



*Maestría en*

# GERENCIA EN SALUD

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

**AUTORA:** Dra. Nicole Mora Bowen Ochoa

**TUTORA:** Mgtr. Margarita Velasco Abad

Satisfacción con el ambiente laboral del Ministerio de Relaciones Exteriores y  
Movilidad Humana, en el contexto de la pandemia COVID-19.

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a todos los trabajadores que atravesaron la dura tarea de adaptarse a las difíciles situaciones que la pandemia COVID-19 impuso y que lograron sobrellevarlas, especialmente se la dedico a las mujeres trabajadoras por tener la más dura tarea.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a los docentes de la UIDE, tanto de la carrera de medicina como de la maestría de Gerencia en Salud por sus enseñanzas, especialmente al Dr. Ernesto Torres Terán y a la Mgtr. Margarita Velasco Abad por su apoyo y dedicación, sin los cuales no hubiera sido posible culminar este trabajo.

Agradezco además al Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y a los valiosos miembros que lo conforman, en especial a la Dirección de Talento Humano, por darme la apertura y el apoyo necesarios para la realización de esta investigación.

Por último, agradezco a mis padres y abuelos por su amor, sustento y apoyo incondicional en todas las decisiones que he tomado, sin lo cual no hubiera sido posible llegar a donde estoy.

# Índice

<i>Resumen</i> .....	1
<i>Abstract</i> .....	3
1. <i>Introducción</i> .....	5
2. <i>Justificación</i> .....	8
3. <i>Objetivos</i> .....	9
3.1 <i>Objetivo general</i> .....	9
3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	9
4. <i>Hipótesis</i> .....	10
5. <i>Marco teórico y conceptual</i> .....	11
5.1 <i>Pandemia COVID-19 y su impacto psicosocial</i> .....	11
5.1.1 <i>Salud mental</i> .....	13
5.1.2 <i>Mujeres</i> .....	13
5.1.3 <i>Afectación urbana</i> .....	15
5.1.4 <i>Tecnologías de la información y comunicación (TIC)</i> .....	16
5.1.5 <i>Teletrabajo</i> .....	17
5.2 <i>Satisfacción laboral</i> .....	19
5.2.1 <i>Motivación</i> .....	20
5.2.2 <i>Factores relacionados con la motivación y satisfacción laboral</i> .....	21
5.3 <i>Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana</i> .....	23
5.3.1 <i>Misión</i> .....	23
5.3.2 <i>Visión</i> .....	23

5.3.3	Estructura.....	24
6.	<i>Metodología y diseño de la investigación</i> .....	26
6.1	Diseño de la investigación.....	26
6.2	Enfoque de la investigación .....	26
6.3	Tipo de estudio .....	26
6.4	Área de estudio.....	26
6.5	Población .....	27
6.6	Muestra y muestreo .....	27
6.7	Métodos e instrumentos de recolección de datos .....	27
6.8	Procedimiento.....	27
	Operacionalización de las variables de estudio .....	28
6.9	Técnica de procesamiento de datos .....	4
7.	<i>Resultados</i> .....	6
8.	<i>Análisis e interpretación de resultados</i> .....	7
9.	<i>Conclusiones</i> .....	14
10.	<i>Recomendaciones</i> .....	15
11.	<i>Bibliografía</i> .....	17
12.	<i>Anexos</i> .....	20
12.1	<i>Encuesta</i> .....	20

## Índice de imágenes

Gráfico 1 Satisfacción laboral por sexo en personal del MREMH Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.....	7
Gráfico 2 Número de horas diarias dedicadas a tareas del hogar por sexo en personal del MREMH Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada. ....	7
Gráfico 3 Satisfacción laboral durante el teletrabajo y trabajo presencial en personal del MREMH Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada. ....	8
Gráfico 4 Satisfacción laboral con el teletrabajo, según grupo ocupacional. Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.....	9
Gráfico 5 Satisfacción laboral con el trabajo presencial, según grupo ocupacional. Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada. ....	9
Gráfico 6 Satisfacción laboral con el teletrabajo, según el nivel de instrucción. Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.....	10
Gráfico 7 Satisfacción laboral en relación con el tiempo durante el cual se realizó teletrabajo. Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada. ....	11
Gráfico 8 Factores que influyen en la satisfacción laboral durante el teletrabajo Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.....	12
Gráfico 9 Factores que influyen en la satisfacción laboral durante el teletrabajo Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.....	13

## Resumen

En el presente trabajo se analizan las dificultades que planteó la pandemia COVID-19 para la población mundial y hace especial énfasis en el impacto de la migración al teletrabajo sobre la satisfacción laboral.

Considerando que una elevada satisfacción laboral se relaciona con mayores índices de productividad en los empleados, y que esto conlleva al desarrollo empresarial, sumado a la experiencia recientemente adquirida en relación con el teletrabajo, resulta importante analizar la satisfacción laboral que se obtiene al realizar teletrabajo.

Para estudiar el tema planteado, se realiza una investigación de tipo descriptiva y cuantitativa, a través del uso de encuestas aplicadas a funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH).

Con el objetivo de analizar la satisfacción laboral se toman en consideración varios aspectos inherentes al trabajo, como son la motivación, la capacidad de organización de tiempo, el sentimiento de pertenencia institucional, la socialización con compañeros de trabajo. Además, se toma en consideración características propias de los trabajadores que pueden influir en la satisfacción laboral como son el sexo, número de hijos, nivel educativo, número de horas destinadas a tareas del hogar, entre otras.

Tras el estudio, se encontró que las personas con menor nivel de satisfacción laboral son las mujeres que tienen menor nivel de instrucción, mayor carga en sus tareas de cuidado del hogar, teletrabajan por primera vez, y ocupan roles jerárquicos inferiores en la institución. Mientras que, las personas que mayor satisfacción laboral presentaron fueron los hombres con baja carga de tareas de cuidado del hogar, con nivel de instrucción técnico, que han realizado teletrabajo por más tiempo y que ocupan rangos jerárquicos superiores en la institución.

Se concluye que la pandemia COVID-19 y la consecuente necesidad de migración al teletrabajo

planteó un cambio importante para los funcionarios del MREMH que requirió del desarrollo de nuevas destrezas y la adaptación a un nuevo ambiente laboral. A pesar de que se vieron afectados factores que se relacionan con la satisfacción laboral al cambiar la modalidad de trabajo, no se demostró que haya una diferencia significativa al comparar el nivel de satisfacción laboral general durante el trabajo presencial y el teletrabajo. Sin embargo, sí se observaron diferencias en cuanto a la satisfacción relacionada con aspectos específicos inherentes al trabajo y al trabajador.

Se recomienda tomar en cuenta las características propias del individuo y considerar sus necesidades específicas cuando se realicen cambios que afecten de forma importante el modo de trabajo, ya que puede conllevar a disminución de la satisfacción laboral, lo que afecta negativamente al trabajador y a la institución.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, teletrabajo, pandemia COVID-19.



## **Abstract**

This paper analyzes the difficulties posed by the COVID-19 pandemic for the world population and makes special emphasis on the impact of migration to teleworking on job satisfaction.

Considering that a higher job satisfaction is related to higher productivity rates in employees, and that this leads to a greater business development, added to the recently acquired experience in teleworking, it is important to analyze the job satisfaction obtained by teleworking.

To study the mentioned problem, a descriptive and quantitative research was carried out, through the use of surveys that were applied to workers of the Ministry of Foreign Affairs and Human Mobility of Ecuador (MREMH).

With the aim of studying job satisfaction, various aspects inherent to work were taken into consideration, such as motivation, timing, the feeling of institutional belonging, and socialization with co-workers. In addition, individual characteristics of workers that can influence job satisfaction are taken into account, such as gender, number of children, educational level, number of hours spent on housework, among others.

After the study, it was found that workers with the lowest level of job satisfaction are women who have a lower level of education, greater burden in their home care tasks, telework for the first time, and occupy lower hierarchical roles in the institution. On the other side, people who presented the greatest job satisfaction were men with a low burden of home care tasks, with a technical education level, who have done telework for a longer time and who occupy higher hierarchical ranks in the institution.

It is concluded that the COVID-19 pandemic and the consequent need to migrate to teleworking posed an important change for MREMH workers that required the development of new skills and adapting to a new work environment. Although factors related to job satisfaction were affected because of the work modality, there was no evidence about a significant difference

when comparing the level of general job satisfaction during office work and telework. However, differences were observed in terms of satisfaction related to specific aspects inherent to the job and the worker.

It is recommended to consider the characteristics of the individual and their specific needs when significant changes are made to how work is developed since it can lead to a decrease in job satisfaction, which negatively affects the workers and the institution.

**Keywords:** job satisfaction, telecommuting, COVID-19 pandemic.

## 1. Introducción

Con la afectación mundial debido a la emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19 que ha afectado al mundo desde diciembre de 2019, a nivel mundial se han tomado múltiples medidas para aminorar su impacto. Este ambiente ha presentado un reto para los empresarios, quienes han tenido que modificar e incluso suspender sus actividades productivas para lograr acatar lo exigido por los gobiernos.

Además de la amenaza que presenta para la salud pública, también pone en riesgo el sustento y bienestar a largo plazo de una gran parte de la población mundial. Tras algunos meses de crisis se incorporó la llamada “nueva normalidad”, donde mediante la adaptación de normativas que buscan el distanciamiento social a través de estrategias como la implementación de teletrabajo y protocolos sanitarios, se busca evitar el contagio de la enfermedad. Para adoptar estas medidas, ha sido necesario adicionar políticas y herramientas que permitan a la población ser productiva, además de una gran inversión en tecnologías de información y comunicación (TIC).

El proceso de transición se vuelve un reto para el teletrabajador ya que le exige un conjunto de cualidades como organización y disciplina, así como también la necesidad de contar con aptitudes tecnológicas y lograr equilibrar su vida personal y laboral que se desarrollan en el mismo lugar. A pesar de esto, poco se ha estudiado acerca de las tendencias que los mercados laborales han presentado como respuesta a la crisis sanitaria desatada por esta pandemia, es decir, definir si estaban realmente preparados para trabajar desde casa.

Previo a la pandemia por COVID-19, el teletrabajo en Ecuador era prácticamente desconocido, de acuerdo con datos del Ministerio de Telecomunicaciones, en el 2017, solamente 3,26% de la población ecuatoriana usaba internet para trabajar (1). Basándose en este dato, se puede comprender el impacto sobre la productividad empresarial por el que atravesó el país,

especialmente al inicio de la pandemia, al apelar al teletrabajo.

Existen varios factores que determinan si un trabajo se puede realizar o no a distancia y en general se puede decir que la posibilidad de trabajar desde el hogar es proporcional al nivel de desarrollo económico del país. Es importante destacar además que, a pesar del desarrollo económico o las habilidades y recursos con los que se cuente, para los padres y cuidadores que trabajan, el cierre de centros educativos agrega otro nivel de dificultad para trabajar desde casa. Para lograr realizar teletrabajo se debe equilibrar las responsabilidades laborales y de cuidado del hogar y de la familia, por lo que se han tenido que implementar nuevas dinámicas para equilibrar el trabajo y la vida privada.

La modificación de la organización del trabajo puede presentar aspectos positivos para la salud laboral al hacer un análisis desde un enfoque preventivo, sin embargo, también puede presentar riesgos que pueden ser físicos, psicológicos y/o sociales (2).

Considerando que, una elevada satisfacción laboral de los empleados está relacionada con mayores índices de productividad y de esa manera conlleva al desarrollo empresarial, y considerando la experiencia recientemente adquirida en relación con el teletrabajo, resulta importante analizar la satisfacción laboral que se obtiene al realizar teletrabajo.

### **Planteamiento del problema:**

La pandemia COVID-19 ha afectado mundialmente a la población, para mermar sus efectos, se han debido implementar medidas que han afectado de forma importante la forma de vida de las personas. Entre esas medidas se encuentran cambios en la modalidad de trabajo, lo que ha requerido que los trabajadores se adapten al teletrabajo.

El teletrabajo ha representado un reto importante para los trabajadores ya que ha requerido el desarrollo de nuevas destrezas y la adaptación a un nuevo ambiente de trabajo que se inmiscuye con la vida personal.

Debido a la relación que existe entre el ambiente laboral, la satisfacción laboral y la productividad, se han realizado muchos estudios al respecto y resulta un tema de alto interés en el área de recursos humanos. Sin embargo, tras la pandemia y el cambio impuesto de manera súbita en las modalidades de trabajo, se ha desplegado un nuevo abanico de factores que afectan el ambiente laboral que deben ser estudiados para incorporar sus resultados en la gestión de los trabajadores para procurar su bienestar y, consecuentemente, el de la institución en la que laboran.

El objetivo de este estudio es determinar a través de un estudio descriptivo, mediante entrevistas, la satisfacción laboral de los empleados del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana durante el trabajo presencial y el teletrabajo. Además, se busca comparar los factores que afectan la satisfacción laboral durante ambas modalidades de trabajo y determinar las características que llevan a que un trabajador presente mayor o menor satisfacción con su trabajo.

## **2. Justificación**

Considerando que la pandemia por COVID-19 ha abierto la ventana a la modalidad de teletrabajo y progresivamente se presentará de forma más frecuente y considerando la importancia de la satisfacción laboral para las organizaciones, es importante realizar estudios acerca de cuáles son los factores involucrados en esta forma de trabajo.

Los propósitos del estudio son determinar el efecto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral y cuáles son los determinantes de esta afección en los trabajadores del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH), en el contexto de la pandemia COVID-19.

El principal beneficio de esta investigación será que al determinar la relación entre factores inherentes al teletrabajo y la satisfacción laboral se podrán utilizar como base para coadyubar a la búsqueda de soluciones y mejorar el ambiente laboral, con el objetivo final de incrementar el bienestar y la productividad de los trabajadores en contextos inestables provocados por crisis sanitarias o sociales que obliguen a la adopción de trabajo no presencial.

Los resultados de esta investigación podrán ser contrastados con otras investigaciones del mismo tópico y servir como referente para otros trabajos.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Determinar los niveles de satisfacción con el ambiente laboral del personal de Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en el contexto de la pandemia COVID-19 y los factores involucrados.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la percepción de la satisfacción laboral durante la modalidad de trabajo presencial y teletrabajo por parte de funcionarios del MREMH durante el año 2022.
- Comparar la satisfacción laboral percibida por parte de los trabajadores del MREMH en función de los factores que influyen en ella durante las distintas modalidades de trabajo.
- Identificar diferencias en cuanto a los niveles de satisfacción laboral percibidos en relación con el nivel de instrucción, género y rango jerárquico.

#### 4. Hipótesis

El presente trabajo tratará de dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: *¿Cuál ha sido el impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los empleados del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana durante la pandemia COVID-19?*

Para resolver esta pregunta se plantean las siguientes hipótesis:

**H1:** El teletrabajo afecta negativamente la satisfacción laboral de los empleados del MREMH debido al requerimiento de mayor autodisciplina, baja interacción social, dificultad para el cumplimiento de metas, baja motivación y bajo sentimiento de pertenencia a la institución.

**H2:** Los factores que influyen en la satisfacción laboral no muestran diferencias significativas al ser comparados entre ambas modalidades de trabajo.

**H3:** Las personas con menores niveles de satisfacción laboral son las mujeres que tienen menor nivel de instrucción, mayor recarga en sus actividades de cuidado del hogar, teletrabajan por primera vez, y ocupan roles jerárquicos inferiores en la institución.



## 5. Marco teórico y conceptual

### 5.1 Pandemia COVID-19 y su impacto psicosocial

La pandemia COVID-19 ha tenido importantes repercusiones económicas a nivel global. Según datos del Banco Mundial, se estima que, durante el año 2020 la economía mundial se contrajo aproximadamente un 3,5% y se vio una regresión en más del 80% de las economías en desarrollo. Los países más afectados fueron los que mayor transmisión de la enfermedad tuvieron, los que tenían mayor dependencia del turismo y de exportaciones de productos industriales (3).

Las repercusiones socioeconómicas de la pandemia no han afectado a toda la población de la misma forma, se han observado desigualdades graves y constantes. Las personas que viven en situación de vulnerabilidad han tenido mayor riesgo de infectarse que la población general y en caso de infectarse, menores probabilidades de sobrevivir que aquellas con abundantes recursos. Este efecto se ha palpado especialmente en las repercusiones secundarias de la pandemia.

De acuerdo con el “Reporte de consecuencias socioeconómicas de la pandemia COVID-19” de la *Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja* (4), existen tres grupos en situación de riesgo: a) mujeres, b) habitantes de zonas urbanas, c) migrantes. En el mismo reporte, se prevé que las repercusiones socioeconómicas de la pandemia y los daños socioeconómicos consecuentes tendrán un efecto duradero y debido a eso, serán necesarios esfuerzos persistentes para aplacar las desigualdades que subyacen. Para esto, se definen cuatro esferas fundamentales: (4)

- Acceso a la vacunación de forma igualitaria a nivel mundial.
- Intervención ante situaciones a largo plazo, tales como la afectación de la salud mental,

el perjuicio en el acceso a la educación, el matrimonio infantil y el aumento de las restricciones.

- Fomento de sociedades más justas, con afán en la prestación de servicios públicos inclusivos y acceso a la educación.
- Necesidad de que las organizaciones humanitarias sigan reconociendo que además de la pandemia COVID-19 existen otras crisis y se creen programas de asistencia para personas que viven en situación de vulnerabilidad.

La pérdida de ingresos ha sido un factor importante para los daños causados por la pandemia. Según el “Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)” elaborado por la *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)* en 2021 (5), a raíz de la pandemia, se esperaba una reducción de la actividad económica del 5,3% y alrededor de 30 millones más de personas viviendo en pobreza. Venezuela, Argentina y Ecuador fueron los países con mayor decrecimiento del PIB durante el 2020. Esta situación tiene un efecto negativo directo sobre los ingresos de los hogares y la posibilidad de contar con suficientes recursos para cubrir sus necesidades básicas.

De acuerdo con un reporte de la Media Luna Roja de Iraq: “*los toques de queda fueron la medida que mayor incidencia tuvo en los medios de vida, ya que las personas no podían ir a trabajar para satisfacer sus necesidades básicas*” (4). Se menciona además que las personas que no contaban con empleo permanente y solo realizaban trabajos ocasionales tenían más probabilidad de haber perdido sus fuentes de ingresos.

Según un informe de PNUD, los ingresos no relacionados con empleo estable, como los que provienen de remesas y pensiones, se redujeron en un 17% a nivel mundial durante la pandemia (6).

Aquellos que no perdieron sus empleos, a menudo, pasaron a trabajar menos horas por menos dinero. Por ejemplo, en Ecuador la tasa de subempleo que, en diciembre de 2019 era de 17,8%, en diciembre 2020 (tras 9 meses de pandemia) aumentó a 24,4%, según la *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU)* (7).

La disminución progresiva de contagios ha llevado a muchos gobiernos a flexibilizar las restricciones impuestas sobre la actividad económica, y así favoreciendo a la recuperación económica. Sin embargo, aún existe incertidumbre debido a las actuales variantes del virus, así como por las futuras y posibles variantes resistentes a las vacunas y las restricciones que se podrían restablecer en el futuro. Esto mantiene abierta la posibilidad de que se produzcan perturbaciones socioeconómicas, incluso en los países en los que hay un alto porcentaje de la población vacunada (3).

### **5.1.1 Salud mental**

Según una encuesta realizada por la *Organización Mundial de la Salud (OMS)*, durante el primer año de pandemia, la prestación de servicios de salud mental de más de 90% de países de todo el mundo había sido afectado, a la vez que incrementaba su demanda (8).

La necesidad de distanciamiento llevó a un aumento en la prevalencia de depresión, soledad, abuso de drogas nocivas para la salud, autolesiones y tendencias suicidas. De acuerdo con una encuesta realizada a cerca de 1500 personas que fueron atendidas por la Cruz Roja Española, el 43% de las personas encuestadas refería presentar preocupación “casi siempre” o “siempre”, mientras que el 29% manifestaban estar tristes y el 25% señalaron sentirse deprimidos. Además, el 34% de las personas afirmaron tener dificultades para dormir “casi siempre” o “siempre”. (9)

### **5.1.2 Mujeres**

Las mujeres son casi siempre las personas más afectadas cuando existen crisis y eso se pudo

observar durante la pandemia de COVID-19. De acuerdo con la encuesta “She Told Us So” de *CARE*, en la que se encuestaron a 10 000 personas acerca de su experiencia con la pandemia COVID-19, las mujeres fueron las más afectadas por la incidencia de la pandemia debido a disminución de sus ingresos (10). En la misma encuesta, se encontró que, en muchos países, es más probable que las mujeres trabajen en los sectores más afectados por la pandemia, como lo son los informales, de turismo y de servicios.

A pesar de que la pérdida de empleo absoluta fue mayor para los hombres, debido a que en general ocupan la mayor cantidad de plazas de trabajo, de acuerdo con el informe de la *Organización Internacional de Trabajo (OIT)* de enero de 2021, la pérdida de empleo relativa fue mayor para las mujeres (-5,0%) que para los hombres (-3,9%) (11).

Además de correr un mayor riesgo de perder sus empleos y sus ingresos regulares, las mujeres debieron seguir desempeñando su función tradicional del cuidado del hogar e incluso incrementó su carga. En el contexto de la pandemia, esa situación las perjudicó ya que limitó su independencia.

Los datos disponibles indican que, desde el inicio de la pandemia, acrecentó la violencia sexual, de género y doméstica. Esta situación se debe a múltiples factores, tales como mayor presión socioeconómica sobre las familias, tensiones en el hogar y confinamientos que obligan a las mujeres que viven en hogares donde son víctimas de maltrato a permanecer en con sus agresores.

Se ha señalado además que las mujeres también han sido objeto de otras formas de violencia, como lo descrito por *Jacobson et al.* (12) en el que describen que la presión económica causada por la pandemia contribuye a un incremento de los servicios sexuales como método de supervivencia y estrategia de afrontamiento, exponiendo especialmente a las mujeres y a las personas lesbianas, gais, bisexuales, transgénero y queer (LGBTQ) a situaciones de

vulnerabilidad.

El Instituto Vasco de Estadística (Eustat), define a las tareas domésticas como “*actividades no remuneradas realizadas para el mantenimiento y bienestar del propio hogar y de sus miembros, incluyendo actividades rutinarias como preparar la comida, lavar y planchar la ropa, hacer la compra y también actividades extraordinarias de reparación, mantenimiento, cuidado de plantas y animales o gestiones administrativas, entre ellas la búsqueda de empleo*” (13).

En estadísticas del INEC se observa que durante el 2017, en Ecuador se generaron alrededor de 12 mil millones de horas de trabajo no remunerado del hogar. De estas, el 76,8% de las horas fue realizado por mujeres y solo 23,2% por hombres, además se ve que las mujeres de 12 años en adelante dedicaron un promedio semanal de 31 horas a trabajo no remunerado, versus 11 horas dedicadas por los hombres (14).

De acuerdo con ONU mujeres, en una encuesta realizada en Brasil se observó que el 57% de las mujeres que pasaron a un régimen de teletrabajo durante la pandemia COVID-19 refirieron acaparar con la mayor parte de los cuidados de su hogar, mientras que, en el caso de los hombres, el aumento de las tareas fue mínimo (15).

### **5.1.3 Afectación urbana**

Por lo general, se podría decir que las áreas urbanas son más resistentes a los desastres. Esta característica se debe a que los servicios suelen estar a poca distancia, y se da mayor prioridad a las redes de protección social, diferente a lo que sucede en zonas rurales, donde pueden ser necesarios largos recorridos de hasta días para recibir atención médica. Las zonas urbanas ofrecen además una amplia gama de oportunidades laborales, por lo que, en caso de cerrarse algunas industrias, existen otras plazas de empleo disponibles. A pesar de esto, la pandemia fue una excepción ya que en general, las zonas urbanas se vieron tan perjudicadas como las

rurales, y, en algunos casos, incluso más afectadas.

A nivel mundial se comprobó que, en general, los índices de pobreza aumentaron en los entornos urbanos, debido principalmente a la interrupción del trabajo. Así es el caso de Colombia, donde se observó una brecha entre los sectores urbano y rural. Según datos del *Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia (DANE)*, entre 2019 y 2020, debido a la pandemia, el índice de pobreza nacional pasó de 35,7% a 42,5%. No obstante, este incremento no se distribuyó de manera homogénea ya que en las zonas urbanas se vio un aumento del 10%, mientras que en las zonas rurales la pobreza en lugar de aumentar disminuyó un 4% (16).

Mientras tanto, según los indicadores de pobreza y desigualdad de la *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) 2021* del *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)* del Ecuador (17), que define a la pobreza como un ingreso familiar per cápita menor a \$84,05 USD mensuales y a la pobreza extrema como un ingreso familiar per cápita menor a \$47,37 USD mensuales, en el país no se observó el mismo fenómeno. Entre diciembre 2019 y diciembre 2020, el índice de pobreza nacional aumentó del 25% al 33% y el índice de pobreza extrema tuvo un incremento de 8,9% a 15,4%. Sin embargo, en los centros urbanos de Ecuador se observó un aumento de la pobreza del 7,8%, mientras que en las zonas rurales la pobreza tuvo un incremento del 7,4%, por otra parte, la pobreza extrema en zonas urbanas aumentó 4,7% y en zonas rurales 10,4%. Esto indica que, en Ecuador, las zonas rurales fueron más afectadas que las zonas urbanas por la pandemia COVID-19.

#### **5.1.4 Tecnologías de la información y comunicación (TIC)**

El Índice de Desarrollo de las TIC (IDT) es un indicador elaborado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) que busca identificar el nivel de progreso de los países en su ecosistema TIC. Esto se hace a partir del análisis de un conjunto de indicadores que son

agrupados en tres dimensiones: a) posibilidad de acceso a las TIC, b) uso efectivo de las TIC, c) desarrollo de habilidades que permiten el aprovechamiento de las TIC (18). En el 2017, Ecuador se ubicó en el puesto 97 del IDT (de 176 países) y su desempeño ha ido en aumento durante los últimos años (18).

Para sacar el máximo provecho de las TIC, es necesario el desarrollo de capacidades mínimas para ello y Ecuador ha venido avanzando de manera importante en ese aspecto. Esto se pone en evidencia al analizar el decrecimiento en los índices de analfabetismo digital. El *INEC* define como analfabeto digital a una persona de entre 15 y 49 años que no tiene teléfono celular activado y que en los últimos 12 meses no ha utilizado una computadora ni internet (19). Con esta definición, el INEC indica que el analfabetismo digital en el 2019 fue del 11,4% y disminuyó a 10,2% en el año 2020. (19)

El porcentaje de personas que utilizaban internet en el 2018 en Ecuador se encontraba en 55,89% a nivel nacional (64,39% en áreas urbanas y 37,88% en áreas rurales), en el 2019 aumentó a 59,18% a nivel nacional (66,72% en área urbana y 42,87% en área rural) y en el 2020 se observó un aumento anual mucho mayor al promedio de los últimos 10 años, pasando a 70,72% a nivel nacional (77,11% en área urbana y 56,9% en área rural) (20) (21). De igual manera, del 2019 al 2020 se vio un aumento en cuanto a estadísticas relacionadas al equipamiento tecnológico en el hogar, aumentando el uso de computadoras de escritorio y portátiles (20).

Con los datos mencionados, se pone en evidencia una disminución de la brecha digital en Ecuador y se le puede atribuir este efecto a la pandemia y su demanda de uso de TIC.

### **5.1.5 Teletrabajo**

Durante la pandemia se vio una gran desigualdad en cuanto a la afectación laboral que se puede relacionar con las principales actividades económicas de los diferentes países. En países

altamente desarrollados, como Estados Unidos de América, muchos trabajadores pudieron seguir cumpliendo con sus actividades laborales desde casa a pesar de las restricciones impuestas. Los empleados de oficinas, cuyas funciones se pueden realizar prácticamente solo con una computadora e internet, fueron los que menos complicaciones tuvieron. Sin embargo, esta ventaja no aplicó para todos los países ni para todos los trabajos.

Una forma emergente de trabajar surgida en el marco de la era de la globalización y facilitada por la digitalización, que ha ido evolucionando e implementándose gradualmente a nivel mundial y que se ha vuelto la principal tendencia laboral es el teletrabajo, definido por la *Organización Internacional del Trabajo (OIT)*, como “*trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora*”.

(22)

De forma similar, el Ministerio de Trabajo del Ecuador define al teletrabajo como “*la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora*” (23). En este contexto, mediante el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, del 12 de marzo de 2020, el Ministerio del Trabajo expidió las directrices para regular el teletrabajo en el país durante la declaratoria de emergencia sanitaria. El mencionado acuerdo incluye, entre otros, los siguientes artículos:

- Las herramientas para el teletrabajo serán otorgadas por el empleador (artículo 4).
- Los trabajadores tienen derecho a la desconexión (artículo 5).
- La imposibilidad de ejecutar las tareas mediante modalidad de teletrabajo no será causal de terminación de la relación laboral (artículo 7).
- La remuneración del teletrabajador no puede ser inferior al salario determinado por el Código del Trabajo (artículo 11).



Se resaltan los artículos mencionados ya que en ellos se pone en evidencia que existe interés por el bienestar laboral de los trabajadores, sin embargo, a pesar de que las directrices son de cumplimiento obligatorio, no se vieron cumplidas para todos los trabajadores.

## **5.2 Satisfacción laboral**

Locke, en 1976, definió la satisfacción laboral como “*un estado emocional, positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona*”.

Blum, en 1990, complementó el término agregando que la satisfacción laboral es el resultado de múltiples actitudes que tienen los empleados relacionados al trabajo, como son el sueldo, las condiciones laborales, las oportunidades de ser promovidos, las relaciones sociales, entre otras.

La psicóloga María Teresa Palomo Vadillo, en su libro *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*, menciona que para estudiar la satisfacción laboral se debe partir del conocimiento de las necesidades humanas y de cómo actúan sobre la conducta (24). En el mismo contexto se puede resaltar los experimentos Hawthorne, realizados cerca de 1930, por Elton Mayo en la Western Electric Company, donde mediante la aplicación de un grupo de cuestionarios, logró identificar los aspectos que representaban fuentes positivas y negativas de satisfacción para los empleados de la empresa y se utilizaron estos conocimientos para mejorar la productividad a través de incentivos.

En 1935, Hoppock realizó las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral y sus resultados permitieron distinguir múltiples factores que influyen la satisfacción laboral, dentro de los cuales incluye al cansancio, monotonía, condiciones laborales y supervisión.

Entre los determinantes de la satisfacción laboral, destacan aquellos centrados en las características de la situación, y los más fuertemente centrados en las características del individuo.

No existe una definición conceptual única acerca de la satisfacción laboral, sin embargo, en base a las definiciones anteriores se puede identificar que está determinada por emociones y actitudes que tiene el empleado hacia su trabajo, y estas son influenciadas por aspectos externos e internos. Tomando esto en consideración, es importante aclarar que no existe una relación directa ni constante entre la satisfacción laboral y sus determinantes.

A pesar de no tener una definición precisa, la satisfacción laboral es un factor crucial en el manejo de recursos humanos ya que está demostrado que los empleados con mayor índice de satisfacción son también los más productivos (25). Sabiendo eso y considerando que la productividad del factor humano es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para un adecuado desempeño económico y para su continuidad (26), se puede concluir que la satisfacción laboral representa una variable crucial para el desarrollo organizacional.

Es importante también mencionar que la caracterización de la satisfacción en el trabajo debe incorporar distintas variables, ya sean de tipo organizacional, funcional o individual, como lo son la remuneración, las actividades realizadas, las relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales, entre otras.

### **5.2.1 Motivación**

La motivación laboral está compuesta por los estímulos que recibe un trabajador y que lo llevan a actuar de manera positiva o negativa en el ámbito laboral, estos estímulos pueden provenir del trabajo o de su esfera personal.

La motivación es la variable que afecta la satisfacción laboral y que compone y es parte del trabajo más importante. Kanfer (1995) refiere que la motivación y el rendimiento se influyen mutuamente; es decir, la motivación puede afectar al rendimiento, así como el rendimiento puede afectar a la motivación.

Desde una perspectiva histórico-sociológica, Pérez (1997), analizó diferentes teorías relacionadas con la motivación y satisfacción laboral partiendo de las expectativas del trabajador.

Basado en la teoría de la motivación de *Lawler y Porter (1967)*, uno de sus autores, Lawler en 1973 redactó un modelo de determinantes de la satisfacción laboral, en el que describe la relación expectativas-recompensas. Explica que, si la recompensa que se obtiene por realizar un trabajo iguala o supera lo que el trabajador considera conveniente, este alcanzará la satisfacción, mientras que, si el rendimiento es inferior a lo que el trabajador busca, tendrá un sentimiento de insatisfacción. En esta teoría, al hablar de recompensa se refiere además de remuneración económica a otras formas de reconocimiento.

### **5.2.2 Factores relacionados con la motivación y satisfacción laboral**

Locke, quien definió inicialmente la satisfacción laboral, se orienta por un modelo para explicar el origen de la satisfacción laboral basado en el cumplimiento de objetivos y menciona que las metas son las que determinan el comportamiento del trabajador y contribuyen a dar razones para esforzarse. Locke explica que el afán de conseguir un determinado objetivo es la principal fuerza motivadora que llevará a su cumplimiento.

*Herzberg (1968)* menciona que la presencia de algunos factores se asocia con un incremento en la satisfacción laboral, mientras que la falta de otros disminuye la satisfacción. Los elementos que producen satisfacción son denominados factores motivacionales y son propios del trabajo como: el trabajo en sí, cumplimiento de logros, reconocimiento de logros, responsabilidades y crecimiento. Mientras tanto, los factores carentes que son fuentes de insatisfacción son denominados factores de higiene y son externos al trabajo como: políticas institucionales, nivel de supervisión, relaciones con otros trabajadores, sueldo y posición jerárquica.

De acuerdo con *Anaya y Suárez (2007)*, la satisfacción laboral es: *“un estado emocional que refleja una respuesta positiva hacia la organización en la que se trabaja”*. Además, refieren que esta puede modificarse, por lo que son respuestas aprendidos (27).

En relación con las características sociodemográficas que se asocian con la satisfacción, existen estudios que sugieren que a mayor nivel profesional, mayor es la satisfacción. Se ha visto también que los hombres tienden a presentar menores niveles de satisfacción que las mujeres, concluyendo que el sexo puede ser un factor influyente en la satisfacción laboral (28).

Formanchuk (2005), recalca la importancia del sentido de pertenencia, definido como *“la apropiación individual y colectiva de los valores, visión, misión, historia de la organización, que se manifiesta en el orgullo y en la identificación afectiva con el ser, hacer y sentir de todos los miembros que a ella pertenecen”* (29). El sentido de pertenencia se ha visto en múltiples estudios como un elemento clave para la motivación y satisfacción laboral.

En base a lo expuesto, se observa los múltiples aspectos que forman parte de la satisfacción laboral y lo complejo que resulta definirlos, sin embargo, tener esto en cuenta ayuda a entender el porqué de la amplia gama de respuestas que se obtienen por parte de los trabajadores al exponerlos a una misma situación.

### **5.3 Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana**

La institución conocida en la actualidad como Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) ha sido parte del Estado ecuatoriano desde 1830. Inicialmente fue llamado Ministerio de Gobierno y Hacienda y era el encargado tanto de la política interior como exterior del país. Después de 13 años, pasó a ser llamado Ministerio de Gobierno y Relaciones Exteriores y después, en 1845 se formó el Ministerio del Interior y Relaciones Exteriores.

En el año 2007, la Cancillería asumió funciones que le dieron el nombre de Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración y luego, en el 2013 debido a nuevas atribuciones, se le denominó Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana que es su nombre actual.

El Ministerio del Trabajo es el ente regulador de la selección de funcionarios, con procesos establecidos con un enfoque basado en género, etnia, cultura, y discapacidades. Debido a las funciones que cumple el MREMH es necesario contar con servidores públicos tanto a nivel nacional como internacional y lleva una estructura diferente al resto de instituciones públicas.

#### **5.3.1 Misión**

De acuerdo con el “Plan estratégico Institucional del MREMH” del 2018, la misión de la institución es: *“Ejercer la rectoría de la política exterior, la movilidad humana y la cooperación internacional, de acuerdo con los intereses del pueblo ecuatoriano, gestionando y coordinando la inserción estratégica y soberana del Ecuador en la comunidad internacional, la integración regional, la atención consular y migratoria, el respeto de los derechos de las personas en situación de movilidad humana y promoviendo una gestión articulada y coordinada de la cooperación internacional.”* (30)

#### **5.3.2 Visión**

De acuerdo con el “Plan estratégico Institucional del MREMH” del 2018, la visión de la institución es: *“El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana inserta al Ecuador en el mundo de manera estratégica, sosteniendo una línea de política exterior que salvaguarda los principios de las relaciones internacionales, que defiende los derechos humanos y los de la naturaleza, que busca la consolidación de la integración bilateral y regional, que promueve el fortalecimiento del multilateralismo, que promociona el comercio, turismo y cultura ecuatoriana, que coordina la cooperación internacional en función de las prioridades nacionales y que fortalece su gestión con una Cancillería de puertas abiertas a la ciudadanía y con un servicio exterior profesionalizado.”* (30)

### **5.3.3 Estructura**

La Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) define como servidoras y servidores públicos a todas las personas que de cualquier manera ejerzan un cargo, trabajen, o presten servicios en el sector público.

El artículo 167 del Reglamento de la LOSEP señala que es necesario identificar y formar grupos ocupacionales con puestos similares para clasificarlos en la escala de remuneraciones. Asimismo, determina que la descripción, valoración y clasificación de puestos será en base a competencias, es decir, conocimientos requeridos para ejercer el puesto.

Por lo tanto, los grupos ocupacionales son categorías que permiten estructurar a los servidores en base al reconocimiento de su capacitación, formación o experiencia y se toma en consideración la naturaleza del trabajo, jerarquía de las funciones, grado de responsabilidad y las actividades esenciales que realiza un trabajador.

Para abril 2022, el MREMH cuenta con un total de 1076 funcionarios, de los cuales 814 se encuentran a nivel nacional y 262 a nivel internacional. A nivel nacional, 689 trabajan en la ciudad de Quito y 125 en las ciudades de Ambato, Azogues, Esmeraldas, Guayaquil, Ibarra,

Machala y Manta. En cuanto a la relación entre hombres y mujeres, se encuentra compuesto por un 47% de hombres y 53% de mujeres.

## **6. Metodología y diseño de la investigación**

### **6.1 Diseño de la investigación**

Dado que el objetivo del estudio fue analizar la satisfacción laboral durante el teletrabajo y el trabajo presencial, se utilizó a un diseño transversal no experimental.

La investigación no experimental es la investigación que se hace sin la manipulación intencional de las variables, se observa el objeto de estudio tal y como se da en un contexto habitual y es analizado posteriormente.

Los diseños transversales de investigación obtienen datos en un momento único. Su objetivo es describir y analizar variables, demostrando su incidencia y correlación entre ellas en un momento específico.

### **6.2 Enfoque de la investigación**

El presente trabajo fue diseñado con un enfoque cuantitativo, por ser el que mejor se ajusta a los objetivos buscados en la investigación.

El enfoque cuantitativo busca responder preguntas de investigación y probar hipótesis mediante la recolección y análisis de datos.

Del enfoque cuantitativo se utilizó como técnica de recolección de datos las encuestas, para con ellas medir la satisfacción laboral durante el teletrabajo y el trabajo presencial y luego compararlas.

### **6.3 Tipo de estudio**

Estudio descriptivo.

### **6.4 Área de estudio**

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, institución pública ecuatoriana con



una población total de 1075 trabajadores.

### **6.5 Población**

En este estudio, la población estuvo conformada por 814 trabajadores del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana a nivel nacional, de los cuales 689 trabajan en la ciudad de Quito y 125 distribuidos en las ciudades de Ambato, Azogues, Esmeraldas, Guayaquil, Ibarra, Machala, Manta.

### **6.6 Muestra y muestreo**

En este trabajo, se utilizó el método de muestreo no probabilístico, método en el que se utilizan los casos que estén disponibles en un momento dado ya que se solicitó a todos los trabajadores del MREMH que participen en el estudio hasta llegar a una muestra significativa. Para este estudio se definió que para obtener resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%, era necesario tomar como muestra a 262 personas.

### **6.7 Métodos e instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta.

### **6.8 Procedimiento**

Para la recolección de datos se utilizó el siguiente proceso:

1. Determinar los datos a recolectar.
2. Planteamiento del problema.
3. Planteamiento de las hipótesis.
4. Operacionalización de variables.

(A

*continuación*).

### Operacionalización de las variables de estudio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Grupo ocupacional.	<p>El artículo 167 del <i>Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)</i> señala que: “<i>se debe identificar e integrar puestos similares en grupos ocupacionales para su clasificación en los grados de la escala de remuneraciones</i>”. De la misma manera, determina que la descripción, valoración y clasificación de puestos estará basado en competencias, es decir, conocimientos requeridos para ejercer el puesto.</p> <p>Por lo tanto, los grupos ocupacionales son categorías que clasifican a los servidores según el reconocimiento de su formación, capacitación o experiencia.</p>	<p>Al ser el MREMH una institución pública, los trabajadores de ella están catalogados en diferentes grupos ocupacionales.</p> <p>Para la asignación de funcionarios en los diferentes grupos ocupacionales se toma en consideración la naturaleza del trabajo, jerarquía de las funciones, grado de responsabilidad y las actividades esenciales que realiza un trabajador.</p>	Servidor público de servicios.	SPS1 SPS2
			Servidor público de apoyo.	SP apoyo 1 SP apoyo 2 SP apoyo 3 SP apoyo 4
			Servidor público.	SP1 SP2 SP3 SP4 SP5 SP6 SP7 SP8 SP9 SP10
			Jerárquico superior.	JS1 JS2 JS3 JS4 JS5 JS6 JS7 JS8

Nivel educativo.	Se refiere a las etapas que forman parte de la educación de una persona y que cuando las finaliza se le entrega un certificado que lo acredita.	Grado académico que posee el trabajador en el momento de realizarse la encuesta.	Bachillerato incompleto Bachillerato completo Técnico superior (técnico, tecnólogo) Tercer nivel (licenciado u otro título profesional) Posgrado (superior, especialista, máster o PhD)	
Tareas de cuidado del hogar	El <i>Instituto Vasco de Estadística (Eustat)</i> , define a las tareas domésticas como “Actividades no remuneradas realizadas para el mantenimiento y bienestar del propio hogar y de sus miembros, incluyendo actividades rutinarias como preparar la comida, lavar y planchar la ropa, hacer la compra y también actividades extraordinarias de reparación, mantenimiento, cuidado de plantas y animales o gestiones administrativas, entre ellas la búsqueda de empleo.” (13)	El INEC revela en sus estadísticas que, en Ecuador, durante el 2017, se generaron alrededor de 12 mil millones de horas de trabajo no remunerado del hogar y casi el 80% de este fue realizado por mujeres.  De acuerdo con ONU mujeres, una encuesta realizada en Brasil mostró que el 57% de las mujeres que pasaron a un régimen de teletrabajo durante la pandemia COVID-19 refirieron la acumulación de la mayor parte de los cuidados de su hogar (15).	Tiempo que dedica a tareas del hogar diariamente.	Menos de 1 hora
				1 hora
				2 horas
				3 horas
				Más de 3 horas
			Habilidades relacionadas a tareas del hogar que adquirió.	
Acceso a internet	Se refiere a la disponibilidad que tiene un individuo para acceder al uso de internet, ya sea a través de un dispositivo móvil o	En Ecuador, en el 2019 el porcentaje de hogares con acceso a internet fue de 45.5% y en el 2020 aumentó a 53.2%,	Acceso	Sí / No
			Gastos	

	fijo.	mientras que el porcentaje de personas que utilizan internet en 2019 fue de 59.2% y en el 2020 aumentó al 70.7%. (20)		
Teletrabajo	El Ministerio de Trabajo del Ecuador define al teletrabajo como <i>“la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora”</i> . (23)	En el contexto de la pandemia COVID-19, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, el Ministerio del Trabajo de Ecuador expidió las directrices para la aplicación de teletrabajo.	Ejecución de teletrabajo durante la pandemia.	Sí / No
			Tiempo de ejecución de teletrabajo durante la pandemia	1 a 3 meses
				3 a 6 meses
				6 a 9 meses
				9 meses a 1 año
				1 año a 1 año y medio
1 año y medio a 2 años				
Satisfacción laboral	Locke, en 1976, definió la satisfacción laboral como <i>“un estado emocional, positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”</i> .	Entre los determinantes de la satisfacción laboral, destacan aquellos centrados en las características de la situación, y los más fuertemente centrados en las características del individuo.	Organización de tiempo	Totalmente insatisfecho
			Autodisciplina	Poco satisfecho
			Motivación	Moderadamente satisfecho
			Interacción social	Satisfecho
			Cumplimiento de metas a corto plazo	Totalmente satisfecho
			Cumplimiento de metas a largo plazo	
			Sentimiento de pertenencia institucional	
			Uso de redes	

			sociales	
Competencia digital	Según el European Parliament and the Council, 2006, “ <i>la competencia digital se basa en las habilidades del uso de ordenadores para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información y para comunicar y participar en redes de colaboración a través de Internet</i> ”. (31)	A raíz de la pandemia COVID-19, se han digitalizado y virtualizado procesos gracias a las TIC y esto ha llevado a que haya un aumento en el consumo de herramientas tecnológicas y, por ende, el requerimiento de competencias digitales.	Nivel de satisfacción con relación a competencias digitales antes de la pandemia.	Totalmente insatisfecho Poco satisfecho Moderadamente satisfecho Satisfecho
			Nivel de satisfacción con relación a competencias digitales después de la pandemia.	Totalmente satisfecho

**5. Definir la fuente a utilizar.**

Se definió como técnica de recolección de datos la realización de entrevistas a informantes clave y encuestas.

**a) Entrevistas a informantes clave:**

La primera técnica de recolección de datos utilizada fue la realización de entrevistas a informantes clave, con el objetivo de recopilar información de trabajadores de diferentes áreas del MREMH.

De la experiencia de las entrevistas surgieron puntos de interés que reforzaron algunos conocimientos y nociones presentes en la investigación en curso, al mismo tiempo que iban aportando nuevas aristas a la problemática trabajada.

Entre los principales aportes de las entrevistas realizadas, fueron fundamentales las interpretaciones de los entrevistados respecto del trabajo realizado por ellos y de sus pares.

**b) Encuestas:**

Una vez realizada la revisión bibliográfica y recolectada la información de informantes clave, se procedió a realizar preguntas para una encuesta.

La encuesta se aplicó mediante el aplicativo Microsoft Forms.

**6. Decidir el universo o muestra de la que se obtendrán los datos.**

Muestra significativa de trabajadores del MREMH.

**7. Elaborar las preguntas o ítems.**

**a) Preguntas realizadas durante las entrevistas a informantes clave:**

- ¿Cuál es su cargo?

- ¿En qué consisten sus principales actividades laborales?
- ¿Cuál es su impresión con respecto a la productividad de los empleados al realizar teletrabajo?
- ¿Cuál es su impresión con respecto a la satisfacción laboral de los empleados al realizar teletrabajo?
- ¿Considera que el porcentaje de cumplimiento de metas laborales establecidas es similar al realizar teletrabajo o trabajo presencial?
- ¿Cuáles fueron los mayores retos que presentó al realizar teletrabajo?
- ¿Cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo frente al trabajo presencial?
- ¿Cuáles considera que son las desventajas del teletrabajo frente al trabajo presencial?

**b) Tipo de preguntas realizadas en la encuesta:**

Se utilizaron preguntas cerradas, con la mayoría de las opciones bajo la escala de Likert.

La categorización de la escala tipo Likert es un instrumento que se dispone en la investigación social para medir actitudes, consiste en un conjunto de ítems enlistados bajo la forma de juicios ante los cuales se solicita la reacción de los encuestados.

**8. Se formularon 31 preguntas que corresponden a 14 dimensiones.**

- a) Datos generales de la persona.
- b) Tiempo dedicado a tareas de cuidado del hogar.
- c) Gastos relacionados con conexión a internet.
- d) Adquisición de nuevas destrezas durante la pandemia.

- e) Uso de métodos de mensajería instantánea como método de comunicación en el trabajo.
- f) Nivel de satisfacción con el teletrabajo y trabajo presencial.
- g) Nivel de satisfacción con respecto a la flexibilidad para organización de tiempo que permiten el teletrabajo y el trabajo presencial.
- h) Nivel de satisfacción con respecto a la necesidad de autodisciplina que requiere para cumplir las actividades laborales durante el teletrabajo y el trabajo presencial.
- i) Nivel de satisfacción con respecto a la motivación para cumplir con las actividades laborales durante el teletrabajo y el trabajo presencial.
- j) Nivel de satisfacción con respecto al nivel de interacción social que mantiene al cumplir con las actividades laborales durante el teletrabajo y el trabajo presencial.
- k) Nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de metas a corto plazo al cumplir con las actividades laborales durante el teletrabajo y el trabajo presencial.
- l) Nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento de metas a largo plazo al cumplir con las actividades laborales durante el teletrabajo y el trabajo presencial.
- m) Nivel de satisfacción con respecto al sentimiento de pertenencia a la institución al cumplir con las actividades laborales durante el teletrabajo y el trabajo presencial.
- n) Nivel de satisfacción con respecto al nivel de destreza que tenía al iniciar la pandemia para el uso de herramientas tecnológicas requeridas para cumplir con sus actividades laborales mediante teletrabajo.

Los puntos de Likert utilizados como opciones de respuesta en la encuesta fueron:

- Totalmente insatisfecho
- Poco satisfecho



- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

#### 9. Diseñar el instrumento.

Las preguntas de la encuesta se formularon en el aplicativo Microsoft Forms – Office 365, este instrumento se eligió por ser de fácil acceso para todos los funcionarios del MREMH.

#### 10. Probar y validar el instrumento.

La encuesta se aplicó inicialmente a 20 personas a las que posteriormente se pidió su retroalimentación y se realizaron las correcciones correspondientes.

#### 11. Revisar y reproducir el instrumento.

Una vez que se contaba con la encuesta corregida, se procedió a socializarla con el Director de Talento humano del MREMH para que otorgue el permiso de difusión. Una vez realizado esto, se creó un enlace para acceder a la encuesta que fue enviado a través del correo electrónico institucional a todos los funcionarios del MREMH.

#### 12. Levantamiento de la información.

El enlace para acceder a la encuesta se mantuvo activo durante 10 días, durante ese periodo se envió 2 recordatorios de llenado a los funcionarios del MREMH. Se recolectó un total de 274 respuestas.

### **6.9 Técnica de procesamiento de datos**

La técnica utilizada para el procesamiento de datos fue la estadística descriptiva. Para llevar a cabo la tabulación de los datos obtenidos a través de la encuesta, se utilizó el aplicativo

Microsoft Office Excel.

## 7. Resultados

La encuesta fue levantada de manera virtual durante el periodo comprendido entre el 4 y 13 de junio de 2022. Se obtuvo las respuestas de un total de 262 personas, cumpliendo con el diseño muestral.

De las 262 personas, 45% fueron hombres y 55% mujeres, lo que es equiparable a la población de estudio. En cuanto al número de hijos, 30% refirió no tener hijos, 26% tener 1 hijo y el restante 44% refirió tener 2 o más hijos.

El 50% de los encuestados indicó haber cursado un cuarto nivel de educación, 40% un tercer nivel, 6% bachillerato completo y 4% un nivel técnico.

En cuanto al nivel jerárquico ocupado en la institución, el 57% pertenece a los grupos ocupacionales de servidor público 5 a 8, 22% a servidor público 1 a 4, 13% a servidor público de apoyo 1 a 4, 6% a servidores públicos 9 a 13 y el restante 3% a niveles jerárquicos superiores. Estos valores se encuentran alineados con la estructura organizacional del MREMH.

## 8. Análisis e interpretación de resultados

En cuanto a la percepción de satisfacción laboral general por sexo, no se vio diferencias significativas:

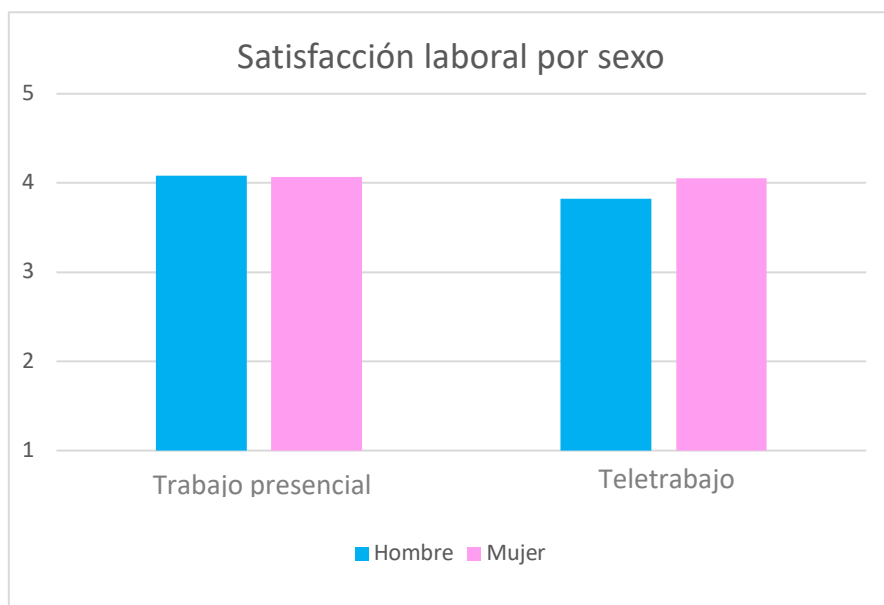


Gráfico 1 Satisfacción laboral por sexo en personal del MREMH  
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

Al igual que lo observado en múltiples encuestas nacionales e internacionales, esta encuesta puso en evidencia que las mujeres realizan tareas del hogar por más horas al día que los hombres:

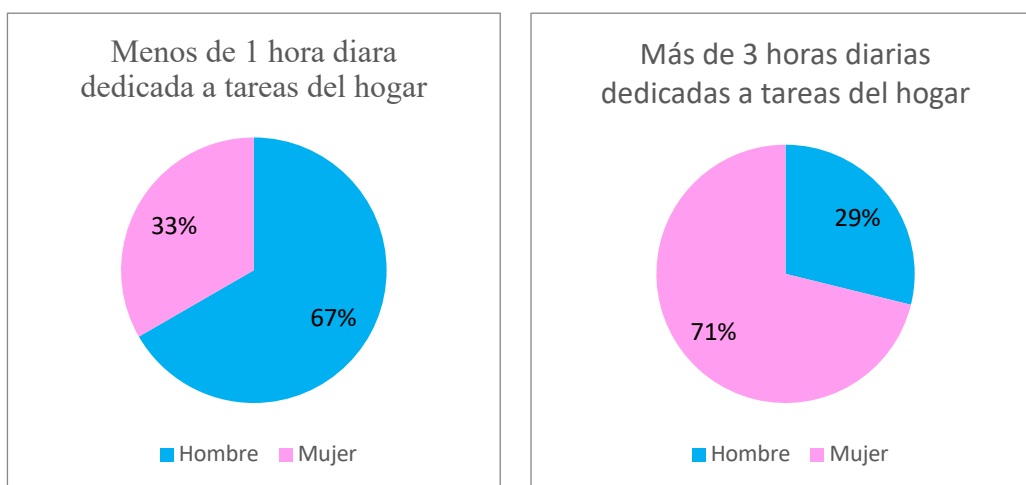


Gráfico 2 Número de horas diarias dedicadas a tareas del hogar por sexo en personal del MREMH  
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

En cuanto a la satisfacción laboral al comparar trabajo presencial y teletrabajo, se encontró lo siguiente:

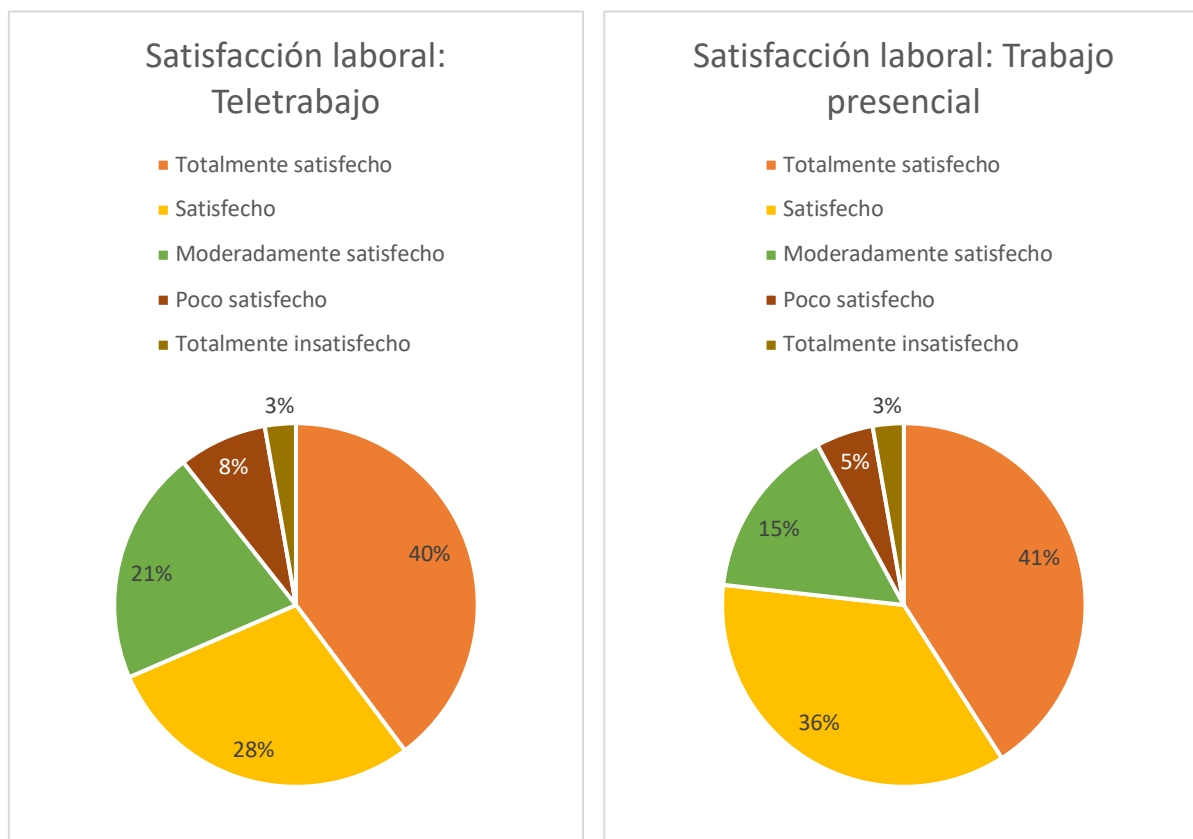


Gráfico 3 Satisfacción laboral durante el teletrabajo y trabajo presencial en personal del MREMH  
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

Se observa que no existe una diferencia significativa en cuanto a personas totalmente satisfechas ni totalmente insatisfechas al comparar el teletrabajo con el trabajo presencial.

En promedio, la calificación dada para la satisfacción laboral al realizar teletrabajo fue de 3.94/5 y para trabajo presencial fue de 4.07/5, resultado que no es estadísticamente significativo.

Al analizar la satisfacción laboral en relación al sexo y jerarquía de los trabajadores de la institución se encontraron los siguientes resultados:

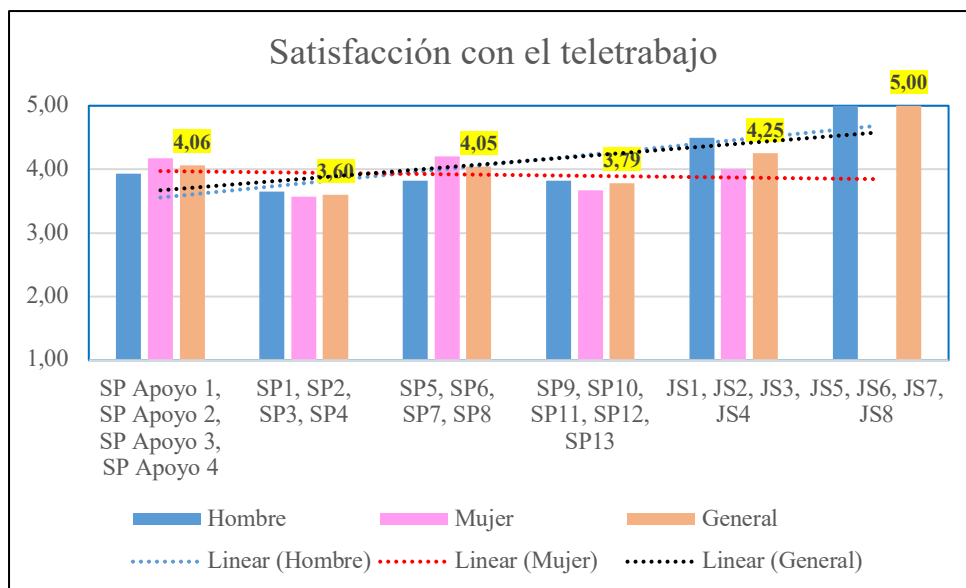


Gráfico 4 Satisfacción laboral con el teletrabajo, según grupo ocupacional.  
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

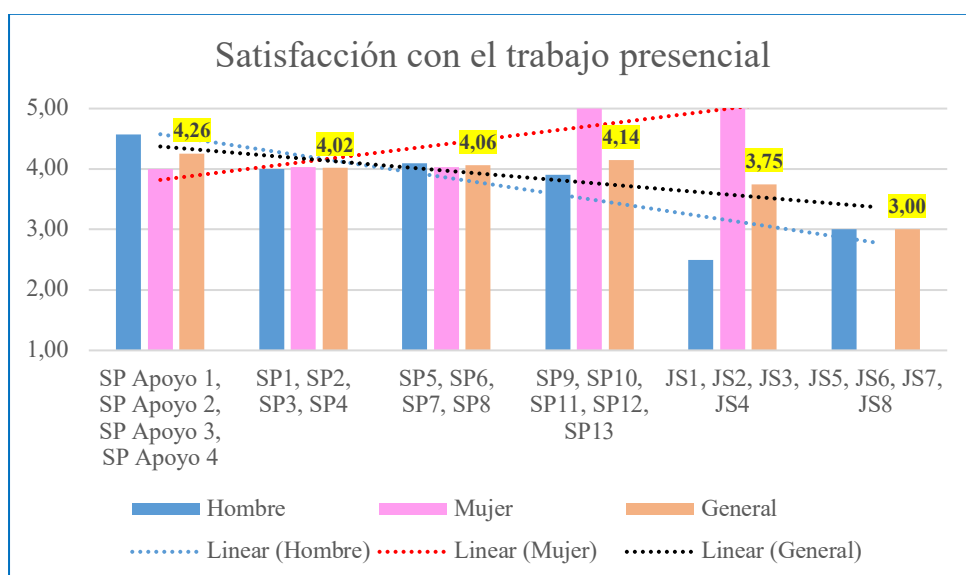


Gráfico 5 Satisfacción laboral con el trabajo presencial, según grupo ocupacional.  
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

En general se puede ver que la satisfacción con el teletrabajo fue mayor en rangos jerárquicos superiores, mientras que en los mismos rangos la satisfacción con el trabajo presencial fue menor. Esto se puede explicar porque los rangos jerárquicos superiores en la institución suelen tener menor carga laboral y por ende, al realizar teletrabajo, pueden utilizar el horario laboral disponible para realizar otras actividades.

Al comparar hombres con mujeres, se observa que las mujeres que trabajan como servidoras públicas 1 a 4 bajo la modalidad de teletrabajo y los hombres que trabajan en una posición de jerárquico superior 1 a 4 bajo la modalidad presencial fueron los que menor satisfacción laboral presentaron. Esto se puede explicar porque los puestos de servidor público 1 a 4 fueron los que mayor carga laboral tuvieron durante la pandemia y las mujeres además tenían que cumplir con tareas del hogar. Mientras tanto, los hombres de puestos jerárquicos superiores presentaron menor satisfacción laboral al realizar sus actividades laborales de manera presencial por ser el opuesto a la situación anterior.

Al comparar el promedio de satisfacción laboral con el nivel de instrucción se observó que los funcionarios con menor nivel de instrucción tuvieron la menor satisfacción laboral al desempeñar sus labores mediante la modalidad de teletrabajo:



Gráfico 6 Satisfacción laboral con el teletrabajo, según el nivel de instrucción.  
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

La asociación entre un menor nivel de instrucción y menor satisfacción laboral al realizar teletrabajo se puede explicar por una menor destreza para el uso de TIC en personas con menor nivel de instrucción y la importancia de esta para la realización de teletrabajo. En contraste, la

mayor satisfacción laboral presentada por los funcionarios con nivel de instrucción técnico superior se puede explicar porque las personas con ese nivel educativo en la institución ocupan cargos relacionados con el uso de TIC, por lo tanto, no presentaron dificultades para su uso.

Se observó que el tiempo durante el cual los trabajadores realizaron teletrabajo también influyó en la percepción de satisfacción, mostrándose que a mayor tiempo, mayor satisfacción:

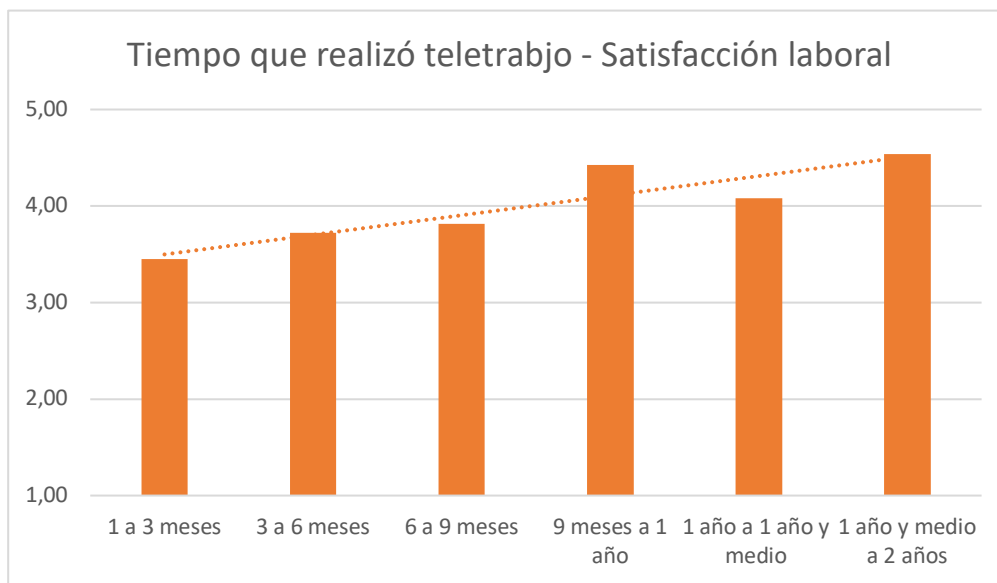


Gráfico 7 Satisfacción laboral en relación con el tiempo durante el cual se realizó teletrabajo.  
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

Los resultados de la percepción de satisfacción con respecto a los aspectos que forman parte de las diferentes modalidades de trabajo fueron los siguientes:



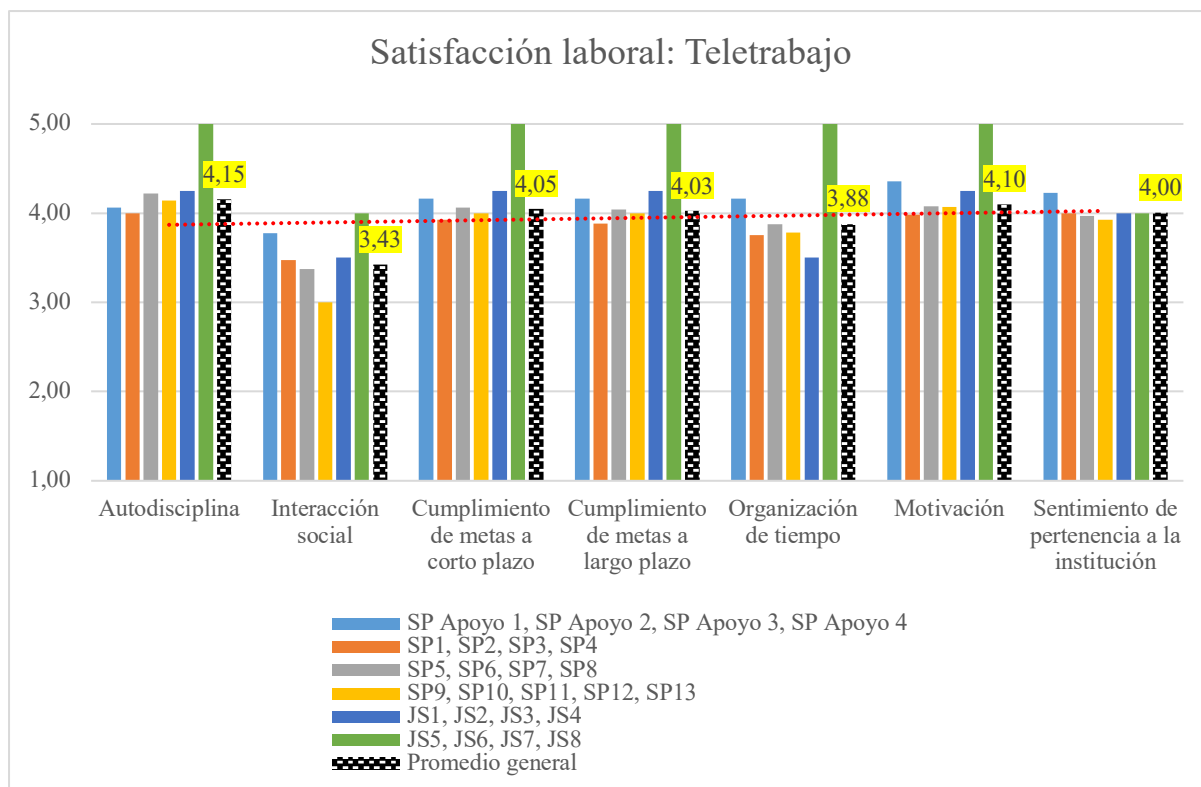


Gráfico 8 Factores que influyen en la satisfacción laboral durante el teletrabajo  
 Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

Al cumplir con las actividades laborales bajo la modalidad de teletrabajo, el ítem mayor puntuado fue el de la autodisciplina requerida para cumplir con las actividades, seguido por la motivación. Los ítems con menor puntuación fueron los relacionados con la interacción social y la organización del tiempo.

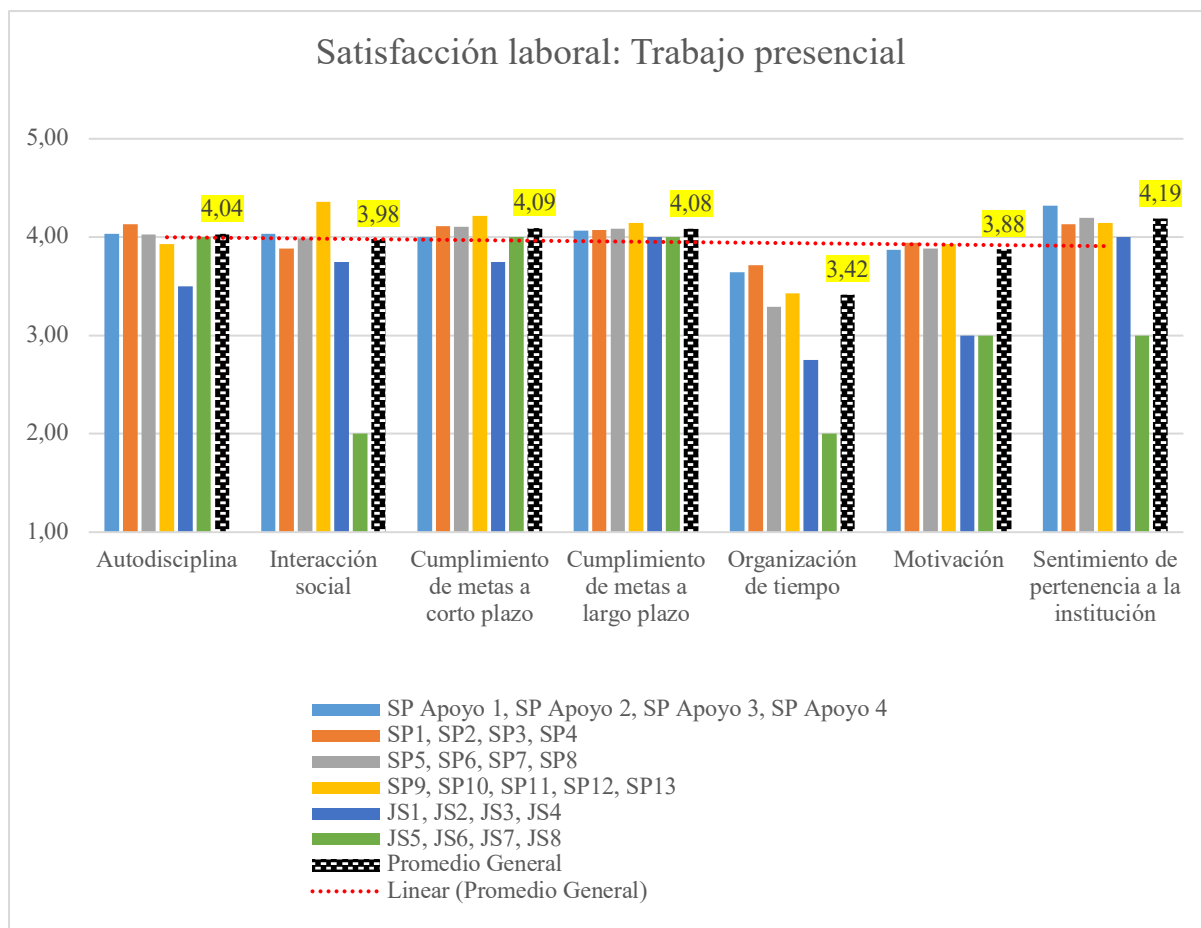


Gráfico 9 Factores que influyen en la satisfacción laboral durante el teletrabajo  
 Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

Al cumplir con las actividades laborales mediante trabajo presencial, el ítem mejor puntuado fue el de sentimiento de pertenencia a la institución, seguido por el cumplimiento de metas a corto y largo plazo. Los ítems menor puntuados fueron los relacionados a la organización del tiempo y a la motivación.

## 9. Conclusiones

La pandemia COVID-19 supuso grandes cambios a pequeña y gran escala en todo el mundo, afectó de forma importante la manera en la que la gente realizaba sus actividades habituales y especialmente la forma en la que se desempeñaba el trabajo.

En Ecuador se dispuso el teletrabajo para todas las instituciones públicas, por lo que los funcionarios del MREMH se vieron en la obligación de adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo de forma súbita, sin aviso ni práctica previa. Esto supuso un desafío, especialmente difícil para ciertos grupos, y afectó los factores que intervienen con la satisfacción laboral.

Tras la investigación realizada, se encontró que el teletrabajo sí tuvo un impacto sobre la satisfacción laboral y los factores que influyen en ella en los trabajadores del MREMH durante la pandemia COVID-19, sin embargo, no se evidencia una diferencia significativa al compararlos durante el trabajo presencial y teletrabajo.

Durante el teletrabajo se requiere de mayor autodisciplina, hay menor interacción social y menor sentimiento de pertenencia a la institución, los cuales son aspectos importantes para la satisfacción laboral. Sin embargo, se observó mayor cumplimiento de metas y motivación, factores que influyen positivamente en la satisfacción laboral.

No se observó diferencias estadísticamente significativas al comparar los resultados de los factores que contribuyen con la satisfacción laboral en las distintas modalidades de trabajo.

Se concluye que los trabajadores con menores niveles de satisfacción laboral son las mujeres que tienen menor nivel de instrucción, mayor carga en tareas de cuidado del hogar, que teletrabajan por primera vez, y que ocupan roles jerárquicos inferiores en la institución.

## 10. Recomendaciones

Se recomienda a la institución tomar en consideración las conclusiones obtenidas para identificar las fuentes de insatisfacción laboral y mejorarlas, con el objetivo de perfeccionar las condiciones laborales de sus empleados para beneficio tanto de ellos como de la institución.

Resulta importante resaltar que, aunque en general no se evidenció una diferencia significativa al comparar la satisfacción laboral percibida durante el trabajo presencial y el teletrabajo, es recomendable considerar que los grandes cambios en el ambiente laboral pueden perjudicar la satisfacción y por lo tanto, requieren de seguimiento y evaluaciones periódicas.

Considerando que los factores que afectan la satisfacción laboral presentan diferentes niveles de satisfacción al comparar el teletrabajo y el trabajo presencial, se recomienda tomar en cuenta los resultados para trabajar sobre los factores menor puntuados en cada modalidad de trabajo.

Se sugiere que durante el teletrabajo haya mayor énfasis en medidas que aumenten la interacción social entre trabajadores mediante actividades laborales de integración, lo que a su vez aumenta el sentimiento de pertenencia a la institución que fue el segundo factor menor puntuado.

Durante el trabajo presencial, se recomienda incorporar actividades que incrementen la motivación de los empleados, lo que se puede lograr mediante un sistema de recompensa por cumplimiento de metas. Considerando que en el MREMH no se pueden brindar recompensas económicas, es importante incorporar incentivos no monetarios, como lo son el reconocimiento público, la premiación y el otorgar beneficios como capacitaciones o herramientas de aprendizaje. Ya que el segundo factor menor puntuado fue el de la organización del tiempo, se recomienda trabajar sobre la gestión del tiempo en la institución mediante la incorporación de horarios establecidos con anticipación con las actividades requeridas por los empleados y que permitan flexibilidad.

Cuando se imponen cambios es importante tener en cuenta a los grupos que son más propensos a sufrir dificultades para adaptarse al cambio. En este caso, se recomienda poner especial atención a las necesidades que presentan los empleados con mayor carga de tareas del hogar y los empleados con menor nivel educativo y/o jerárquico.

Para todos los empleados, es imprescindible asegurar que cuenten con las destrezas necesarias para cumplir con las actividades requeridas, es así que deben existir herramientas de capacitación de fácil alcance. En el caso de los empleados con mayor carga de tareas del hogar, quienes son principalmente mujeres, es primordial llegar a un equilibrio entre actividades de cuidado del hogar y actividades laborales. De la misma manera, las actividades requeridas por parte de los empleados de rangos jerárquicos inferiores deben ser evaluadas para evitar sobrecarga laboral.

Desde el punto de vista metodológico, se recomienda ampliar el estudio a una muestra más representativa a nivel nacional y considerar más aspectos, con la intención de generalizar los resultados.

Desde el punto de vista académico, se invita a todas las personas interesadas en el máximo aprovechamiento de los recursos humanos a tomar en consideración los factores que impactan tanto negativa como positivamente el ambiente laboral y, considerando la gran influencia que ejercen sobre la productividad, seguirlos investigando.

## 11. Bibliografía

3. World Bank. Global Economic Prospects. Washington, D.C.: World Bank.
4. Al borde del abismo: Consecuencias socioeconómicas de la pandemia de COVID-19. Ginebra: Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la MEdia Luna Roja.
6. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Informe anual 2021. Nueva York: PNUD.
32. Phillippine Statistics Authority. Phillippine Statistics Authority. [Online]; 2020. Acceso 20 de Abril de 2022. Disponible en: <https://psa.gov.ph/content/employment-situation-october-2020>.
8. World Health Organization. COVID-19 disrupting mental health services in most countries, WHO survey. [Online].; 2020. Acceso 20 de Abril de 2022. Disponible en: <https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>.
18. Unión Internacional de Telecomunicaciones. Measuring the Information Society Report. Geneva: International Telecommunication Union.
19. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Tecnologías de la información y comunicación-TIC. [Online]; 2020. Acceso 2 de Juniode 2022. Disponible en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/>.
20. INEC. Encuesta nacional multipropósito de hogares, diciembre 2018-2020. Quito: INEC.
21. INEC. Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo (ENEMDU). Quito: INEC.
7. ENEMDU. Indicadores de empleo. Encuesta. Quito: INEC.
9. Cruz Roja. Cruz Roja Open Data. [Online]; 2022. Acceso 4 de Abril de 2022. Disponible en: <https://www2.cruzroja.es/cruz-roja-responde-open-data>.

10. CARE. She Told Us So - Rapid Gender Analysis: Filling the data gap to build back equal..
11. OIT. ILO Monitor: COVID-19 and the world of work..7ma edición.
12. Lauren Jacobson ARSH. Transactional sex in the wake of COVID-19: sexual and reproductive health and rights of the forcibly displaced. *Sexual and Reproductive Health Matters*. 2020; 28(1).
17. INEC. ENEMDU: Indicadores de pobreza y desigualdad. Quito: INEC.
16. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Registro estadístico de relaciones laborales. Colombia.
25. Teresa Vargas VV. La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista latinoamericana de investigación en organizaciones, ambiente y sociedad*. 2018; 9.
26. Marchant L. Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias sociales online*. 2006; III(1).
24. Vadillo MTP. Liderazgo y motivación de equipos de trabajo: ESIC Editorial; 2013.
13. Instituto Vasco de estadística. Definiciones: Tareas domésticas. [Online] Acceso 3 de Abril de 2022. Disponible en:  
[https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_173/elem\\_3235/definicion.html](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_173/elem_3235/definicion.html).
15. Bergallo P. Los impactos del COVID-19 en la autonomía económica de las mujeres en América Latina y el Caribe. *ONU Mujeres*. 2021;(25).
22. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Centro interamericano para el desarrollo del conocimiento en la formación profesional. [Online]; 2020. Acceso 2 de Abril de 2022. Disponible en: <https://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>.
5. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19).

Santiago: Naciones Unidas.

14. INEC. Cuentas Satélite del Trabajo No Remunerado de los Hogares (CSTNRH) 2016-2017.  
Quito: INEC.
23. Ministerio del Trabajo. Teletrabajo. [Online] Acceso 4 de Abril de 2022. Disponible en:  
<https://www.trabajo.gob.ec/teletrabajo/>.
31. Mondragon Unibertsitatea. Qué son las competencias digitales. [Online]; 2017. Acceso 4 de  
Abril de 2022. Disponible en: <https://www.mondragon.edu/es/web/biblioteca/que-son-las-competencias-digitales>.
27. Anaya DySJ. Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria.  
Un estudio de ámbito nacional. Revista de educación. 2007;(344).
29. Formanchuk A. Cómo generar sentido de pertenencia con acciones de comunicación interna.  
[Online] Acceso 3 de Junio de 2022. Disponible en: <https://formanchuk.com/como-generar-sentido-de-pertenencia/>.
28. Sandra Sánchez FF. La satisfacción laboral desde la perspectiva de género: Un análisis empírico  
mediante modelos LOGIT y PROBIT. Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al  
futuro. 2007.
30. Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. Plan estratégico institucional 2017-  
2021. Quito: MREMH, Dirección de planificación e inversión.
1. MINTEL. Ampliación de la Red Infocentros. Proyecto K004. MINTEL.
2. Carlos Venegas AL. La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: A propósito del  
distanciamiento social. Revista Española de Salud Pública. 2020; 94.



## 12. Anexos

### 12.1 Encuesta

La encuesta realizada estuvo conformada por 31 preguntas:

1. Dentro de la escala jerárquica utilizada en la institución, ¿a qué grupo ocupacional pertenece?
  - a. SP1, SP2, SP3, SP4
  - b. SP5, SP6, SP7, SP8
  - c. SP9, SP10, SP11, SP12, SP13
  - d. SP Apoyo 1, SP Apoyo 2, SP Apoyo 3, SP Apoyo 4
  - e. JS1, JS2, JS3, JS4
  - f. JS5, JS6, JS7, JS8
2. ¿Cuál es el nivel de educación más alto que ha alcanzado?
  - a. Bachillerato incompleto
  - b. Bachillerato completo
  - c. Técnico superior (técnico, tecnólogo)
  - d. Tercer nivel (licenciado u otro título profesional)
  - e. Posgrado (superior, especialista, máster o PhD)
3. ¿Cuál es su sexo?
  - a. Hombre
  - b. Mujer
4. ¿Tiene hijos? En caso de tenerlos, especifique cuántos.
  - a. No tengo hijos
  - b. Sí, 1 hijo
  - c. Sí, 2 hijos

- d. Sí, 3 hijos
  - e. Sí, más de 3 hijos
5. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo diario dedica a tareas de cuidado del hogar?
- a. Menos de 1 hora
  - b. 1 hora
  - c. 2 horas
  - d. 3 horas
  - e. Más de 3 horas
6. ¿Se encontraba trabajando en la institución durante marzo 2020 a marzo 2021?
- a. Sí
  - b. No
7. A raíz de la pandemia COVID-19, ¿por cuánto tiempo aproximadamente realizó sus actividades laborales a través de la modalidad de teletrabajo?
- a. 1 a 3 meses
  - b. 3 a 6 meses
  - c. 6 a 9 meses
  - d. 9 meses a 1 año
  - e. 1 año a 1 año y medio
  - f. 1 año y medio a 2 años
8. ¿Aproximadamente, cuánto gasta mensualmente en servicios de conexión a internet?
- a. \$0-\$20
  - b. \$20-\$30
  - c. \$30-\$40
  - d. \$40-\$50
  - e. Más de \$50

9. Para cumplir con sus actividades laborales bajo la modalidad de teletrabajo es necesaria una conexión a internet, ¿durante la pandemia usted se vio en la obligación de aumentar sus gastos mensuales en este rubro?
- Sí
  - No
10. ¿Considera que durante la pandemia se vio en la necesidad de adquirir nuevas destrezas relacionadas a tareas del hogar? Ejemplo: aprender a cocinar, aprender a reparar artículos del hogar, aprender técnicas de enseñanza, etc.
- Sí
  - No (*continuar a la pregunta 12*)
11. ¿Cuáles de las siguientes habilidades considera que debió adquirir durante la pandemia? (Puede seleccionar más de una)
- Cocina
  - Plomería
  - Reparación de instalaciones eléctricas
  - Jardinería
  - Técnicas de enseñanza
  - Conducción
  - Otras
12. ¿Considera que el uso de métodos de mensajería instantánea para temas relacionados al trabajo invade su vida personal?
- Sí
  - No
13. ¿Está de acuerdo con el uso de WhatsApp como método de comunicación para temas relacionados al trabajo?

- a. Sí
- b. No

14. Del 1 al 5, ¿cuál es su nivel de satisfacción con respecto al trabajo realizado mediante la modalidad de teletrabajo?

*1: Totalmente insatisfecho*

*2: Poco satisfecho*

*3: Moderadamente satisfecho*

*4: Satisfecho*

*5: Totalmente satisfecho*

15. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto a la disponibilidad que le brinda el teletrabajo para organizar su tiempo?

16. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto a la necesidad de autodisciplina que requiere para cumplir sus actividades laborales mediante teletrabajo?

17. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto a su motivación para cumplir con sus actividades laborales mediante teletrabajo?

18. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al nivel de interacción social que mantiene al cumplir con sus actividades laborales mediante teletrabajo?

19. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al cumplimiento de metas a corto plazo al cumplir con sus actividades laborales mediante teletrabajo?

20. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al cumplimiento de metas a largo plazo al cumplir con sus actividades laborales mediante teletrabajo?

21. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al sentimiento de pertenencia a la institución al cumplir con sus actividades laborales mediante teletrabajo?

22. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al nivel de competencias digitales con las que contaba al inicio de la pandemia, requeridas para cumplir con sus actividades laborales mediante teletrabajo?
23. Del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho se encuentra con su trabajo realizado mediante trabajo presencial?
24. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto a la disminución del tiempo y dinero utilizados en los traslados hacia su lugar de trabajo al realizar trabajo presencial?
25. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto a la disponibilidad que le brinda el trabajo presencial para organizar su tiempo?
26. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto a la necesidad de autodisciplina que requiere para cumplir sus actividades laborales mediante trabajo presencial?
27. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto a su motivación para cumplir con sus actividades laborales mediante trabajo presencial?
28. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al roce social que presenta con otras personas al cumplir con sus actividades laborales mediante trabajo presencial?
29. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al cumplimiento de metas a corto plazo al cumplir con sus actividades laborales mediante trabajo presencial?
30. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al cumplimiento de metas a largo plazo al cumplir con sus actividades laborales mediante trabajo presencial?

31. Del 1 al 5, ¿con cuánto calificaría su satisfacción con respecto al sentimiento de pertenencia a la institución al cumplir con sus actividades laborales mediante trabajo presencial?