



*Maestría en*

# **GERENCIA EN SALUD**

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

**AUTORA:** Lcda. Carmen Cecilia Guevara Martínez

**TUTOR:** Dr. Eduardo Martín Herdocia Pazos

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
DEPARTAMENTO DE REEMBOLSOS DE LA EMPRESA SALUDSA, EN LA  
MODALIDAD TELETRABAJO, ENERO – JUNIO 2023**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Eduardo Martín Herdocia Pazos declaro que he tutorizado el trabajo de titulación denominado “SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE REEMBOLSOS DE LA EMPRESA SALUDSA, EN LA MODALIDAD TELETRABAJO, ENERO – JUNIO 2023”, del maestrante, quien es autor exclusivo de la presente investigación, que es original y auténtica.

C.I: 0917297871

## **Autorización de derechos de propiedad intelectual**

Yo Carmen Cecilia Guevara Martínez, en calidad de autor del trabajo de titulación denominado “SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE REEMBOLSOS DE LA EMPRESA SALUDSA, EN LA MODALIDAD TELETRABAJO, ENERO – JUNIO 2023”, de acuerdo a lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para que utilice el contenido que comprende el presente trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos de investigación.

C.I: 1723856173

### **Certificación de autoría del trabajo de titulación**

Yo, Carmen Cecilia Guevara Martínez, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado “SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE REEMBOLSOS DE LA EMPRESA SALUDSA, EN LA MODALIDAD TELETRABAJO, ENERO – JUNIO 2023”, es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

C.I: 1723856173

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi familia, principalmente a mi madre por el sacrificio y amor que me ha dado siempre, a mi tío y abuelita que me apoyan desde el infinito, a mi abuelito, a mis sobrinos y hermano que son mi fuerza y motor.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios y a la vida por ponerme en este camino, a mi familia, a mi madre Carmita, a mi hermano José Luis, a mi abuelito Luchito, y mis sobrinos José Joaquín y Elías por apoyarme y darme fuerzas en cada paso y también por muchas veces entender que no podría compartir con ellos y aun así demostrarme siempre su amor, a mi pareja Israel que nunca dejó de impulsarme y a mis compañeros de cuatro patas Spot, Sky, Melody que me acompañaron en cada noche de desvelo.

Me gustaría agradecer de manera especial a mi tutor Dr. Eduardo Herdocia Pazos que me supo guiar y acoger para la realización de este trabajo, así mismo al Dr. Ernesto Torres por creer en mí y desde el primer momento brindarme su apoyo y amistad, también quiero agradecer a los excelentes docentes que tuve durante esta maestría que supieron transmitir sus conocimientos y contagiar su amor a lo que hacen.

Por último, pero no menos importante, agradezco a mi empresa Saludsá, por darme la apertura para realizar esta investigación y a la Universidad Internacional del Ecuador UIDE por esta increíble experiencia.

## Índice

Resumen	1
Abstract	2
1. Introducción	3
2. Justificación	5
3. Objetivos	6
a. Objetivo general	6
b. Objetivos específicos	6
4. Marco teórico y conceptual	7
4.1. Sobre el teletrabajo	7
4.1.1. Evolución del teletrabajo	7
4.1.2. Características del teletrabajo	10
4.1.3. El teletrabajo y su relación con la productividad	12
4.1.4. Ventajas y desventajas de la modalidad de teletrabajo	13
4.1.5. Teletrabajo y trabajo del hogar	14
4.2. Tecnologías de la información TIC	15
4.3. Salud mental en el trabajo	16
4.3.1. Generalidades	16
4.3.2. Repercusiones en salud mental relacionadas al trabajo	18
4.4. Satisfacción laboral	21
4.4.1. Generalidades	21
4.4.2. Factores satisfactorios / Insatisfactorios	23
4.5. Engagment	24
4.6. Saludsa	25
4.7. Marco conceptual	25
5. Metodología y diseño de la investigación	27
a. Tipo de estudio	27
b. Área de estudio	27
c. Universo y muestra	27
d. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
e. Plan de tabulación y análisis	29
f. Procedimientos	29
6. Resultados	30
7. Análisis e interpretación de resultados	31
8. Conclusiones	40
9. Recomendaciones	42
10. Bibliografía	43
11. Anexos	46

## Índice de anexos

- |   |    |
|---|----|
| 1. Encuesta de Bienestar y Trabajo UWES | 46 |
|---|----|

## Índice de imágenes

Imagen 1. Pirámide de Maslow	17
Imagen2. Factores de Herzberg	24

## Índice de cuadros

Cuadro 1. Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES Cuadro general de promedio de puntuación

31

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES Satisfacción General.	33
Gráfico 2. Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES Interrelación entre esferas.	34
Gráfico 3. Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES Satisfacción por sexo.	35
Gráfico 4. Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES Satisfacción por ciudad.	36
Gráfico 5. Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES Satisfacción por tenencia o no de hijos.	37
Gráfico 6. Gráfico 4. Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES Satisfacción por estado civil	38
Gráfico 7. Gráfico 4. Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES Satisfacción por edad.	39

## **Resumen**

En el presente trabajo de titulación se analiza la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Saludsa, del área de reembolsos, y el bienestar o malestar que perciben en la modalidad de teletrabajo; esta tendencia de empleo trae consigo varios beneficios tanto a la empresa como al colaborador, pero así mismo, puede traer varias circunstancias de inconformidad que pueden desembocar en eventos que afecten la salud física y mental de los trabajadores, produciendo un descenso en su productividad y en su confort en la compañía.

Para el proceso se realizará una investigación de tipo descriptiva y cuantitativa, realizando encuestas que brinden información de la satisfacción de la modalidad de teletrabajo, el bienestar de los colaboradores y los posibles aspectos en los que se puede trabajar para mejorar su percepción respecto al trabajo y a la manera de realizarlo.

Para este cometido se realizará una encuesta donde se tomarán en cuenta varios aspectos inherentes a la actividad laboral realizada, algunos de estos son la absorción laboral, el vigor con el que se realizan las tareas y la dedicación al trabajo, junto con ciertos datos personales como género, estado civil y número de hijos, que podrían influir en el cumplimiento del teletrabajo; así como también información relacionada estrictamente a esta modalidad de trabajo.

## **Abstract**

In this degree work, the job satisfaction of the employees of the Saludsa company, in the reimbursement area, and the well-being or discomfort they perceive in the teleworking modality are analyzed; This employment trend brings with it several benefits to both the company and the collaborator, but it can also bring various circumstances of dissatisfaction that can lead to events that affect the physical and mental health of workers, producing a decrease in their productivity and in their comfort in the company.

For the process, a descriptive and quantitative investigation will be carried out, carrying out surveys that provide information on the satisfaction of the teleworking modality, the well-being of the collaborators and the possible aspects that can be worked on to improve their perception regarding work and the way to do it.

For this purpose, a survey will be carried out where several aspects inherent to the work activity carried out will be taken into account, some of these are work absorption, the vigor with which tasks are carried out and dedication to work, along with certain personal data such as gender, marital status and number of children, which could influence compliance with teleworking; as well as information strictly related to this type of work.

## **1. Introducción**

El ser humano buscando un sustento para sí mismo y su familia siempre ha tenido la necesidad de trabajar para cubrir sus necesidades, esta función ha ido cambiando con el pasar del tiempo y también con la evolución de la tecnología, siempre se ha buscado facilitar el trabajo, ideando nuevas estrategias que apoyen al trabajo que muchas veces era netamente manual, y poco a poco se fue modernizando, este tipo de transiciones han simplificado la vida laboral e incluso varias veces las máquinas han reemplazado a los trabajadores.

La pandemia del COVID-19, que afectó a nivel mundial a la población, trajo consigo una serie de cambios en todos los aspectos de la vida de las personas en especial en su manera de relacionarse; ya que al ser declarada como pandemia en marzo del 2020 por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la población en general se vio en la obligación de aislarse y empezar una llamada “nueva normalidad”, en la que la tecnología iba a imperar para lograr conectarnos con nuestro entorno y seguir realizando actividades cotidianas como trabajar o estudiar.

En cuanto al tema laboral, muchas empresas que cumplían sus funciones normalmente tuvieron que cambiar de manera obligatoria su modalidad de trabajo de presencial a teletrabajo o trabajo remoto, lo cual permitió el cumplimiento de las labores de sus trabajadores, total o parcialmente, sin que ellos tengan la necesidad de acudir a oficinas o lugares de trabajo. Este cambio de modalidad, trajo consigo un sinnúmero de repercusiones, tanto para las empresas como para los mismos trabajadores.

Si bien es cierto en todos los tipos de trabajo existen riesgos y enfermedades laborales, en la pandemia del COVID-19 la salud mental se vio afectada sobremanera y uno de los motivos fue

el cambio a este régimen de trabajo, los teletrabajadores tuvieron que adaptarse de manera abrupta en varios casos a esta modalidad y esto trajo consigo consecuencias, algunas positivas y otras negativas tanto físicas como mentales.

Dentro de las consecuencias negativas se describe el aumento de patologías osteomusculares por mala posición y mobiliario inadecuado, molestias gastrointestinales, cambios en el peso corporal, trastornos del sueño, desmotivación, irritabilidad, labilidad emocional, aislamiento debido al poco acercamiento a sus compañeros y aumento de estrés laboral principalmente porque el teletrabajador puede verse rebasado en su capacidad diaria, es común que las jornadas laborales en este régimen superen las 8 horas diarias.

Por otro lado, se identifican varios beneficios de trabajar bajo la modalidad de teletrabajo, algunos por ejemplo son que permite la cercanía a la familia, ahorro de tiempo el cual normalmente se tomaría para trasladarse al trabajo presencial, reducción de gastos, flexibilidad de horarios, mayor productividad en varios casos, sin embargo, es difícil separar la vida personal de la laboral debido a que se dan en el mismo lugar.

La actividad laboral se ve afectada por el entorno en el que se desarrolla, el reconocimiento que se le da al trabajador por la labor realizada, seguridad laboral y las condiciones de trabajo; es necesario cumplir con todos estos factores de manera adecuada para lograr un nivel alto de felicidad y satisfacción en esta área, además que es importante tener todas las necesidades cubiertas de los colaboradores a fin de evitar futuros problemas en su salud, tanto física como mental.

## 2.

### **Justificación**

El cambio al teletrabajo durante la pandemia fue masivo, según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizado en el 2021, en los países de América Latina y el Caribe, alrededor del 20 y 30 por ciento de los trabajadores que estuvieron ejerciendo su función durante la pandemia de COVID-19, lo hicieron desde sus domicilios; antes de la pandemia esta cifra era inferior al 3 por ciento (3).

A través de esta investigación se busca determinar el nexo entre factores relacionados al teletrabajo y la satisfacción laboral. Las conclusiones a las que se llegarán, podrán ser utilizadas como base para la búsqueda de soluciones y mejorar el ambiente laboral, con el propósito de incrementar el bienestar y la productividad de los trabajadores.

Adicionalmente, es evidente la necesidad de estudiar los efectos que el cambio de jornada laboral, de la modalidad presencial al teletrabajo, ha ocasionado en los trabajadores del departamento de reembolsos de la empresa Saludsá. El objetivo es determinar si estos, efectivamente se han sentido afectados en su bienestar o no, para poder trabajar en estrategias que mitiguen estas sensaciones, las cuales pueden volver a la actividad laboral en agotadora y monótona.

Los resultados obtenidos de esta investigación podrán ser contrastados con otros trabajos semejantes y servir como referente para futuras investigaciones.

### 3.

### Objetivos

#### a. Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral en los teletrabajadores de la empresa Saludsa, departamento de reembolsos, Quito – Ecuador, marzo – octubre 2023.

#### b. Objetivos específicos

- Describir la percepción del nivel de satisfacción laboral durante la modalidad teletrabajo por parte de los trabajadores de reembolsos de la empresa Saludsa.
- Identificar signos de malestar en la modalidad de teletrabajo.
- Elaborar estrategias que mejoren el bienestar de los trabajadores en la modalidad de teletrabajo.

## 4.

### Marco teórico y conceptual

#### 4.1. Sobre el teletrabajo

##### 4.1.1. Evolución del teletrabajo

Varias circunstancias han obligado a la humanidad a adaptar su ocupación al entorno, antiguas pandemias obligaron a científicos como Isaac Newton a trabajar desde su domicilio, continuando con investigaciones en la época de la peste bubónica en los años 1665 a 1666 (1).

Así desde hace tiempo se ha intentado disminuir el traslado de los trabajadores a sus sitios de trabajo, un ejemplo de ello es el físico e ingeniero Jack Nilles, padre del teletrabajo, quién desde la década de los 70's propuso optimizar el uso de combustible, implementando la idea de trabajar desde casa en la empresa en la que laboraba, en Estados Unidos. Su lema era "llevar el trabajo al trabajador" y no que sea de manera contraria, así que creó el telecommuniting, que se traduce como trabajar desde casa o en remoto promoviendo esta idea como un cambio cultural (2).

En 1973 inició una investigación llamada "reemplazar el transporte por telecomunicaciones", lanzó programas pilotos que al principio fueron rechazados, sin embargo, tras la publicación del periódico americano "Washington Post" de un artículo llamado "Working at Home Can Save Gasoline" ("Trabajar desde casa puede ahorrar gasolina") se visualizaron las ventajas de esta modalidad de trabajo y varias organizaciones empezaron a adoptarla, en el año 1983 junto con la administración del estado de California emprendieron un programa piloto para implementar el teletrabajo siendo un éxito al final (2).

Para el año 2019 la tendencia mundial del teletrabajo era de entre el 5 al 8% del total de los

trabajadores y más del 80% de estos eran trabajadores independientes (3).

A partir de la pandemia del COVID-19 que paralizó al mundo en el año 2020, varias empresas que no habían contemplado la posibilidad de realizar teletrabajo se volcaron a esta tendencia, como estrategia para garantizar la continuidad de las actividades económicas, siendo así que según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) alrededor del 20 al 30% de las personas que tenían un trabajo formal en la región de las Américas decidieron acoger el régimen de teletrabajo (3).

En el Ecuador el teletrabajo no se encuentra normado como tal, sin embargo, se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador, 2008, con los siguientes artículos:

- *“Art. 17, numeral 2: el Estado fomentará la pluralidad y diversidad en la comunicación y el diálogo mediante tecnologías que promueven las conectividades”.*
- *“Art. 33: el trabajo es un derecho y un deber social, se constituye en la fuente de realización personal y base de la economía; el Ministerio de trabajo garantiza el respeto a la dignidad del ser humano en cuanto a remuneraciones y retribuciones justas; además desempeño es libre en su selección y aceptación”.*
- *“Cabe destacar que el artículo 276 numeral 2 determina que el régimen de desarrollo entre sus fines tiene el construir un sistema económico en un entorno justo, democrático, productivo y solidario basado en la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo los medios de producción, el trabajo digno y estable” (4).*

En el año 2019 pre pandemia se redujo el número de servidores públicos en el Ecuador, lo que incrementó el desempleo, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) para diciembre del 2019 apenas el 38.8% de la población económicamente activa tenía un empleo adecuado, el 17.8% estaba en el subempleo, el 28% estaban dentro de la tasa de empleo no pleno y el 10.9% tenía empleo no remunerado, con la llegada de la pandemia la modalidad de teletrabajo creció hasta en un 2.779,63% hasta septiembre del

2020 según indican datos del ministerio del trabajo (5).

En el mes de marzo del año 2020 se declaró un estado de excepción para evitar el contagio colectivo por la enfermedad de COVID-19, entre las medidas dictadas se suspendió la jornada laboral a partir del 17 de marzo, por lo cual el Ministerio de trabajo remitió directrices para la aplicación del teletrabajo emergente durante la emergencia sanitaria, así dispuso el acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-076, y se espera que se trabaje en un proyecto de código orgánico que lo legisle, dentro de las consideraciones del acuerdo ministerial se contempla lo siguiente:

*“(...) Que; es necesario generar medidas adicionales de prevención a fin de que las y los servidores públicos y trabajadores, puedan cumplir sus actividades utilizando modalidades y mecanismos que velen por el derecho supremo a la salud y la vida colaborando con las medidas sanitarias establecidas dentro de la emergencia sanitaria declarada, para mitigar la propagación de coronavirus (COVID-19), y a la par evitando situaciones económicas que deterioren el empleo; (...) Que, es necesario establecer alternativas laborales de carácter no presencial a través teletrabajo emergente, las cuales constituirán mecanismos que faciliten a la o el servidor público y trabajadores, la ejecución de sus actividades desde un lugar distinto al habitual; (...). (p.3).” (6)*

De esta manera se logró que la actividad económica se pueda seguir realizando total o parcialmente, también se emitió la Ley de apoyo humanitario que destaca la reducción de la jornada laboral hasta en un 50%, esta ley generó una merma en los ingresos de los empleados, sin embargo, con esta ley se lograron salvar alrededor de 63.152 empleos en el país (7).

Más tarde en septiembre del 2020 se expidió un nuevo acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-181, donde se detalla:

*“El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (...). El empleador deberá respetar el derecho del teletrabajador a desconexión, garantizando el tiempo en el cual este no estará obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. (...). El salario del teletrabajador será pactado entre el empleador y el trabajador conforme las reglas generales de este Código. El empleador deberá proveer los equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo. Todo empleador que contrate teletrabajadores debe informar de dicha vinculación a la autoridad del trabajo. La autoridad del trabajo emitirá la normativa secundaria necesaria para la aplicación de esta modalidad.” (8).*

#### **4.1.2. Características del teletrabajo**

Se define al teletrabajo como una forma de realización de la actividad económica, que utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC en el marco de un contrato o relación de trabajo, siendo realizada la actividad fuera de los locales de la empresa (9).

El teletrabajo es una tendencia que ha ido en aumento, algunas de las dimensiones a tomar en cuenta para que esta tendencia sea exitosa son el aprovechamiento de los lugares de trabajo como el hogar, o espacios públicos, correcto uso de las Tics, relación contractual

entre la organización y el teletrabajador, adicional es aconsejable una distribución del tiempo por metas (10).

Existen ciertas condiciones que se requieren para que un colaborador pueda acogerse a la modalidad de teletrabajo de manera adecuada, aunque depende de cada persona ser un buen elemento como teletrabajador, se requieren ciertas aptitudes y actitudes para ejecutar correctamente el teletrabajo, como son:

- Tener una mentalidad abierta y receptiva al cambio para poder adaptarse y aprender nuevas maneras de realizar la actividad.
- Ser una persona organizada, que conoce lo que debe hacer y lo realiza en el momento y la manera adecuados, así como también establecer prioridades.
- Tener un alto sentido de responsabilidad y realizar el trabajo de manera autónoma, ya que trabajar bajo este régimen dificulta la supervisión.
- Estar orientado a los objetivos, normalmente para trabajar bajo esta modalidad se requiere estar enfocado en lo que se busca conseguir, aunque sabemos que en casa pueden surgir imprevistos, se requiere la capacidad de resolver problemas y cumplir con las metas propuestas.
- Desarrollar constantemente la habilidad de comunicarse, ya que trabajar de manera remota implica no poder obtener información directamente de las personas y se debe llegar a ellas a través de pantallas.
- Tener un amplio conocimiento del trabajo que se realiza, ser receptivo con las capacitaciones o inducciones para poder ejecutar de manera exitosa las actividades.
- Mantenerse alineado con los objetivos de la organización, estar atento de correos, boletines, comunicaciones que puedan ser importantes para el ejercicio profesional.
- Dentro de lo posible establecer un ambiente favorable para el trabajo desde casa, establecer un espacio físico donde se pueda concentrar y realizar las actividades diarias (11).

### **4.1.3. El teletrabajo y su relación con la productividad**

Uno de los productos más notables del teletrabajo es la productividad de la empresa, ya sea ésta de manera positiva o negativa. La Real Academia Española define a la productividad como la “relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, entre otros” (12).

El teletrabajo implica el paso de un régimen establecido y conocido que ha funcionado, a uno nuevo que potencia la productividad si se lo hace de manera correcta, este debe estar caracterizado por la flexibilidad, pero también implica responsabilidad. El buen funcionamiento y acompañamiento de las tecnologías de la información en el proceso de cambio al teletrabajo es crucial para realizar las tareas correctamente.

En las empresas existe un ahorro de espacio al acogerse al teletrabajo, este puede ser de hasta un 45%, con lo cual se corrobora que el teletrabajo es una buena opción para el uso adecuado de recursos, en países como España el 73% de las empresas consideran que el trabajo presencial les aumenta los costes de producción y otros estudios reportan un incremento de un 35% de la productividad de las organizaciones que se acogen al teletrabajo (13).

En el Ecuador, la modalidad de teletrabajo logró reducir el absentismo laboral, en el año 2019, aproximadamente 9000 ecuatorianos trabajaban desde su hogar; esta modalidad que ha sido impulsada por el Ministerio de Trabajo desde el año 2016, incrementa la productividad entre el 20% y 40%; y consigue incluir a personal vulnerable como madres en periodo de lactancia, mujeres embarazadas, personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas y adultos mayores (14).

#### **4.1.4. Ventajas y desventajas de la modalidad de teletrabajo**

El teletrabajo presenta beneficios tanto para el trabajador como para el empleador, en distintos aspectos principalmente en lo económico, social y ambiental; varios de estos beneficios son:

- Disminución de gastos generales para la empresa como servicios básicos, compra o alquiler de oficinas.
- Ahorro de los trabajadores en alimentación y transporte para su movilización diaria.
- Menor rotación de personal.
- Facilidad de acceso al trabajo para personas que presentan algún tipo de discapacidad.
- Disminuye el gasto en la infraestructura y aumenta el cuidado medioambiental por parte de las empresas, ya que contribuye a la disminución de los gases de efecto invernadero al evitar que los trabajadores se movilicen hacia oficinas o fábricas.
- Las empresas pueden utilizar el teletrabajo para motivar, retener y atraer a trabajadores altamente calificados.

Así mismo existe inconvenientes que se derivan de este modo de trabajo, algunos de estos son:

- Trabajar más horas de las que se reconoce en el contrato del trabajador.
- Aislamiento profesional y social, al no interactuar físicamente con compañeros y líderes.
- Existe la posibilidad de pérdida de compromiso por ambas partes, los trabajadores al no sentir una supervisión pueden no realizar correctamente sus obligaciones y también por parte de la empresa que gradualmente podría empezar a descuidar al trabajador.
- Aumento de conflictos en el hogar.
- Pérdida de espacio para dedicar a la familia y a sí mismos.
- Pueden ocurrir interrupciones propias de estar presentes en el hogar.
- Tener un equipo de trabajo segmentado.
- Posible incompreensión en capacitaciones virtuales.
- Difícil evaluación y control por parte de supervisores.
- Dificultad para motivar a los grupos.

#### **4.1.5. Teletrabajo y trabajo del hogar**

El teletrabajo suele presentarse como una conciliación entre las actividades laborales y las funciones familiares/domésticas, convirtiendo a las organizaciones que se acoplan a esta modalidad de trabajo en empresas flexibles, esto podría beneficiar principalmente a mujeres que por ejemplo requieren cuidar a hijos pequeños.

Según la psicóloga española Ana Gálvez existen tres modelos en la interacción entre la vida laboral y el trabajo del hogar, estudiando los límites temporales y espaciales del teletrabajo, estos son:

- Simultaneidad: donde trabajo y familia ocurren en un mismo espacio y momento, lo que puede ser efectivo dependiendo de algunas circunstancias como la tenencia de hijos, su edad, entre otros factores.
- Intermittencia: cuando todas las actividades ocurren de forma intermitente, las tareas se superponen o se mezclan realizando por periodos cortos el teletrabajo y las actividades del hogar.
- Separación de actividades: aquí la vida laboral y la personal se separa rotundamente, con horarios definidos y con interrupciones mínimas de parte de la familia y vida personal del teletrabajador, aunque es bastante difícil mantener este modelo (15).

De acuerdo con la encuesta “She Told Us So” de CARE Action, 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 pandemia en cuestión de disminución de sus ingresos. Adicional de esta problemática, debían seguir desempeñando sus funciones en cuidado del hogar y también de

supervisión a los niños estudiaban desde casa (15).

De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas ONU mujeres, en una encuesta realizada se observó que el 57% de las mujeres que pasaron a teletrabajo durante la pandemia COVID-19 detallaron llevar consigo gran parte de los cuidados de su hogar, mientras que, en el caso de los hombres, el aumento de las tareas fue mínimo (16).

#### **4.2. Tecnologías de la información TIC**

La humanidad con el tiempo y el avance de la tecnología ha ido cambiando la manera de relacionarse, de trabajar, incluso de vivir, las Tecnologías de la Información y Comunicación han sido el medio para este avance, estas impactan en la calidad de vida, el bienestar, el medio ambiente y varios otros aspectos de la vida cotidiana.

El internet y el acceso a este es un elemento importante para el acceso a la información, la capacidad de tomar decisiones, creación y difusión del conocimiento, generación de nuevas fuentes de empleo e implementación de una economía digital (17).

El uso de las tecnologías de la información reduce los costes de comunicación en las organizaciones, lo cual lleva a sistemas organizativos menos centralizados donde los colaboradores asumen un mayor nivel de responsabilidad y libertad para tomar sus propias decisiones.

Es por eso que ahora trabajar ya no tiene limitaciones ni de tiempo y ni de espacio, surgiendo herramientas útiles como el teletrabajo, lo que hace que esta actividad sea más personal y se permite adaptar las habilidades de los trabajadores y que se potencie su desempeño, para realizar estas actividades se requiere usar la tecnología de manera intensiva para el cometido

de su trabajo, no siempre es necesario utilizar una computadora de escritorio, estas actividades pueden realizarse desde computadores portátiles, teléfonos inteligentes, centrales telefónicas y un medio para comunicarse el internet (17).

Para trabajar y obtener el máximo provecho de las TIC, es necesario desarrollar las capacidades para ello y Ecuador ha avanzado de manera importante a través de los años, en evidencia al analizar el decrecimiento en los índices de analfabetismo digital que se define como las persona de entre 15 y 49 años que no tienen acceso a un teléfono celular activado y que en los últimos 12 meses no han usado una computadora ni internet, el INEC indica que el analfabetismo digital en el año 2020 fue del 10,2% y para el año 2023 con corte en julio fue del 7.6% (18).

Por lo que se observa una disminución de la brecha digital en Ecuador y se la podría relacionar con la pandemia, su demanda de uso de TIC y el aumento del teletrabajo (18).

### **4.3. Salud mental en el trabajo**

#### **4.3.1. Generalidades**

Para definir a la salud mental, primero se debe empezar por entender el concepto de salud en general, la OMS en 1948 precisó a la salud como “el completo estado de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

En cuanto a salud mental la OMS la precisa como “un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad”.

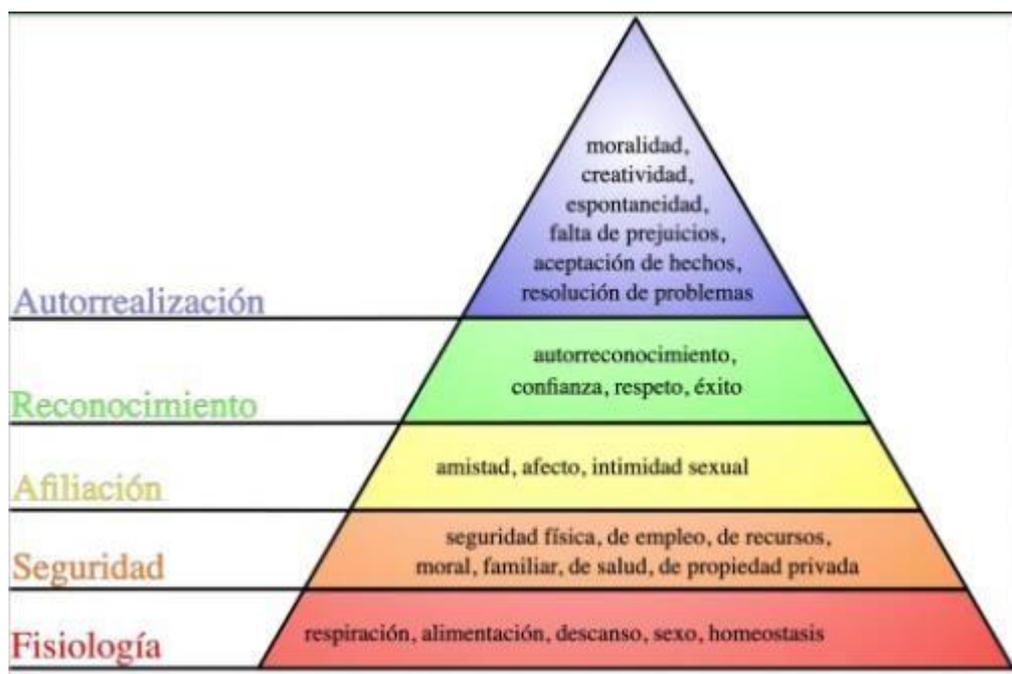
Según las definiciones de salud y salud mental es importante gozar de un óptimo bienestar a nivel biológico, social, psicológico y espiritual, para alcanzar un nivel adecuado de salud, es

decir, la satisfacción de las necesidades básicas que se relacionan con las distintas esferas de la vida como son alimentación, vivienda, trabajo, educación, distribución del ingreso, entre otros.

En este sentido se puede destacar a la teoría de Maslow que determina las necesidades humanas para acceder a un nivel adecuado de bienestar, según esta teoría estas tienen un orden jerárquico y se escalonan de tal forma que cuando se cubren las del nivel inferior se empieza a sentir la necesidad de cubrir el siguiente nivel.

### Imagen 1

Pirámide de Maslow



Fuente: Teoría de la motivación, necesidades básicas

Maslow como segundo escalón coloca a la necesidad de seguridad, dentro de la cual se establece la seguridad física, moral, satisfacción del empleo, de recursos y de salud por lo cual se puede concluir según esta teoría que después de las necesidades fisiológicas se requiere estar a gusto con los recursos disponibles para afrontar la vida y por lo tanto con la actividad que se

realiza para obtener dichos recursos para cubrir las necesidades básicas (19).

La salud mental tiene estrecha relación con la satisfacción laboral que corresponde a un determinante para el bienestar del individuo, desde la perspectiva de salud física y mental, según el Informe de la OIT sobre la salud mental en el trabajo, se estima que, alrededor de un 15% de la población se ve afectada por patologías mentales provenientes de su actividad laboral (3).

Según datos de la OMS cada año se suicidan en el mundo alrededor de 700.000 personas y por cada uno de ellas han existido muchas tentativas de suicidio, según este informe esta es la tercera causa de muerte entre los jóvenes de 20 a 24 años en las Américas, justo la población que está en la etapa de inicio de la vida laboral, por lo cual es importante trabajar en este sector etario para evitar que sigan aumentando los problemas que puedan tener consecuencias lamentables como el suicidio (20).

#### **4.3.2. Repercusiones en salud mental relacionados al teletrabajo**

Uno de los cambios importantes que trajo la pandemia del COVID-19, fue la transición masiva al teletrabajo, lo que trajo consigo alteraciones en la rutina de las personas y afectación en sus relaciones familiares, ciclos de sueño, alimentación, en varias personas se incrementaron las enfermedades propias del trabajo y también se vio afectada su esfera psicológica debido al encierro y a la mínima interacción que tenían ahora con compañeros y afines. Al regirse a este modo de trabajo todo el tiempo, se presentan ciertas patologías temporales como desatención, somnolencia, cansancio y otras crónicas como irritabilidad, insomnio, cambios en el apetito, entre otros (21)

En el Ecuador el consejo directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS toma en cuenta a la esfera psicosocial como parte de los factores de riesgo que pueden desencadenar enfermedades asociadas al trabajo, basándose en los criterios emitidos por la Organización Internacional del Trabajo OIT para calificarlas de esta manera (22).

La salud mental en el trabajo ha ido ganando relevancia a nivel laboral, el Código del Trabajo en el año 2012 ha definido ciertos términos que ayudan a reconocer las afectaciones a los trabajadores en su escala psicosocial, algunos de estas implicaciones son:

- Acoso moral y sexual: comportamiento que atenta a la dignidad de la persona, esta es dañina y se ejerce de forma reiterada, aquí se ve afectada una de las partes de la relación laboral o se puede dar entre trabajadores, la persona perjudicada sufre maltrato, humillación, o bien es víctima de acusaciones que amenacen su situación laboral, también es conocido como mobbing.

Así mismo el acoso sexual corresponde al abuso de poder por una de las partes hacia el trabajador normalmente de posición jerárquica menor, colocándolo en situaciones de índole sexual no deseadas.

- Violencia: malos tratos ejercidos entre compañeros o personas de diferente posición jerárquica, esta puede ser de índole física o verbal, lo que desencadena un ambiente de trabajo hostil, no adecuado para cumplir las funciones.
- Estrés: es un desequilibrio entre la demanda de la empresa y la capacidad de respuesta del trabajador, esta demanda no atendida puede provocar importantes consecuencias negativas. El estrés aumenta la tensión muscular y se puede somatizar de varias formas como la sensación de palpitations, problemas digestivos, dificultad para dormir, entre otros.

- Burnout: es el desgaste profesional que puede iniciar como estrés laboral y poco a poco ir desencadenando características como agotamiento, despersonalización y falta de realización personal. El agotamiento producto del estrés puede hacer que el trabajador se desconecte cognitiva y emocionalmente del trabajo, la despersonalización puede afectar a las relaciones interpersonales y esto generar a su vez frustración y ansiedad.
- Adicción al trabajo: se presenta cuando el colaborador no es capaz de parar de trabajar, dejando de lado otras actividades de la rutina normal, se requiere llevar un balance entre la vida laboral y personal, ya que al no tenerlo se pueden llegar a complicaciones en la salud tanto física como psicológica (22).

En cuanto al teletrabajo se presentan los problemas anteriormente expuestos agudizados principalmente por el alejamiento de los compañeros de trabajo, la sensación de soledad, muchas veces el no realizar ninguna otra actividad, no establecer una rutina diaria, descuido del aseo o imagen personal, aumento en la presión de trabajo.

Todos estos aspectos pueden generar estados de ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y aumentar el sedentarismo, además de trastornos por estar demasiado tiempo en ordenadores, los cuales se han precisado como:

- Tecno ansiedad: niveles altos de activación fisiológica, al estar en contacto con la tecnología, produciendo tensión y malestar signos propios de la ansiedad.
- tecno fobia: temor ante la necesidad de uso de la tecnología provocando pensamientos y sensaciones hostiles y agresivas hacia estas herramientas.
- Tecno fatiga: cansancio mental y agotamiento cognitivo lo cual varias veces no permite pensar claramente, ni tomar decisiones acertadas.

- Tecno adicción: el deseo incontrolable de conectarse al trabajo a todas horas y descuidar la vida personal, el descanso u ocio (21).

#### **4.4. Satisfacción laboral**

##### **4.4.1. Generalidades**

Los primeros estudios de satisfacción laboral se realizaron en los años 20 por Elton Mayo, en la empresa Western Electric Company, una investigación conocida como experimento de Hawthorne evidenció la relación entre el comportamiento de los trabajadores y las condiciones de trabajo, a pesar de que el experimento se relacionaba con la Satisfacción Laboral, este término no fue empleado hasta 1935, año en el que el pionero en la orientación vocacional, Robert Hoppock publica un estudio titulado “Job Satisfaction” (Satisfacción Laboral) en el que se aborda la percepción de las personas sobre sus trabajos, aplicando cuestionarios y encuestas, desde entonces líderes de organizaciones e investigadores de la conducta humana volcaron su atención en la Satisfacción Laboral, misma que es hasta el presente es prioritario en el campo laboral (23).

Varios autores han brindado una definición de satisfacción laboral, así tenemos a Locke que en 1976, estableció a 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, complementa esta definición acotando que la satisfacción laboral es el resultado de múltiples actitudes que tienen los empleados relacionados al trabajo, como son la remuneración, las condiciones laborales, las oportunidades de crecer, las relaciones sociales, entre otras (24).

Existen varias aristas de la satisfacción laboral, como son la propia historia personal y profesional, la edad, género, la formación, las aptitudes, autoestima, el entorno cultural y socioeconómico, los requerimientos y aspiraciones personales y laborales, las cuales van cercando las expectativas sobre el trabajo y por lo tanto la satisfacción del personal. Para cuidar la salud y el bienestar de los colaboradores no solo se deben disminuir los factores que causan malestar, sino que también requiere que se potencien aquellos que amplifican los niveles de bienestar (24).

Por otro lado, la insatisfacción laboral se refleja cuando el personal ve mermadas sus necesidades laborales o sus objetivos profesionales, esto se manifiesta en comportamientos como impuntualidad, actitudes negativas hacia el trabajo, resistencia al cambio, baja productividad, dificultad para trabajar en equipo, abandono del trabajo, entre otros

La productividad laboral puede verse afectada por el nivel de satisfacción del personal, por lo que esta es una variable crucial para el desarrollo organizacional, para potenciar el desempeño económico y garantizar la continuidad de la organización en el mercado, los empleados con un mayor índice de satisfacción son más productivos (25).

Así mismo un nivel alto de satisfacción laboral puede verse reflejado en los resultados organizacionales positivos, como son el compromiso organizacional, la iniciativa personal, el rendimiento y calidad sobresaliente del trabajo realizado (24).

#### **4.4.2. Factores satisfactores / insatisfactores**

Para explicar los factores que causan satisfacción e insatisfacción laboral, en 1959 Frederick Herzberg creó la teoría de que existen dos tipos de factores que afectan a la satisfacción laboral, que son higiénicos y motivacionales.

Los factores extrínsecos o higiénicos previenen la insatisfacción laboral o ayudan a revertirla si está instaurada, la influencia positiva sobre la conducta del trabajador no es duradera, pero si estos son precarios provocan insatisfacción, algunos ejemplos de ellos son:

- Estatus
- Condiciones de trabajo y bienestar
- Políticas de la organización
- Relaciones con otros trabajadores
- Remuneración
- Seguridad en el puesto

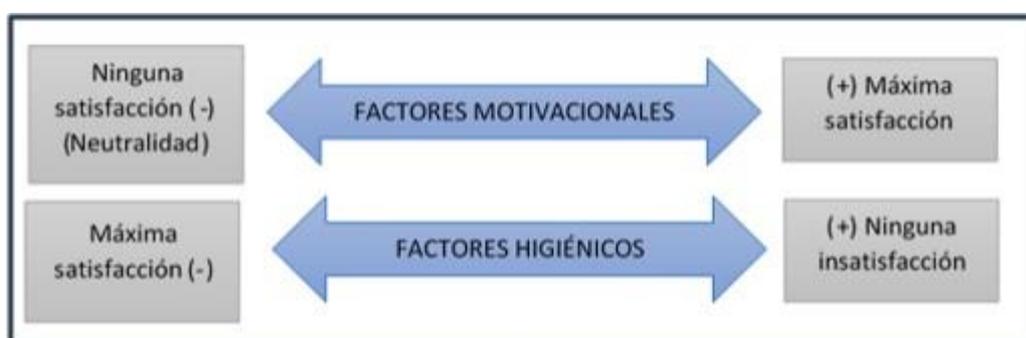
Por otro lado, están los factores motivadores o intrínsecos se refieren a las tareas y obligaciones relacionadas con el trabajo, si son óptimos elevan la satisfacción laboral de manera duradera, estos son:

- Delegación de responsabilidad
- Libertad para decidir la manera de hacer un trabajo
- Posibilidades de crecimiento
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos
- Enriquecimiento del puesto
- Reconocimiento

Las dos están íntimamente relacionadas, sin embargo, se ha concluido que para incrementar la satisfacción laboral es necesario mejorar el contenido significativo del trabajo, buscando la manera de aumentar la motivación del empleado y la responsabilidad de su propia actividad. Recordemos que la motivación y el rendimiento laboral se afectan mutuamente, la motivación puede afectar al rendimiento y viceversa (25).

## Imagen 2

### Factores de Herzberg



*Figura 1:* Teoría de los factores: de satisfacción e insatisfacción como dos continuos separados.

Fuente: Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Año 2004.

Fuente: Teoría de Frederick Herzberg

## 4.5. Engagment

Es el estado mental positivo en relación al trabajo y segmentado por tres esferas que son vigor, dedicación y absorción, este se refiere a un estado afectivo - cognitivo que no está focalizado en un evento particular.

El vigor se refiere al nivel de energía y resistencia mental o física, que se ejerce mientras se trabaja, aun con dificultades, la dedicación implica un sentimiento de inspiración, entusiasmo, orgullo y desafío por el trabajo y la absorción detalla la concentración en el trabajo por el

disfrute de esta actividad (26).

Si se alcanzan los factores antes mencionados, el teletrabajo tiene un gran potencial para influir de una manera positiva en la satisfacción laboral de los empleados siempre y cuando se apliquen normas y controles adecuados en su implementación, ya que de la misma manera es muy fácil que la satisfacción empiece a decaer por problemas como la poca interacción social, el aumento de horas de trabajo, la monotonía, el cansancio o el dejar de lado a los planes sociales y familiares por exceso de trabajo.

#### **4.6. Saludsa**

Empresa que funciona desde el año 1993, líder en medicina prepagada, que busca satisfacer las necesidades de salud de los clientes en el Ecuador y adicional promover un estilo de vida saludable; pertenece al grupo futuro el cual se encuentra entre los 30 principales grupos económicos de Ecuador. Su misión es enamorar a los clientes con un excelente servicio en la protección de su salud y su visión es ser una empresa internacional recomendada por 9 de cada 10 clientes gracias a un servicio legendario (27).

#### **4.7. Marco conceptual**

##### **Satisfacción laboral**

Se define como un juicio personal evaluativo positivo o negativo, que el colaborador de una institución percibe de acuerdo a su situación de trabajo (23).

## **Teletrabajo**

El teletrabajo es una forma de efectuar una actividad económica, cumpliendo funciones o actividades fuera de una institución física, por tal razón utiliza herramientas informáticas y telemáticas para cumplir con las tareas designadas (28).

## **TIC**

Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, las cuales facilitan a millones de individuos en el mundo, el acceso y la manipulación de grandes volúmenes de información (29).

## **Salud mental relacionada al trabajo**

La salud mental y el trabajo están íntimamente relacionados, se trata de un estado de bienestar mental, que permite a las personas enfrentar los momentos de estrés de la vida, desarrollar sus habilidades, aprender y trabajar adecuadamente, así como contribuir a la mejora de su comunidad, y no solo se refiere a la ausencia de problemas de salud mental (30).

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

### **a. Tipo de estudio**

Este estudio es de tipo descriptivo ya que muestra las características de un fenómeno sin alterarlo o modificarlo, tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se usó una encuesta para reunir la información, adicional se utilizó un diseño transversal, escogiendo un momento único en el actuar laboral para realizar la investigación.

### **b. Área de estudio**

Empresa de medicina prepagada Saludsá, área de reembolsos de servicios ambulatorios y hospitalarios.

### **c. Universo y muestra**

El universo del estudio es el área de reembolsos, de la empresa Saludsá, donde laboran 43 personas en total, distribuidos con 17 trabajadores en Guayaquil y 26 en la ciudad de Quito, en total se realizaron 36 encuestas exitosamente, lo cual correspondería a la muestra con la que se trabajará.

### **Criterios de inclusión**

Colaboradores del área de reembolsos, de la empresa Saludsá.

### **Criterios de exclusión**

Personas que por decisión propia no deseen participar en el estudio, en este caso 7 personas no realizaron la encuesta.

### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Variable de actitud que indica las concepciones, positivas o negativas, de los colaboradores en lo relacionado con su trabajo, tanto en forma general como en los distintos elementos particulares que lo rodean (24).	*Vigor *Dedicación *Absorción	*Nunca *Casi nunca *Algunas veces *Regularmente *Bastantes veces *Casi siempre *Siempre

### Tipo de muestreo

De Canales, Pineda & Alvarado definen al muestreo como el “Proceso empleado para extraer una parte de la población de estudio con la finalidad de representar el total”, en este caso se tomó en cuenta a todo el universo para realizar el estudio, al tratarse de una población pequeña (31).

#### **d. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se realizó una encuesta basada en preguntas inherentes a la presente investigación, se tomó en cuenta 4 variables demográficas que son edad, sexo, estado civil y número de hijos. Para la obtención de la información se utilizó la escala de Bienestar y trabajo UWES validada en 2012 en Holanda, esta se mide con el tipo de escala Likert, de 7 ítems, a la encuesta se le añadió la palabra en modalidad de teletrabajo para los fines del estudio, por lo que se detalla modificado por Guevara – Herdocia 2023, la misma se envió por Google forms a los participantes.

#### **e. Plan de tabulación y análisis**

Los datos fueron recogidos y posteriormente ingresados en una hoja de cálculo de Excel versión 2016 y los datos porcentuales se representaron en tablas y gráficos de acuerdo a cada indicador.

#### **f. Procedimientos**

Una vez establecido el estudio se envió una solicitud a la jefatura del área de reembolsos para solicitar autorización y de esta manera acceder a los colaboradores y obtener su información, con ellos se realizó una explicación del propósito, la fecha y hora en la que sería enviada la encuesta.

Según el cronograma se envió la encuesta que se realizó por Google forms el día 13 de septiembre y se receptaron los resultados hasta el 27 de septiembre, para su posterior tabulación y análisis.

## 6.

### Resultados

La encuesta fue levantada virtualmente desde el 13 al 27 de septiembre del 2023 y se obtuvo las respuestas de un total de 36 personas.

De las 36 personas encuestadas el 42% fueron hombres y el 58% restante mujeres, en cuanto a su lugar de residencia un 70% viven en Quito y el 30% en Guayaquil, según su estado civil el 61% de los encuestado son solteros, el 25% casados y el 13% divorciados, así también de los encuestados el 64% no tiene hijos y el 36% tiene al menos un hijo, finalmente las edades de los encuestados van desde los 23 años hasta los 63, teniendo así que el 8% está en una edad de hasta 25 años, el 64% entre 26 a 35, el 22% entre 36 a 45, el 3% entre 46 a 55 y por último el 3% entre 56 a 65 años.

## 7.

**Análisis e interpretación de resultados**

Una vez aplicada la encuesta se obtuvieron como resultados datos cuantitativos, que se tabularon y serán presentados en tablas y gráficos, con el propósito de analizar las tres dimensiones evaluadas en cuanto a la satisfacción laboral, que son vigor para trabajar, dedicación y absorción en el trabajo, la encuesta de UWES al tener una puntuación de 0 a 6 se agrupó de tal manera que una puntuación de 0-1 se interpreta como malo, 2-3 como regular, 4-5 muy bueno y 6 excelente.

**Cuadro 1****Cuadro General de promedio de puntuación**

Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

GRUPO	DETALLE	PROMEDIO
VIGOR	1. EN MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO, ME SIENTO LLENO DE ENERGÍA	4,2
	4. SOY FUERTE Y VIGOROSO EN MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,3
	8. CUANDO ME LEVANTO POR LAS MAÑANAS TENGO GANAS DE IR A TRABAJAR, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,1
	12. PUEDO CONTINUAR TRABAJANDO, EN MODALIDAD TELETRABAJO, DURANTE LARGOS PERIODOS DE TIEMPO	4,4
	15. SOY MUY PERSISTENTE EN MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,9
	17. INCLUSO CUANDO LAS COSAS NO VAN BIEN, CONTINUÓ TRABAJANDO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,4
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>4,4</b>
DEDICACIÓN	2. MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO, ESTÁ LLENO DE SIGNIFICADO Y PROPÓSITO	4,4
	5. ESTOY ENTUSIASMADO CON MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,3
	7. MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO, ME INSPIRA	3,8
	10. ESTOY ORGULLOSO DEL TRABAJO QUE HAGO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,9
	13. MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO, ES RETADOR	4,6
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>4,4</b>
ABSORCIÓN	3. EL TIEMPO VUELA CUANDO ESTOY TRABAJANDO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,5
	6. CUANDO ESTOY TRABAJANDO, EN MODALIDAD TELETRABAJO, OLVIDO TODO LO QUE PASA ALREDEDOR DE MI	3,1

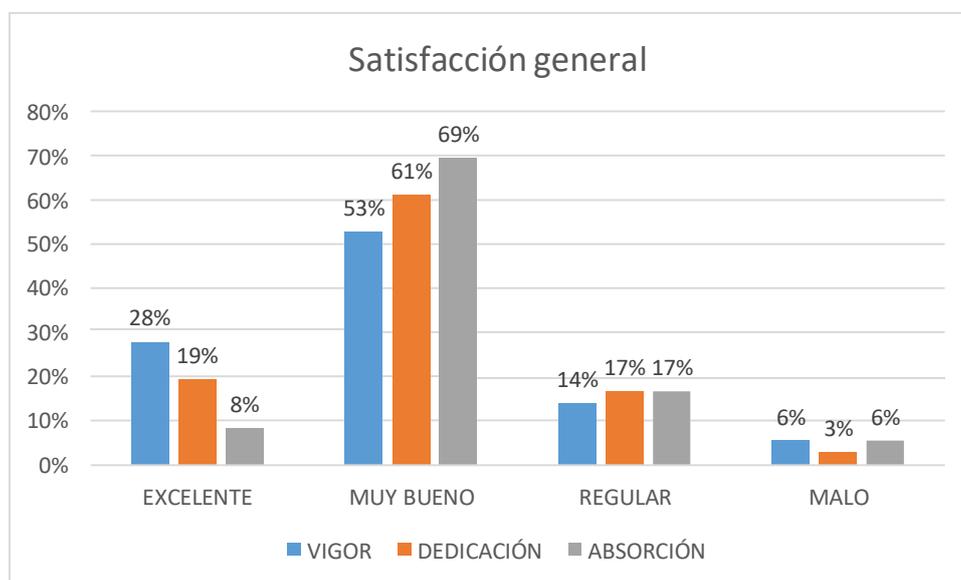
	9. SOY FELIZ CUANDO ESTOY ABSORTO EN MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,2
	11. ESTOY INMERSO EN MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,7
	14. ME "DEJO LLEVAR" POR MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	4,3
	16. ME ES DIFÍCIL "DESCONECTARME" DE MI TRABAJO, EN MODALIDAD TELETRABAJO	3,3
	<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>4,0</b>

Cecilia Guevara

generales, se puede identificar que los resultados de la puntuación van de 4.4 a un promedio de 4.2 que correspondería a una calificación de muy bueno, en cuanto a las esferas que evalúan, esto se percibe como una satisfacción alta con el trabajo realizado.

## Gráfico 1

### Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

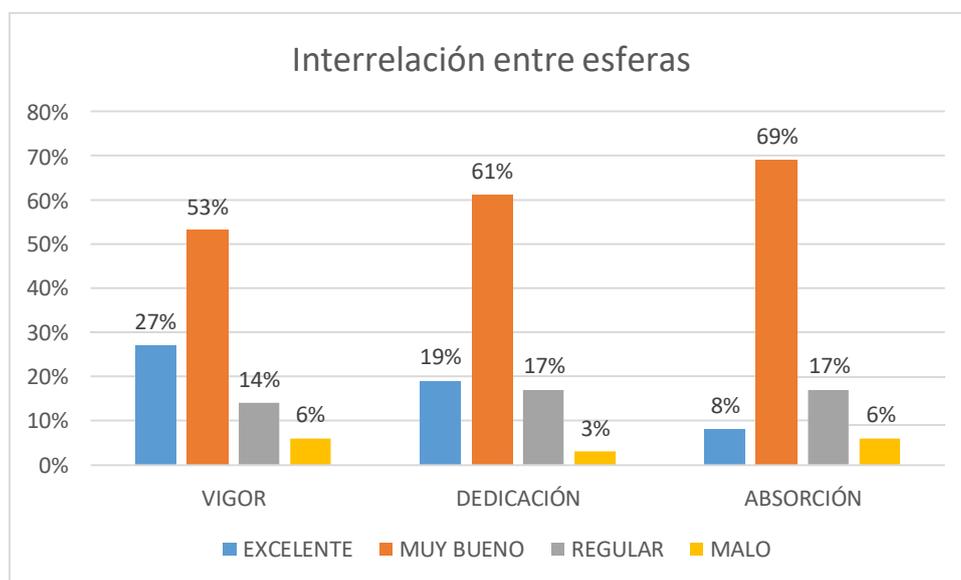


Elaborado por: Cecilia Guevara

Según los resultados de la encuesta en cuanto a vigor para trabajar, los colaboradores lo califican un 28% como excelente, un 53% como muy bueno, un 14% como regular y un 6% como malo, en cuanto a la dedicación un 19% la califica como excelente, un 61% como muy bueno, un 17% como regular y un 3% como malo, finalmente la absorción tiene un 8% de teletrabajadores que la califican como excelente, un 69% como muy bueno, un 17% como regular y un 6% como malo.

## Gráfico 2

### Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

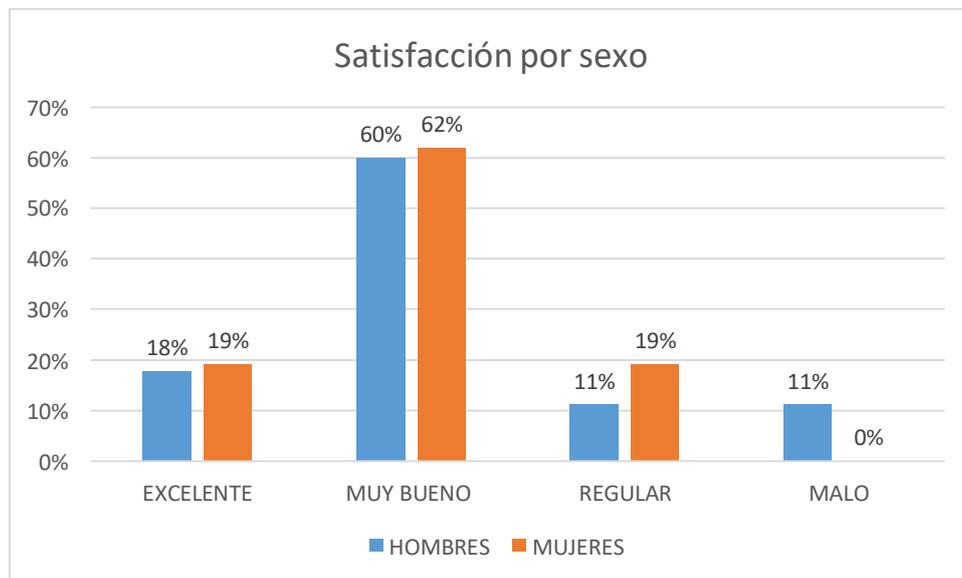


Elaborado por: Cecilia Guevara

En cuanto a la relación entre las esferas se aprecia una diferencia de satisfacción entre ellas, como se muestra la calificación imperante es muy buena, ya que en vigor el 53% la encaja es esta posición, en dedicación el 61% y en absorción el 69%, seguida de quienes colocan como excelente la satisfacción en vigor el 27%, la dedicación el 19% y la absorción el 8%, sin embargo, en esta última esfera la segunda posición corresponde a regular que tiene el 17% de los encuestados, así mismo califican como regular en dedicación el 17% y en vigor el 14% y finalmente son pocos quienes encasillan como malo a las 3 esferas, el 6% al vigor, el 3% a la dedicación y el 6% a la absorción.

### Gráfico 3

#### Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

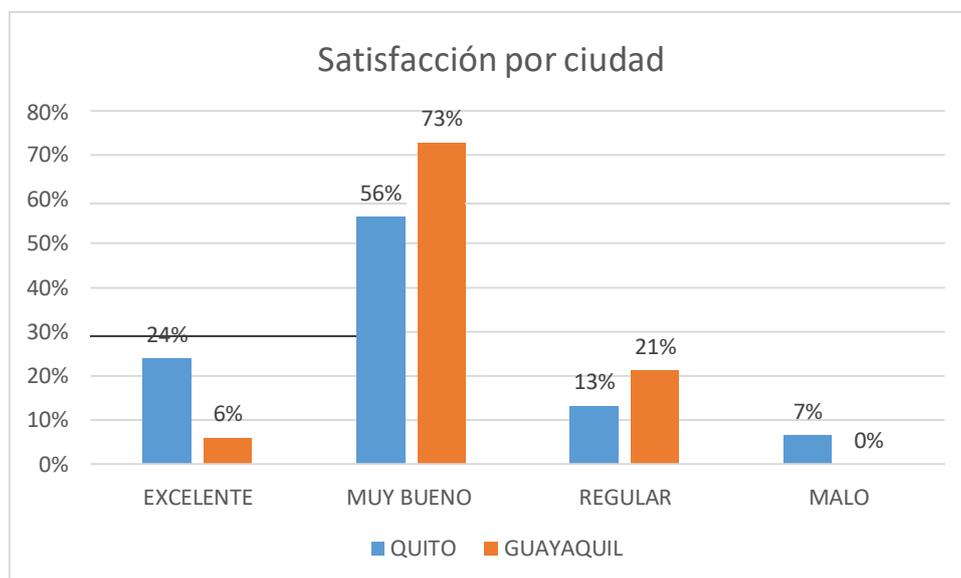


Elaborado por: Cecilia Guevara

En cuanto al sexo se puede apreciar que es similar el porcentaje de satisfacción en las calificaciones de excelente y muy bueno, ya que la diferencia entre hombres y mujeres no varía más que un 2%, sin embargo, en la calificación de regular se denota una diferencia del 8%, que encajaron en esta categoría el 19% las mujeres y 11% los hombres, finalmente ninguna mujer coloca la calificación de malo, mientras que el 11% de los hombres la percibe así.

#### Gráfico 4

#### Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

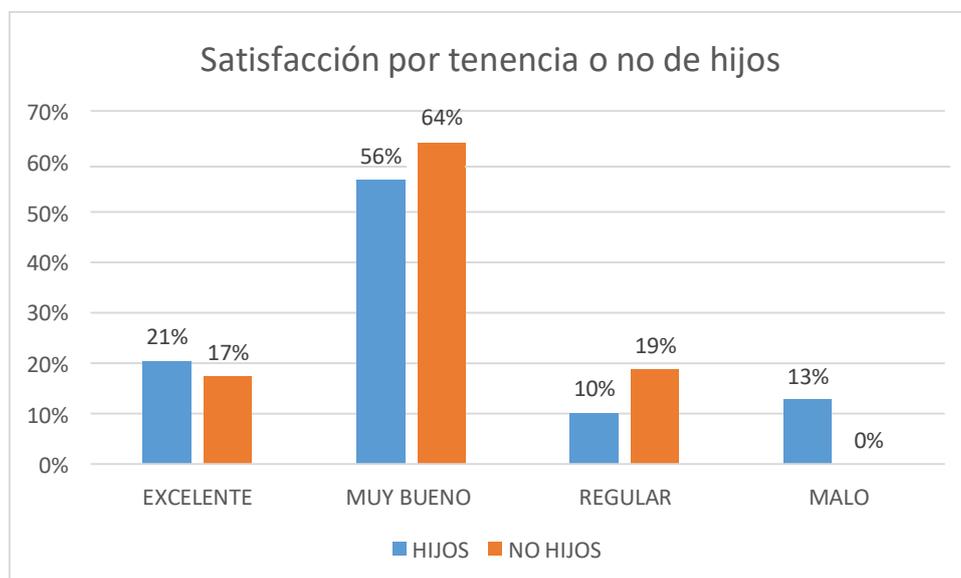


Elaborado por: Cecilia Guevara

Respecto a los resultados por localización tomando en cuenta que en la ciudad de Quito están el 70% de trabajadores mientras que a Guayaquil pertenecen el 30%, vemos que califican la satisfacción como excelente en Quito el 24% mientras que en Guayaquil solo el 6%, como muy bueno prevalece Guayaquil con el 73% y en Quito el 56% de, como regular en Guayaquil la calificaron el 21% de los trabajadores y en Quito el 13%, finalmente en Quito el 7% considera la satisfacción como mala y nadie la considera de esta manera en Guayaquil.

## Gráfico 5

### Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

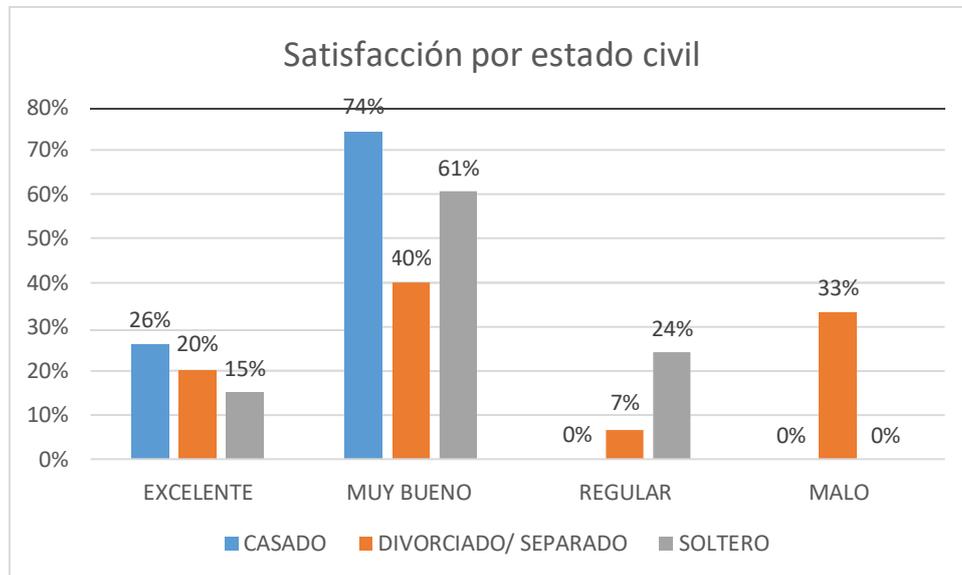


Elaborado por: Cecilia Guevara

Según los datos demográficos de la población el 36% de los participantes tienen hijos, mientras que el 64% no, entre los que tienen hijos el 21% tiene una satisfacción excelente, el 56% muy bueno, el 10% regular y el 13% malo, mientras que los que no tienen hijos el 17% la considera excelente, el 64% muy bueno, el 19% regular y nadie considera una satisfacción mala.

## Gráfico 6

### Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES

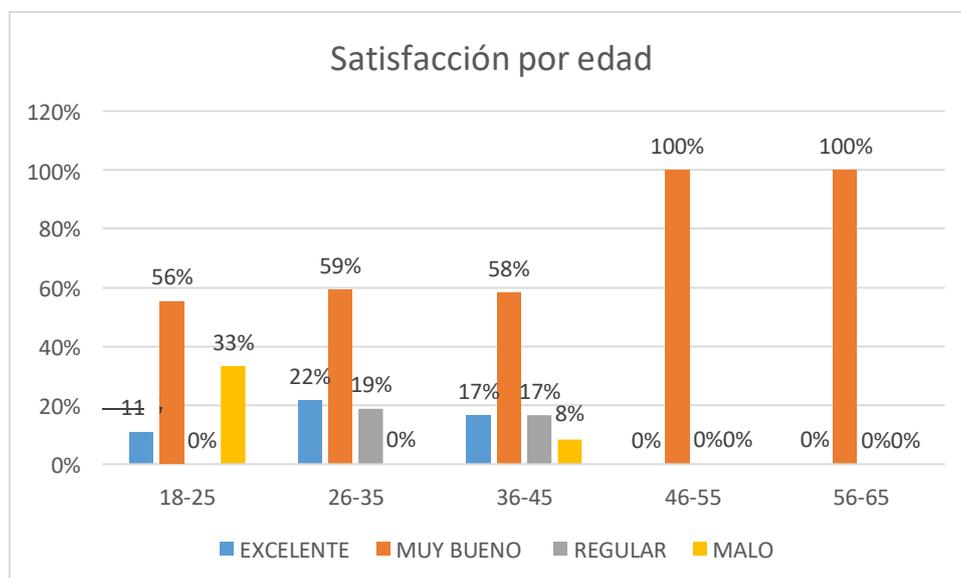


Elaborado por: Cecilia Guevara

En cuanto a estado civil se puede observar que las personas casadas tienen una satisfacción alta ya que el 26% lo considera como excelente y el 74% restante como muy bueno, en relación a los divorciados el 20% colocan la satisfacción como excelente, el 40% como muy bueno, pero si mantiene calificaciones bajas el 7% la considera regular y el 33% como malo, a su vez, el 15% de los solteros considera una satisfacción excelente, el 61% como muy bueno y el 24% como regular.

## Gráfico 7

### Resultados de la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES



Elaborado por: Cecilia Guevara

Por edad se puede apreciar que en las personas de 18 a 25 años impera una satisfacción muy buena con el 56%, seguido de malo con 33% y excelente un 11%, en las personas de 26 a 35 años prima la calificación muy buena con 59%, seguido por excelente con el 22% y el 19% piensa que es regular, de 36 a 45 años el 58% piensa que la satisfacción es muy buena, mientras que tienen el mismo porcentaje de 17% en excelente y regular y solo el 8% piensa que es malo, finalmente para las personas de 46 años a 55 y de 55 en adelante colocan una satisfacción muy buena con el 100% de participantes en esta calificación.

## 8.

### Conclusiones

La pandemia del COVID-19 trajo varios cambios a la vida de las personas, entre estos la manera de ejercer sus profesiones y como se percibe al trabajo, el teletrabajo es ahora una herramienta importante en las organizaciones, por lo cual es preciso indagar el bienestar de las personas en esta modalidad de trabajo.

Una vez analizada la información se concluye que la satisfacción es en general alta, ya que en promedio las encuestas tienen una calificación de 4.2 en una escala de 0 a 6, siendo 0 que no mantienen nunca sensaciones positivas y 6 que mantienen todos los días estos sentimientos de bienestar, este estudio mostró que el teletrabajo es un desafío para algunas personas, pero que se ha podido llevar adelante.

Dadas las esferas que establece esta encuesta vemos que en la que saca una mayor puntuación con calificaciones positivas de muy bueno y excelente es el vigor, lo que indicaría que la mayoría de los trabajadores realizan su labor con energía y persisten ante dificultades, seguida de la dedicación para trabajar por lo que un porcentaje importante de los colaboradores se sienten orgullosos de su trabajo y también la absorción que indica un alto índice de trabajadores que están contentos con involucrarse en su labor.

De igual manera vemos que en general menos del 25% de los trabajadores tienen sentimientos negativos hacia el trabajo en las tres esferas, sin embargo, es importante reconocer en que grupos se dan estos sentimientos y trabajar para mitigarlos, se puede ver que la esfera que más bajo se ha calificado es la absorción lo que representa que existe una dificultad para involucrarse y sentirse inmerso en el trabajo, adicional de que necesitan poner mayor atención en el trabajo y no les cuesta dejar a un lado la labor diaria.

En cuanto la segregación del estudio por sexo, existe un índice importante que califica como excelente y muy bueno a la satisfacción con más del 75% en ambos sexos, se denota una ligera brecha entre los hombres ya que colocaron más calificaciones bajas, que las mujeres, pero solo existe una diferencia del 3%, así que por sexo no es grande la diferencia.

Por ciudad de igual manera no existen grandes cambios que nos muestran una diferencia importante de satisfacción, sin embargo, un pequeño porcentaje de Guayaquil indica una nula satisfacción por lo que sería importante indagar en ello.

Según la tenencia o no de hijos no existe una diferencia marcada en los porcentajes de satisfacción, pero se puede observar que un hay personas con hijos que tienen una nula satisfacción.

De acuerdo al estado civil las personas casadas son quienes están más contentos con el trabajo, mientras que las personas divorciados o separados y solteros tienen una mayor insatisfacción, en un próximo estudio se podría evaluar qué factores influyen para esta realidad. Finalmente, en todas las edades existe un bienestar importante en el trabajo, pero los grupos etarios que presentan una mayor insatisfacción son precisamente los que tienen un mayor porcentaje de trabajadores que van de 26 a 35 y de 36 a 45 años.

Se puede concluir que no existen diferencias sustanciales en las respuestas por las distinciones demográficas, además de que la gran mayoría se sienten satisfechos y felices con su trabajo en modalidad de teletrabajo, pero sería importante procurar el bienestar de todos los trabajadores y ahondar para verificar su estado de satisfacción con más estudios, especialmente en los grupos donde existe al menos un pequeño porcentaje de satisfacción muy mala o nula.

## 9.

### Recomendaciones

Se recomienda a la institución tomar en cuenta estas conclusiones, para identificar fortalezas y seguir promoviendo las mismas y profundizar en los grupos donde se ha visto un índice de calificaciones bajas en cuanto a satisfacción para identificar factores que no permitan el avance de estos trabajadores, además de realizar este tipo de estudios en toda la fuerza laboral.

Se pueden realizar actividades externas que promuevan el fortalecimiento de valores institucionales y el apego al trabajo, ya que el teletrabajo de alguna manera puede alejar a las personas de la cultura organizacional.

Se sugiere que durante las jornadas de teletrabajo se establezcan horarios fijos y generar momentos de interacción social que no interrumpan la labor, pero que promuevan el fortalecimiento de grupo, además de la motivación y creatividad.

Fortalecer las capacitaciones y mantener el seguimiento de los trabajadores, en lo posible conocer la realidad de ellos y mantener un acercamiento constante, si bien para las empresas que manejan un vasto número de colaboradores será difícil mantener el control de todos ellos, se debe ser minucioso en los procesos de selección, para que una vez dentro de la empresa, cada uno de los teletrabajadores se desenvuelva de la mejor manera, sin necesidad de tener un control riguroso por parte de sus líderes.

Desde el punto de vista académico, se invita los interesados a considerar los factores que impactan negativa y positivamente el ambiente laboral y, tomando en cuenta la gran influencia que ejercen sobre la productividad, seguirlos investigando.

1. R. MD. El teletrabajo en un mundo cambiante. [Online].; 2021 [cited 2023 septiembre 10. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/25689/EI%20trabajo%20en%20un%20mundo%20cambiante%20EI%20teletrabajo.pdf?sequence=1>.
2. R U. Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. [Online].; 2020 [cited 2023 septiembre 10. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/347087172\\_Teletrabajo\\_y\\_su\\_impacto\\_en\\_la\\_productividad\\_empresarial\\_y\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_de\\_los\\_colaboradores\\_tendencias\\_recientes](https://www.researchgate.net/publication/347087172_Teletrabajo_y_su_impacto_en_la_productividad_empresarial_y_la_satisfaccion_laboral_de_los_colaboradores_tendencias_recientes).
3. Organización Internacional del Trabajo. Lineamientos para la regulación del trabajo a distancia y el teletrabajo. [Online].; 2021 [cited 2023 agosto 15. Disponible en: [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/notas-informativas-conosur/WCMS\\_825183/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/notas-informativas-conosur/WCMS_825183/lang--es/index.htm).
4. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República del Ecuador. [Online].; 2008 [cited 2023 septiembre 10. Disponible en: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>.
5. Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 en Ecuador. [Online].; 2021 [cited 2023 septiembre 09. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/html/>.
6. Ministerio del trabajo. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076. [Online].; 2020 [cited 2023 septiembre 10. Disponible en: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf?x42051>.
7. Ministerio del trabajo - Ministerio de economía y finanzas. Reglamento General de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. [Online].; 2020 [cited 2023 septiembre 26. Disponible en: [https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/reglamento\\_general\\_ley\\_organica\\_apoyo\\_humanitario\\_oct2020.pdf](https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/reglamento_general_ley_organica_apoyo_humanitario_oct2020.pdf).
8. Ministerio del Trabajo. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181. [Online].; 2020 [cited 2023 septiembre 20. Disponible en: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/AM-MDT-2020-181-TELETRABAJO-14.09.2020-signed.pdf?x42051>.
9. Villasmil H BCMG. Lineamientos para la regulación del trabajo a distancia y teletrabajo. [Online].; 2021 [cited 2023 septiembre 05. Disponible en: [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/notas-informativas-conosur/WCMS\\_825183/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/notas-informativas-conosur/WCMS_825183/lang--es/index.htm).
10. P. B. Estudio de las características del teletrabajo en aislamiento por COVID-19 en la provincia de Pihincha. [Online].; 2021 [cited 2023 agosto 10. Disponible en: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/21576/1/CD%2011077.pdf>.
11. Jaramillo F RBF. El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral. [Online].; 2011 [cited 2023 septiembre 06. Disponible en: <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1/3>.
12. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Online]. [cited 2023 agosto 10. Disponible en: <https://dle.rae.es/productividad>.

13. R U. Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. [Online].; 2020 [cited 2023 septiembre 10]. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/347087172\\_Teletrabajo\\_y\\_su\\_impacto\\_en\\_la\\_productividad\\_empresarial\\_y\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_de\\_los\\_colaboradores\\_tendencias\\_recientes](https://www.researchgate.net/publication/347087172_Teletrabajo_y_su_impacto_en_la_productividad_empresarial_y_la_satisfaccion_laboral_de_los_colaboradores_tendencias_recientes).
14. El Comercio. Cerca de 9 000 ecuatorianos trabajan actualmente desde casa. [Online].; 2019 [cited 2023 septiembre 15]. Disponible en:  
<https://www.elcomercio.com/actualidad/teletrabajo-modalidades-telefonica-trabajadores.html>.
15. CARE She told us. Rapid Gender Analysis: Filling the data gap to build back equal. [Online].; 2020 [cited 2023 septiembre 14]. Disponible en: [https://www.care.org/wp-content/uploads/2020/09/RGA\\_SheToldUsSo\\_9.18.20.pdf](https://www.care.org/wp-content/uploads/2020/09/RGA_SheToldUsSo_9.18.20.pdf).
16. Organización de las Naciones Unidas. Los impactos del COVID-19 en la autonomía económica de las mujeres en América Latina y el Caribe. [Online].; 2021 [cited 2023 septiembre 13]. Disponible en: <https://www.undp.org/es/latin-america/publicaciones/los-impactos-del-covid-19-en-la-autonomia-economica-de-las-mujeres-en-america-latina-y-el-caribe>.
17. H. LO. El Teletrabajo: Una opción en la era digital. [Online].; 2010 [cited 2023 septiembre 10]. Disponible en: [file:///C:/Users/cguevara/Downloads/Dialnet-ElTeletrabajo-3252786%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/cguevara/Downloads/Dialnet-ElTeletrabajo-3252786%20(1).pdf).
18. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC. [Online].; 2023 [cited 2023 octubre 15]. Disponible en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/>.
19. J. QA. Teoría de las necesidades de Maslow. [Online].; 2011 [cited 2023 septiembre 11]. Disponible en: <https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teor%C3%ADa-de-Maslow-de-EVA-Udelar.pdf>.
20. Organización Panamericana de la salud. Prevención del suicidio. [Online].; 2023 [cited 2023 septiembre 10]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-suicidio>.
21. Mariño H SvPAAE. Teletrabajo y sus repercusiones en la salud mental. [Online].; 2022 [cited 2023 agosto 15]. Disponible en:  
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1513/1950>.
22. Jaramillo I. Los riesgos psicosociales en el derecho del trabajo: ¿Una figura aplicable en el derecho ecuatoriano? [Online].; 2018 [cited 2023 septiembre 05]. Disponible en:  
<https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/1219/1233>.
23. D. G. SATISFACCIÓN LABORAL UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. [Online].; 2010 [cited 2023 septiembre 16]. Disponible en:  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>.
24. J. L. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. [Online].; 2018 [cited 2023 septiembre 10]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/212/21255535002/html/>.
25. S. F. "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD". [Online].; 2012 [cited 2023 agosto 16]. Disponible en:  
[file:///C:/Users/cguevara/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSuInfluenciaEnLaProductivida-8761033%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/cguevara/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSuInfluenciaEnLaProductivida-8761033%20(1).pdf).

26. Spontón C CE. VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES A LA POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE CÓRDOBA, ARGENTINA. [Online].; 2012 [cited 2023 septiembre 08. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272012000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000200005).
27. Saludsa. Saludsa. [Online].; 2023 [cited 2023 septiembre 30. Disponible en: <https://www.saludsa.com/>.
28. García RO. Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 en Ecuador. [Online].; 2021 [cited 2023 septiembre 16. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/28068276015.pdf>.
29. José B. El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis saitaro 2019 - 2020. [Online].; 2021 [cited 2023 agosto 15. Disponible en: <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/106/342>.
30. Organización mundial de la salud. Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo. [Online].; 2022 [cited 2023 agosto 15. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/363173/9789240058309-spa.pdf>.
31. R. MD. El teletrabajo en un mundo cambiante. [Online].; 2021.
  - a Jacobson L RAHS. Transactional sex in the wake of COVID-19: sexual and reproductive health and rights of the forcibly displaced. [Online].; 2020 [cited 2023 septiembre 10. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/26410397.2020.1822493>
32. Pineda E, Alvarado E, De Canales F. Metodología de la investigación manual para el desarrollo del personal de salud [Internet]. 1994 [citado 20 mayo 2022]. Disponible en: <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>

### Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) © Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

---

Nunca 0	Casi nunca 1	Algunas veces 2	Regularmente 3	Bastantes veces 4	Casi siempre 5	Siempre 6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

---

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) me siento lleno de energía (VI1) \*
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) está lleno de significado y propósito (DE1)
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (en modalidad de teletrabajo) (AB1)
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) (VI2) \*
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) (DE2) \*
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando (en modalidad de teletrabajo) olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) me inspira (DE3) \*
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (en modalidad de teletrabajo) (VI3) \*
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) (AB3) \*
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago (en modalidad de teletrabajo) (DE4) \*
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) (AB4) \*
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (en modalidad de teletrabajo) (VI4)
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) es retador (DE5)
14. \_\_\_\_\_ Me "dejo llevar" por mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) (AB5) \*
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) (VI5)
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (en modalidad de teletrabajo) (AB6)
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (en modalidad de teletrabajo) (VI6)

\*

Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

\*Modificado de Guevara – Herdocia,2023.