazos Arroyo, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación Administrativa*, 50-2, 1-19. <https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
- Medina, A., & Avila, A. (2002). Evolución De La Teoria Administrativa. *Revista cubana de Psicología*, 19(3), 262-272. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). Informe epidemiológico de Covid-19, Ecuador 2022. *Ministerio de Salud Pública*, 2-21.
- Montenegro Otálora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas *. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*, 20(34), 139-160. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a07.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2022). *El exceso de mortalidad asociada a la pandemia de la COVID-19 fue de 14,9 millones de muertes en 2020 y 2021*. <https://www.paho.org/es/noticias/5-5-2022-exceso-mortalidad-asociada-pandemia-covid-19-fue-149-millones-muertes-2020-2021>
- Quintana Peña, A. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. *Psicología: Tópicos de actualidad*, 65-73. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2724/1/Metodología de investigación científica cualitativa.pdf>
- Ramos, V., Ramos Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54(3), 1-29.
- Rojas, N., & Madero, S. (2018). La Responsabilidad Social Corporativa: Contexto histórico y

relación con las teorías administrativas. *Conciencia Tecnológica*, 55, 29-38.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6839145><https://dialnet.unirioja.es/de-scarga/articulo/6839145.pdf>

Salazar Carvajal, P. F., Herrera Sánchez, I. M., Rueda Méndez, S., & León Rubio, J. M. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: El rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. *Anales de Psicología*, 30(2), 549-559. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.159281>

Surdez Pérez, E. G., Magaña Medina, D. E., & Sandoval Caraveo, M. D. C. (2015). Conflicto de rol en profesores universitarios integrantes de cuerpos académicos. *Perfiles Educativos*, 37(147), 103-125. <https://doi.org/10.1016/j.pe.2013.09.001>

Universidad del País Vasco. (2016). 2. Teoría del rol. Rol profesional. *Universidad del País Vasco.*, 1-56. <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/2.pdf>