Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Carrera de Administración de Empresas

ESTUDIO DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA VIDA FAMILIAR. CASO APLICADO EN LA CIUDAD DE CUENCA – ECUADOR.

Trabajo de graduación previo a la obtención del grado en Licenciado en Administración de Empresas.

Autor:
John Andrés Otavalo Villa

Director:
Mgtr. Juan Manuel Maldonado Matute

Cuenca – Ecuador
2022

DEDICATORIA

Deseo dedicar esta tesis a Dios por que él siempre me ha cuidado y guiado en mi camino. A mi padre Manuel Otavalo, a mi madre Lucia Villa, que, gracias a ellos, y a su esfuerzo todo esto pudo ser posible, siempre me han apoyado y aconsejado, a mis hermanos y amigos por ayudarme, aconsejarme y apoyarme con su comprensión, cariño y amor, a mi sobrino Martín quien me ha motivado a cumplir mis metas.

John Andrés Otavalo Villa

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi familia por el apoyo ofrecido, también agradezco a mi director de tesis el Magister. Juan Maldonado Matute por guiarme y brindarme sus conocimientos, a mis amigos que me han ayudado a ser mejor, finalmente agradezco a la Universidad del Azuay y a los docentes de la institución por su tiempo y dedicación al momento de enseñarme nuevos conocimientos.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA I
AGRADECIMIENTO II
INDICE DE CONTENIDO III
INDICE DE TABLAS IV
INDICE DE FIGURAS V
RESUMEN: VI
ABSTRACT: VII
1. Introducción 1
1.1 Objetivos 1
1.2 Marco teórico 1
2. Revisión de literatura. 9
3. Métodos 10
4. Resultados 11
5. Discusión 16
6. Conclusión 17
7. Referencias 19
8. Anexos 22

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 12
Tabla 2 15
Tabla 3 15

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 11
Figura 2 12
Figura 3 13
Figura 4 13
Figura 5 14
Figura 6 14

RESUMEN:

Diversas investigaciones han mostrado una relación entre el teletrabajo y la conciliación con la vida familiar. El objetivo de esta investigación es analizar el impacto del que tiene el teletrabajo en la vida familiar a través de un estudio aplicado en la ciudad de Cuenca – Ecuador. Para este propósito se desarrolló una revisión de literatura respecto al tema, posteriormente se diseñó una herramienta tipo encuesta para la recolección de información. La encuesta se aplicó a gerentes, directivos, jefes y empleados administrativos de empresas de la ciudad de Cuenca – Ecuador. Como principal resultado se pudo identificar que el teletrabajo es aceptable, siempre y cuando no se abuse de esta modalidad de empleo, ya que de no ser así los trabajadores tendrán una gran carga laboral y esta interferirá con la vida familiar y el balance entre vida personal y trabajo lo que desembocará que causa una inconformidad con las prácticas laborales.

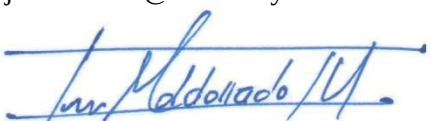
Palabras clave: teletrabajo, trabajo a distancia, trabajo móvil, trabajo virtual.

ABSTRACT:

Various studies have shown a relationship between teleworking and conciliation with family life. The objective of this research was to analyze the impact of teleworking on family life through an applied study in the city of Cuenca - Ecuador. For this purpose, a literature review on the subject was developed, subsequently a survey-type tool was designed to collect information. The survey was applied to managers, directors, chiefs and administrative employees of companies in the city of Cuenca - Ecuador. As a main result, it was possible to identify that teleworking is acceptable, as long as this type of employment is not abused, since otherwise the workers will have a large workload and this will interfere with family life and the balance between personal life and work, which will lead to non-conformity with labor practices.

Keywords: telework, mobile work, remote work, virtual work.

Firma estudiante
John Andrés Otavalo Villa
80577
0939847946
johnotavalo@es.uazuay.edu.ec



Firma del director del trabajo
Magister. Juan Manuel Maldonado Matute.

Firma Unidad de Idiomas

1. Introducción

Se ha revisado artículos e información en donde se encuentra una correlación entre el teletrabajo y la vida familiar, ya que frente al teletrabajo existen tres posiciones: la primera está en contra del teletrabajo afirmando que no se genera ningún beneficio. Roncal Vattuone (2021) plantea que el teletrabajo resalta las prácticas de vigilancia, esto hace que se convierta en capitalismo digital, porque hace que al trabajador se lo vigile mediante software de supervisión o monitorización, verificando sobre su productividad, el rendimiento y la eficiencia.

La segunda posición afirma que el teletrabajo tiene beneficios, haciendo que los trabajadores pueden estar siempre conectados a la empresa y desarrollar sus actividades normalmente. Pacheco et al. (2020) menciona que esta modalidad de trabajo ha generado que las empresas obtengan aumentos en la productividad y reducción de costos relativos en la contratación de personal, haciendo que se genere un aumento en la satisfacción de los trabajadores y disminuyendo las incapacidades por enfermedad.

Finalmente, una tercera posición menciona que el teletrabajo es inevitable, ya que con los avances de la tecnología nos tendremos que acostumbrar a esta modalidad de trabajo. Cárdenas et al. (2019) establecen que el teletrabajo ha causado un profundo impacto en el área laboral, haciendo que las empresas se sientan obligadas a adaptarse a los nuevos cambios que va generando la globalización en las empresas y a tener que modificar sus modelos operativos.

Lo mencionado hace que no se tenga conocimiento de cuál es el impacto que está generando el teletrabajo con respecto a la vida familiar de los trabajadores en la ciudad de Cuenca – Ecuador, lo cual motiva al desarrollo del presente trabajo.

1.1 Objetivos

Analizar el impacto del teletrabajo en la vida familiar, a través de un caso aplicado en la ciudad de Cuenca – Ecuador.

Realizar una revisión de literatura sobre el teletrabajo.

Desarrollar una herramienta que permita recoger información acerca del impacto del teletrabajo en la vida familiar de los trabajadores de la ciudad de Cuenca.

Aplicar la herramienta que permita recoger información acerca del impacto del teletrabajo en la vida familiar de los trabajadores de la ciudad de Cuenca.

Presentar los principales hallazgos respecto a la investigación acerca del impacto del teletrabajo en la vida familiar de los trabajadores de la ciudad de Cuenca.

1.2 Marco teórico

Una empresa debe tener el concepto de sostenibilidad, puesto que ayuda a las sociedades a gestionar sus recursos financieros para satisfacer las necesidades actuales, sin poner en riesgo sus necesidades en un futuro. La sostenibilidad debe responder a tres conceptos claves: el desarrollo social, económico y medioambiental. El cual se lo denomina también como triple bottom line que a su vez genera una parte primordial en las empresas dando credibilidad, confianza y buena reputación.

Esto aporta de forma positiva al clima laboral, ya que los trabajadores van a tratar de cuidar su entorno laboral, por lo que los motiva a ser más productivos, sintiéndose orgullosos de lo que hacen por la empresa. Bernal (2018) y Contreras et al. (2020) indican que la sostenibilidad es un término ampliamente utilizado, puesto que ha sido cada vez más influyente en la investigación de gestión y organización en los últimos años. La sostenibilidad se puede definir simplemente como la contribución de las empresas comerciales al fenómeno del desarrollo sostenible, debe respetar también los equilibrios entre la dimensión económica y la social, y entre ésta y la protección del medio ambiente. Se entiende a la sostenibilidad como la razón que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, implicando un punto de vista práctico. Establecen que trabajar a favor de un desarrollo sostenible, no comprende el compensar parcialmente las externalidades negativas de la empresa a través de proyectos filantrópicos, tales como la prevención de contaminación del aire o el agua, patrocinio de plantaciones de árboles, entre otros aspectos.

La sostenibilidad se divide en tres factores las cuales son: medio ambiente, sociedad y economía.

La sostenibilidad medioambiental es primordial debido a que, la naturaleza es una fuente de recursos limitados establecido que, si no se gestionan adecuadamente, pueden agotarse. Existen varias alternativas que hoy están a disposición de las empresas para cuidar los recursos naturales. Gutiérrez Rua et al. (2019) menciona que la sostenibilidad ambiental representa en un gran conjunto de limitaciones para el uso de recursos renovables y no renovables que son utilizados para la producción de bienes y servicios, así como en la contaminación que se genera por los grandes residuos generado por las personas. Afirma que las empresas deben tener un compromiso ético, para poder respetar los temas medioambientales. Existen tres posiciones por las que las empresas pueden optar; la primera trata sobre la motivación que genera la sostenibilidad ambiental, brindando fuerzas económicas y políticas que van ejerciendo presión sobre éstas. La segunda proviene de la necesidad que tienen los clientes sobre los productos y servicios que se ofertan, ya que, si son amigables con el medio ambiente, esto genera una mayor demanda y reconocimiento y finalmente la tercera se relaciona con la necesidad de reducir los costos a largo plazo.

La sostenibilidad económica es la capacidad que tienen todas las empresas grandes o pequeñas para poder administrar sus recursos y generar rentabilidad de manera responsable a largo plazo. Cárdenas et al. (2019) señala que toda compañía debe saber adaptarse a los cambios económicos, puesto que, esto generaría un crecimiento económico sostenible. Se debe tener en cuenta el respeto a los recursos naturales, la reducción progresiva de la huella ecológica, siendo fundamental que la alta gerencia tome en cuenta la evaluación de las necesidades, deuda y estructura de endeudamiento, liquidez general, rentabilidad líquida, operacional de ventas, activos, pasivos entre otros.

Breesam y Kadhim (2021) afirman que la sostenibilidad económica se centra, en el valor económico que aportan las organizaciones, al sistema económico del país. La dimensión económica representa el capital del proyecto, por lo que el capital debe ser administrado de carácter eficiente. Las empresas deben estar atentos para prevenir problemas financieros y proporcionar un alto nivel de beneficios a las partes interesadas. De esta manera se logra desarrollar y mejorar la capacidad para ayudar a la próxima generación. La línea económica se puede considerar como una unión entre el crecimiento de las organizaciones, el crecimiento económico y el grado de

contribución de los trabajadores. Por este motivo el flujo de capital, financiero de la empresa, ayuda con el desempeño y la participación económica en la entidad.

La sostenibilidad social es una actividad económica, que se refiere a las acciones que sostienen el desarrollo de una empresa, la cual tiene una libre armonía entre el entorno y sus trabajadores. Uribe Macías et al. (2018), Elizabeth y Acosta (2020) y Breesam y Kadhim (2021) mencionan que la sostenibilidad social se apoya en el ambiente laboral, los trabajadores deben relacionarse unos con los otros, para establecer equipos de trabajos, interacciones, participación en la toma de decisiones y la distribución o la redistribución de los beneficios del desarrollo. Afirmando que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) tenga un cambio de modelo de gestión. Por lo que, si se opta por un modelo de gestión meramente económico, esto menoscabaría la relación entre empresa y sociedad, por este motivo es necesario gestionar modelos transparentes de RSE, que puedan cumplir con esta finalidad y además poder tener rentabilidad. Estos autores también establecen que la sostenibilidad social debe abarcar la participación de los trabajadores, brindándoles salarios justos y ambientes de trabajo saludables, mejorando la interacción entre la entidad y la sociedad. La sostenibilidad económica simboliza los requisitos para implementar prácticas beneficiosas y justas para el trabajo, la sociedad y capital humano.

Salazar et al. (2017) indica que el capital humano en las empresas, es sumamente importante, por lo cual sus trabajadores deben tener un equilibrio entre las actividades laborales, familiares y de ocio. Por lo que los empleadores deben, deben procurar la implementen de cláusulas en sus contratos, los cuales promuevan programas de salud, seguridad, capacitación y desarrollo intelectual; programas de calidad para mejorar el ambiente laboral; mejorar la estabilidad en los diferentes puestos de trabajo, ayuda social a para los empleados, reconocimientos y beneficios para los trabajadores sobresalientes. El empleador al aplicar estos beneficios, va a provocar que sus empleados, asuman ser responsables en la empresa donde prestan sus servicios intelectuales, además de ser ético, trabajar con diligencia y de buena fe, ejerciendo los derechos y deberes que deben seguir en la empresa en base al Estatuto de los trabajadores. Por ello, se les deben otorgar responsabilidades en su trabajo, alentar la comunicación entre sus superiores o jefes para así poder compartir el crecimiento y rentabilidad de la empresa, generando mayores ingresos para los trabajadores.

En la misma línea, con base en la sostenibilidad social, se establece que los empleadores deben de establecer ciertas cláusulas a los contratos, para prevenir inconveniente, a su vez el empleador también debe prever códigos que solucionen ciertos inconvenientes en la empresa. Sierra Hernáiz (2018) menciona que todos los trabajadores deben tener igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, al momento de acceder al mercado de trabajo o permanecer en él, por lo que habrá que eliminar cualquier barrera que lo impidan. Dependiendo de a qué noción de igualdad se haga referencia, existe un principio de igualdad de oportunidades formal que implica que el factor de discriminación prohibido no puede ser un motivo legítimo de diferenciación, lo que supone la ausencia formal de barreras legales a la hora de acceder o permanecer en el mercado de trabajo por dicho motivo.

El motivo por el cual es importante un código de conducta en una empresa o cláusulas preestablecidas por los empleadores, entre otras, es prevenir ciertos inconvenientes al ser promovido en un puesto de trabajo. Sierra Hernáiz (2018) y Cuerva (2018) indican que al momento de ascender a una persona a un puesto de trabajo con mejor salario, ya sea hombre o mujer, se puede generar una discriminación indirecta, dando como situación un

mal entendido al criterio o práctica que aparentemente el gerente lo ha considerado neutro, situando a personas de diferente género, establecido varias desventaja con respecto a la persona ascendida, salvo que la disposición, criterio o práctica por parte del gerente, pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios. El autor establece que las empresas deben implementar políticas que ayuden al gerente al momento de contratar a un nuevo trabajador o se ascienda de puesto al personal.

Los autores mencionan tres características que deben ser implantadas. La primera establece que no es necesario una especificación concreta del acto discriminatorio al cual se pretende combatir, sino que la existencia de la discriminación se debe probar por medio de la una indagación a los trabajadores en el sector laboral donde se vaya a contratar a alguien o dar un ascenso. En segundo lugar, el género del trabajador no se debe convertir en el factor determinante a la hora de conceder el puesto de trabajo. Y, en tercer lugar, el acenso del trabajador debe estar perfectamente justificada, para lo cual el empleador debe tener un juicio de razonabilidad y proporcionalidad que impone el principio de igualdad, ya que son una excepción al mismo. Para ello los parámetros que se deben utilizar son los de la igualdad sustancial y, a su vez, garantizar que en ningún caso se establecen privilegios o ventajas arbitrarias.

La sostenibilidad social se mantiene relaciona con la conciliación laboral, ocasionando que las empresas deban proteger los diferentes aspectos de los trabajadores pues, de ellos va a depender el correcto funcionamiento de la empresa, los empleadores deben comprender que los trabajadores deben tener un tiempo de desconexión digital, tener un balance entre la vida laboral y la familiar. Armijo Garrido (2018) menciona que el empleador debe establecer la conciliación y elaborar medidas de prevención, afirmando que las empresas deben tener políticas el cual reconozcan a mujeres y hombres como cuidadores. Motivo por el cual los permisos parentales deben alentar a las familias al cuidado por parte de los padres, estos servicios de cuidado facilitan el modelo de doble ingreso y las ayudas monetarias animan a la división del trabajo intrafamiliar. El accionar de estas políticas tienen la idea de equilibrar el trabajo con la vida familiar pensado como un continuo de tareas, exigencias, necesidades y potenciales demandas provenientes de ambas partes.

Se establece una coordinación para la resolución de problemas en donde se menciona que si desea trabajar desde casa puede la compañía o el trabajador adaptarse a un diferente estilo de empleo, ya que el trabajo de oficina con el avance de la tecnología, ha ido evolucionando, mejorando los diferentes medios de comunicación, haciendo que existan otras modalidades más trabajo, una de las modalidades que han adoptado las empresas, para poder garantizar la continuidad de las actividades laborales, es el teletrabajo el cual se lo define comúnmente como el desarrollo de las actividades laborales, alegada al área de trabajo o empresa, pero este a su vez tiene diversas definiciones, en donde se ha distinguido tres: trabajo virtual, trabajo móvil y trabajo a distancia.

El teletrabajo ha existido desde la creación del internet, pero a consecuencia de la pandemia del COVID-19, ha tomado notoriedad, esta pandemia ha traído grandes consecuencias, catastróficas en muchos casos y grandes pérdidas económicas, siendo muy afectadas las empresas de los países en vías de desarrollo, lo cual ha obligado a que las empresas tengan que utilizar esta modalidad de trabajo para que así sus empleados, puedan realizar sus actividades laborales. El teletrabajo puede ser beneficioso para los trabajadores o las empresas, haciendo que

tengan, por un lado, puntos positivos y, por otro lado, puntos negativos, enfocándose si el teletrabajo está eliminando las barreras que separan las actividades laborales, de las actividades familiares.

El teletrabajo es una modalidad de empleo que se lo hace desde una ubicación alejada a la empresa, haciendo que el trabajador pueda desarrollar sus actividades desde la comodidad de su hogar. Peralta et al. (2019), Duque y Villamizar (2019) y Cifuentes y Londoño (2020) definen que el teletrabajo es el desarrollo de toda actividad laboral, ejecutada por un trabajador en un lugar alejado tanto de otros colegas como del lugar físico principal de operaciones del empleador, ejecutando sus actividades profesionales, ya sea desde su hogar o cualquier otro lugar de su elección, generando un puente entre la empresa y sus trabajadores, sin la necesidad física del trabajador en la empresa, lo cual aporta un mejoramiento a sus vidas familiares, utilizando de manera eficaz las diversas formas de TIC's para poder mantener una presencia virtual.

El trabajo móvil se lo desarrolla desde el dominio de la tecnología, ya que desde un teléfono inteligente o computadora se puede realizar las diferentes actividades laborales, lo que hace que las empresas contraten más personal, sin la necesidad de entregarles un área donde ellos puedan trabajar. Felstead y Henseke (2017) y Peiró y Soler (2020) mencionan que las empresas reducen costos relacionados con la compra, construcción y mantenimiento de áreas de trabajo, haciendo que todo el trabajo sea efectuado en dispositivos móviles o computadoras, facilitando así el uso de aplicaciones de trabajo colaborativo, las cuales proporcionan un trabajo en equipo, dando lugar a herramientas de colaboración, en donde el empleador debe suministrar a sus empleadores una red corporativa y un correo corporativo, ya que estas son grandes herramientas de comunicación.

Las empresas a la hora de aplicar el trabajo móvil a sus trabajadores deben entregarles un correo corporativo para que no se mezcle con correos personales del trabajador, permitiendo separar su correo personal del trabajo, por lo cual este correo les permite acceder información de su rango sin la necesidad de concederles acceso, un correo corporativo es útil, ya que los empleados pueden realizar sus actividades laborales, ya sea trabajando en documentos a distancia, guardar archivos en la nube corporativa, utilizando herramientas de gestión de equipos, existen otras tecnologías que posibilitan la realización de una contribución en las actividades grupales en diferentes ámbitos profesionales.

Sin embargo, Straughan et al. (2020) mencionan que el trabajo móvil llega a afectar la relación entre los trabajadores con respecto a sus familias y/o vida personal. Ya que, al poseer un puesto de trabajo móvil, ocasiona que deba hacer toda actividad laboral dentro o fuera del horario de trabajo, puesto que, si le llega cualquier notificación sobre alguna actividad laboral por hacer, el empleado tenía que dejar de lado su actividad familiar o personal, para resolver la actividad laboral de forma rápida y eficaz, implicando que tiene que hacer sus actividades laborales en su tiempo de libre, ocasionando conflictos con sus familias y vida personal. Ya que, si el empleador exige la participación del trabajador en su horario de descanso, este tendría que sustituir sus actividades familiares, para realizar las laborales.

El trabajo a distancia es una actividad muy diferente al teletrabajo, en donde el trabajador suele realizar las actividades laborales en su propio domicilio o desde un espacio el cual le fue asignado por el mismo empleador. Pero a su vez el trabajo a distancia siempre va a requerir que los trabajadores deban tener una conexión a Internet, a su vez deben tener a la mano tecnologías digitales y equipos adecuados, para estar siempre

conectados con las empresas, generando una mayor flexibilidad en cuanto a tiempo y espacio. Smith et al., (2018) y Wang et al. (2021) definen que el trabajo a distancia, es un arreglo de trabajo que brinda flexibilidad, una mayor productividad y menos distracciones. Los trabajadores efectúan sus actividades laborares en ubicaciones, alejadas al de sus oficinas, el trabajador no mantiene ningún contacto personal con sus compañeros de trabajo, pero suelen comunicarse usando las diferentes TIC´s.

Esta modalidad de trabajo ha generado que las empresas obtengan aumentos en la productividad y reducción de costos relativos en la contratación de personal, haciendo que se genere un aumento en la satisfacción de los trabajadores y disminuyendo las incapacidades por enfermedad. Pacheco et al. (2020) indica que el teletrabajo puede favorecer a los trabajadores o las empresas, puesto que, por una parte, las empresas han reportado un aumento en la productividad y una gran reducción de costos relativos a la contratación de personal, aumento de la satisfacción de los trabajadores y disminución de incapacidades por enfermedad.

Por otra parte, tenemos a los trabajadores, puesto que, Solís (2017) y Pacheco et al. (2020) mencionan que existe menos estrés porque los trabajadores son más capaces de atender sus asuntos familiares urgentes, invertir un poco más de tiempo libre con sus familias, realizar las tareas del hogar y reducir costos de desplazamientos desde su casa a la oficina y viceversa, de acuerdo con los autores, los trabajadores que tienen hijos, tienden a tener mayores responsabilidades y a experimentar altos niveles de conflicto entre el trabajo y la familia, por ello el teletrabajo les ayuda a controlar y reorganizar sus actividades.

Una forma de tener un ambiente laboral óptimo es que los trabajadores deben mantenerse felices, para poder adaptarse a la modalidad de teletrabajo deben cumplir estos tres dominios principales de felicidad los cuales son: placer, compromiso y significado. Castellanos et al. (2020) y Eckhaus (2021) menciona que para un trabajo óptimo u oportuno se debe sentir placer, puesto que, maximiza los sentimientos positivos y minimiza los sentimientos negativos. El compromiso también es importante, ya que se centra en la búsqueda de objetivos y tareas desafiantes que llenan la vida de los trabajadores, haciendo que tengan un sentido de pertenencia y asociación. El significado hace que los trabajadores se definan en una colección de sentimientos o acciones que son utilizadas para servir a un propósito mayor. Establecen que las personas siempre han perseguido la felicidad como un estado supremo de bienestar, lo cual se menciona que es muy difícil de alcanzar.

Los autores además indica que, no siempre se puede estar felices, ya que continuamente, esta puede aparecer y desaparecer a lo largo de nuestra vida. Puesto que, no siempre se va a alcanzar todas las metas personales y organizacionales, lo que ocasiona que se vea afectado nuestra satisfacción laboral, puesto que, cuanto mayor sea el desempeño de los empleados, mayor rendimiento y productividad producirán haciendo que se genere un aumento en el nivel de satisfacción laboral. Para alcanzar la felicidad laboral debemos alcanzar nuestras metas laborales. Pero no olvidemos que para alcanzar ese concepto de felicidad este siempre va a depender del entorno y las personas que nos rodean.

El teletrabajo puede ocasionar conflictos, ya que uno de los problemas más grandes que ha causado el teletrabajo es que los empleadores hagan que sus trabajadores tengan una dedicación exagerada de su actividad laboral, puesto que, por la conexión digital a la empresa y sus labores, los trabajadores se sientan obligados a atender toda actividad laboral, ya sea desde un correo hasta una llamada, en su tiempo libre fuera de la empresa, ocasionando que se deje cualquier actividad familiar, para desarrollar lo laboral.

Gutiérrez (2020) menciona que las tecnologías en la información y la comunicación (TIC´s), son muy utilizadas para facilitar cualquier intercambio de información y conexión interpersonal. Sin embargo, al tener estas facilidades de teletrabajo existen algunas consecuencias que pueden verse agravadas por el uso excesivo de las TIC´s en el ámbito laboral, ya que en algunas circunstancias es evidente que el teletrabajo invade el tiempo en familia y el tiempo de descanso, ocasionando que se exija alguna regularización para que los trabajadores aprovechen al máximo su tiempo de descanso y en familia.

Los trabajadores deben tener un equilibrio entre la vida laboral y su trabajo, por el hecho de que los empleadores pueden ejercer una fuerte presión hacia sus trabajadores, obligando a tener una mayor carga laboral, haciendo que ocupen su horario familiar, para el cumplimiento de sus actividades laborales. Tapasco y Giraldo (2020) y Roncal Vattuone (2021) concuerdan en que existen desventajas relacionadas con la implementación del teletrabajo, las cuales pueden ser: la sensación de aislamiento, la pérdida de visibilidad del teletrabajador hacia la empresa, cargas laborales que hacen que el trabajador solo se centre en realizar las actividades laborales y que la vida familiar no tenga un balance correcto con la vida laboral.

Esto ocasiona que los trabajadores tengan en mente que el teletrabajo se trata de un tipo de fusión de lo laboral y lo familiar, situándoles en una dimensión virtual que exige a los trabajadores la recapacitación y el perfeccionamiento de sus habilidades digitales en todo momento, dando una mayor eficacia en la utilización de herramientas tecnológicas. Las empresas cada vez están actualizando su forma de trabajar, adaptándose a las nuevas tecnologías, que están generando una mayor flexibilidad, individualismo, implosión controlada.

Con el avance de nuevas herramientas tecnológicas han surgido varias maneras de hacer el trabajo desde una ubicación alejada a la empresa, puesto que, ya no se limitan únicamente al realizar las actividades laborales desde un hogar, esto se debe al avance tecnológico de la información y al fácil acceso de los diferentes medios tecnológicos. En la actualidad existen varias empresas que han decidido aplicar varias plazas de teletrabajo, debido a la globalización existen grandes cambios tecnológicos, tienen el potencial de cambiar la forma en cómo se organiza el trabajo.

Al momento de aplicar el teletrabajo este se lo aplico de forma apresurada en las empresas de la ciudad de Cuenca – Ecuador. Puesto que al inicio era la única opción para que las pequeñas y grandes empresas puedan continuar con sus actividades laborales, pero con el tiempo la salud de los trabajadores se fue deteriorando. Mariño et al. (2022) menciona que, al implementar esta modalidad de manera repentina, por la situación de aislamiento físico por la COVID-19 se ha evidenciado varias afecciones a la salud como: la modificación de los ciclos del sueño, aumentos de peso, trastornos digestivos, dolores de espalda, alteraciones en el sistema circulatorio. Los trabajadores están tan centrados en sus empleos que están dejando de lado sus actividades familiares, motivo por el cual se ve afectada su salud, ya que están tan pendientes a sus aparatos electrónicos, para recibir cualquier actividad laboral fuera de su jornada laboral de trabajo.

Ocasionado que los trabajadores deban proteger su tiempo libre para realizar sus actividades familiares, para lo cual existe el derecho a la desconexión digital, el cual obliga a los empleadores a no contactar por ningún motivo a sus trabajadores para el desarrollo de cualquier actividad laboral fuera de la jornada regular de trabajo. La desconexión digital es el derecho que tienen los trabajadores, para que no intervengan en su tiempo libre, ya que, con una conexión digital exagerada es posible que los trabajadores sean contactados a cualquier momento,

Molina Navarrete (2017) menciona que los trabajadores deben valorar su tiempo de descanso, deben tener una liberación plena, obligando a sus empleadores la protección de su salud (estrés, agotamiento, soledad, dolor de espalda), tener un balance entre sus actividades laborales y familiares, contando con dos medidas de desconexión digital: primera, el poder de autodeterminación del trabajador, para así no responder automáticamente a solicitudes del empleador, y segundo el deber del empleador de abstenerse de enviar cualquier solicitud laboral a sus trabajadores fuera de la jornada de trabajo.

Como el tema del teletrabajo es una modalidad de trabajo, adoptada por las empresas para realizar sus actividades laborales fuera del área de trabajo, esto debido a la pandemia Covid-19, ha generado la exigencia del empleador hacia sus trabajadores, ya que ellos trabajan en su hora de jornada regular, pero además deben trabajar en sus momentos de descanso, haciendo que el teletrabajo se malentienda, por el hecho de que el trabajador al finalizar su jornada laboral no tiene que recibir ninguna notificación para realizar ciertas actividades laborales, interrumpiendo su tiempo de descanso o en familia. A raíz de esto se establecen obligaciones o leyes para la desintoxicación digital fuera del área laboral.

Molina Navarrete (2017) y Pérez Amorós (2020) mencionan que la existencia de regularizaciones que formen el accionar de los empleadores es primordial, por ejemplo la Ley de Estatutos de los Trabajadores emitida en España, aprobado y publicado en el año de 1980, para después ser modificado en el año 2015, establece que los empleadores deben brindar a sus trabajadores el derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, que los trabajadores no deban ser contactados en su tiempo de descanso, ofreciendo el respeto a su tiempo libre, a los permisos y vacaciones, así como a la intimidad personal y la familiar. También existe un convenio que regula el uso de dispositivos digitales, buscando prevenir que los trabajadores tengan un plus de carga psicosocial que lleva consigo el uso masivo de las nuevas tecnologías de la comunicación, ya sea dentro del área laboral como del entorno familiar.

Como podemos observar, los medios tecnológicos han ocasionado que el teletrabajo interfiera con las actividades laborales, obtenido así un híbrido entre el trabajo normal y teletrabajo. El teletrabajo genera un contacto externo con la empresa, para realizar actividades laborales fuera del área de trabajo regular, lo que ocasiona un concepto difuso de lo que es teletrabajo, haciendo que trabajemos en el horario fuera de lo habitual, el cual se contacten mediante correos, chats y videoconferencias. Lo cual invade el espacio familiar. Haciendo que se establezcan leyes que obliguen a los empleadores a respetar los tiempos libres, vacaciones, permisos e intimidad personal o familiar de sus trabajadores.

El teletrabajo puede llegar a ser bueno, como también malo, ya que por lo general da diferentes beneficios a las empresas y los trabajadores, una de las principales ventajas que tiene el teletrabajo es el reducir ciertos costos que ayudan a generar más plazas de trabajo, en cuanto a los trabajadores se puede tener horarios flexibles de trabajo, el trabajar desde casa puede ayudar mucho a los trabajadores que tengan hijos, ya que pueden equilibrar sus actividades laborales y familiares.

En cuanto a los puntos negativos del teletrabajo este hace que los trabajadores estén con mayores cargas laborales, lo cual ocasiona un deterioro en la salud, también se resalta que existe una vigilancia tecnológica lo que ocasiona que los empleadores exijan a los trabajadores la recapacitación y el perfeccionamiento de sus destrezas digitales.

Lo que va a permitir al empleador ver las estadísticas personales de productividad durante la jornada laboral de sus trabajadores.

2. Revisión de literatura.

El teletrabajo toma notoriedad desde el último año, con el surgimiento de la epidemia Covid-19, la cual se ha extendido a todos los países, conllevando así grandes consecuencias catastróficas de muertes y pérdidas económicas, las empresas de los países en vías de desarrollo son las más afectadas. En la ciudad de Cuenca, Ecuador, todas aquellas empresas que buscaban nuevas alternativas de trabajo se vieron animadas a seguir con esta modalidad diferente de trabajo, el teletrabajo estableció nuevos retos, ya que podía beneficiar a las empresas o traer nuevos conflictos, eliminando así las barreras que separan las actividades laborales, de las actividades familiares.

Marroquín Santillán (2020) menciona que los gestores de talento humano han platicado sobre el teletrabajo desde hace más de una década, cuando se trataba de modificar las estructuras organizacionales, haciendo que sea más flexibles, horizontales y modulares; ya que algunos puestos de trabajo en un futuro no requerirían estar dentro de una empresa, oficina o contexto similar.

Esta actividad puede generar ciertas complicaciones las cuales pueden hacer que el empleador haga que sus trabajadores tengan mayor carga laboral y que trabajen más tiempo de su horario habitual. Tapasco y Giraldo (2020) concuerdan que existen desventajas relacionadas con la implementación del teletrabajo, las cuales pueden ser: la sensación de aislamiento, la pérdida de visibilidad del teletrabajador hacia la empresa, cargas laborales que hacen que el trabajador solo se centre en realizar las actividades laborales y que la vida familiar no obtenga un balance con la vida laboral.

También se establece que, con los grandes avances tecnológicos, permite a las empresas poder adaptarse fácilmente a un entorno virtual, haciendo que se tengan mayores plazas de trabajo, lo que hace que se generen beneficios para las empresas y sus trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) indica que el teletrabajo es una forma adicional de trabajo, ya que permite el poder trabajar en cualquier parte y en cualquier momento sin dejar de estar conectado y de interactuar con los compañeros de trabajo, ya sea en el establecimiento principal del empleador o en cualquier otro lugar. Adicionalmente, este tipo de trabajo es mucho más fácil y accesible para un mayor número de trabajadores.

El teletrabajo en una modalidad de empleo que se puede realizar desde ubicaciones lejanas a la empresa, haciendo que se separe al trabajador del contacto entre los trabajadores de la empresa. Cifuentes y Londoño (2020) define que el teletrabajo es una manera particular de estructura laboral, en donde la ejecución de las actividades, remuneradas o presentación de servicio a terceros, establecen un puente entre el trabajador y la organización. Todo esto sin que se necesite la presencia física del trabajador en un sitio explícito para el desempeño de su labor.

El trabajo móvil se experimenta en nuestra vida cotidiana, ya que el dominio de la tecnología hace que se permita la expansión de trabajo a través de herramientas como celulares y computadoras. Raso (2017) establece que la sociedad de comunicación digital y la información, ha dado lugar a cambios estructurales en la misma, dándose paso a una nueva manera de vivir y de pensar, enfocándose en los soportes digitales avanzados, que

ayudan a construir nuevas formas de organización del trabajo y estableciendo nuevas estrategias productivas, con consecuencias que van a dificultar las medidas del mundo del trabajo y en la economía en general.

El trabajo a distancia es una actividad muy diferente al teletrabajo, en donde el trabajador suele realizar las actividades laborales en su propio domicilio o desde un espacio el cual le fue asignado por el mismo empleador, mientras tanto el trabajo a distancia según Madero et al. (2021) indican que se puede elegir libremente el sitio desde donde se va a realizar las actividades laborales y no está bajo la vigilancia del empleador, el trabajador cuenta con políticas de flexibilidad y diversidad, haciendo que disponga de un horario flexible, ausencias cortas o largas de trabajo y trabajo en casa con el apoyo de la tecnología, la flexibilidad laboral permite cumplir con las responsabilidades personales y familiares, lo cual ayuda a reducir el conflicto entre el trabajo y la familia.

3. Métodos

Se inicia con una revisión de literatura que permite conocer los diferentes puntos de vista de diferentes autores acerca de temas relacionados con el teletrabajo entre el balance de la vida laboral y la vida familiar, la sostenibilidad en referencia al triple botton line, la conciliación laboral, trabajo a distancia y trabajo virtual.

Se realiza una investigación sobre la sostenibilidad basándose en los del triple botton line: medio ambiente, económico y social. Luego se realiza una investigación de tres puntos: en el primero se busca información acerca de los beneficios del teletrabajo para la empresa, el segundo conlleva investigar sobre las dificultades del teletrabajo y una tercera sobre la adaptación de la tecnología en las empresas, información que se obtendrá de bases de datos como: Scopus, ProQuest, EBSCO, Google Académico, Scielo y Redalyc.

Términos de búsqueda: Teletrabajo, trabajo a distancia, trabajo virtual, trabajo móvil, globalización laboral, satisfacción laboral, felicidad laboral, conflicto familiar, conciliación laboral.

Posteriormente, se procede a hacer una encuesta con toda la información encontrada en varios artículos científicos, esta encuesta toma en cuenta los hallazgos y las recomendaciones de los principales autores sobre los temas más relevantes encontrados en el paso anterior.

Una vez realizado la encuesta se elabora un levantamiento de información, comenzando así a procesar la información mediante una metodología cuantitativa, la muestra será realizada a conveniencia, motivo por el cual es necesario que los encuestados cumplan con las siguientes especificaciones:

- De la ciudad de Cuenca – Ecuador.
- Que trabajen en las diferentes categorías ocupacionales tales como: gerente, directivos, jefaturas, empleado administrativo, empleado con contacto al cliente, auxiliares, docentes.

Con la información obtenida se conoce cuál sería el impacto que se percibe sobre el teletrabajo y la vida familiar de los trabajadores de la ciudad de Cuenca – Ecuador.

4. Resultados

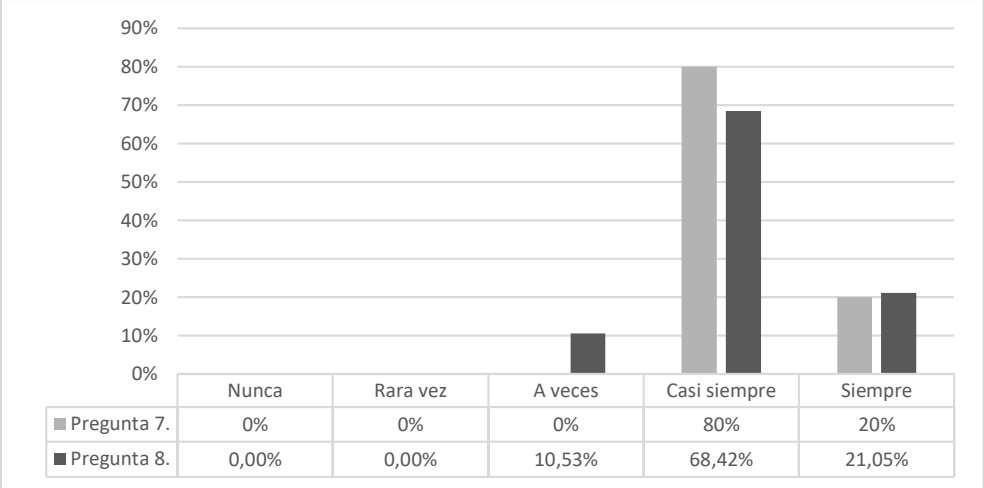
Para el presente análisis se aplicó una encuesta a los trabajadores de la ciudad de Cuenca – Ecuador, después de depurar los datos dándonos un total de 172 encuestas, para lo cual se ha decidido omitir 4 encuestas, ya que muestran datos que no aportan nada a esta investigación.

Las personas encuestadas tienen un rango de edad de 21 a 54 años, entre hombres y mujeres, prevaleciendo con un 51.19% los hombres y con un 48.81% las mujeres. Para la cual el 51,79% de los encuestados tiene hijos lo cual aportara mucho a esta investigación, ya que tener hijos, el teletrabajo puede ser una excelente modalidad de trabajo, existe un 5,23% de encuestados que tienen más de un empleo, esto puede ser debido a que en uno de sus empleos este aplicando el teletrabajo.

Para realizar esta encuesta hemos encuestado a empleados que trabajen en áreas de administración, auxiliares, servicios al cliente y docentes, siendo más frecuente los empleos de administración y servicio al cliente. Para conocer las preguntas ver el Anexo A.

Figura 1

Resultados a las preguntas 7 y 8 de la encuesta aplicada a los trabajadores.



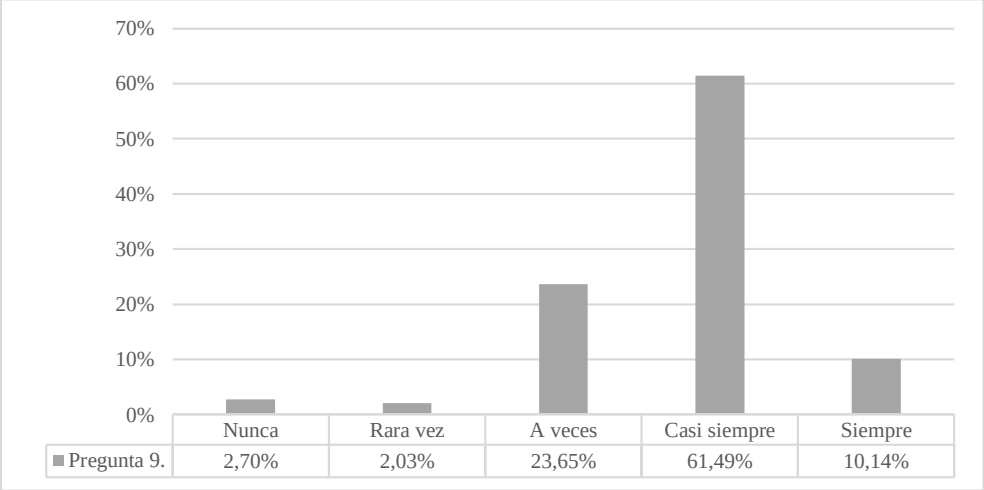
	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Pregunta 7.	0%	0%	0%	80%	20%
Pregunta 8.	0,00%	0,00%	10,53%	68,42%	21,05%

Nota. La figura muestra los porcentajes de las preguntas que tratan sobre empleadores contactándose con sus trabajadores para resolver dudas profesionales. Fuente: Propia del autor, (2022).

Con base en las 168 encuestas que se han realizado, se visualizaron 20 encuestados que mencionan que tiene personal a su cargo, para los encuestados que mencionaron que tienen personal a su cargo, se les aplicó dos preguntas: la pregunta siete hace referencia a que tan frecuente los empleadores se contactan con su personal a cargo fuera de la jornada regular de trabajo, en la figura 1 se observa que con un 80%, establece que casi siempre se contactan con sus trabajadores fuera de la jornada laboral, mientras que en la pregunta 8, indica que si los empleadores envían mensajes por medios electrónicos a sus empleados fuera de la jornada regular de trabajo, indica que con un 68.42%, casi siempre se contactan por medio de mensajes, lo que hace a los trabajadores resolver cualquier duda e inquietud que tenga sus empleadores a cualquier hora.

Figura 2

Resultados a la pregunta número 9.



Nota. La figura muestra el porcentaje de qué tan común se contactan los supervisores/jefes con sus trabajadores para resolver dudas profesionales. Fuente: Propia del autor, (2022).

En la figura 2 analizamos a los demás encuestados que no tienen personal a su cargo, pero que responden sus actividades laborales a un superior o jefe, a referencia de la pregunta que trata sobre la frecuencia que los supervisores/jefes se contactan a sus trabajadores fuera de la jornada regular de trabajo, con un total de 148 empleados de los cuales son trabajadores administrativos, auxiliares, de servicio al cliente y docentes. Con 61.49% mencionan que casi siempre sus supervisores/jefes se contactan con ellos ya sea para solucionar dudas e inquietudes.

Tabla 1

Resultados a las preguntas 11, 12 y 14.

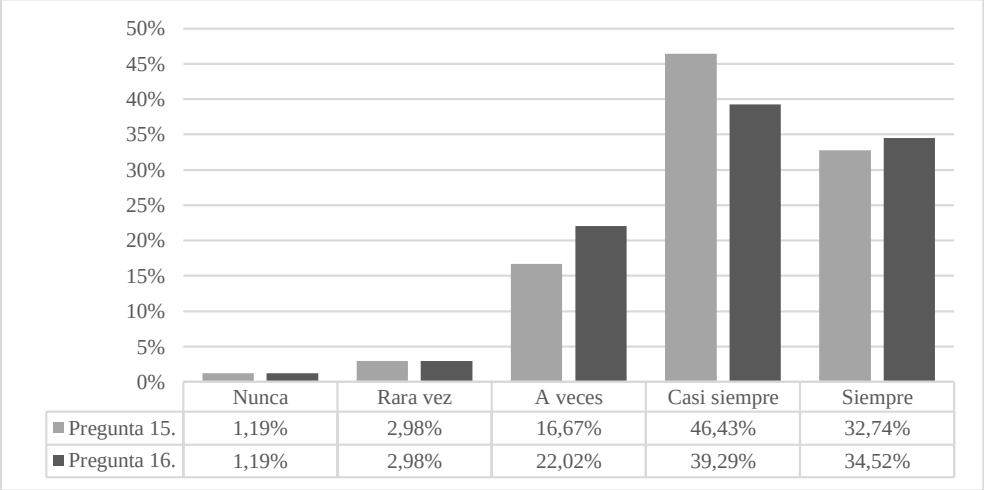
	Un par de veces al día		Más de un par de veces al día		Constantemente	
Pregunta 11.	43	25,60%	16	9,52%	109	64,88%
Pregunta 12.	19	11,31%	13	7,74%	136	80,95%
Pregunta 14.	139	82,74%	22	13,10%	7	4,17%

Fuente: Propia del autor, (2022).

La gran mayoría de los empleadores se comunica con sus trabajadores a través de medios electrónicos tales como celulares, computadoras e iPad. Fuera de su horario habitual de trabajo. En la tabla 1 observamos tres preguntas, la pregunta once hace referencia a que tan frecuente revisa su correo electrónico para asuntos relacionados con sus actividades laborales fuera de su jornada de trabajo, el 64.88% indica que contantemente revisan su correo electrónico. La pregunta 12 hace referencia a la comunicación constante entre empleado y trabajador, para la cual indica que el 80.95% utiliza constantemente la aplicación WhatsApp. A su vez la pregunta 14 hace referencia a que usan un par de veces al día herramientas digitales para la comunicación con sus supervisores/jefes.

Figura 3

Resultados a las preguntas 15 y 16.



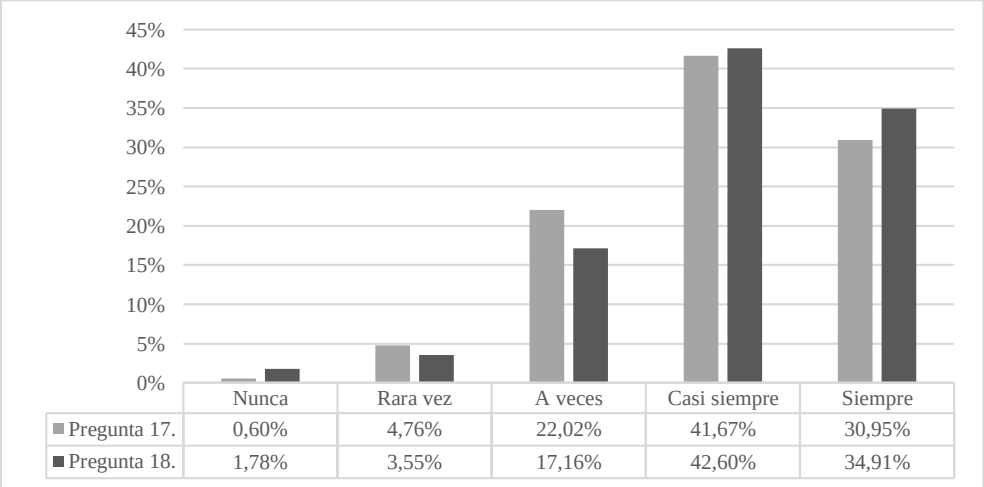
	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Pregunta 15.	1,19%	2,98%	16,67%	46,43%	32,74%
Pregunta 16.	1,19%	2,98%	22,02%	39,29%	34,52%

Nota. La figura muestra en porcentajes dos preguntas acerca de postergar actividades personales y si la familia se ve afectada por postergar las actividades. Fuente: Propia del autor, (2022).

En la figura 3, observamos la pregunta 15 con un total de 46.43% los trabajadores mencionan que casi siempre postergan sus actividades personales para atender asuntos de trabajo fuera de su jornada laboral. En la misma figura observamos la pregunta 16 con un 39.29%, indica que casi siempre la vida familiar de sus trabajadores se ha visto afectada porque tienen que revisar constantemente asuntos de trabajo en su tiempo libre.

Figura 4

Resultados a las preguntas 17 y 18.



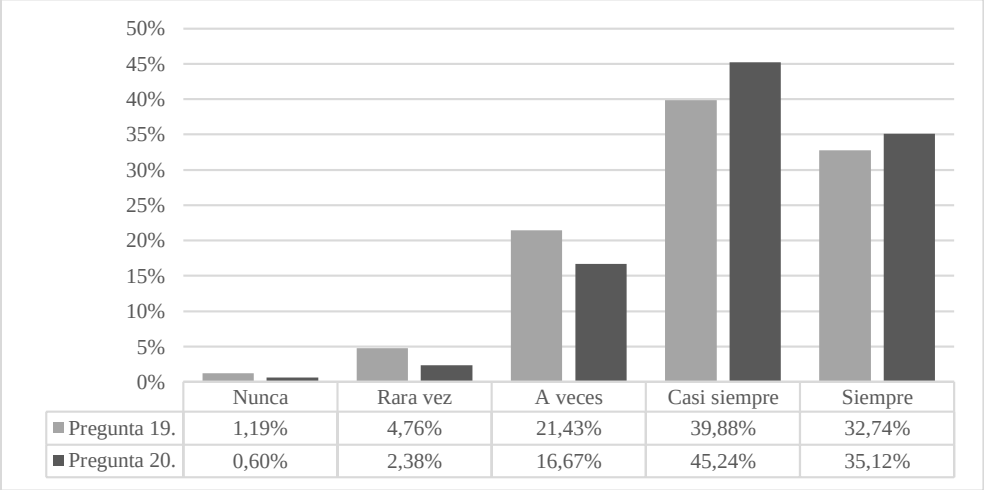
	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
Pregunta 17.	0,60%	4,76%	22,02%	41,67%	30,95%
Pregunta 18.	1,78%	3,55%	17,16%	42,60%	34,91%

Nota. La figura muestra en porcentajes dos preguntas acerca de cómo su salud se ve afectada por trabajar de más y si en su tiempo libre también lo relacionan con su trabajo. Fuente: Propia del autor, (2022).

Como se ve en la figura 4, la pregunta 17 con un 41.67% de los trabajadores mencionan que casi siempre su salud está siendo afectada a causa de tener una mayor carga laboral fuera de su jornada regular de trabajo. En la misma figura observamos la pregunta 18 con un 42.60%, establece que los trabajadores en su tiempo libre utilizan dispositivos móviles para revisar aspectos relacionados con su trabajo.

Figura 5

Resultados a las preguntas 19 y 20.

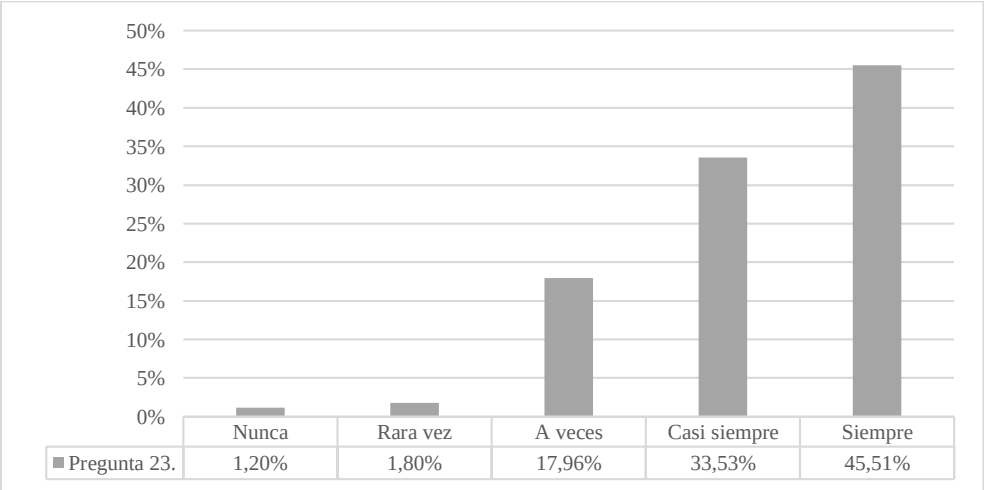


Nota. La figura muestra en porcentajes dos preguntas acerca de cómo el trabajo está afectando el tiempo familiar que utilizaría para estar en familia y si el teletrabajo aumenta la jornada laboral. Fuente: Propia del autor, (2022).

En la figura 5 se observa la pregunta 19 con un 39.88% los trabajadores mencionan que casi siempre consideran que el trabajo está tomando el control de su vida diaria, ya que están dejando de estar con sus familias para realizar actividades laborales en su tiempo libre, en la pregunta 20, con un 45.24% de los trabajadores consideran que casi siempre el teletrabajo está aumentado significativamente sus horas de trabajo haciendo referencia a que cuando trabajan desde casa, tienen que trabajar más horas diarias.

Figura 6

Resultado a la pregunta 23.



Nota. La figura se muestra en porcentaje a la pregunta de que si ha experimentado altos niveles de estrés por trabajar fuera de la jornada regular de trabajo. Fuente: Propia del autor, (2022).

Como se observa en la figura 6, en la pregunta 23 con un total de 45.51%, de los trabajadores siempre han presentado altos niveles de estrés por atender asuntos de trabajo fuera de su jornada laboral.

Tabla 2

La destreza de los trabajadores en su área laboral.

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
Pregunta 24.	105	62,13%	63	37,28%	0	0,00%	1	0,59%	0	0,00%
Pregunta 25.	96	57,14%	68	40,48%	3	1,79%	0	0,00%	1	0,60%
Pregunta 26.	2	1,18%	6	3,53%	27	15,88%	94	55,29%	41	24,12%
Pregunta 27.	82	48,81%	61	36,31%	23	13,69%	2	1,19%	0	0,00%

Fuente: Propia del autor, (2022).

Como podemos observar en la tabla 2 en la pregunta 24, nos indica que los trabajadores están totalmente de acuerdo, que es importante tener éxito en todas las actividades que realicen en su trabajo, para tener un empleo seguro. En la pregunta 25 se muestra que el 57.14% está totalmente de acuerdo de que trabajan ejecutando actividades extras sin la necesidad de un ingreso extra, lo cual hace que trabajen más de lo establecido. En la pregunta 26 nos muestra que el 55.29% están en desacuerdo que se tienden a rendir fácilmente a la hora de aprender el uso de nuevas herramientas de comunicación, lo cual hace que sea fácil de capacitar al personal para esta modalidad de trabajo. Finalmente, en la pregunta 27 observamos que el 48.81% está totalmente de acuerdo que se sienten motivados a la hora de aprender a usar nuevas herramientas y metodologías para la aplicación del teletrabajo.

Tabla 3

Preguntas para el análisis del teletrabajo.

	Sí		No	
Pregunta 28.	157	94,58%	9	5,42%
Pregunta 29.	164	97,62%	4	2,38%
Pregunta 30.	166	98,81%	2	1,19%
Pregunta 31.	164	98,80%	2	1,20%
Pregunta 32.	156	92,86%	12	7,14%
Pregunta 34.	159	94,64%	9	5,36%
Pregunta 35.	59	35,12%	109	64,88%

Fuente: Propia del autor, (2022).

En la tabla 3, observamos la pregunta 28 que nos indica que el 94,58% considera que, se puede trabajar sin la supervisión y únicamente bajo el cumplimiento de metas. En la pregunta 29 a la hora de realizar sus actividades laborales el 97,62% de los trabajadores tienen un espacio tranquilo y libre en casa para realizar sus actividades laborales de manera eficiente. En la pregunta 30 el 98,81% menciona que, si tiene una buena conexión a internet para hacer sus actividades laborales en casa, en la pregunta 31 con un 98,80% establece que los trabajadores disponen de equipos necesarios para hacer sus labores en casa. La pregunta 32 se menciona que el 92,86% de los trabajadores han tenido una buena adaptación al teletrabajo. En la pregunta 34 se menciona que el 94,64% de los trabajadores ven como una buena alternativa el trabajar desde casa. Finalmente, en la pregunta 35 observamos que el 64,88% de los trabajadores indican que en la empresa donde trabajan han considerado no mantener la modalidad de teletrabajo.

5. Discusión

En base a los resultados obtenidos en las encuestas se establece que la mayoría de los trabajadores que tienen personal a su cargo están dispuestos a contactar a sus trabajadores fuera de la jornada regular de trabajo, ya sea para resolver inquietudes que tengan sus empleados o algún imprevisto que tenga la empresa basándonos en la función que realice el trabajador contactado.

El constante apego que tiene los trabajadores a su empleo, les ha obligado postergar actividades familiares para cumplir con sus actividades laborales fuera de su jornada regular de trabajo, ocasionando que la vida familiar de los trabajadores esté en una situación de conflicto entre el trabajo y la vida familiar. El motivo por el cual se postergan las actividades es porque los trabajadores tienen la mentalidad de que si trabajan duro pueden llegar a conservar sus empleos, puesto que van a trabajar más de lo que se le solicita en el trabajo, incluso si no hay una remuneración adicional. Motivo por el cual los trabajadores señalan que su trabajo está tomando gran parte de su tiempo libre, el cual desearían pasarlo con sus familias.

Esta investigación coincide con muchos aspectos mencionados por Tapasco y Giraldo (2020) estableciendo que existen desventajas relacionadas con la implementación del teletrabajo, las cuales pueden ser: la sensación de aislamiento, la pérdida de visibilidad del teletrabajador hacia la empresa, cargas laborales que hacen que el trabajador solo se centre en realizar las actividades laborales y que la vida familiar no obtenga un balance óptimo.

De la misma manera se establece que la mayoría de los encuestados que trabajan para un supervisor o jefe, han sido contactados para solventar cualquier ayuda que se solicite fuera del horario habitual de trabajo. Según los encuestados, la aplicación WhatsApp es la más utilizada por sus empleadores para contactarse con ellos, ya que brinda el poder comunicarse a cualquier momento, haciendo llamadas y videoconferencias, también se establece que los trabajadores están revisando constantemente sus correos electrónicos, causando que siempre estén pendientes a recibir órdenes fuera de su jornada regular de trabajo.

Los resultados contradicen lo que Molina Navarrete (2017) y Pérez Amorós (2020) recomiendan donde se menciona que los empleadores no deberían contactar con sus trabajadores fuera de su jornada regular de trabajo, al contrario estos deberían brindar respeto al tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como a la intimidad personal y familiar. Esto busca prevenir que los trabajadores tengan un plus de carga psicosocial que lleva consigo el uso masivo de las nuevas tecnologías de la comunicación, ya sea dentro del área laboral como del entorno familiar.

Mediante esta encuesta se indica que la mayoría de los trabajadores pueden ser productivos mientras trabajan desde casa, contando con el apoyo de sus supervisores o jefes, también concuerdan que se puede trabajar sin supervisión y únicamente bajo el cumplimiento de metas.

Esto concuerda con lo mencionado por Madero et al. (2021) mencionando que los teletrabajadores pueden elegir libremente el sitio donde van a realizar sus actividades laborales y no necesitan estar bajo la vigilancia de un supervisor o jefe. El trabajador cuenta con políticas de flexibilidad y diversidad, haciendo que disponga de un horario flexible, ausencias cortas o largas de trabajo y trabajo en casa con el apoyo de la tecnología, la flexibilidad laboral permite cumplir con las responsabilidades personales y familiares, lo cual ayuda a reducir el conflicto entre el trabajo y la familia.

Una empresa que desea implementar esta modalidad llamada teletrabajo, debe tener trabajadores que sean capaces de adaptarse al cambio, en el caso de los trabajadores de la ciudad de Cuenca – Ecuador, la mayoría menciona que están en desacuerdo que se rinden fácilmente al momento de aprender nuevas herramientas que permiten desarrollar sus actividades laborales, motivo por el cual la capacitación de los empleados no sería muy demorada, puesto que tienden a sentirse motivados a la hora de aprender nuevas herramientas de comunicación empresarial y nuevas metodologías.

La mayoría de los trabajadores están dispuestos a aprender nuevas herramientas que permitan desarrollar el teletrabajo. Este resultado concuerda con lo que mencionan, Raso (2017), Duque y Villamizar (2019) mencionando que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC´s), son muy utilizadas para facilitar cualquier intercambio de información y conexión interpersonal. Enfocándose en los soportes digitales avanzados, que ayudan a construir nuevas formas de organización del trabajo y estableciendo nuevas estrategias productivas, con consecuencias que van a dificultar las medidas del mundo del trabajo y en la economía en general.

Según los resultados obtenidos se entiende por qué los trabajadores tienen un constante apego a sus empleos, puesto que, al tener una mayor carga laboral, son más propensos a que su salud esté siendo deteriorada, según las encuestas los trabajadores están trabajando más horas, aunque estas no están siendo remuneradas, por la necesidad de tener un trabajo están sacrificando su salud. Este resultado coincide con los aspectos mencionados por Mariño et al. (2022) estableciendo que al implementar esta modalidad de manera repentina por la situación de aislamiento físico por la COVID-19 se ha evidenciado varias afecciones a la salud como: la modificación de los ciclos del sueño, aumentos de peso, trastornos digestivos, dolores de espalda, alteraciones en el sistema circulatorio.

6. Conclusión

El teletrabajo llegó para quedarse, puesto que después de la pandemia la mayoría de los trabajadores indicaron que en el lugar donde trabajan han considerado mantener esta modalidad de trabajo como una opción de empleo, pues, luego de la pandemia, varios trabajadores se dieron cuenta de que, si se puede trabajar desde casa. También se menciona que la mayoría de estos trabajadores están dispuestos a acogerse a esta alternativa de trabajo, pues de una u otra manera no des desagrado la idea, ya que después de la pandemia se dieron cuenta de que este tipo de empleo si se lo puede realizar, pero claro siempre y cuando no exista un contacto exagerado por medios tecnológicos entre empleador y empleado, fuera de la jornada regular de trabajo, un plus de carga laboral que interfiera con las actividades familiares y existan capacitaciones óptimas.

Además con los resultados obtenidos sé estable que casi todos los trabajadores de los cuales tiene hijos están dispuestos a acogerse al teletrabajo, por el hecho de que, les ofrece mayores beneficios, Ya que los trabajadores con hijos tienden a tener mayores responsabilidades y a experimentar altos niveles de estrés entre el trabajo tradicional y la familia, por ello el teletrabajo les ayudará a controlar y reorganizarse con sus actividades, de esta manera los trabajadores podrán tener un balance entre su vida laboral y su vida familiar. Finalmente, se establece en base a la investigación que los trabajadores que no tienen hijos están en desacuerdo de optar por el teletrabajo, entre una de las causas podría ser que no tienen responsabilidades familiares que les obligue o aten al hogar.

En esta investigación se descubrieron puntos importantes que ayudaran a conocer aún más como fue el impacto del teletrabajo con respecto a los trabajadores de la ciudad de Cuenca - Ecuador, con los resultados obtenidos se ven ventanas que pueden iniciar futuras investigaciones, pues que al realizar esta investigación se obtuvo ciertos limitantes, porque existieron preguntas que no se consideraron y que aparecieron en medio de la depuración de datos, faltando preguntas de cómo se sienten los trabajadores con esta modalidad, si obtuvieron una capacitación para afrontar el uso de esta modalidad de trabajo, sí se sienten felices con su puesto de trabajo, realizar preguntas a las empresas que decidieron mantener la modalidad de teletrabajo; a los trabajadores que se adaptaron al teletrabajo como fue volver al trabajo tradicional. Basándose en todas estas preguntas se podría profundizar más con respecto a la adaptación de los trabajadores al teletrabajo, haciendo que esta investigación se profundice aún más. Finalmente, sería interesante el poder aplicar todas las preguntas sugeridas, ya que solventarían más información para futuras investigaciones.

7. Referencias

Armijo Garrido, L. (2018). Las políticas de conciliación de la vida familiar y laboral en España y sus avances en la equidad de género. *Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México*, *4*, 1.

Bernal, O. (2018). Planeación Estratégica y Sostenibilidad Corporativa. *Conocimiento Global*, *3*(1), 50–55. http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/27/22

Breesam, H. K., & Kadhim, Z. A. (2021). Application of the Triple Bottom Line (TBL) concept to measure the maintenance performance of buildings. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, *1090*(1), 012079. https://doi.org/10.1088/1757-899x/1090/1/012079

Castellanos, S., Nevado, D., & Yañez, B. (2020). Ethics and happiness at work in the Spanish financial sector. *Sustainability (Switzerland)*, *12*(21), 1–10. https://doi.org/10.3390/su12219268

Cifuentes, D., & Londoño, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. Telecommuting: the problem of institutionalization. *Administración E Ingeniería*, *8*(1), 12–20.

Contreras, O., Talero, L., & Escobar, L. (2020). Sostenibilidad, stakeholders y crisis de empresa: un análisis estructurado de percepciones. *Suma de Negocios*, *11*(24), 64–72. https://doi.org/10.14349/sumneg/2020.v11.n24.a7

Cuerva, E. C. (2018). La desigualdad salarial de género en España en el contexto de la crisis económica y la recuperación. *Panorama Social*, *27*(1), 65–87.

Duque, A., & Villamizar, C. (2019). El Teletrabajo: Mecanismo De Competitividad En La Organización. *Statistical Field Theor*, *53*(9), 1689–1699.

Eckhaus, E. (2021). The Fourth Dimension of Happiness and Work Satisfaction. *Management and Marketing*, *16*(2), 118–133. https://doi.org/10.2478/mmcks-2021-0008

Elizabeth, L., & Acosta, R. (2020). *Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad : una revisión de literatura*. *18*(02), 128–141.

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

Gutiérrez, D. (2020). La desconexión digital de los trabajadores. Reflexiones a propósito de su calificación como derecho y su instrumentación. *IDP. Revista de Internet Derecho y Política*, *31*(31), 1–13. https://doi.org/10.7238/idp.v0i31.3208

Gutiérrez Rua, J., Posada García, M. D., & González Pérez, M. A. (2019). Prácticas de recursos

humanos que impactan la estrategia de sostenibilidad ambiental. *Innovar*, *29*(73), 11–24. https://doi.org/10.15446/innovar.v29n73.78008

Hugo Cárdenas, F. X., Flores Ramos, C. R., Peralta Beltrán, Á. R., & Lara Pazos, P. E. (2019). Sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador. *Reciamuc*, *3*(1), 670–699. https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.(1).enero.2019.670-699

Madero, S., Luengo, C., & Alvarado de Marsano, L. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile / Effects of stress and wellbeing with telecommuting on the COVID-19 environment: México, Peru and Chile. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, *6*(27), 84–94. https://doi.org/10.46652/rgn.v6i27.765

Marroquín Santillán, W. (2020). El Teletrabajo en el Covid 19. *CienciAmérica*, *9*(2), 1–6. https://colombiadigital.net/images/stories/teletrabajo/presentaciones_feria/4-Sergio-Angel.pdf

Molina Navarrete, C. (2017). Jornada Laboral y Tecnologías de la Info-Comunicación: "Desconexión Digital", Garantía del Derecho al Descanso. *Temas Laborales*, *138*, 249–283. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552395

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*.

Pacheco, V., Costanza, I., & Riaño Casallas, M. (2020). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. *Administración E Ingeniería*, *23*(1), 74–83. https://doi.org/10.36390/telos231.14

Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1–10. https://www.senacyt.gob.pa/wp-content/uploads/2020/06/Guía-para-el-Manejo-del-Estrés-Laboral.pdf

Peralta, A., Bilous, A., Flores, C., & Bombón, C. (2019). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo*, *4*(1), 326–335. https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335

Pérez Amorós, F. (2020). Derecho de los trabajadores a la desconexión digital: mail on holiday. *Revista IUS*, *14*(45), 257–275. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472020000100257&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Raso, J. (2017). La empresa virtual: nuevos retos para el Derecho del Trabajo. Relaciones Laborales y Derecho del Empleo. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho*

Del Empleo, *5*, 1–35. http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/454

Roncal Vattuone, X. (2021). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, *23*(1), 177–192. https://doi.org/10.36390/telos231.14

Salazar, A. L., Felipe, J., Hidalgo, O., & Manríquez, M. R. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano . Estudio de un caso A case study. *Spanish Accounting*, *20*(1), 36–46. https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001

Sierra Hernáiz, E. (2018). La discriminación de género en la relación laboral: igualdad formal, igualdad material y acción positiva. *FORO. Revista de Derecho*, *29*, 49–64. https://doi.org/10.32719/26312484.2018.29.3

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

Solís, M. (2017). Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance. *European Journal of Management and Business Economics*, *26*(1), 21–34. https://doi.org/10.1108/EJMBE-07-2017-002

Straughan, E., Bissell, D., & Murray, A. G. (2020). *Friends disconnected : How mobile work transforms friendships through absence and presence*. *July*, 1–8. https://doi.org/10.1111/area.12659

Tapasco, O., & Giraldo, J. (2020). Association between administrative positions of managers and their disposition to adopt teleworking [Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo]. *Informacion Tecnologica*, *31*(1), 149–160. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085211702&doi=10.4067%2FS0718-07642020000100149&partnerID=40&md5=cf35b3ce9e950965df227728f554f336

Uribe Macías, M. E., Vargas Moreno, Ó. A., & Merchán Paredes, L. (2018). *La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad , criterios habilitantes en la gerencia de proyectos* *. *14*(1), 52–63.

Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology*, *70*(1), 16–59. https://doi.org/10.1111/apps.12290

8. Anexos

Anexo A

Encuesta para el conocimiento del impacto del teletrabajo en la vida familiar. caso aplicado en la ciudad de Cuenca – Ecuador.

ESTUDIO DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA VIDA FAMILIAR. CASO APLICADO EN LA CIUDAD DE CUENCA - ECUADOR					
Buenas tardes, la siguiente encuesta trata sobre la percepción que tienen los trabajadores a cerca de lo que es teletrabajo, siendo una nueva modalidad de empleo que se lo puede realizar desde ubicaciones lejanas a la empresa, haciendo que se separe al trabajador del contacto entre los trabajadores de la empresa. Buscando reafirmar que el teletrabajo es diferente al trabajo virtual bajo ciertas circunstancias. Los datos recopilados tienen fines académicos y serán utilizadas para conocer el impacto del teletrabajo con relación a la vida familiar, garantizando la confiabilidad de su información. Muchas gracias por el tiempo que usted sepa brindar al responder esta encuesta.					
INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO					
Genero:		☐ 1			
Estado Civil:		☐ 1			
Tiene hijos:	Si ◯	1	No ◯	2	
Edad:	☐				
Nivel de educación:	◯	Tercer nivel 1	◯	Tercer nivel incompleto 2	
	◯	Cuarto nivel 3	◯	Doctorado 4	
INFORMACIÓN DEL CARGO LABORAL					
P1. ¿Usted actualmente se encuentra empleado?	Sí ◯	1 Pase a P2.	No ◯	2 FIN	
P2. Usted tiene más de un empleo	Sí ◯	1	No ◯	2	
P3. Empleado a tiempo completo	Sí ◯	1	No ◯	2	
P4. Tipo de trabajo	Propietario ◯	1 Pase a P5.			
	Directivo ◯	2 Pase a P5.			
	Jefaturas ◯	3 Pase a P5.			
	Empleado administrativo ◯	4 Pase a P9.			
	Empleado con contacto al cliente ◯	5 Pase a P9.			
	Auxiliares Administrativos ◯	6 Pase a P9.			
	Docente ◯	7 Pase a P9.			
P5. En mi trabajo existe gente a mi cargo	Sí ◯	1	No ◯	2 Pase a P9	

P6. Aproximadamente cuántas personas tiene a su cargo. ☐

	Siempre 1	Casi siempre 2	A veces 3	Rara vez 4	Nunca 5
P7. ¿Qué tan frecuentemente usted se contacta con sus empleados fuera de la jornada regular de trabajo?	○	○	○	○	○
P8. ¿Envía usted mensajes por medios electrónicos a sus empleados fuera de la jornada laboral (presencial, semipresencial, teletrabajo)?	○	○	○	○	○
P9. ¿Qué tan frecuentemente su supervisor/jefe se contacta con usted fuera de la jornada de trabajo?	○	○	○	○	○

UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA ATENDER ASUNTOS LABORALES FUERA DEL HORARIO ORDINARIO DE TRABAJO

P10. Enumere del 1 al 3 los dispositivos que más utiliza para atender asuntos laborales, siendo 1 el más importante y 3 el menos importante.

☐	Celular	1
☐	Laptop / Computadora	2
☐	Tablet / iPad	3

Bajo el contexto sanitario actual, responda:	Un par de veces al día 1	Más de un par de veces al día 2	Constantemente 3
P11. Qué tan frecuente reviso mi correo electrónico para asuntos del trabajo fuera de mi jornada regular.	○	○	○
P12. Qué tan frecuente reviso WhatsApp para asuntos del trabajo fuera de mi jornada regular.	○	○	○
P13. Que tan frecuente utiliza herramientas de gestión de equipo?	○	○	○
P14. Qué tan frecuente me contactan, a través de herramientas digitales, supervisores, clientes, colegas o empleados para asuntos del trabajo fuera de mi jornada regular.	○	○	○

PERCEPCIÓN DE LA RELACIÓN VIDA FAMILIAR - TRABAJO

	Siempre 1	Casi siempre 2	Casi Nunca 3	Nunca 4	No aplica 5
P15. Posterga con frecuencia actividades personales para atender asuntos de trabajo en horas no laborables	○	○	○	○	○
P16. Mi vida familiar se ha visto afectada porque tengo que revisar constantemente asuntos de trabajo en mi tiempo libre / fuera de la jornada laboral	○	○	○	○	○
P17. Mi salud se ha visto afectada a causa de la mayor carga laboral fuera del horario de trabajo regular.	○	○	○	○	○
P18. En mi tiempo libre hago uso de la tecnología para revisar aspectos relacionados con mi trabajo.	○	○	○	○	○

P19. Mi trabajo está tomando gran parte del tiempo libre que me gustaría pasar con mi familia.	○	○	○	○	○
P20. Considero que la modalidad de teletrabajo aumenta significativamente la jornada laboral.	○	○	○	○	○
P21. Puedo ser más productivo trabajando desde casa.	○	○	○	○	○
P22. Cuento con el apoyo del gerente/jefe para trabajar desde casa.	○	○	○	○	○
P23. A experimentado altos niveles de estrés por tener que atender asuntos de trabajo fuera de la jornada regula.	○	○	○	○	○

PERCEPCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LOS TRABAJADORES FRENTE A SUS ACTIVIDADES

Bajo el contexto sanitario actual, responda:	Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
P24. Es muy importante para mí tener éxito en mi trabajo, de manera que pueda conservarlo.	○	○	○	○	○
P25. Siempre trato de dar algo más de lo que se me solicita en el trabajo, incluso si no hay una remuneración adicional	○	○	○	○	○
P26. Tiendo a rendirme fácilmente a la hora de aprender sobre nuevas herramientas que permitan desarrollar mis trabajo como: herramientas digitales.	○	○	○	○	○
P27. Me siento motivado a la hora de aprender nuevas metodologías y herramientas digitales.	○	○	○	○	○

P28. ¿Considera que se puede trabajar sin supervisión y únicamente bajo el cumplimiento de metas?	Sí ○	1	No ○	2
P29. Tengo un espacio tranquilo y libre en casa para realizar mi trabajo de manera eficiente.	Sí ○	1	No ○	2
P30. ¿Tiene buena conexión a Internet que facilita su trabajo?	Sí ○	1	No ○	2
P31. Dispone de los equipos necesarios para realizar un trabajo eficiente.	Sí ○	1	No ○	2
P32. La empresa en la que trabajo ha adoptado medidas que favorecen el rápido acoplamiento a la modalidad de teletrabajo.	Sí ○	1	No ○	2

	Totalmente 1	Medianamente 2	Nada de acuerdo 3
P33. ¿Qué tan dispuesto estaría a cambiar su trabajo habitual por el teletrabajo?	○	○	○

P34. Usted ve como una buena oportunidad poder realizar sus actividades laborales en casa para pasar más tiempo en su hogar.	Sí ○	1	No ○	2
P35. En la empresa donde actualmente labora se ha considerado mantener la modalidad de teletrabajo como una opción normal de empleo.	Sí ○	1	No ○	2

	Totalmente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Nada de acuerdo
P36. Está de acuerdo que se de esta nueva posibilidad de empleo.	○	○	○
P37. Usted se acogería a esta nueva modalidad de empleo.	○	○	○

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre del Entrevistado: _____

Nombre de la empresa: _____