

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL**

**ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO DURANTE LA
PANDEMIA COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO. ESTUDIO DE UN CASO
ESPECÍFICO**

AUTOR: JORGE WASHINGTON CEVALLOS REYES

DIRECTOR: VICENTE TORRES E. MBA - MGTR

QUITO, 2021

Trabajo de Tesis aprobada luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCE previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN MARKETIG

f.-----

Presidente del Tribunal de Graduación

f.-----

Lector 1

f.-----

Lector 2

f.-----

Director de Escuela

f.-----

Director de Tesis

QUITO, 2021

AGRADECIMIENTO

La culminación de una carrera Universitaria es el resultado del esfuerzo y apoyo que he recibido en el transcurso de toda la vida estudiantil por parte de la Universidad a través de los Docentes, Decanos, Sub Decanos. A todos los Docentes que tuve por sus conocimientos y experiencias que supieron impartir; quiero agradecerle como homenaje póstumo a mi madre +Blanca Laura Reyes Enríquez por haber luchado para darnos el pan de cada día y para que sea un hijo de bien; a mis hermanos Efraín y Mauricio Cevallos Reyes, Fabiola Pérez, por haberme acompañado en las diferentes etapas y momentos de mi vida y recibir el apoyo al inicio de mis estudios.

Quiero agradecer a mis compañeros de la Universidad que tuve en el transcurso de la carrera estudiantil que compartimos momentos en las aulas; a mi Director de Tesis por sus conocimientos, consejos, sus incentivos para que culmine de la mejor forma esta tesis, así como también a mi amigo Juan Carlos Piñuela por sus conocimientos.

Le agradezco a mi esposa Teresita Carrillo por el apoyo y lucha de estar juntos siempre, apoyándome para la culminación de mi carrera; a mis hijos Joshua, Emilio y Samantha Cevallos por estar juntos y que han sido el motor para seguir siempre adelante. Gracias A Dios por darme la vida, salud y sabiduría en estos tiempos difíciles de Pandemia.

Que la culminación de una carrera no solo es del estudiante, sino que es el esfuerzo y apoyo por parte de la Familia, de la Universidad, de la Sociedad, del Estado y de las personas que a uno le rodean con actitudes y pensamientos positivos.

Índice

CAPITULO 1: COVID-19 ORIGEN Y AFECTACIONES	2
1.1. La OMS y la pandemia COVID-19.....	2
1.2. Origen de la pandemia COVID 19	5
1.3. Afectaciones a la salud humana	6
CAPITULO 2: IMPACTO DEL COVID 19 EN EL TRABAJO.....	15
2.1 El impacto del COVID-19 en el trabajo a nivel global	15
2.2. Impacto del COVID-19 a nivel continental.....	18
2.2.1. Asia.....	18
2.2.2. América	19
2.2.3. África.....	19
2.2.4. Europa	20
2.2.5. Australia	20
CAPITULO 3: IMPACTO DEL COVID-19 EN LA ECONOMÍA, LA EMPRESA Y EL EMPLEO EN EL ECUADOR.....	21
3.1. Impacto en la economía.....	21
3.2. Impacto en la empresa.....	22
3.3. Impacto en el empleo	23
CAPITULO 4: SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA	25
4.1. Impacto del COVID-19 en la satisfacción laboral global.....	25
4.2. Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en pandemia COVID-19.....	31
4.3. Satisfacción laboral en el Ecuador en tiempos de pandemia.....	33
4.4. Mejorar el clima laboral para cuidar la satisfacción laboral.....	34
4.5. Un caso ilustrador: Factores que afectan el ambiente de trabajo de los trabajadores de la salud en Santo Domingo de los Tsáchilas	34
CAPITULO 5: IMPACTO DEL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.....	35
5.1. Impacto del teletrabajo a nivel global	35
5.1.1. Impacto del teletrabajo en Asia	37
5.1.2. Impacto del teletrabajo en América.....	37
5.1.3. Impacto del teletrabajo en África	38
5.1.4. Impacto del teletrabajo en Europa.....	38
5.1.5. Impacto del teletrabajo en Australia.....	39
5.2. Impacto del teletrabajo en el Ecuador	40
5.2.1. Impacto del teletrabajo en el sector educativo.....	40
5.2.2. Impacto del teletrabajo en el sector público	41
5.2.3. Impacto del teletrabajo en el sector privado.....	42
5.3. ¿Cómo Funciona el teletrabajo en el Ecuador?	43

5.3.1.	Normativa para el teletrabajo en Ecuador	44
5.4.	¿Qué tipo de cambios son usuales en el teletrabajo?.....	46
5.4.1.	¿Qué tipos de cambios conductuales en los trabajadores son observables cuando su trabajo lo realizan con el teletrabajo?	47
CAPITULO 6: ESTUDIO DE CASO: IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL AMBIENTE UNIVERSITARIO DE UNA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		48
•	El teletrabajo en la educación universitaria en el Ecuador en tiempos de pandemia	48
•	La educación virtual universitaria en tiempos de pandemia.....	49
•	Rol del docente en la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia	50
•	Elección de una herramienta de investigación: la entrevista	51
•	Objetivos de la entrevista	52
•	Diseño de las preguntas de la investigación	54
6.1.	Diseño de las preguntas de la investigación en la entrevista.....	55
6.2.	Lista de preguntas a utilizarse en el presente estudio de caso	56
•	Selección de preguntas y docentes entrevistados	57
•	Aplicación y tabulación de resultados	57
6.1.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta número 1:	57
6.2.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 2:	59
6.3.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 3	60
6.4.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 4	62
6.5.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 5	63
6.6.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 6	64
6.7.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 7	65
6.8.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 8	66
6.9.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 9	67
6.10.	Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 10	69
7.	Conclusiones.....	71
8.	Recomendaciones.....	72
9.	Bibliografía.....	73

Índice de tablas

Tabla 1: Características socio demográficas de la población analizada ;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2: Experiencia en actividades en línea y disponibilidad en recursos para el trabajo a distancia	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3: Dominio de tecnologías y uso de herramientas digitales ;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4: En sus inicios como tomó pasar de presencialidad a virtualidad	58
Tabla 5: Dificultad para gestionar plataformas virtuales	59
Tabla 6: Dificultad de estudiantes para gestionar plataformas virtuales	61
Tabla 7: Dificultades como profesor virtualmente	62
Tabla 8: Logros en educación virtual	63
Tabla 9: Aspectos negativos como profesor virtualmente	64
Tabla 10: Aspectos positivos de su experiencia virtual como profesor	65
Tabla 11: Preferencia entre virtualidad o presencialidad	66
Tabla 12: Satisfacciones laborales frente a otro trabajo	68
Tabla 13: Recomendaciones para colegas	70

CAPITULO 1: COVID-19 ORIGEN Y AFECTACIONES

1.1. La OMS y la pandemia COVID-19

Según edición médica, (Médica, 2021) la organización Mundial de la Salud (OMS) a través de su director Tedros Adhamon Ghebreyesus asignaron al nuevo coronavirus 2019-nCoV con el nombre de COVID-19. El nombre se registra basándose en formatos internos y normas entre la Organización Mundial de la salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la Agricultura (ONU) y la Organización Mundial de Sanidad Animal, por ser fácil de pronunciar y el nombre guarde relación a la enfermedad.

El 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud considero al COVID – 19 como Pandemia y observo a todos los gobiernos del planeta a enfrentar con seriedad este problema de salud y la primera meta era el aislamiento en muchos países del mundo. OPS (Salud O. P., 2020) La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia.

De acuerdo con Medical News Today (MedicalNewsToday & Karola, 2020) el Coronavirus agrupa una familia enorme de virus; el menos grave causa un resfriado común. hay otros que ocasionan enfermedades graves como el SARS (síndrome respiratorio agudo grave) del año 2002 y el MERS (síndrome respiratorio del Oriente Medio de 2012. El Covid-19 se transmite el momento que una persona se encuentra infectada y emite gotitas y partículas respiratorias muy pequeñas que contienen el virus. No todos los coronavirus se transmiten de persona a otra persona. El MERS su transmisión primaria fue de Camello a Humano y el contagio entre personas fue muy bajo; por lo que se pensó al comienzo de la pandemia que el contagio del coronavirus Covid 19 de persona a persona también debía ser baja.

Indica la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC), (Medicina & Grishaw, 2020), el 05 de octubre de 2020 a nivel mundial existían 35'319.139 casos con un total de defunciones de 1'038.855 en Estados Unidos a esa fecha se había registrado 7'436.207 contagios que en ese instante superaban a cualquier país del mundo con un total de fallecidos 209.938;

en segundo lugar era la India con 6'623.815 casos y 102.685 fallecimientos, en tercer lugar le seguía Brasil con 4'915.289 personas contagiadas y 146352 fallecidos; Rusia informaba que los contagios llegaban a 1'219.756 individuos con 21375 muertos. Luego la OMS y los CDC; procedieron a desarrollar en forma acelerada las pruebas de diagnóstico rápido para el COVID-19 e implementarlas, adicionalmente los CDC fabricaron las pruebas rRT-PCR de detección rápida.

Señala Matías (Primicias & Abad Merchán, 2020), el Covid-19 afecto a la Globalización ya que es un proceso de integración por que une mediante la interconexión y es una interdependencia en lo económico, político, tecnológico, social; donde las potencias mundiales como Estados Unidos, China, Rusia, Japón y la Unión Europea se han visto incapaces de dar una solución global a la pandemia; en donde el intercambio comercial mundial que es un pilar de la expansión de la Globalización que se ha visto intensamente afectado. La Pandemia ha provocado que los países revivan con las concepciones nacionalistas debilitando el intercambio mundial y fortaleciendo el consumo interno de cada país sobre todo de las potencias mundiales.

Se impondrán en el intercambio mundial los más fuertes antes los más débiles con precios y aranceles mayores a favor de las potencias mundiales hasta que se normalice nuevamente.

La Globalización está afectada por la paralización de las grandes cadenas mundiales de suministros y la disminución de la producción y consumo a nivel mundial y los más afectados en vías de desarrollo será el caribe y América Latina porque sus ingresos se priorizan en la venta de las materias primas y para enfrentar a estos problemas se tendrá que esperar que se priorice la integración y cooperación mundial por la crisis que afecta actualmente, si anteriormente los países eran fortalecidos por encontrarse inmerso en las cadenas de valor hoy esto es una debilidad por lo que tendrán que tomar decisiones inmediatas para replantear sus estrategias. (Castillo & Casaburi, 2020)

Los países que nos encontramos como proveedores de insumos y que también importamos insumos intermedios sobre todo de China que es el principal importador y exportador a nivel mundial; tendremos que fortalecer el comercio con países más cercanos, sobre todo integrarnos más en América Latina, para aumentar nuestro comercio y ser menos dependientes de los países más ricos.

Con las medidas de aislamiento, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en casa y laborar a distancia; si las funciones de los empleados o trabajadores lo hubieran ameritado. Muchas organizaciones ya conocían el Teletrabajo y muchísimas otras no; por lo que experimentaron el teletrabajo masivo. La pandemia ha precipitado la adopción del teletrabajo permitiendo a los trabajadores tener un horario más flexible y trabajar fuera de las instalaciones físicas del empleador, así como el aislamiento y la pérdida de contacto con sus colegas o compañeros de trabajo.

En referencia a la parte financiera mundial la pandemia es una incertidumbre por que se encuentra ligada al desarrollo del COVID-19 y a qué medidas son adoptadas por los países; según La Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y El Banco Mundial informan que viene una disminución entre el 5 y 8 por ciento, la mayor recesión después de la segunda guerra mundial por lo que se debe tomar decisiones urgentes para que los efectos socio-económicos sean menores si no se toma decisiones. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) recomienda implementar 4 acciones: Primero estimular la Economía y el Empleo; segundo apoyar a los empresas y sus ingresos, proteger a los trabajadores en sus lugares de trabajo y en cuarto lugar recurrir al diálogo social. (Moverse.orgанизación, 2020)

Con estas resoluciones y medidas se protegerán tanto a empresas, trabajadores, la economía, y el reforzamiento de la Seguridad de Salud en el trabajo porque se extenderá a la parte social que debe ser una prioridad de todos los gobiernos del mundo.

Con esta pandemia se dieron problemas mundiales como las dificultades de las restricciones de traslados nacionales y dentro de estas las consecuencias en el transporte en las ciudades de América Latina y el Caribe por su alta concentración de las personas en un 80%; así mismo, impedimentos de traslados a nivel internacional de las personas entre países y de un continente a otro (Moviliblog & Roa, 2020) (párr.1)

Afirma las Naciones Unidas que las restricciones de traslado, especialmente en América Latina y el Caribe es una de las principales afectaciones por las restricciones, aislamiento y disminución de aforo; traerían consecuencias en el sector del turismo a nivel mundial por que daba empleo al 10% del total de las personas en el mundo y a su cadena de valor, disminuyendo drásticamente en un 44% el turismo internacional con

una pérdida valorada en \$ 320.000 millones de dólares en exportaciones de turismo; ingresos que sirven a los gobiernos para sus presupuestos y poder cumplir sus políticas de cumplimiento, poniendo en peligro más de 100 millones de puestos de trabajo y en apuros a las economías más desarrolladas y en aprietos a los países en vías de desarrollo creando mayores desigualdades y pobreza (UNIDAS, Las exportaciones generadas por el turismo, 2020)

Se debería aprovechar la crisis para realizar mejoras y crear nuevas rutas de turismo captando la mano de obra desocupada que se encuentra en cada región; son los mejores individuos para trabajar en su sector; porque conocen su territorio, su cultura y la gastronomía, previa capacitación por parte de las operadoras o del Ministerio de Turismo creando una política de desarrollo en cada sector, pueblo, comunidad, sector que es uno de los sectores que más empleos da a la economía.

1.2. Origen de la pandemia COVID 19

Expertos informan que la cepa que origino el coronavirus se inició en la ciudad de Wuhan en la provincia China de Hubei. El nuevo coronavirus se diseminó por todos los continentes del mundo; la Organización Mundial de la Salud (OMS); el 11 de marzo de 2020 declaró al nuevo coronavirus como una Pandemia; eso provocó que existan varias fuentes de información y que se renuevan cada día. El Origen del Coronavirus que infecta al ser humano se registró recientemente y han sido 4 saltos zoonóticos de coronavirus a humanos y que estos han dado como resultado epidemias. El primer Coronavirus CoV-OC43 afectó a nueve 9 especies incluyendo al individuo y esto ocurrió hace 120 años y se especula que fue de bovinos al hombre. (Santos Sánchez & Salas Copronado, 2020)

El origen del Coronavirus comenzó a principios del mes de diciembre y fue diagnosticado en la ciudad de Wuhan y no necesariamente donde se detecta la Pandemia es donde inicia. Los contagios se han dado por lo general de animal a Humano. Y frecuentemente se repite las pandemias no será la última, los

gobiernos a nivel mundial deben destinar recursos estar preparados y mejorar el sistema de salud para futuras pandemias.

El CoV-OC43 y HCov-229E se aislaron y se identificaron por los años 1966 y 1967. Es decir que por 40 años se pensó que eran los únicos coronavirus que contagiaron a las personas. El segundo contagio fue a principios de siglo XXI abarco al coronavirus de la familia B, que originó el SARS-COV humano en el 2003 que involucró otra vez a los murciélagos, civetas de palmeras que es un alimento muy cotizado en China. Con el virus saltando de las Civetas de almera a humanos, esta epidemia se inició en Guandong China. La tercera epidemia fue del linaje C-Coronavirus que se dio como resultado a través de la transmisión de dos murciélagos originarios de Hong Kong dando resultado el síndrome respiratorio de Oriente Medio. (Santos Sánchez & Salas Copronado, 2020)

La cuarta epidemia que es igual un evento zoonótico que corresponde al SARS-COV-2 que de acuerdo a los informes científicos explican que puede darse por 2 maneras: 1) Selección natural en un animal hospedero antes de una transferencia zoonótico al Humano. 2) Selección natural en Humanos, después de la transferencia zoonótica. Los Coronavirus logran mutarse, realizar inserciones y que esto puede ser de un proceso evolutivo natural; también puede ser que haya sido un salto zootómico a los humanos a través de la adaptación. (Santos Sánchez & Salas Copronado, 2020)

1.3. Afectaciones a la salud humana

El Covid-19 se transmite a través de inhalación respiratorio y se esparce de una persona a otra; también se puede contagiar al tocar objetos y superficies contaminadas y llevarse las manos a la cara, nariz y ojos; las afectaciones a la salud Humana del COVID-19 comienza con la incubación y sus síntomas inician de 2 a 14 días tras el contagio del Coronavirus. (MedicalNewsToday & Karola, 2020)

La falta de aseo personal que debe realizar toda persona al llegar a su destino cómo lavare las manos con frecuencia, el distanciamiento y el uso de la mascarilla es decir una buena higiene en las vías respiratorias se traduce en contagio de una persona a otra; por eso es importante que se aplique las normas de bioseguridad del COVID-19, destaca Access Medicina (Medicina & Grishaw, 2020). La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que los síntomas más graves serían al comienzo de la enfermedad, fiebre constante o entrecortada (97-98%), tos seca (46-82%); fatiga (11-52%), falta de aliento (3-31%); otros síntomas podrían ser: dolor de cabeza, tos con flema, dolor de garganta, náuseas, diarrea, conjuntivitis, pérdida del gusto y el olfato. Las señales más graves del Coronavirus COVID-19 son los siguientes: dolor o presión en el pecho, incapacidad para hablar o moverse, sensación de falta de aire o dificultad de respirar. Los Centros de Prevención y Control de Enfermedades (CDC) informan que al momento de ingresar al hospital tuvieron fiebre el 44% de los pacientes y el 89% de las personas presento fiebre.

Según *Frontiers in Public Health* (Joseph Larsen, 2020) Los 2 primeros síntomas de COVID-19, SARS y MERS son fiebre y tos no obstante el tracto superior (vómitos y náuseas) y se ve afectado antes que el tracto inferior (diarrea) en COVID-19 antes que SARS Y MEARS En relación al nuevo Coronavirus el 80% de los contagios producen enfermedad leve o asintomática, los contagios con enfermedad grave son el 15% y los que tienen enfermedad grave son el 5% que requieren atención con ventilación o atención en Unidades de Cuidados Intensivos (UCI).

Menciona Neidhofer (Caribe P. A., 2020) el PNUD para América Latina y el caribe las afectaciones de la Pandemia COVID-19 perjudica seriamente a los ingresos, la educación y la las familias por la adopción de medidas que los gobiernos han tomado para contener la Pandemia; la primera afectación es la pérdida educativa en 189 países con el cierre de las escuelas afectando alrededor de mil quinientos millones de estudiantes a nivel mundial, hubo disminución de horas de estudio empobreciendo su desempeño académico; la capacidad de las escuelas de poseer herramientas tecnológicas para facilitar la educación desde los hogares y la disminución de recursos de los gobiernos en educación así como la falta de acceso a internet y red, computadoras en zonas rurales.

Las políticas que diseñen los gobiernos para mitigar la Pandemia serán concluyentes para disminuir el impacto que genere al largo plazo en la sociedad en lo que se refiere a la salud, educación y la disminución de ingresos en los hogares.

Según la revista Habanera de Ciencias Médicas (Médicas, 2020) en referencia a la afectación de la salud humana del COVID-19, informa que produce una infección respiratoria ; para evitar el contagio los Gobiernos impulsaron medidas para disminuir el contagio que son: el aislamiento, la cuarentena y el distanciamiento social que ha afectado la salud mental; se esperan consecuencias previsibles como tensiones y angustias incrementándose los trastornos psíquicos ; la tercera parte a la mitad de la población podrá sufrir alguna manifestación psicopatológica, los sentimientos que mayor frecuencia tienen las personas son Ansiedad, Preocupación o Miedo en la relación con su estado de salud.

La pandemia ha afectado la salud humana a través del hambre sobre todo en América Latina en las comunidades y sectores más empobrecidos se podría tener un retroceso de 15 años en solo unos meses de pandemia según la Secretaria Ejecutiva de la CEPAL; al no poder recibir a diario los 3 alimentos. (nuevoscaminos, 2020)

El Gobierno Ecuatoriano debe crear un plan para entregar alimentos, a las personas que se han quedado sin trabajo y no han podido satisfacer las necesidades suyas y de sus familias, a las personas adultas mayores, a niños que se encuentran en estado crónico de desnutrición, pueblos y comunidades pobres de la Sierra, Costa y Amazonía hasta que se reactive la economía y pueden obtener un trabajo o un ingreso fijo.

Describe Psico Escucha PUCE que la OMS menciona que la mayoría de sistemas de Salud en América Latina tuvo problemas para enfrentar la pandemia por la falta de soluciones y muestras científicas, falta de recursos económicos que acentuaron las desigualdades sociales e individuales. La Pandemia no solamente es hospitalaria, sino que afecta “al temor, la incertidumbre, la crisis económica, laboral y la crisis de relaciones humanas “; en el Plan Nacional de Salud Mental

2020-2025 las principales causas de fallecimiento eran las enfermedades mentales: accidentes de tránsito, el exceso del alcohol, drogas, violencia intrafamiliar y que los problemas psicosociales son las que producen crisis, disfunciones familiares con graves alteraciones. (FLACSO, Salud mental, virtualidad y pandemia. Experiencias de Psico Escucha PUCE, 2020)

Los conflictos psicosociales del pueblo explotaron en la fase confinamiento y que son respuestas psíquicas a la angustia. Laurent enfatiza que el problema usual es el trauma; la “persona puede sufrir estrés postraumático por la pérdida de su trabajo” y estos síntomas son similares a los que sufrió un veterano de la primera guerra mundial en el sitio del combate. Dipola destaca que los problemas de especulación propios de las redes sociales constituyen nuevas vulnerabilidades psíquicas (FLACSO, Salud mental, virtualidad y pandemia. Experiencias de Psico Escucha PUCE, 2020).

Se puede determinar que la mayoría de los problemas psicosociales ya existían y que se agravaron con el confinamiento y el distanciamiento, Apoyar a la población principalmente de menos recursos y brindar consultas vía telefónica, virtual, como lo ha realizado Psico Escucha PUCE con el apoyo del Centro de Psicología Aplicada de la Facultad de Psicología de la PUCE.

Afirma UNICEF que el impacto en la salud mental de los adolescentes y jóvenes por el COVID-19 en América Latina y el Caribe ha sido significativo de acuerdo al estudio realizado a 8444 adolescentes y jóvenes de 13 a 29 años de edad realizada en el mes de septiembre y los resultados son los siguientes: 27% reporto ansiedad; y 15% depresión en los últimos 7 días; el 30% dice que la situación económica afectó a sus sentimientos; en cuanto a la percepción del futuro el 31% de los hombres se siente pesimista frente al 43% de las mujeres; 1 de cada 3 solicito ayuda a su círculo más cercano en relación a salud mental y física; 1 de cada 2 jóvenes siente menos motivación para realizar actividades que normalmente disfruta (UNICEF, 2020)

Lo que nos lleva a la conclusión que los padres, y personas adultas cercanos a la familia deberíamos ser más perceptivos de los síntomas que presentan los adolescentes y jóvenes para crear una cultura de comunicación creando confianza e

influenciar con actividades que mejoren su bienestar y que el estado debe implementar campañas para mejorar la salud mental.

Las medidas tomadas para disminuir el contagio del COVID-19 como el distanciamiento en los adolescentes es muy difícil ya que se les aparta de sus amistades, el no poder ir a bailes, graduaciones, visitar las universidades, tiempos esperados para realizar deportes o planificado a largo plazo hace que la salud mental se vea afectada.

Las consecuencias en el Ecuador por la pandemia fue uno de los países más afectados por los muertos que se encontraban abandonados en la vía pública para ser sepultados. Según el Observatorio Social del Ecuador entre 2014 y 2019 hubo 5300 suicidios es decir 3 al día; por cada 20 intentos uno se realiza. La provincia del Guayas fue la más afectada; solo en tiempo de Pandemia hubo 977 suicidios; también los grupos más vulnerables, así como los inmigrantes son los más afectados por falta de oportunidades de trabajo y no tener esperanza para el futuro desmejorando más su salud mental. Esta organización implemento un call center para ayuda psicológica con profesionales, sobre todo para el inmigrante donde el 90% de las llamadas fue de mujeres y el 62% tenían entre 31 y 40 años. (Acción, 2020)

Estos centros de ayuda que se implementó por vía telefónica, el Gobierno Ecuatoriano debería poner en práctica y realizar una campaña para su conocimiento con el fin de apoyar en época de crisis y pandemia, disminuir los riesgos en salud mental, con el fin de mejorar la convivencia familiar.

La pandemia ha causado y agudizado problemas psicológicos; las señales que un niño, adolescente y adulto está atravesando algún síntoma como miedo, estrés e incertidumbre pueden ser

“Cambios en el estado de ánimo en los niños que no son comunes como mayor irritabilidad, furia/irá. Conflictos frecuentes con su familia o amigos. Cambios en el comportamiento: alejarse de las relaciones personales: ejemplo poco interés en enviar mensajes a sus amigos o contactarse con ellos. Se le dificulta dormir o

permanecer dormido, o duerme a todas horas. Cambios de peso o cambios en los hábitos alimentarios no tener hambre o comer Pérdida de interés que disfrutaba antes. Problemas de memoria, de razonamiento y concentración. Menos interés en las tareas escolares y una decaída en el esfuerzo académico. Cambios en la higiene básica ya que la mayoría de jóvenes no se están arreglando de la misma forma durante su estadía prolongada en casa. Pensamientos sobre la muerte o el suicidio. Comportamientos imprudentes de consumo de alcohol y drogas” (healthychildren.org, 2021)

Para prevenir estas señales debe haber mayor comunicación en la familia y observar los comportamientos sobre todo de niños que todavía no pueden expresar sus sentimientos, realizar actividades deportivas permitidas o actividades físicas dentro de la casa o en el patio.

Manifiesta la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con la Pandemia muchas empresas han cerrado, disminuyeron las horas de trabajo, o tienen un futuro incierto, esto produce que exista una inestabilidad laboral causando complicaciones en la salud mental de los trabajadores, los contagios han ocasionado que el trabajador sea aislado o estigmatizado socialmente; la sobrecarga de horas de trabajo y la falta de recursos para poder atender a los enfermos; muchos trabajadores fallecieron lo que ha provocado que la salud mental de los empleados se vea alterada aumentando la ansiedad, la depresión y el estrés; repercutiendo en las actividades profesionales, reduciendo la atención, comprensión, y la toma decisiones. (SciELO, 2021)

La falta de recursos en los negocios repercute en la estabilidad de los trabajadores por lo que sería necesario que las empresas realicen cambios de estrategias para llegar en forma más eficiente al cliente obteniendo mayores recursos y contratar psicólogos para los colaboradores, empleados y sus familias.

Destaca La Organización Panamericana de la Salud (OPS) que es normal experimentar sentimientos de preocupación, miedo y estrés en la Pandemia COVID-19 por contraer el virus que se adiciona por los cambios efectuados por reducir y transmitir este virus tomando las medidas de distanciamiento, trabajo en

casa, el desempleo, reducción de horas, educación de los hijos en el hogar por todo esto es muy primordial tomar las medidas para que no afectan en gran medida a la salud mental y física (OPS, s.f.)

El Gobierno Nacional de turno debe implementar con el apoyo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) centros de atención de Salud Mental dentro del Plan Nacional de Salud apoyo Psicológico mediante Call Center para teléfono fijos y Móviles con llamadas gratuitas a nivel de la Amazonía, Sierra, Costa y Región Insular, también debería implementar en los barrios capacitaciones y apoyo de Psicólogos y Profesionales en el área de la salud mental para mejorar el Bienestar Mental de las personas que lo requieran.

Según OLACEFS de acuerdo a experiencias anteriores con virus de la misma familia como el SARS y el MERS, en las personas se puede creer que se tendrá un aumento en los inconvenientes de salud por el COVID-19 con los siguientes problemas como: Estrés y Ansiedad; Síntomas depresivos, Insomnio, Ira y Miedo, negación con el agravante de factores estresantes que pueden ser factores internos o externos desencadenando un desequilibrio en la salud mental de las personas causado por largos confinamientos y cuarentena como son. Información Inadecuada, tiempo extenso, Aburrimiento, pérdida económica. (OLACEFS, 2020)

Para evitar este incremento en problemas de salud se debe informarse a través de canales de información oficiales y que sea por lo general en la mañana a fin de evitar ir a dormir con informaciones negativas. Si es posible ayudar a personas que se encuentren atravesando alguna situación de inestabilidad o vulnerabilidad Lo que creará situaciones positivas mejorando nuestra actividad diaria.

Enfatiza el Instituto de Salud Global Barcelona por intermedio de sus autores Guillem Vich y Mónica Ubalde miembros de Planificación Urbana, Medio Ambiente y Salud que las medidas no terapéuticas para disminuir y nivelar la curva del porcentaje de infección del COVID-19 “el impacto de estas intervenciones en otros ámbitos de la salud aún no se ha determinado” sobre todo en la población más sensible o indefensa. La aplicación de las medidas para disminuir la Pandemia por el COVID-19 y el confinamiento en los domicilios esta

combinación pudo afectar a la realización de la actividad física y a la salud mental de los individuos. (Barcelona, 2020)

El Impacto de las medidas no terapéuticas en otros sectores de la salud todavía no se ha determinado principalmente en la población más vulnerable. Las medidas adoptadas por los gobiernos distanciamiento y confinamiento pudo influir para no realizar actividad física.

El Colegio de Oficial de Psicología de Madrid en su reporte Blog de Psicología; al ser humano se le denomina como “homo technicus” (Galván 2003) o “tecnosapien” por la evolución tecnológica, el interés y la comunicación en el desarrollo escalonado de la persona.” En 1981 IBM crea el modelo 5150 que se puede considerar el primer ordenador personal como herramienta de trabajo. Solamente 3 años después aparece una nueva terminología negativa asociada al uso de la tecnología: el concepto de tecnoestrés.” El psiquiatra Craig Brod, define al tecnoestrés como una enfermedad para la salud y una inestabilidad que está ligada a los bienes y las peticiones afines a la tecnología y las capacidades que tiene el individuo para afrontar. Este concepto tiene una limitación ya que se refiere solamente a los computadores sin integrar a la nueva tecnología como celulares, tablets, etc. (Madrid, 2020)

Al ser humano se le denomina tecnosapien por estar siempre incorporando la tecnología en el desarrollo del ser humano. Y el concepto de tecnoestrés es algo que perturba o daña a la persona por la falta de destrezas en manejar el computador frente a las demandas del mercado laboral o de la sociedad. Este concepto se dio en el inicio de la época de los ordenadores

En otro concepto al tecnoestrés es considerado negativo en las actitudes de la persona visto desde la parte psicológica “ afecta a las personas a nivel afectivo-emocional, cognitivo-mental, conductual-motor e incluso fisiológico-somático)y que está producido por la invasión en la vida diaria de ordenadores, Smartphone, e-mails “(afecta a las personas a nivel afectivo-emocional, cognitivo-mental, conductual-motor e incluso fisiológico-somático) y y que está producido por la

invasión en la vida diaria de ordenadores, smartphones, e-mails, tablets, etc. Amplía el alcance de la definición dada por Brod”. (Madrid, 2020)

Es decir, el tecnoestrés afecta a la parte psicológica, a la parte de las emociones, a los procesos mentales como la memoria, o el lenguaje, a la conducta y al cuerpo del ser humano y que esta se produce por el uso de computadores y pantallas.

Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda (2007) definen el tecnoestrés de un modo más amplio: “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de tecnología o con la amenaza de su uso en un futuro. Esta experiencia se relaciona con sentimientos de ansiedad, fatiga mental, escepticismo y creencias de ineficacia, pero también con un uso excesivo y compulsivo” (Madrid, 2020)

Es decir, el tecnoestrés es un estado psicológico negativo y se relaciona con el uso excesivo y compulsivo del uso de la tecnología con sentimientos de nerviosismo, inquietud, nerviosismo, preocupación temor o pánico; incredulidad con fatiga mental y física

El tecnoestrés se puede considerar ya una pandemia mundial, documentada en la literatura de todo el mundo. Las consecuencias son generalizadas y costosas repercutiendo en toda la economía mundial. Sólo en los Estados Unidos, el coste en las organizaciones por el estrés se calculó en más de 300 mil millones de dólares por año como resultado del absentismo, la pérdida de productividad, los accidentes en el lugar de trabajo y la rotación laboral. Se disponen de datos de ese mismo año en que el estrés es el culpable del 50% de los 550 millones de días de trabajo perdidos en los Estados Unidos debido al absentismo. (González-Fernández., 2020)

Actualmente el Tecnoestrés es considerado ya una pandemia mundial con consecuencias altas económicamente y en la salud; accidentes en el lugar de trabajo, reemplazo de trabajadores en los negocios y empresas, días perdidos a consecuencias del ausentismo con costos que superan los 300 mil millones en los Estados Unidos de Norteamérica

CAPITULO 2: IMPACTO DEL COVID 19 EN EL TRABAJO

2.1 El impacto del COVID-19 en el trabajo a nivel global

Describe Moverse, la Organización Internacional del Trabajo dice EL COVID-19 afecto desde diciembre de 2019 a nivel mundial; los países se han comprometido a enfrentar esta Pandemia; que cada día que pasa mueren miles de personas a nivel mundial siendo una amenaza a la salud pública. Las decisiones Gubernamentales que tomaron los Gobiernos para enfrentar la crisis; han restringido las actividades de bienes y servicios de empresas y negocios creando inseguridad e intranquilidad de millones de personas. La Pandemia ha dejado descubierto la vulnerabilidad de millones de personas y de miles de empresas, según datos de la Organización Mundial del Trabajo (OIT) los puestos de trabajo cerrados por el COVID-19 asciende a 305 millones de empleos por que ha disminuido en un 10,7% las horas trabajadas en el segundo trimestre del año 2020. (Moverse.organización, 2020)

Se ha dejado al descubierto la falta de una política de salud y de inversión en el mismo por parte de los Gobiernos a nivel mundial para mejorar la cobertura de atención a la mayor parte de los habitantes de los países y brindar un apoyo económico a las personas más vulnerables; sobre todo brindar apoyo a las personas que se han quedado sin trabajo para que puedan sustentar a sus familias hasta que los gobiernos reactiven las economías de cada país. Para los negocios, microempresas; y empresas poder acceder a préstamos inmediatos con tasas de interés muy bajas a fin de que no quiebren y mantengan su negocio, manteniendo los empleos.

Señala Moverse ((Moverse.organización, 2020) la OIT informa, esta enfermedad ha golpeado a los más marginados y sensibles y ha puesto a la luz las grandes desigualdades por que 6 de cada 10 trabajadores viven de la economía informal lo que se traduce en que 2000 millones de trabajadores y 1600 millones están en peligro de perder sus medios de subsistencia que pronto

va a suceder y que agrupa a las empresas comprometidas con la responsabilidad social y el Desarrollo Sostenible. Las mujeres han sido las más golpeadas por que representan el 70% de los sectores más afectados como servicios y ocupaciones que están en primer plano; así como menor acceso a la asistencia médica. También hay que referirse a la situación de las empleadas de servicio doméstico que son muy vulnerables.

Los cambios sociales y económicos que deben realizar todos los países del mundo para detener esta Pandemia son radicales y esto ha ocasionado conflictos sobre las políticas que deben existir en la parte laboral y sanitaria para evitar que en el futuro los problemas aumenten.

Sostiene Orgaz, (Orgaz, 2020) la BBC News Mundo menciona que según la Organización Internacional del Trabajo afirma que se perderán hasta mediados del segundo trimestre del año 2020 un número equivalente a 195 millones de trabajos. Esta crisis es más fuerte después de la segunda guerra mundial que terminó en 1945.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) describe que “los confinamientos totales o parciales afecta a casi 2700 millones de trabajadores, lo que representa alrededor del 81 por ciento de la población activa mundial” (UNIDAS, La ONU pide medidas para amortiguar el impacto del COVID-19 en el mercado laboral, 2020)

El Turismo fue uno de los sectores más afectados por la Pandemia ya que fue visible la reducción del flujo turístico en todo el mundo afectando de forma más dura a sitios turísticos de países en vías de desarrollo.

Las consecuencias de la Pandemia COVID-19 sobre América Latina según el BID en abril de 2020. “En México se perdieron alrededor de 346878 empleos formales en 24 días (del 18 de marzo al 06 de abril 2020). Para América Latina y el Caribe la Pandemia COVID-19 constituye una debilidad económica”; los sectores que más impacto fue en el Comercio, el Turismo, Hoteles, Restaurantes y el Transporte; la disminución de la demanda tendrá consecuencias importantes

en el sector manufacturero; por que las restricciones de distanciamiento y sanitarias interrumpen las cadenas de suministros a nivel mundial. (BID, 2020)

Los países que dependen de las cadenas de suministros tendrán que replantearse en la planificación, compra e implementar necesariamente normas ISO con el fin de alcanzar normas de calidad, excelencia y obtener mejoras y ventajas competitivas. Las Empresas deberán tener varias opciones de proveedores locales e internacionales o en otras regiones del mundo; sobre todo que se encuentren cercanos al país de origen, en el mismo continente para asegurar la capacidad y el inventario de materia prima respectivo; con la finalidad de que no se interrumpan las cadenas de valor en la fabricación de sus productos y no sean dependientes sobre todo de China que es el mayor exportador de suministros a nivel mundial y se encuentra muy lejos.

Manifiesta la Revista Interamericana de Psicología el impacto del teletrabajo en la productividad y bienestar de las personas debido al aislamiento y confinamiento por las medidas adoptadas por el COVID-19; según el estudio realizado a 459 personas los resultados fueron que el trabajar las largas jornadas se encuentra afectando la productividad, las habilidades de organización y la automotivación logrando que los trabajadores y las empresas o negocios se sientan jubilosos por el teletrabajo que realizan desde sus casas hasta que termine la emergencia sanitaria. (Psicología, 2020)

El teletrabajo ha sido un factor importante para disminuir los contagios; pero al mismo tiempo ha causado estrés y depresión por sus largas horas de trabajo, lo que se podría mejorar con actividades más específicas mejorando la organización y el tiempo de sus trabajadores las cuales deberían implementar para mejorar los rendimientos y por ende la salud mental de sus empleados.

Muchos países se encuentran actualmente en crisis económica y moran dentro de la pandemia. La contracción, trae disminución de ingresos, pérdida de empleos, pobreza; esto afectará al corto, mediano y largo plazo; la supresión de puestos de trabajo afecta a futuros ingresos y a la productividad, la carencia de capacitación y la falta de oportunidades para aumentar la formación del personal, provocó

que exista retroceso en los ingresos y se extienda por varios años (GLOBS, 2020)

La formación de empleados y trabajadores mejora las habilidades cognitivas y aumenta la productividad de la fuerza laboral; empleados y trabajadores capacitados enfrentan las crisis con mayor facilidad y rapidez por que se adaptan a las necesidades y a la la tecnología que imponen sus empresas.

Según el Gobierno Francés el desempleo mundial a causa de la Pandemia COVID-19 es más intenso en América Latina como consecuencia de las restricciones al Comercio y Turismo con el fin de frenar el contagio; deja desempleados a más de 41 millones de personas; según reporte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). 26 millones ya se encontraban desempleadas y por el COVID-19 y por la cuarentena deja 15 millones de personas sin empleo en los primeros meses, empeorada por la informalidad de las economías. A nivel mundial se perdieron 400 millones de empleos, El promedio de disminución de horas no laboradas por la pandemia a nivel mundial es del 14% y en América Latina es del 18,3% en el segundo trimestre de 2020; en Europa y Asia Central la disminución de horas trabajas fue del 13,9%. (Yuarany, 2020).

El desempleo mundial causado por la Pandemia COVID-19 tuvo consecuencias mayores en América Latina, ya que a inicios de la pandemia dejó sin empleo a más de 15 millones de personas y provocó que se incremente la informalidad en sus economías.

2.2. Impacto del COVID-19 a nivel continental

2.2.1. Asia

La caída del PIB en Asia es una de los impactos más notorios. Es así como el cierre de las previsiones del año 2020 se tuvo que reajustar para el cierre de dicho año.

Como se sabe, China es la segunda mayor economía global en el mundo por lo que ciertos organismos pronosticaron caídas notables en su PIB, lo cual se tornó en una situación de peligro y complejidad.

Ante la complejidad de la situación, la Asamblea Popular Nacional del «gigante asiático» decidió no establecer un objetivo específico de crecimiento económico para el año, por primera vez desde 1990. (González Saez & Hernández Hernández, 2021)

2.2.2. América

Al igual que en el resto del mundo, el impacto de la pandemia Covid 19 en el continente americano fue y continúa siendo catastrófico. Si bien es cierto que en esta región todos los países han aprendido a lidiar con este fenómeno a través de profundas y rápidas campañas de vacunación, las mutaciones del virus aún causan zozobras en todos los países. La caída sin precedentes de la actividad económica y del empleo ocasionó un marcado deterioro de indicadores de bienestar social como la pobreza y la desigualdad. (Arreaza , López, & Toledo, 2021).

En cuanto a la recuperación económica y por ende la recuperación del trabajo, se habla de recuperaciones parciales sin llegar en muchos casos a niveles de antes de la pandemia. France 24, manifiesta que: Rebote, no crecimiento. Pese a que muchos gobiernos intentaron vender la idea de que la recuperación ha sido abrumadora en la región, no se trata más que de un efecto rebote, que los economistas describen como un repunte de la actividad económica tras una caída abrupta, como la recuperación tras una recesión como la vivida en la pandemia de Covid-19. (France 24, 2022)

2.2.3. África

Ayuda en Acción, una fundación española, manifiesta que “ en los últimos días de abril de 2020 se produjo un aumento del 40% en las cifras totales de contagios. La OMS ha estimado que antes de fin de año podría llegarse a los **10 millones de personas infectadas**. Realmente, no existe claridad sobre el asunto de la **incidencia del coronavirus en África...**” (Fundación Ayuda en Acción, 2020)

Infosalus, una organización especializada en noticias de salud en el mundo, tiene una conclusión más alarmante: “El impacto del covid-19 en África se ha subestimado enormemente, advierten los investigadores en un estudio publicado en 'The BMJ'. Fuera de Sudáfrica, este es el primer estudio que proporciona datos de vigilancia sistemática que capturan el impacto del covid-19 en África.” (Infosalus, 2020)

De la información aportada por las dos organizaciones citadas en los dos párrafos precedentes se puede concluir que no hay claridad en los datos reales del impacto del Covid 19 en África.

2.2.4. Europa

El impacto de la COVID-19 ha sido diferente en cada país que integra la Unión Europea, por lo tanto, también el impacto económico en cada país ha variado. desigual entre los países que integran la Unión Europea, tanto en términos epidemiológicos como económicos. Países como Italia, Francia y Alemania han acusado un impacto mayor: fueron los primeros que sufrieron brotes de la enfermedad, esta realidad ha llevado a concluir que la Unión Europea debería desempeñar un papel fundamental a la hora de mitigar el impacto asimétrico de la pandemia Covid 19, ya que de no hacerlo, se podría profundizar las desigualdades entre los países de la Unión.

En ese sentido, la Comisión Europea presentó el Programa Next Generation EU para impulsar la salida de la crisis económica provocada por la COVID-19. Dentro de este programa, el mecanismo de Facilidad de Recuperación y Resiliencia (FRR) es el instrumento más cuantioso con 560.000 millones de euros en 4 años de un total de 750.000.

2.2.5. Australia

Australia ha tomado estrictas medidas para gestionar la pandemia Covid 19, tanto para el distanciamiento social como para impedir la llegada de extranjeros a su suelo. Los contagios reportados de COVID-19 en Australia hoy en día están

en su pico, se conoce que desde el comienzo de la pandemia se han registrado 612.106 contagios y 2289 muertes. (Graphics reuters, 2021)

La agencia EF publicó que Australia sufrirá los efectos económicos y demográficos de la pandemia Covid 19 por muchos años. "La economía australiana crecerá a un menor ritmo en los próximos cuarenta años" debido a los efectos adversos de la pandemia en comparación a un período similar anterior, según la proyección del Informe Intergeneracional 2021 del Ministerio del Tesoro. (Swissinfo.ch, 2021)

CAPITULO 3: IMPACTO DEL COVID-19 EN LA ECONOMÍA, LA EMPRESA Y EL EMPLEO EN EL ECUADOR

3.1. Impacto en la economía

La crisis económica provocada por la pandemia del COVID-19 ha llevado a uno de los mayores decrecimientos de la economía ecuatoriana en su historia, con una caída del PIB de entre un 7,3% y un 9,6%, según estimaciones del Banco Central del Ecuador. Entre los efectos más significativos que dejó la pandemia esta la pérdida de ingresos que tuvo el estado.

Por el lado de los ingresos, la contracción económica para el año 2020 viene asociada con una reducción de la recaudación tributaria, así como con un fuerte decrecimiento de los ingresos petroleros, debidos tanto a la caída de los precios de crudo ecuatoriano en el mercado internacional, como a la caída de la producción de petróleo frente a la suspensión de sistemas de transporte de crudo y derivados, y a la menor demanda externa. (Nieto & Vazquez, 2020)

El Covid-19 afectó a las microempresas, empresas grandes y pequeñas. La corrupción es otro elemento que ha afectado por la pandemia; especialmente en Guayaquil en el sector de la Salud por funcionarios públicos corruptos sobre todo y privados; el sector de la salud ha sido el más afectadas. El Ecuador perdió por confinamientos en 76 días; desde el 16 de marzo al 10 de septiembre de 2020 el valor de \$ 15.863 USD millones de dólares de los cuales le corresponde al sector productivo el 70%; en el comercio fue uno de los sectores más afectados, seguido de servicios y de la industria de manufactura. (Angel, 2020)

El COVID-19 afectó a la Demanda interna y externa por las medidas restrictivas para evitar el crecimiento de los contagios, el cierre de negocios, el despido masivo de empleados en el sector público y privado que llegarían a más de 500 mil personas, la falta de políticas de estado para mejorar la economía y crear nuevos empleos, la falta de inversión extranjera, ha repercutido para que las personas trabajen en forma informal sin aportar al seguro social y no exista la capacidad de ahorro , pilar fundamental para que crezca la economía.

La Pandemia afecto a todos los países que tomaron medidas para restringir los contagios por el COVID-19; medidas de confinamiento y distanciamiento; se quedaron muchas personas en sus hogares, lo que afecto a que exista una disminución en la producción en las empresas y sobre todo para las exportaciones. El resultado pérdidas por millones de dólares afectando drásticamente a nuestra economía.

3.2. Impacto en la empresa

Las decisiones del Gobierno del Ecuador al poner en estado de excepción; afectó económicamente a la ciudadanía en general y al sector empresarial; los pequeños negocios tuvieron que cerrar y las grandes empresas despidieron personal o disminuyeron los sueldos. El Ministerio de Finanzas, estima que las pérdidas alcanzarían los \$ 4.300 millones de los cuales \$ 1800 millones corresponden a la recaudación tributaria y los \$ 2500 millones es a los ingresos petroleros. La Cámara de Industrias analizo las pérdidas de más de 69000 empresas. (Angel, 2020)

Debido a la pandemia las empresas sufrieron una afectación a nivel nacional, adoptándose la modalidad de teletrabajo en la mayor parte de las empresas públicas y privadas con la finalidad de continuar produciendo.

Los sectores que en mayor proporción han podido laborar en esta modalidad son el de tecnologías de la información (TIC), educación y financiero. El porcentaje de empresas que funcionaron con todos sus empleados en teletrabajo en

Pichincha en el mes de marzo fue del 10% mientras que en abril fue del 6%, por otra parte, el porcentaje de empresas que no tuvieron a ninguno de sus empleados en teletrabajo en Pichincha en el mes de marzo fue del 53% y en abril del 55%. (Crespo, 2020)

3.3. Impacto en el empleo

De acuerdo a las evaluaciones que realizó el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS) y la Secretaría Técnica Planifica Ecuador a fin de presentar las evaluaciones en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (OEPS) se realizó 200 encuestas y 3 entrevistas a unidades de análisis entre el 03 y el 12 octubre de 2020 la información determinó que la Pandemia COVID-19 afectó a los pequeños productores de la ciudad y del sector rural que son los que generan empleo y recursos económicos a la economía. (Planificación, 2021)

Las evaluaciones que se hicieron a fin de establecerlas directrices es necesario que se ponga en práctica de manera inmediata para que no se quede solo en cuestionarios sino se ponga en práctica en beneficio de los pequeños productores de los sectores rurales y de la ciudad.

De acuerdo a datos del Ministerio de Trabajo 115.000 trabajadores fueron despedidos y 6000 de estos empleados lo hicieron sin liquidación. En el área petrolera el 07 de abril de 2020 se rompieron los Oleoductos del Ecuador: Oleoductos Trans Ecuatorianos (SOTE) y el Oleoductos de Crudos Pesados (OCP) por alrededor de un mes. (Angel, 2020)

La enfermedad del COVID-19 ha afectado directamente en la disminución y calidad del empleo; por que las empresas han reducido la contratación de empleos; paralización o contracción de la actividad comercial; deterioro de la producción en las organizaciones y disminución en las exportaciones, afectando a la economía de todo el país. (Angel, 2020)

Los Centros Comerciales donde se encuentran negocios pequeños y medianos; que dependen de las ventas diarias, es probable que tengan que despedir a sus empleados, tienen que implementar medidas para disminuir los contagios que se verá afectado en la capacidad de aforo hasta en un 50%; medidas que afectan a clientes, trabajadores y proveedores; la economía disminuyó a causa de la pandemia y la cuarentena del COVID-19 el Ecuador, las empresas optaron por el despido de empleados, reducción de salarios, disminución de horas de trabajo, muchos negocios entraron en liquidación de sus mercaderías (Angel, 2020)

CAPITULO 4: SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA

4.1. Impacto del COVID-19 en la satisfacción laboral global

El estudio realizado por Di Renzo (2020) que culminó en el mes de mayo de 2020 “concluyen que la situación de confinamiento y el propio contexto generado por el Covid-19 incrementan los estados depresivos, la hipocondría, el insomnio y la incertidumbre como nexos hacia la ansiedad en más del 57% de las personas encuestadas”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que “el comportamiento sedentario y los bajos niveles de actividad física pueden tener efectos negativos en la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas, mientras que la actividad física y las técnicas de relajación pueden ser herramientas valiosas para ayudar a mantener la calma y proteger su salud durante las cuarentenas” (2020).

La pandemia tuvo un impacto negativo en el aspecto mental y físico de las personas, al estar confinados no solo se evidenciaron problemas de depresión sino también problemas físicos debido a que se dejó de lado al deporte y la comida saludable.

El cierre de empresas y negocios ha obligado a adoptar nuevas formas de preparar el trabajo y actividades que se puedan realizar llevando a sus domicilios; utilizando los sistemas tecnológicos que se realiza con mayor velocidad. La satisfacción laboral se lo puede definir “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características”; según otra definición “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”; hasta el conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral); (De Los Heros Rondenil, Murillo López, & Solana Villanueva, 2020)

Tomando en cuentas los factores de satisfacción laboral que son el conjunto de sensaciones, emociones y sentimientos y que agrupa aspectos como “el salario, el clima organizacional, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, las

posibilidades de superación, el crecimiento laboral y la relación empleado-jefe”, es de esperarse que también la satisfacción laboral debió haber sufrido un declive causado entre otras cosas por el confinamiento y la necesidad de aprender nuevos programas y herramientas de trabajo virtual.

Afirma Bonilla, Plaza, Soacha y Riaño-Casallas con la Pandemia ha traído nuevas maneras de relacionarse laboralmente, organización del trabajo y ambientes de trabajo; esto ha concebido nuevos riesgos laborales, accidentes de trabajo y el inicio de enfermedades laborales que trae consecuencias en la percepción de la satisfacción laboral en el trabajador. En Perú se realizó un estudio en 511 trabajadores entre 2 Municipios de gestión local de la ciudad de Arequipa seleccionados aleatoriamente, Municipio 1 (311), Municipio 2 (200) trabajadores; de los cuales la muestra fue entre las edades de 20 a 59 años, el 67,1 % fueron hombres y las 32,1 mujeres; los que poseían nombramientos es el 31,5% y con contrato el 25,4%. La encuesta media la escala de satisfacción laboral SL-SPC (Bellido Rildo, 2021)

Agrega Bellido que en la encuesta se añadieron rasgos socio laborales como edad, sexo, condición laboral, lugar de trabajo, y datos del consentimiento informado. De los resultados obtenidos el 99.8% de los encuestados muestran en el nivel regular con tendencia a la insatisfacción frente al trabajo siendo los factores externos como el colaborar es el que más incurre en esta característica como resultado de las condiciones laborales de la Pandemia. Con Parcial Insatisfacción se encuentra el 51.3% y el 17.4% con Insatisfacción de los encuestados. (Bellido Rildo, 2021)

Podemos decir que existió una insatisfacción regular en el año 2020 en los lugares de trabajo del sector público por las medidas adoptadas para la prevención del COVID-19, el miedo al contagio que ha afectado a las relaciones familiares, la insatisfacción laboral por parte de las mujeres en lo que se refiere al sueldo y a los hombres en el desarrollo personal que afecto a ambos sexos, también afecto a los trabajadores con nombramiento o estables,; así como a los de contrato por la inestabilidad causada por el debacle económico causado por el COVID-19.

Según el observatorio ORH5 informa que Signa International Markets, realizó un estudio a 10.204 personas encuestadas de los países de Estados Unidos de

Norteamérica, Reino Unido, China, España, Emiratos árabes Unidos, Hong Kong, Singapur en dos partes en los meses de enero y abril de 2020, esta empresa “aseguradora de salud ha querido analizar el impacto global de la pandemia sobre el bienestar de la población”

El estudio informa que, en el caso de España, la satisfacción laboral de los empleados ha mejorado. Para el 80% de los españoles encuestados, la situación de teletrabajo motivada por el confinamiento ha permitido conseguir una mayor flexibilidad horaria.

Trabajar desde casa ha mejorado la vida laboral; pese a trabajar más horas de trabajo a nivel mundial. El 76% indica que la jornada de trabajo ha sido más flexible, en Tailandia se incrementó al 90%, el 80% en España y al 79% en los Emiratos Árabes Unidos (EAU). En alusión a las relaciones con los compañeros de trabajo informan que el 64% se encuentra de acuerdo en laborar desde su domicilio con la utilización de las TIC ha simplificado la comunicación con sus colegas; solo el 9% tiene una contestación negativa. La satisfacción más alta se ha dado en los países asiáticos que son mercados menos flexibles en contraposición con los mercados Europeos y de los Estados Unidos de Norteamérica; de los Emiratos Árabes Unidos es el 79%, en china el 73%, en Tailandia el 68% en Tailandia y el 65% en Singapur informaron que la comunicación con sus compañeros mejoraron en la crisis del COVID-19. (Bellido Rildo, 2021)

Lo que se puede observar que, a pesar de trabajar más horas de trabajo en los países europeos, asiáticos, árabes y de Estados Unidos existe una constante positiva en la satisfacción laboral en la comunicación y las relaciones laborales.

Las largas horas de trabajo se ha incrementado en la mayoría de países como: Hong Kong al 72%, Singapur 6% con un total del 78%; Tailandia incrementó al 75%; Reino Unido 7% llegando al 74%. En referencia a la Jornada de Trabajo el 79% de los encuestados informan que sienten que siempre se encuentran conectados. El 59% de los encuestados ha afirmado trabajar más tiempo y el 18% contestó lo contrario. Los resultados de los indicadores de bienestar por el confinamiento y la pandemia del Coronavirus COVID-19 se ha conservado estable con una” puntuación media del índice Global de Bienestar entre enero y abril, con un 62,5%. (Bellido Rildo, 2021)

Reino Unido, por su parte, ha sufrido la mayor caída del índice de bienestar social (-4.1 puntos), impulsada por la disminución en el número de personas que reconoce disfrutar lo suficiente de sus amigos (del 31% al 17%) y de tiempo para ellos mismos (del 43% al 34%), y también en aquellos que sienten que forman parte de un círculo de amistad, más allá del núcleo familiar (del 25% al 15%). En contraste, los porcentajes de bienestar social de los Emiratos Árabes Unidos, a pesar del confinamiento, se han incrementado significativamente en algunos indicadores. En particular, los datos correspondientes a los sujetos que manifiestan tener suficiente tiempo para sí mismos han aumentado del 40% al 50%, al igual que los que se sienten parte de un grupo (34% a 46%) (Bellido Rildo, 2021).

En Reino Unido hay un decrecimiento en el Bienestar Social por que manifiestan que tienen menos tiempo para ellos mismos y el no tener mucho tiempo para disfrutar de la compañía de sus amistades.

Afirma la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO, sede México, México y sus autores De Los Heros Rondenil, Martín Gabriel; Murillo López, Sandra C.; Solana Villanueva, Nélyda que las consecuencias por el distanciamiento del COVID-19 en la parte económica son destructoras y las medidas adoptadas para prevenir los contagio como el cierre de los negocios han causado nuevas maneras de organizar el trabajo empleando las TIC , llevando a laborar los empleados desde sus casas en las actividades que se puede realizarlo. En México de acuerdo a estimaciones de Dingel Neiman (2020) las actividades laborales que se realizan desde la casa son inferiores al 25%, mientras que en los Estado Unidos de Norteamérica llegan al 37%. (Caribe R. d., 2020)

En general, la pandemia del Coronavirus COVID-19 provocó disposiciones gubernamentales de confinamiento y distanciamiento, muchas actividades laborales de empresas y otras organizaciones fueran trasladadas a los hogares de sus empleados utilizando las tecnologías de la información.

Las actividades más comunes con la utilización de las TIC que se pueden realizar desde los hogares son los sectores de educación, financiero, administrativo, legal, en lo que respecta a la Satisfacción laboral las conclusiones son preliminares o se encuentran en

curso. Se tomó en consideración para este estudio el sector educativo de la salud en México, por ser uno de los mejores preparados por brindar los servicios a distancia. (De Los Heros Rondenil, Murillo López, & Solana Villanueva, 2020)

La satisfacción laboral va desde que “representa el grado en que un individuo le gusta su trabajo”; “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características; es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo” y el “conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia la actividad laboral”, entre otros. (De Los Heros Rondenil, Murillo López, & Solana Villanueva, 2020)

Definiendo la satisfacción laboral podríamos decir que “agrupa a un conjunto de actitudes y sentimientos del individuo hacia su trabajo, de manera global o por características específicas, diferenciando variables propias de la naturaleza de las tareas realizadas de aquellos vinculados al contexto laboral. (De Los Heros Rondenil, Murillo López, & Solana Villanueva, 2020) En ese sentido, la satisfacción laboral es multidimensional e incluye valoración de “condiciones como la estructura, el clima organizacional, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación, el crecimiento a nivel laboral y la relación empleado-jefe” (Orejuela, 2014, p. 338).

Afirma la revista de economía del caribe existe 4 categorías conceptuales de factores para relacionar con la satisfacción laboral y estas son: “autonomía, la socialización, las habilidades, las condiciones y medio ambiente del trabajo. La autonomía se refiere a la iniciativa de tomar decisiones por sí mismo y que es característica de motivación a trabajadores y empleados que cuentan con un alto nivel de disciplina y autoeficacia. Se conoce que la autonomía es una característica principal que promueve la satisfacción laboral. Las condiciones y medio ambiente del trabajo es un elemento en el estudio de la satisfacción laboral que agrega la ergonomía, la comodidad, el acondicionamiento en el trabajo, el tiempo, el trabajo, la organización y contenido del trabajo, las condiciones de trabajo y transferencias de tecnología. (De Los Heros Rondenil, Murillo López, & Solana Villanueva, 2020)

La autonomía es la capacidad de tomar decisiones propias del empleado; la misma que le produce satisfacción laboral.

Cuando las empresas o negocios tienen buenas condiciones en el trabajo se incrementa la productividad, así mismo cuando el empleado o trabajador adquiere conocimientos y habilidades que responden a la demanda de una actividad, siguiendo las políticas de la empresa, consigue la satisfacción de haber aprendido nuevas habilidades laborales y podría aumentar su sentimiento de pertenencia a la empresa u organización.

Las correlaciones entre Habilidades, Autonomía y Socialización con la Satisfacción Laboral global, medida objetivamente son positivas y altamente significativas, mientras que la variable latente que toma en cuenta aspectos del ámbito contextual (Condiciones de Trabajo) presenta baja correlación. Este último resultado, abre una serie de interrogantes sobre las condiciones del trabajo en tiempos de pandemia que nos lleva a reflexionar sobre el efecto que producen las variables latentes sobre las respuestas de los sujetos a los indicadores en presencia de fuentes de variación (disponibilidad de espacios y recursos tecnológicos (De Los Heros Rondenil, Murillo López, & Solana Villanueva, 2020)

La Satisfacción Laboral tiene una relación recíproca en forma positiva con las habilidades de autonomía y socialización, no sucede lo mismo con las condiciones de trabajo que presenta una baja relación recíproca.

La motivación laboral positiva y negativa influye directamente en la capacidad de influenciar en los empleados para el desempeño laboral, cuando la empresa o la organización se preocupan por entregar una motivación positiva el desempeño laboral se incrementa.

Las emociones que sienten los empleados tienen una relación directa con las variables que conforman la satisfacción laboral; debido que las emociones se encuentran estrechamente ligadas en las condiciones de trabajo (aspectos del trabajo con posibles consecuencias) y actividades laborales (toda actividad ejercida con remuneración)

La Satisfacción Laboral es el “resultado placentero y positivo del estado emocional de un trabajador, teniendo en cuenta el entorno o ambiente favorable en el que este interactúa proveniente de la labor que realiza” Andersen M (2007); en referencia al

término “emociones “ Denzin (2009) define “como una experiencia o estado corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona de manera positiva o negativa acorde a la situación determinada que se encuentre. (De la Cruz, 2020)

Para el presente estudio del supermercado Plaza-Vea – La Molina se realizó la encuesta a 57 trabajadores que trabajaron antes de la Pandemia COVID-19, La encuesta tiene una duración de 5 minutos por trabajador. La encuesta dio como resultado que el 91.4% empezaron a trabajar antes de la llegada del COVID-19 y la diferencia el 8.6% indico que entro a laborar después de la pandemia; del total de las personas que contestaron la encuesta fue 53 empleados, el 37.7% son mujeres y 62.3% hombres. El 26.4% de los trabajadores (hombres y mujeres) deben tomar 2 buses para llegar a su trabajo y el 73.6% toman un solo transporte para llegar a labora. En los dos casos los trabajadores están expuestos un alto grado de contagio. (De la Cruz, 2020)

4.2. Satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en pandemia COVID-19

La actividad laboral es una de las actividades que el ser humano llega a realizar la mayor parte de su vida. Se conoce que existe una relación entre el trabajador y su entorno, dicha relación hace que exista una satisfacción o insatisfacción de la actividad laboral que esté realizando.

La relación que existe entre el trabajador y su entorno desencadena en la necesidad de establecer condiciones del trabajo óptimas enfocadas a factores psicosociales, que ponen en riesgo la salud laboral, una de las enfermedades que ha surgido es el síndrome de Burnout.

Este suele presentarse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como: docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente. El origen exacto del síndrome de burnout no está determinado, sin embargo, las posibles causas se encuentran en los esfuerzos o sobrecargas del entorno laboral. (Escobar, 2016)

Ramírez (2019) hace mención que:

Se establece que el primer antecedente histórico del síndrome de Burnout se encuentra en el estudio realizado por Schwartz y Mill en 1953, quienes describían un sentimiento de baja moral y distanciamiento de los pacientes en enfermeras que trabajaban en un hospital psiquiátrico (Alarcón, Vaz y Guisado, 2002). Freudenberg en 1974 conceptualizó el Síndrome de Burnout como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicios como consecuencia del contacto diario con su trabajo (Ortega Ruiz y López Ríos, 2004).

En términos de salud mental, la pandemia de la COVID-19 presenta 2 grandes desafíos: el impacto psicológico del confinamiento de la población en general y el impacto en la salud mental de los profesionales de la salud. Los niveles de agotamiento emocional de enfermeras y médicos se han puesto de manifiesto en estudios en Francia, Italia y España. Entre los profesionales sanitarios españoles e italianos, los estudios señalan el agotamiento emocional y las crisis de ansiedad como los principales síntomas. En Brasil, a pesar de la falta de datos, el Consejo Federal de Enfermería (COFEN) señala que el agotamiento físico y mental son los principales síntomas de Burnout. El porcentaje de enfermeras con altos niveles de agotamiento fue significativamente alto durante la primera fase de pandemia de la COVID-19, en comparación con el período anterior a la pandemia. (Gomes & Gomes, 2020)

Si bien los síntomas relacionados con ansiedad, depresión y estrés se aprecian como normales ante la pandemia, éstos se deben tratar como un problema potencial.

Una revisión sistemática realizada recientemente pone de relieve que el nivel de deterioro de la salud mental de los profesionales sanitarios que han trabajado en la primera línea de la COVID-19 osciló entre medio y alto, destacando como síntomas principales: ansiedad, síntomas depresivos, preocupación e insomnio, además de un alto nivel de estrés². A pesar de las diferencias en el número de muertes/pacientes en los distintos países, el síndrome de Burnout debe ser una preocupación mundial, ya que la COVID-19 ha puesto gravemente en peligro los sistemas de salud y a los propios profesionales. Los hospitales de campaña actúan como un apoyo importante en la lucha contra la pandemia; sin embargo, es necesario contar con profesionales altamente

cualificados para poder actuar en situaciones extremas, como la COVID-19. Un estudio realizado en Rumania con 50 médicos residentes destacó que el 76% de la población evaluada tenía un alto nivel de agotamiento emocional, despersonalización y una baja tasa de logro personal. (Gomes & Gomes, 2020)

El deterioro de la salud mental en profesionales sanitarios en Brasil y el resto del mundo se prolifera por condiciones laborales desfavorables, sobrecarga de trabajo y la impotencia que se crea al no poder controlar el incremento de muertes y contagios mundialmente.

Los principales factores asociados con el síndrome de Burnout entre los profesionales sanitarios que trabajan en la primera línea en la lucha contra la COVID-19 probablemente están directamente relacionados con la organización, la estructura del trabajo y la capacidad de afrontamiento y gestión de los factores estresantes en el trabajo. Por lo tanto, el síndrome de Burnout es un problema real que puede manifestarse de muchas maneras y causar problemas de salud graves. (Gomes & Gomes, 2020)

La terapia psicológica ayudará al trabajador a desarrollar mecanismos eficaces para afrontar situaciones que le producen estrés. Finalmente, llevar un estilo de vida saludable, evitando el tabaco y el alcohol o dormir las horas suficientes, son sólo algunos de los consejos que pueden ayudar a combatir el síndrome de burnout. (Escobar, 2016)

4.3. Satisfacción laboral en el Ecuador en tiempos de pandemia

Las cifras de la pandemia en el Ecuador son dramáticas. Cientos de miles de personas están desempleadas o en la precariedad. Esa conclusión contrasta, sin embargo, con las cifras publicadas por el Ministerio de Trabajo. Según el Ministerio de Trabajo, en la pandemia periodo se han destruido 507.000 plazas de trabajo de acuerdo con las actas de finiquito inscritas por los empleadores, pero, al mismo tiempo, se han firmado 242.000 contratos de trabajo nuevos...y se contabiliza casi 43.000 contratos vigentes en

los que las empresas han optado por reducir la jornada de trabajo -y el sueldo proporcionalmente- al empleado.

La empresaria Caterina Costa, presidenta de la Cámara de Industrias de Guayaquil y del Comité Empresarial Ecuatoriano a nivel nacional, relaciona el deterioro laboral a un problema de flujo y liquidez que ha provocado el cierre de empresas.

4.4. Mejorar el clima laboral para cuidar la satisfacción laboral

Mantener un buen clima laboral en tiempos de pandemia se ha convertido en un reto para las empresas que operan en el país debido a la inestabilidad e incertidumbre que ha generado la crisis sanitaria. Hay que entender que, en tiempos de crisis, las personas suelen reaccionar diferente a un estado normal y por ende, sus emociones o productividad pueden verse afectadas. Es importante poder contener, apoyar y motivar a los colaboradores desde la distancia y así mantener unido al equipo, seguir fomentando la cultura organizacional y potenciar un buen clima laboral. Para promover un buen ambiente laboral, es necesario implementar estrategias que contagien de entusiasmo a los empleados y les brinden seguridad en momentos de incertidumbre.

4.5. Un caso ilustrador: Factores que afectan el ambiente de trabajo de los trabajadores de la salud en Santo Domingo de los Tsáchilas

Tomando en consideración lo anteriormente manifestado, este estudio tuvo como objetivo identificar los factores que afectan el ambiente de trabajo de los trabajadores de la salud en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, con el inicio de la pandemia de COVID-19, para lo cual se propusieron las siguientes hipótesis:

H1: El riesgo de contagio a la COVID-19 influyó en el clima laboral de los trabajadores de salud

H2: La jornada laboral en tiempos de la COVID-19 influyó en el clima laboral de los trabajadores de salud

H3: La carencia de recursos médicos en tiempos de la COVID-19 influyó en el clima laboral de los trabajadores de salud

H4: La estabilidad laboral en tiempo de la COVID-19 influyó en el clima laboral de los trabajadores de salud.

Revista Información Científica. Recuperado de: (RIC, 2021)

La muestra del estudio la conformaron 349 trabajadores de la salud de hospitales y clínicas públicas y privadas de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas en Ecuador. La investigación se realizó de junio a agosto del 2021. Para desarrollar un cuestionario que logre identificar los factores que afectan el entorno laboral de los trabajadores de la salud, se realizaron 25 preguntas: 5 preguntas para cada variable (Riesgo de contagio, Jornada laboral, Recursos médicos, Estabilidad y Clima laboral).

Después de recibir las respuestas se logró concluir que el riesgo al contagio es el factor principal que influyó en la presencia de inapropiados climas laborales dentro de las instituciones de salud de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. De igual manera, el estrés laboral con la presencia de la COVID-19, sobrellevó a los trabajadores a tener ansiedad y depresión, debido a que durante la pandemia las personas que sirvieron en primera línea en dichos centros de salud se contagiaron del virus y, por ende, contagiaron a sus familiares. Se puede evidenciar con claridad la presencia de inadecuados climas laborales, dando paso a que se presenten frustraciones y descontentos dentro de estos entornos laborales.

Revista Información Científica. Recuperado de: (RIC, 2021)

CAPITULO 5: IMPACTO DEL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

5.1. Impacto del teletrabajo a nivel global

La RAE define al teletrabajo como: Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas. El teletrabajo fue una medida obligatoria que se tomó durante el confinamiento a nivel mundial por el COVID-19.

El teletrabajo ha sido uno de los temas más destacados en el contexto del coronavirus, ya que muchas empresas han pedido a sus empleados que trabajen desde casa. En este debate hay tres aspectos fundamentales que recogen algunas de las ventajas y desventajas de teletrabajar: los horarios de trabajo, el equilibrio personal-profesional, y la productividad. (Ripani, 2020)

Si bien el teletrabajo ha sido beneficioso en ciertos aspectos se debe tener en cuenta que la pandemia no solo ha traído nuevas formas de trabajo, sino que ha traído varios inconvenientes consigo.

La pandemia de COVID-19 sigue extendiéndose por todo el mundo y su impacto en los mercados de trabajo es muy amplio y afecta a la mayoría de las personas en diversos grados. Para muchos trabajadores, la introducción de medidas de distanciamiento físico, los cierres y las restricciones conexas para aplanar la curva de infecciones han tenido consecuencias nefastas, entre ellas, licencias (obligatorias) de duración incierta, licencias sin sueldo, reducción de las horas de trabajo y los salarios, despidos y pérdida de puestos de trabajo, así como cierres de empresas. No obstante, para un segmento importante de la población activa, la pandemia ha provocado un aumento repentino en la carga de trabajo, así como cambios importantes en los arreglos y condiciones de trabajo, como el teletrabajo o el trabajo de corta duración. (El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica, 2020)

Se debe tener en consideración que el teletrabajo no solo afecta a los trabajadores, este afecta de igual manera a las personas que se encuentren supervisándolos ya que deben encontrar horarios y nuevas formas para continuar avanzando pese a la situación.

Los directivos no solo se enfrentan al desafío de que todo su equipo trabaje desde diferentes lugares, sino también a tener que ponerse de acuerdo con los trabajadores sobre horarios de trabajo individuales para poder cumplir con sus responsabilidades de cuidado. El personal directivo tiene un papel fundamental en el apoyo a los trabajadores y en la mitigación del impacto perjudicial del exceso de trabajo en su salud y bienestar. Estos objetivos pueden alcanzarse si se comunica de forma eficaz expectativas realistas, se establecen plazos alcanzables en los que se tenga en cuenta el contexto sumamente inusual en el que se desarrolla actualmente el teletrabajo y se asegure al mismo tiempo

la continuidad de las actividades y el nivel de rendimiento requerido. Por el contrario, las expectativas poco realistas y la presión adicional sobre trabajadores ya sobrecargados pueden llevar a que estos se desvinculen y aumentan el riesgo de síndrome de agotamiento profesional. (El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica, 2020)

Debido a estos inconvenientes las empresas no solo deberán tener en cuenta a los trabajadores sino también a los supervisores con el fin de que prevalezca un ambiente saludable.

5.1.1. Impacto del teletrabajo en Asia

El teletrabajo presenta un desafío singular para los ejecutivos, que están evaluando si el cambio impulsa la eficiencia o baja los ánimos, o ambas cosas. Se prepara el escenario para un nuevo choque entre los trabajadores y el capital. Las empresas no tuvieron más remedio que mandar a trabajar a casa a los empleados cuando las tasas de contagio de COVID-19 se dispararon en la primera fase del brote. Sólo en China, alrededor de 200 millones de personas comenzaron a teletrabajar al final de las festividades del Año Nuevo Lunar en febrero, según una estimación de la consultora McKinsey. (Sweeney, 2020)

5.1.2. Impacto del teletrabajo en América

El teletrabajo irrumpió en los mercados laborales de América Latina y el Caribe como una manera de enfrentar las consecuencias de la pandemia COVID-19, permitiendo la continuidad de actividades en algunos sectores en el contexto de una caída devastadora de la actividad económica, con pérdida de empleo, caída de los ingresos y cierre de empresas. Las estimaciones preliminares de la Organización Internacional del Trabajo indican que, en el peor momento de la crisis, en el segundo trimestre de 2020, unos 23 millones de personas teletrabajaron en la región. (Organización de las Naciones Unidas, 2021)

Se conoce que los que tuvieron la posibilidad de acceder al teletrabajo fueron las personas asalariadas, con alto nivel educativo y financiero; además mantenían un empleo estable como en puestos gerenciales, los que brindaban la posibilidad de acceder a dispositivos electrónicos.

Roxana Maurizio, especialista regional en economía laboral y autora del informe “Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe”, explicó:

“Los trabajadores informales, cuentapropistas, jóvenes, de menores calificaciones y de bajos ingresos laborales, quienes experimentaron las mayores pérdidas de empleo y de horas trabajadas, especialmente en la primera mitad de 2020”.

5.1.3. Impacto del teletrabajo en África

La Fundación Recover (2020), ha advertido de que los casos de coronavirus en África subsahariana "no dejan de aumentar", tras registrarse más de 245.000 positivos por coronavirus en la región, donde la mayoría de sus habitantes no pueden recurrir al teletrabajo para subsistir. En todo el continente, la pandemia provocada por el Covid-19 ha dejado más de 8.000 fallecidos y 300.000 casos.

"Los casos no dejan de aumentar. Probablemente haya que añadir unos cuantos más ya que sólo se confirman los casos que acuden al hospital y son testados al tener síntomas graves", ha señalado a Europa Press la directora de la fundación, Chus de la Fuente. El 70 por ciento de la población en África subsahariana, según ha explicado de la Fuente, desarrolla actividades económicas que "exigen salir de casa cada día y no permiten ni confinamiento, ni la adaptación al teletrabajo". (Europapress, 2020)

5.1.4. Impacto del teletrabajo en Europa

En España algunas empresas han optado por un modelo híbrido, como es el caso del banco BBVA o de la consultora KPMG, tal y como explican a Newtral.es. (Perez, 2021)

Antes de la crisis del COVID-19, el porcentaje de personas que teletrabajan habitualmente en Europa era del 15%. En cambio, según estimaciones de (Eurofound, 2020) cerca del 40% de los trabajadores comenzaron a teletrabajar a tiempo completo como resultado de la pandemia. Este mismo informe muestra que en julio de 2020 casi la mitad de los encuestados clasificados como «empleados» (48%) trabajó en casa al menos durante una parte del confinamiento. De estos, más de un tercio (34%) informó trabajar exclusivamente desde casa.

Una tendencia común, que se observa en todos los países, es que incrementa el porcentaje de empleados que trabajan desde casa conforme aumenta la edad. En el caso de España, antes de la pandemia, entre los 15 y 24 años, los que teletrabajan representan solo un 1,8% del total; entre los 25 y 54, la cifra sube al 7,7%; y entre los de 55 años o más se sitúa en el 8,4%, como indica el Instituto Nacional de Estadística en su informe el teletrabajo en España y la UE antes de la COVID-19. (Cifras INE, 2020)

5.1.5. Impacto del teletrabajo en Australia

Una encuesta sobre hábitos de consumo on-line y cambios de comportamiento desde el inicio de la crisis en Australia, realizada por la National Broadband Network, que recoge Channel News, refleja que casi cuatro de cada cinco personas que trabajan de forma remota han comprado uno o más dispositivos para apoyar sus actividades en línea durante este período. (Reid, 2020)

El 56% de los encuestados que desempeñan su actividad profesional desde casa han creado un espacio de oficina nuevo o adaptado, lo que explica la creciente demanda de productos de electrónica de consumo, y también de material de oficina, de los últimos meses. Más de dos tercios de los encuestados aseguraron que esperan trabajar desde su hogar una vez que la pandemia haya terminado, mientras que el 81% de los entrevistados indicó que el teletrabajo ha tenido un impacto positivo en sus opciones para conciliar su vida familiar y profesional. (Reid, 2020)

5.2. Impacto del teletrabajo en el Ecuador

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han convertido en una pieza fundamental durante la pandemia por COVID-19 en el Ecuador.

A tal punto, que el desarrollo y perfeccionamiento de destrezas relativas a su uso eficiente por parte de los trabajadores, ha pasado rápidamente a ser una exigencia en el mercado laboral. (Bellacao & Muñoz, 2020)

Desde antes de la pandemia, el Ministerio de Trabajo ha ido ajustando sus resoluciones, para tratar de adaptar esta nueva modalidad de trabajo en la gestión empresarial. Obviamente, con la emergencia sanitaria y el consecuente confinamiento, el teletrabajo se multiplicó y ahora casi medio millón de personas trabaja desde sus hogares. Conforme transcurre el tiempo y más empresas deciden si seguirán o no con esta modalidad, los impactos del teletrabajo se sienten en otros ámbitos que van desde afectaciones en la salud mental de quienes se quedan en casa, hasta en otros negocios e incluso en servicios como el transporte y en la cultura empresarial de las compañías. (Basantes, 2020)

Como consecuencia se ha evidenciado un incremento en el ‘coworking’, este término hace referencia a la reducción de costos operativos debido al distanciamiento social.

Sin embargo, el cierre de empresas así como el teletrabajo también están generando impactos en el mercado inmobiliario y cada vez son más las oficinas que se ofrecen en arrendamiento y/o en venta en las principales ciudades del país. Los corredores de bienes raíces advierten importantes pérdidas en este año y a eso se añade que los dueños tienen complicaciones porque deben seguir pagando alícuotas de seguridad, mantenimiento y limpieza, pese a tener espacios desocupados. (Basantes, 2020)

5.2.1. Impacto del teletrabajo en el sector educativo

El sistema educativo ecuatoriano suspendió repentinamente sus actividades presenciales para adoptar a causa de la emergencia sanitaria por la pandemia mundial por COVID-19 el teletrabajo como alternativa para dar continuidad a las labores

educativas, desde la perspectiva de la docencia esta decisión trajo consigo una alteración en la forma tradicional de desarrollar su trabajo. (Mendoza, 2021)

En ese sentido los docentes se encuentran en un cambio radical en el proceso de implementación de las prácticas de enseñanza y en las relaciones con los actores de la comunidad educativa, bajo una separación de los docentes y estudiantes en espacio y tiempo, situación que ha puesto al descubierto diversas carencias en el sistema educativo ecuatoriano para adaptarse a condiciones laborales totalmente distintas a las tradicionales. (Mendoza, 2021)

En el Ecuador la educación siempre se ha visto afectada por varios factores entre ellos encontramos el desinterés por parte de los alumnos, la falta de capacitaciones a los docentes y a que en las áreas rurales no existen instituciones educativas que brinden su servicio a la comunidad.

El trabajo remoto a causa de la pandemia por el COVID -19 ha generado una sobrecarga de trabajo la misma que podría ocasionar repercusiones en la salud de los docentes, así también los resultados obtenidos en este estudio, permitieron identificar como factores que inciden en este incremento de tiempo laboral a: la dificultad para adaptarse a nuevos ambientes de aprendizaje mediados por las TIC, la falta de formación para el uso de las tecnologías, el escaso acceso a recursos tecnológicos y conexión a internet, así también cabe destacar la influencia de aspectos de carácter generacional, pues a medida que aumenta el rango de edad de los profesores es más difícil trabajar con la utilización de tecnologías digitales. (Mendoza, 2021)

5.2.2. Impacto del teletrabajo en el sector público

La crisis llegó en un momento donde lo público ha sido objeto de una destrucción sistemática y la contratación pública menos que suficiente. (Estupiñan, 2018)

Tenesaca, Plaza y Cañarte (2021) hacen referencia a:

El COVID-19 ha generado modificaciones en las proyecciones contractuales, debido a su carácter de emergencia nacional. La LOSNCP en su artículo 2 señala

aquellas contrataciones que serán consideradas dentro de un régimen especial, en el cual únicamente el presidente de la República puede reglamentar sus procedimientos bajo criterios de selectividad. Este régimen especial de contrataciones contempla la contratación por emergencia como un procedimiento especial dentro del Régimen general. (Asamblea Nacional, 2018)

Hasta el 23 de enero de 2022 y desde este martes 4 de enero, el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) nacional resolvió que el sector público de la función Ejecutiva trabaje con un aforo del 50 %. (Medrana, 2022)

El presidente del COE nacional mencionó que:

Esa resolución no se aplica a servicios estratégicos como salud, educación o seguridad. Zapata estimó en unos 250.000 los trabajadores que volverían al teletrabajo. “Al aumentar la positividad, al aumentar obviamente el exceso de mortalidad, los contagios, y la capacidad hospitalaria, el COE tiene que estar reunido permanentemente y pedir y seguir verificando los informes que nos da el Ministerio de Salud Pública para determinar las medidas que deben continuar o las medidas que hasta el 23 (de enero) previo análisis se pueden retirar o fortalecer”

5.2.3. Impacto del teletrabajo en el sector privado

El teletrabajo en el Ecuador ya se había implementado antes de que exista la pandemia por COVID-19, el mismo estaba enfocado a maternidad u otros motivos por los que el empleado no pueda asistir a su lugar de trabajo.

En Ecuador se incorporó un nuevo concepto entre las modalidades laborales, que estaba condicionado a la declaratoria de emergencia sanitaria por coronavirus Covid-19, denominándolo teletrabajo emergente, cuya definición es la prestación de servicios no presencial en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones en las que habitualmente desarrollan sus actividades laborales, modificando únicamente el lugar en el que se efectúa el trabajo, sin afectar la condición esencial de la relación laboral, es decir, no constituye causal de terminación de la relación laboral. (Lara, 2020)

Para el 14 de febrero de 2020, el Ministerio de Trabajo reportaba 15.045 teletrabajadores tanto en el sector público como en el privado, en 20 meses se duplicó el número de teletrabajadores. (Lara, 2020)

El número de teletrabajadores seguía siendo escaso teniendo en consideración que el 29 febrero del 2020 se confirmó el primer caso de coronavirus en el territorio ecuatoriano.

Gran variedad de empresas pertenecientes al sector privado han venido implementando políticas que brinden cierta autonomía sus empleados en caso de formar parte del teletrabajo.

Existen empresas que han desarrollado hace años atrás políticas claras que permiten a los trabajadores desarrollar actividades desde cualquier lugar sin que exista un marco normativo o un documento legal en el que se determine en dónde se ejecutarán las mismas. Desde el punto de vista de la autora, estos ejemplos demuestran un nivel organizacional tan avanzado que evidencian el profesionalismo y la responsabilidad de todos los integrantes de una empresa, permitiendo que la misma tenga ese gran posicionamiento a nivel local. (Lara, 2020)

5.3. ¿Cómo Funciona el teletrabajo en el Ecuador?

De acuerdo al concepto del Ministerio de Trabajo indica que son servicios lícitos y personales con relación de dependencias de forma no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones donde labora.

En Ecuador existen 2 formas de ejecución para tele trabajar:

-Permanente. - Cuando el teletrabajo es fuera de las instalaciones del empleador, utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación; el tele trabajador/a podrá asistir a las instalaciones de la empresa o institución cuando sea requerido por el empleador.

-Parcial. - Cuando el teletrabajo es fuera de las instalaciones del empleador hasta un máximo de 24 horas semanales y el resto de días labora en las instalaciones de la empresa.

5.3.1. Normativa para el teletrabajo en Ecuador

El Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 DEL Ministerio de trabajo informa que:

”Que el numeral 2 del artículo 16 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal de las tecnologías de información y comunicación; Que el numeral 2 del artículo 17 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el estado fomentara la pluralidad y la diversidad de la comunicación, y al efecto facilitará el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada;

Que el artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado;

Que el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde ejercer las rectorías de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y las resoluciones administrativas que requieran su gestión.

Que el numeral 2 del artículo 276 de la Constitución de la República establece que el régimen de desarrollo, tiene entre sus objetivos el de construir un sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, basado en la distribución equitativa de los beneficios de desarrollo, de los medios de producción y en la generación del trabajo digno y estable.

Que el numeral 6 del artículo 277 de la Constitución de la República señala que, para la consecución del Buen Vivir, será deber del Estado, la promoción e impulso de la tecnología.

Que el numeral 6 del artículo 284 de la Constitución de la República establece que, es deber del estado impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respecto a las reformas laborales

Art. 7 Aplicación del teletrabajo. - Corresponde a la parte empleadora, realizar el análisis para la aplicación del teletrabajo, de acuerdo a las necesidades de ésta y al tipo de trabajo que se ejecute.

Art. 8 Condiciones de teletrabajo. - Las condiciones para el teletrabajo. - Las personas tele trabajadoras gozarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones de aquellos trabajadores/as que realizan labores en las instalaciones donde la parte empleadora ejecuta sus actividades.

Art. 9 Confidencialidad. - El tele trabajadora/a es responsable de la custodia y uso de la información, tanto la que ha sido entregada para la ejecución del trabajo, así como la generada.

Por el tele trabajador/da, misma que deberá ser utilizada exclusivamente para la ejecución del trabajo.

El empleador, es responsable de informar al tele trabajador/a sobre la protección y manejo de datos, así como el riesgo en la mala utilización de los mismos y la prohibición del uso del equipo o de las herramientas informáticas por terceros.

Art. 10 Equipos. - Todas las cuestiones relativas a los equipos de trabajo, a la responsabilidad y a los costos deberán ser definidos claramente en el contrato antes de iniciar el teletrabajo.

En caso que la empresa empleadora entregue los equipos necesarios para el teletrabajo, al finalizar el contrato el al tele trabajador/a estará obligado a restituir a la parte empleadora los equipos entregados para la ejecución del trabajo en buenas condiciones salvo el deterioro natural de los bienes.

La persona tele trabajador/a deberá cuidar los equipos y material facilitados por el empleador, utilizándolos exclusivamente en las actividades propias de su trabajo; no recogerá ni difundirá material ilícito vía internet; y los equipos será de uso exclusivo de la persona tele trabajadora.

Si el tele trabajador /a utilizare equipos de su propiedad y contratare servicios para la realización de su trabajo, la empresa podrá compensar al trabajador/a, por los costos asociados al uso de dichos recursos, esta compensación no se sumará a la masa salarial.

Art. 11 Jornadas de Trabajo. - En el marco de la legislación vigente, el tele trabajador/a gestionará la organización de su tiempo de trabajo.

No obstante, la Jornada de trabajo no podrá exceder de los límites establecidos en el código de trabajo. La carga laboral y criterio de resultados será equivalente y comparable al de las personas trabajadoras que se desempeñan en las instalaciones donde la parte empleadora realiza su actividad.

El horario de trabajo podrá ser pactado y modificado por las partes.

Art. 12 Horas suplementarias, extraordinarias y jornada nocturna. - La parte empleadora deberá contar con los organismos internos que le permitan llevar un adecuado control respecto del pago de horas suplementarias, extraordinarias, así como jornadas nocturnas, de acuerdo a lo señalado en el Código de Trabajo, mismas que para el teletrabajo procederán con autorización del empleador y estarán sujetas a verificación.

Art. 13.- Salud y Seguridad Ocupacional. - La parte empleadora es responsable de velar por la seguridad y salud ocupacional de las personas tele trabajadoras. Los lugares donde se realice el teletrabajo deben cumplir con las condiciones de higiene y seguridad dispuestas en la normativa vigente. El empleador deberá informar al tele trabajador/a de los reglamentos que sobre la materia disponga la empresa. El tele trabajador/a deberá acatar y aplicar correctamente estas políticas de seguridad, de tal manera que la prestación de servicios se realice de manera segura y sin peligros para la salud. (Ministerio de Trabajo del Ecuador)

5.4. ¿Qué tipo de cambios son usuales en el teletrabajo?

Podríamos decir que los cambios que son usuales en el teletrabajo son los siguientes:

- Es una actividad laboral que se realiza fuera del lugar de trabajo.
- Utilización de la Tecnología de la Información y Comunicación
- Aumento de las horas de trabajo, en parte porque el tiempo que tiene para desplazarse si fuera al trabajo presencial, ese tiempo es empleado en actividades laborales, realizan más horas extras por cumplir con las exigencias del trabajo.
- Diferentes condiciones de trabajo de manera presencial al Teletrabajo
- Mayor autonomía y organización de su trabajo
- Se comparte actividades familiares con las actividades de trabajo
- Menor privacidad por que comparte actividades en su hogar o casa.

- Los trabajadores tienen que familiarizarse con las herramientas tecnológicas nuevas o diferentes
- Trabajar por Objetivos
- Trabajo flexible
(OIT, 2020)

5.4.1. ¿Qué tipos de cambios conductuales en los trabajadores son observables cuando su trabajo lo realizan con el teletrabajo?

- Por las largas Jornadas de Teletrabajo ha causado estrés y depresión por un
- Sobreesfuerzo para cumplir un trabajo o adaptarse a una situación.
- Problemas de adaptación a nuevos equipos y sistemas de software.
- Problemas de Ansiedad por revisar a cada momento el correo electrónico.
- Problemas de Obsesión por incrementar las jornadas laborales y estar conectado al Internet.
- La formación de empleados y trabajadores mejora las habilidades cognitivas y aumenta los resultados de la fuerza laboral en productividad e ingresos.
(España C. G., 2002)

CAPITULO 6: ESTUDIO DE CASO: IMPACTO DEL TELETRABAJO EN EL AMBIENTE UNIVERSITARIO DE UNA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

- **El teletrabajo en la educación universitaria en el Ecuador en tiempos de pandemia**

El teletrabajo fue una medida que involucró la enseñanza virtual en todos los niveles educativos del país.

Hacer frente al efecto de la pandemia es particularmente complicado para las universidades, puesto que ellas sirven a la sociedad desde varias aristas. Son instituciones educativas con la misión de enseñanza y formación de individuos que depositan su aprendizaje en el entorno laboral; al mismo tiempo, la universidad tiene la responsabilidad, a través de sus docentes, de investigar los problemas de la sociedad y plantear soluciones que beneficie al desarrollo del país. (Pinasco, 2020)

Las universidades optaron por capacitar a su personal docente con base en la utilización de herramientas y recursos tecnológicos para continuar brindando sus servicios mediante la modalidad de teletrabajo, mismo que ha sido complejo su aplicación ya que existen carreras que necesitan ser dictadas presencialmente para un mejor aprendizaje debido a que es necesario una interacción entre estudiante/profesor, también se evidenció un aumento en la carga de trabajo, dificultades en el desarrollo de las actividades por poco conocimiento en medios y herramientas tecnológicas, problemas de conectividad por parte de los estudiantes. (Vera, 2020)

La aplicación del teletrabajo en los docentes universitarios de Guayaquil requiere por parte de las instituciones superiores brindar constantes capacitaciones, ya que al momento de su aplicación no se encontraban lo suficientemente preparados, por lo que esta modalidad muestra que deben existir programas en donde se fortalezca habilidades y competencias digitales para el proceso de enseñanza-aprendizaje. (Vera, 2020)

- **La educación virtual universitaria en tiempos de pandemia**

La educación virtual hace referencia al método de enseñanza en línea en el que se desarrolla la dinámica de enseñanza-aprendizaje virtualmente. Este tipo de educación se apoya en las TIC's debido a que se requieren herramientas y recursos digitales con el fin de generar ambientes educativos apropiados.

La presente investigación busca mostrar las voces de los actores educativos del nivel superior ante este ajuste de la modalidad presencial a la virtual. En otras palabras, analizar aspectos como el sentir, los obstáculos, los retos y las competencias a desarrollar tanto por estudiantes y docentes, como la parte administrativa de las IES. Precisamente, esto llevó a preguntar a los estudiantes: ¿Cómo te sientes con el ajuste de clases presenciales a virtuales debido a la contingencia sanitaria Covid-19? Las respuestas fueron variadas, desde confusión, difícil, cómodo, bien o mal; éstas se categorizaron en las respuestas más recurrentes. El sentimiento que predominó en este ajuste por parte de los estudiantes fue de malestar; por ejemplo, 18.57 % de éstos está inconforme y 17.14% estresado, mientras que bien y cómodo obtuvieron un porcentaje de 10% y 7.14% respectivamente. Los obstáculos más recurrentes para los estudiantes son: comunicación (25.71%), acceso a Internet (21.43%) y mala organización (14.29%). (Román, 2020)

En Perú, Lima, se realizó una investigación a doce universidades estatales y privadas con el fin de conocer el impacto que tuvo la pandemia por COVID-19 en la educación superior y su pronta reacción ante la nueva situación generada por causa de la emergencia sanitaria.

Evidentemente, la aldea global está atrapada en una pandemia mundial generadora de una serie de variables negativas en las sociedades del tercer mundo. En ese empuje, solo la buena interacción alcanzada en la sociedad civilizada y un Estado fuerte podrá resistir el aislamiento social que vulnera una serie de derechos. Asimismo, solo una educación democrática en todos los niveles podrá afrontar el futuro apocalíptico al cual se expone la humanidad. Ahora bien, el estudio concluye que el 55% de estudiantes cuentan con

acceso al internet y el 45% no. Por otro lado, un 38% de estudiantes de universidades de gestión pública consideran que sus docentes se encuentran en la fase regular, Mientras que el 71% de los estudiantes de universidades de gestión privada consideran que la capacidad de manejo de las TIC en sus docentes es buena, lo que pone en ventaja a los últimos con respecto a los estudiantes de provincias. (Huanca, Supo, Sucari, & Supo, 2020)

- **Rol del docente en la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia**

Briceño (2021) menciona:

El docente es el mediador principal en la sala de clases, siendo un factor de gran importancia en la formación, tanto académica, como de la autoestima del alumno; por ello, es fundamental reconocer cuales son las características que lo distinguen como un educador eficiente.

En Ecuador y sus regiones está mal posicionada la enseñanza, no solo en su infraestructura sino también en sus capacidades y uso de la tecnología, tanto en las aulas escolares, como en sus hogares, esto se refleja en los maestros quienes no estaban suficientemente preparados para trabajar utilizando las herramientas tecnológicas en el sistema educativo. La llegada de la pandemia mostró aspectos negativos, sobre todo en la educación; ya que la misma no tenía acceso al internet y equipamientos digitales. (Lopez & Avila, 2021)

De acuerdo con Villafuerte, Cevallos, y Vidal, (2020) los principales roles del docente en tiempos de Covid-1 relativos al proceso enseñanza aprendizaje serían: a) apoyar y contener sentimientos y emociones en situaciones estresantes; b) fomentar la resiliencia; c) facilitador académico; d) proactividad, e) mostrar empatía en sus interacciones; f) apoyo institucional, h) dinamizador de actividades. Por otra parte, los autores Acevedo, Arguello, Pineda y Urcios (2020) planten que el docente debe: a) crear, manejar y modelar en el aprendizaje, b) prestar atención a la dimensión afectiva, c) manejar la comunicación intercultural, d) evaluar las conductas y el aprendizaje, e) usa las

tecnologías de información y comunicación en la educación, f) participación e interacción. (Jara, Chavez, Villa , & Novillo, 2021)

- **Elección de una herramienta de investigación: la entrevista**

El origen de la entrevista como instrumento de investigación se remonta a la antigua Grecia, cuando el filósofo Sócrates desarrolló un método de enseñanza conocido como mayéutica. Este método de enseñanza, conocido hoy en día como socrático, es parte fundamental de los estudios de pedagogía y ciencias de la educación en todo el mundo. Otra referencia del origen de la entrevista se encuentra en el ámbito médico, con la figura de Hipócrates, quien la utilizó para establecer el diagnóstico clínico. (Rodríguez, 2012)

A mediados del siglo XIX y con el avance de la psicología como ciencia, ésta fue desarrollando métodos que la caracterizarían como tal. Con el trabajo del médico vienés Sigmund Freud surgió la entrevista psicológica en el entorno del método psicoanalítico, cuya intención era evidenciar y tratar algunas personas con afecciones que no parecían tener un origen físico. En 1893 Freud publicó su trabajo Sobre el mecanismo psíquico de los fenómenos histéricos; y usaría un método verbal para acceder al origen de ciertos síntomas, preguntando y conversando sobre aspectos de la vida sentimental del entrevistado, a la vez que estimulaba su expresión verbal y a veces corporal. Este hecho dio el nacimiento del psicoanálisis. (Rodríguez, 2012)

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. El principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan –como mínimo- dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. (Folgueiras, 2016)

Como todo instrumento metodológico, la entrevista tiene pasos, etapas o fases que deben seguirse para alcanzar el éxito en el cometido que se ha propuesto; en este caso seguimos la visión de Colín (2009), quien divide a las entrevistas en tres etapas o fases: inicio o rapport, desarrollo y cierre. En todo tipo de entrevista, de cualquier postura teórica o estilo, existen elementos que son comunes a todas y se conocen como elementos de la entrevista; a saber: entrevistador, entrevistado, mensaje, ruido y canal. (Rodríguez, 2012)

- **Objetivos de la entrevista**

Para el presente capítulo se ha tomado como objetivos de la entrevista aquellos que nos permita determinar el impacto que ha tenido el teletrabajo en la satisfacción de un grupo de docentes de una universidad del distrito Metropolitano de Quito. Los objetivos fueron los siguientes:

1. Determinar el impacto de pasar de ser un profesor universitario en educación presencial a ser un profesor universitario en educación virtual.
2. Establecer la facilidad o dificultad que tuvieron los docentes para aprender a gestionar plataformas virtuales como "Zoom" y otro tipo de programas.
3. Determinar la facilidad o dificultad que tuvieron los alumnos en el uso de nuevas plataformas digitales para su educación.
4. Determinar las dificultades que tuvieron los docentes en su cambio a educación virtual.
5. Determinar los principales logros que los profesores tuvieron en la educación virtual.
6. Listar aspectos negativos que tuvieron los profesores en su experiencia en la educación virtual.
7. Listar aspectos positivos que tuvieron los profesores en su docencia virtual
8. Establecer comparativamente que tipo de docencia universitaria satisface más al docente, si la presencial o la virtual.
9. Especificar el tipo de satisfacciones laborales que hace que el docente universitario prefiera el un tipo de educación por sobre el otro tipo.

10. Determinar recomendaciones que un grupo de docentes con la experiencia virtual o presencial pueden dar a docentes nuevos y que pronto deberán incorporarse a la educación presencial.

- **Diseño de las preguntas de la investigación**

La pregunta de investigación es el cuestionamiento central que un estudio se plantea responder. Reside en el corazón de la investigación sistemática y ayuda a definir con claridad el camino para el proceso de investigación. La pregunta de investigación es usualmente el primer paso de la metodología de investigación. Es el punto de interrogación primordial y determina el ritmo de trabajo a seguir. Esta pregunta usualmente aborda un problema o cuestión, que, a través del análisis de los datos y la interpretación, es respondida en la conclusión de la investigación. En la mayoría de los estudios la pregunta está escrita de manera que resalte los diversos aspectos de un estudio, incluyendo el problema que el estudio abarca, la población y las variables que serán estudiadas. (Questionpro, s.f.)

Las preguntas de investigación no se generan espontáneamente en el vacío de ideas y de experiencias. Difícilmente un investigador se despertará algún día con la mente llena de preguntas si no ha adquirido previamente un bagaje de conocimiento sobre el argumento de su interés. Es preciso que el investigador alimente su curiosidad sobre un tema para que pueda hacerse preguntas. Lo primero que se recomienda para este proceso es recopilar y estudiar la información disponible sobre el argumento seleccionado. (Cano, 2019)

Existen varios pasos para formular una pregunta de investigación:

Paso 1: Limitar la idea general a un tema que pueda investigarse, acotando dentro del área. Paso 2: Obtener contexto de este tema general. Es fundamental realizar lecturas preliminares, que enriquezcan el conocimiento previo del tema. En este proceso es vital preguntarse cuestiones como: ¿qué se ha hecho anteriormente, y más recientemente?, ¿cómo se realizaron estos estudios? ¿qué hipótesis se probaron? Paso 3: Refinar el tema, como si se usara una lente de mira aún más potente. En este paso del proceso entran en acción otros actores, colegas de equipo o de reconocido prestigio a los que consultar y con los que comentar impresiones. Paso 4: Recapitular, en el paso final, se debe analizar la lista de preguntas de investigación, ser crítico con el proceso realizado. Es esencial preguntarse: ¿puedo realmente encontrar y/o recopilar los datos necesarios para abordar

esta pregunta o problema? ¿será factible el método? ¿Es mi pregunta demasiado amplia o estrecha, o demasiado subjetiva u objetiva? (Escoda, 2020)

Aparte de la entrevista existen otras formas para recolectar información, una de ellas son las encuestas que son instrumentos de investigación que abarcan una serie de preguntas las cuales pueden tener respuestas abiertas o cerradas. Las preguntas que se encuentran en las encuestas tienen un orden definido y pueden ser enviadas de forma digital.

El motivo para utilizar una entrevista es que debido al COVID-19 los docentes, al igual que la mayor parte de profesionales, se han visto obligados a hacer uso del teletrabajo. Usar la entrevista como medio de investigación ayudará a mantener una conversación cara a cara con los entrevistados permitiendo el entendimiento de la pregunta o reformulación de la misma, de ser necesario. Puesto que las entrevistas tienen carácter subjetivo se apreciará la realidad de cada docente de la facultad.

La entrevista es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)

6..1. Diseño de las preguntas de la investigación en la entrevista

A la hora de redactar las preguntas concretas que haremos a los usuarios no debemos perder de vista el objetivo de la investigación. No se trata de hacer preguntas que sean “interesantes”, sino de obtener información que permita responder las preguntas de investigación. (Nacho Madrid, 2020)

La redacción de los enunciados es específica de cada proyecto, aunque hay una serie de preguntas que son bastante comunes y pueden adaptarse a cada caso: ¿Cuál es su historia en relación al producto, servicio u organización? ¿Cómo describiría un día típico en ese contexto? ¿Qué tareas hace con el producto o servicio? ¿Cuáles son los problemas que encuentra? Describa las tres cosas que más le gustan / que menos le

gustan sobre el producto o servicio. ¿Qué aplicaciones o herramientas usa para cumplir tus objetivos? ¿Cómo las usa? ¿Cuáles son los resultados de esas actividades? ¿Puede contar algunos ejemplos? ¿Cuáles son las tareas que necesita completar exitosamente para cumplir sus metas? ¿Qué influye en la forma en que realiza esas tareas o actividades? ¿Qué considera éxito en ese contexto? (Nacho Madrid, 2020)

6..2. Lista de preguntas a utilizarse en el presente estudio de caso

1. Hasta inicios del año 2020 la educación en la PUCE era presencial. La pandemia causada por el virus COVID 19 originado en China y posteriores regulaciones nacionales llevaron a realizar teletrabajo en las organizaciones. ¿En sus inicios, cómo lo tomó usted pasar de ser un profesor universitario en educación presencial y ser un profesor universitario dando educación virtual.
2. ¿Qué tan fácil o difícil fue pasar a aprender a gestionar plataformas como Zoom y todos los programas que tuvo que utilizar para sus clases virtuales?
3. ¿Qué tan fácil o difícil cree que fue para sus alumnos pasar a aprender a gestionar plataformas como Zoom y todos los programas que tuvieron que utilizar en sus clases virtuales?
4. ¿Cuáles fueron sus principales dificultades como profesor en educación virtual?
5. ¿Cuáles fueron sus principales logros como profesor en educación virtual?
6. ¿Qué aspectos considera aspectos negativos en su experiencia de profesor en educación virtual?
7. ¿Qué aspectos considera positivos en su experiencia de profesor en educación virtual?
8. ¿En cuanto a su satisfacción laboral, comparativamente, se siente más satisfecho realizando trabajos de educación virtual o prefiere realizar su tarea docente de manera presencial?
9. Por favor especifique las satisfacciones laborales ese tipo de trabajo docente que hace que prefiera al otro tipo de trabajo? (profesor virtual vs. profesor presencial)
10. ¿Qué recomendaciones daría usted a colegas que tienen poco tiempo de haberse incorporado a la educación universitaria en tareas de educación virtual y que muy pronto deberán incorporarse a la educación presencial?

- **Selección de preguntas y docentes entrevistados**

Para la selección y aplicación de las preguntas de la entrevista planificada se escogió a un grupo de docentes de la facultad de ciencias administrativas y contables de una prestigiosa universidad del Distrito Metropolitano de Quito. Se procedió a realizar las entrevistas y a continuación se presenta los resultados obtenidos.

- **Aplicación y tabulación de resultados**

Su aplicabilidad se ha visto implementada sobre todo en catástrofes económicas mundiales, Este sistema se aplicaba ya alrededor de los años 1970. Mayor uso en Estados Unidos y Europa donde actualmente es muy desarrollado. En América Latina por lo general no se conoce mucho el teletrabajo.

6..1. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta número 1:

Hasta inicios del año 2020 la educación en la PUCE era presencial. La pandemia causada por el virus COVID 19 originado en China y posteriores regulaciones nacionales llevaron a realizar teletrabajo en las organizaciones. ¿En sus inicios, cómo lo tomó usted pasar de ser un profesor universitario en educación presencial y ser un profesor universitario dando educación virtual.

Tabla 4: En sus inicios como tomó pasar de presencialidad a virtualidad

R. Soria	Al inicio fue complicado, no se manejaba la plataforma Zoom, además se tuvo que adaptar el material de clase para la virtualidad.
J. Arellano	Al inicio, fue bastante difícil, el manejo de la tecnología me costó mucho esfuerzo, ya que las herramientas de aprendizaje utilizadas en las clases presenciales son distintas a las utilizadas en el ambiente virtual.
J. Chicaiza	El inicio, lleno de incertidumbre, ya que no estábamos acostumbrados al manejo de la tecnología a esa escala y magnitud para dar clases a estudiantes universitarios.
J. Carrera	Como un reto que era obligatorio asumir ya que fue la única forma de efectuar las actividades. Luego se convirtió en un problema ya que el cambio de modalidad implicó muchos cambios de comportamiento tanto en el profesor como de los estudiantes. Fue una oportunidad para mejorar los contenidos de las aulas virtuales y desarrollar mejores habilidades digitales.
F. Moscoso	<p>Se podría interpretar la pregunta desde diferentes perspectivas.</p> <p>En primer lugar, lo asumí como un reto profesional ya debía alcanzar un determinado nivel de habilidad en el manejo en si de las diferentes herramientas tecnológicas, operativamente, conocer sus funciones, limitaciones, y ventajas.</p> <p>En segundo lugar, el reto fue conocer como esas herramientas podían ser de utilidad para manejar le proceso de enseñanza</p> <p>En tercer lugar, el reto fue lograr que los estudiantes hallaran el sentido de las nuevas actividades y estilo para lograr os mejores resultados académicos.</p>
M. Beltrán	No me generó mucha incertidumbre, porque ya manejaba con anterioridad el aula virtual y las evaluaciones por Moodle, con lo cual lo único que desconocía era el manejo de zoom.

En la primera pregunta, la mayoría de respuestas de los entrevistados coincidieron, mostrando que existió dificultad al inicio de la aplicación de herramientas virtuales en la educación universitaria. Requirió mucho esfuerzo aprender a manejar plataformas virtuales como Zoom y el cambiar el método de enseñanza presencial a virtual. Sin embargo, fue un incentivo para mejorar el contenido de los materiales virtuales para el beneficio y aprendizaje de los estudiantes.

Adicionalmente, un entrevistado manifestó que no le generó incertidumbre el manejo de la virtualidad ya que tenía conocimientos previos en este tipo de educación.

6..2. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 2:

¿Qué tan fácil o difícil fue pasar a aprender a gestionar plataformas como Zoom y todos los programas que tuvo que utilizar para sus clases virtuales?

Tabla 5: Dificultad para gestionar plataformas virtuales

R. Soria	Fue difícil durante las primeras clases, pero a partir de la segunda semana ya fue más manejable manejar la plataforma Zoom, el resto de herramientas a utilizar en clase si tomó más tiempo.
J. Arellano	Bastante difícil, el aprender a manejar las plataformas requirió mucho esfuerzo.
J. Chicaiza	En un inicio muy complicado ya que ni los mismos creadores de las plataformas (Zoom) esperaban la aceptación que tuvieron, sumado a los cambios emergentes (seguridades) que tuvieron que hacer para que se pueda dictar clases de manera fiable y confiable.
J. Carrera	En realidad, no fue muy difícil al inicio ya que en mi caso personal contaba con una certificación de docencia en ambientes virtuales y por mi especialización, marketing, varias plataformas que se utilizan para trabajo colaborativo tenía conocimientos básicos.
F. Moscoso	Tuvimos muchísimas horas de capacitación, pienso que al principio tenía la dificultad propia de empezar a manejar una nueva herramienta, pero en dos semanas máximo estaba dominado en un 90 % lo necesario para dar operatividad al nuevo proceso. Sin embargo, las clases vía zoom se ejecutaron desde el primer día de la emergencia. Digamos que fue fácil.
M. Beltrán	No fue muy complicado. Me he concentrado en pocas herramientas y con esas he gestionado mis clases.

La mitad de los docentes universitarios entrevistados mostraron dificultades al principio de la gestión de los recursos virtuales, mencionando que requirió mucha dedicación aprender a manejar estas nuevas herramientas. Además, algunas plataformas tuvieron que implementar cambios en sus sistemas de seguridad debido a la repentina gran acogida del público mundial. Sin embargo, gracias a muchas horas de capacitación, para la segunda semana desde el inicio de clases virtuales ya se logró manejar con facilidad plataformas como Zoom.

Por otro lado, el porcentaje restante de los entrevistados manifestaron que no tuvieron dificultad en el manejo de las plataformas virtuales debido a que contaban con certificaciones para el manejo de recursos virtuales o se concentraron en dominar una plataforma en específico para dar sus clases.

6..3. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 3

¿Qué tan fácil o difícil cree que fue para sus alumnos pasar a aprender a gestionar plataformas como Zoom y todos los programas que tuvieron que utilizar en sus clases virtuales?

Tabla 6: Dificultad de estudiantes para gestionar plataformas virtuales

R. Soria	Para los estudiantes creo que fue más fácil que para los docentes.
J. Arellano	Los estudiantes no fueron difíciles ya que ellos manejan muy bien la tecnología.
J. Chicaiza	Considero que para los alumnos el impacto no fue difícil ya que el manejo de la plataforma Moodle ya lo había estado realizando en la presentación de trabajos y pruebas, además que su manejo no era tan requerido como el de un docente.
J. Carrera	Desde mi punto de vista para los alumnos fue muy difícil ya que no solamente se trata de tener habilidad en el uso de las herramientas, se trata también de contar con todos los recursos, por ejemplo, tener varios computadores y internet disponibles y sobre todo tener hábitos de estudio y un enfoque de aprendizaje diferente, el que no lo habían desarrollado hasta ese momento.
F. Moscoso	La respuesta es similar a la pregunta anterior, pienso que fue fácil para ellos desde el punto de vista de habilidad necesaria para manejarlas, y pudo ser difícil desde la perspectiva de adaptarse al nuevo entorno, distanciados de sus compañeros.
M. Beltrán	Para los alumnos no es nada difícil, les resulta intuitivo porque son nativos tecnológicos.

Para esta pregunta, las respuestas fueron similares, mostrando que los docentes universitarios entrevistados creen que sus estudiantes no tuvieron dificultad para aprender a gestionar las plataformas virtuales que tuvieron que utilizar debido a la pandemia de la COVID 19. Al ser una generación con más experiencia con la tecnología, pudieron utilizar su intuición y lograr sin problema las actividades en aulas virtuales. Sin embargo, pudo existir conflictos y dificultades para algunos estudiantes

que no contaban con recursos como tener varios computadores, buen internet, entre otros. En adicción, se manifestó que fue difícil para los estudiantes tener que adaptarse a un entorno completamente virtual, sin el contacto de sus compañeros y con la ausencia de una experiencia universitaria normal.

6.4. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 4

¿Cuáles fueron sus principales dificultades como profesor en educación virtual?

Tabla 7: Dificultades como profesor virtualmente

R. Soria	Adaptar el contenido de la materia. En mi caso, en clases presenciales, utilizaba mucho la pizarra y solo pocas diapositivas como apoyo. Se tuvo que generar contenido en diapositivas para poder apoyarme de mejor manera.
J. Arellano	El manejo de las herramientas tecnológicas de aprendizaje.
J. Chicaiza	Establecer seguridades, utilizar la pantalla como pizarra.
J. Carrera	La falta de atención de los estudiantes, la multitarea, la puntualidad, la interacción y el desarrollo del pensamiento crítico, la falta de lectura.
F. Moscoso	Mantener la atención y energía de los estudiantes durante toda la clase. Diseñar nuevas actividades que pudieran realizarse remotamente para el logro de los objetivos de aprendizaje. La evaluación debió pensarse bajo otras perspectivas ya que no era posible el clásico control.
M. Beltrán	El servicio de internet, en general las telecomunicaciones porque no tenía contratado en mi domicilio un servicio con alta cobertura y se caía a cada rato el programa.

Los docentes universitarios entrevistados tuvieron varios inconvenientes durante la educación virtual, siendo el principal adaptar el contenido y materia a formato virtual, debido a que muchos preferían utilizar la pizarra durante sus clases. Para esto, tuvieron que aprender a utilizar la pizarra virtual que en ocasiones puede trabarse. De igual manera, fue evidente que los estudiantes, al encontrarse en un ambiente con varias distracciones, perdían con facilidad su atención y esto también dificultaba a los profesores y al desarrollo de la clase, por lo que se tuvo que diseñar otra metodología para el logro de los objetivos de aprendizaje.

Adicionalmente, de manera individual, se mencionó que otra dificultad que existió fue el servicio de internet. Al no contar con un servicio de alta cobertura, los programas tendían a dejar de funcionar.

6.5. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 5

¿Cuáles fueron sus principales logros como profesor en educación virtual?

Tabla 8: Logros en educación virtual

R. Soria	Se pudo realizar una clase espejo en conjunto con una universidad extranjera, fue una experiencia muy positiva para los estudiantes.
J. Arellano	La conexión con estudiantes universitarios de otros países en tiempo real. Lo que permitió una interrelación de los alumnos.
J. Chicaiza	Hacer las clases de Zoom se vuelvan en clases presenciales, es decir, tener una comunicación activa a través de concursos, participaciones y un alto porcentaje en el manejo de los medios electrónicos
J. Carrera	Que revisen a profundidad ciertos temas y que utilicen herramientas tecnológicas para preparar sus trabajos. Que hagan proyectos, que lean papers, que revisen varios autores.
F. Moscoso	Desarrollar todas las actividades y temas programados. Estimular a los estudiantes para que participen en clase y desarrollen trabajos aplicativos de los conceptos de la materia. Adaptarme al nuevo entorno y lograr mantener la motivación personal reflejada en el diseño de actividades, búsqueda de recursos adaptados a la nueva realidad.
M. Beltrán	Adaptar la metodología de casos a la virtualidad.

Durante la educación virtual, el mayor logro que tuvieron los docentes entrevistados fue que a pesar de todas las dificultades que se les presentaron lograron adaptar sus contenidos a la virtualidad y diseñar nuevos métodos de enseñanza que no hubieran podido ser implementados en clases presenciales. De igual manera, algunos expresaron que fue un logro poder brindar a los estudiantes oportunidades de clases con universidades extranjeras y contacto virtual con esas universidades, lo cual es un gran beneficio para los estudiantes.

6.6. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 6

¿Qué aspectos considera aspectos negativos en su experiencia de profesor en educación virtual?

Tabla 9: Aspectos negativos como profesor virtualmente

R. Soria	En grupos grandes me fue más difícil controlar la atención en clase de algunos estudiantes ya que no todos encienden las cámaras, a pesar de que se solicita gentilmente el hacerlo, siempre manifestaban algún problema de internet o cualquier excusa.
J. Arellano	La falta de interacción personal con los estudiantes.
J. Chicaiza	Que en los procesos de evaluaciones se vuelven subjetivos, ya que no podemos tener un control o verdadera evaluación del conocimiento adquirido por los estudiantes.
J. Carrera	El cruce de actividades de trabajo con actividades de la familia, falta de relacionamiento y empatía con los estudiantes, falta de contacto personal y de relaciones personales.
F. Moscoso	No todos los estudiantes demostraron siempre el mismo nivel de interés y motivación a través de su participación en clase. Aparentemente todas las experiencias ganadas en la virtualidad pueden echarse al olvido en el retorno de la presencialidad.
M. Beltrán	La falta de concentración de los alumnos a la clase, porque no se pueden evitar distractores en el lugar en el que se encuentran los alumnos.

El principal aspecto negativo mencionado por parte de los profesores durante la educación virtual fue la falta de atención e interés de los estudiantes, al no poder evitar

distractores en sus hogares. Para añadir, no existió relacionamiento o interacción personal con los estudiantes, lo cual ocasionó que los procesos de evaluaciones se vuelvan subjetivos, debido a la imposibilidad de controlar en su totalidad que los estudiantes no revisen sus apuntes o investiguen en internet.

6.7. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 7

¿Qué aspectos considera positivos en su experiencia de profesor en educación virtual?

Tabla 10: Aspectos positivos de su experiencia virtual como profesor

R. Soria	La adquisición y actualización de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión docente.
J. Arellano	Interacción con estudiantes de otras universidades.
J. Chicaiza	Que se puede dictar clases desde la ubicación habitual a cualquier parte del mundo, internacionalizando los conocimientos y crecimiento como docente.
J. Carrera	Aprovechar el tiempo, pasar más tiempo en casa, investigar, aprender a utilizar varias herramientas digitales.
F. Moscoso	Haber aprendido nuevas herramientas y estrategias educativas. Haber asumido el reto del cambio. Aprovechar de las ventajas en tiempo y desplazamiento para generar procesos más eficientes de enseñanza. Haber fortalecido el espíritu de equipo de los profesores de la Facultad. Haber aprovechado mayores posibilidades de contacto familiar gracias al ahorro de tiempo.
M. Beltrán	El aprovechamiento del tiempo y la reducción de las barreras de movilidad.

En esta pregunta, la mayoría de los entrevistados concordaron en que los principales aspectos positivos de la educación virtual fueron poder dictar las clases desde una ubicación habitual reduciendo las barreras de movilidad y aprovechando el tiempo en casa con sus familiares. Para añadir, otro aspecto positivo mencionado por los docentes fue la adquisición de nuevos conocimientos de las distintas herramientas digitales y de otros retos durante la educación virtual. También, en algunos casos, de manera individual, se consideró como aspecto positivo la interacción con estudiantes de distintas universidades.

6..8. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 8

¿En cuanto a su satisfacción laboral, comparativamente, se siente más satisfecho realizando trabajos de educación virtual o prefiere realizar su tarea docente de manera presencial?

Tabla 11: Preferencia entre virtualidad o presencialidad

R. Soria	De forma virtual, por cuestiones de tiempo, pero la educación presencial la considero más personalizada.
J. Arellano	Prefiero realizar mi trabajo de manera presencial.
J. Chicaiza	Considero que no se puede comparar con el trabajo presencial, ya que el contacto directo con los estudiantes crea lazos de mayor confianza y relación.
J. Carrera	Las condiciones actuales son diferentes por lo que tener una actividad totalmente presencial es muy difícil, estamos frente a una nueva realidad en la que las dos modalidades conviven por lo que es difícil responder, posiblemente una mezcla de las dos opciones sea la mejor fórmula en el futuro.
F. Moscoso	Un esquema mixto sería deseable, gran parte del trabajo administrativo se puede hacer virtualmente y una parte del trabajo académico también.
M. Beltrán	Parcialmente.

Esta pregunta es fundamental para poder conocer las preferencias de los docentes para el futuro de la educación tomando en cuenta que la pandemia de la COVID 19 sigue

presente. El 50% de los docentes que fueron entrevistados mencionaron que se sienten más satisfechos realizando su trabajo de manera presencial, creando vínculos y lazos de confianza con los estudiantes al ofrecer educación personalizada. Mientras que el otro 50% de los entrevistados manifestaron que lo ideal sería trabajar en un entorno de semi-presencialidad debido a que nos encontramos en una nueva realidad donde sería muy complicado la presencialidad en su totalidad. Además, gran parte del trabajo administrativo podría realizarse de manera virtual al igual que una parte del trabajo académico.

6..9. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 9

Por favor especifique las satisfacciones laborales de ese tipo de trabajo docente que hace que prefiera al otro tipo de trabajo (profesor virtual vs. profesor presencial)

Tabla 12: Satisfacciones laborales frente a otro trabajo

R. Soria	Como profesor virtual se dispone de mayor tiempo ya que se evita el tiempo de traslado de ida y vuelta al campus universitario. En algunos casos, se puede trabajar con herramientas tecnológicas durante la clase, en presencial no siempre es posible que todos cuenten con una laptop para realizar este tipo de actividades. Por otro lado, la clase presencial permite tener un contacto más personalizado con los estudiantes y la dinámica de clases es muy diferente y más satisfactoria.
J. Arellano	El ser humano es netamente social por lo que la interacción cara a cara es fundamental, los estudiantes no están preparados para una educación virtual y esto afecta sus niveles de aprendizaje.
J. Chicaiza	Las vivencias y experiencias profesionales son más reales cuando se mantiene el contacto visual y cercanía con las personas, las experiencias se vuelven como más reales estando con las personas a lado.
J. Carrera	<p>Educación virtual: (satisfacciones beneficios)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aprovecha el tiempo • Se consumen menos recursos (económicos, materiales, tiempo) • Se dispone de más tiempo para investigar y estudiar • Se corren menos riesgos de contagio <p>Educación presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se puede entender a las personas de mejor forma • Se tiene mayor oportunidad de desarrollar habilidades en los estudiantes • Se puede influir en los estudiantes con mayor facilidad • Puede ser más natural el proceso de enseñanza – aprendizaje
F. Moscoso	Mayor tiempo en compañía familiar, ahorros en desplazamientos. Eficiencia en uso de tiempo. Desarrollo de estrategias con mayor responsabilidad de estudiantes.
M. Beltrán	En la modalidad virtual cuando hay compromiso de las partes se puede aprovechar mucho el tiempo y se reducen las barreras de movilidad, lo cual es positivo, sin embargo, el trabajo de preparación de clases es mucho más demandante para el docente y el nivel de aprendizaje de los estudiantes depende mucho de la dedicación que cada uno tenga, pero además de los distractores las dos modalidades tienen ventajas y desventajas.

Para los docentes entrevistados, las dos modalidades (presencial o virtual) tienen ventajas y desventajas. Primeramente, la modalidad presencial permite tener un contacto más personalizado con los estudiantes con una dinámica de clases muy diferente y más satisfactoria. Además, las vivencias profesionales son más reales si se mantiene un contacto visual y cercanía con las personas. También, se desarrollan más habilidades en los estudiantes cuando asisten presencialmente ya que no tienen la preparación necesaria para una educación totalmente virtual.

Por otro lado, la modalidad virtual otorga a los docentes más tiempo para pasar con sus familias y ahorro de traslado desde su domicilio a la universidad consumiendo menos recursos (económicos, materiales, tiempo). Cabe recalcar, que cuando existe compromiso de ambas partes la educación virtual podría ser mucho más eficiente.

6..10. Tabulación de resultados de la entrevista de la pregunta 10

¿Qué recomendaciones daría usted a colegas que tienen poco tiempo de haberse incorporado a la educación universitaria en tareas de educación virtual y que muy pronto deberán incorporarse a la educación presencial?

Tabla 13: Recomendaciones para colegas

R. Soria	Aunque no es lo mismo una clase virtual que presencial creo que recomendaría no depender solo del material en diapositivas y utilizar otras herramientas no solo para el uso del profesor sino también de los estudiantes.
J. Arellano	Tratar de identificar las capacidades y habilidades de sus estudiantes. Fomentar el trabajo en grupo, lo que permite una interacción permanente entre estudiantes.
J. Chicaiza	Que sean muy expresivos en su forma de compartir los conocimientos con los estudiantes, ya que esto hace que ellos puedan vivir de una manera indirecta las experiencias de los profesores.
J. Carrera	Que se preparen en el área de la educación y el comportamiento humano para entender la forma de sacar provecho a las dos modalidades.
F. Moscoso	Que aprovechen las experiencias ganadas para dar variedad a las diferentes actividades. Que se capaciten en técnicas de trabajo en equipo para estimular el interés de los estudiantes. Que sean exigentes con los resultados de talleres, tareas realizadas en clase para que valga la pena el esfuerzo de la presencialidad.
M. Beltrán	Aprovechar la presencialidad para generar procesos reflexivos en el aula.

Las recomendaciones que los docentes entrevistados otorgarían a sus colegas para que logren incorporarse a la presencialidad con éxito son fomentar trabajos grupales, estimulando el interés de los estudiantes. De igual manera, mantener exigencia al calificar el trabajo de los estudiantes. Tener preparación en el área de comportamiento humano, para así identificar habilidades y capacidades de cada estudiante. Finalmente, al momento de dar clases ser expresivos en su forma de compartir conocimientos con los estudiantes, para que, de esta manera, puedan vivir indirectamente las experiencias de los profesores.

7. Conclusiones

En esta investigación se logró identificar el origen de la pandemia COVID 19 y se dieron a conocer declaraciones oficiales de la OMS sobre las distintas afectaciones a la salud humana y al desarrollo de la sociedad en general.

Se evidenció un gran impacto en el trabajo a nivel global y específicamente se indagó cambios y problemas a nivel continental que demostraron cómo el COVID 19 y el confinamiento en la mayoría de los países afectaron considerablemente la vida y por ende el trabajo diario de las personas.

Específicamente en Ecuador, existió un gran impacto en la economía, empresa y en el empleo. El cual dejó como resultado la reducción del PIB, falta de producción por parte de las empresas a causa del confinamiento y pérdidas masivas de empleos alrededor del país.

La satisfacción y las relaciones laborales en tiempos de pandemia en países europeos, asiáticos, árabes y de Estados Unidos tuvo una constante positiva a pesar de todas las limitantes. Sin embargo, en muchos países se evidenció lo contrario. Uno de estos países es Ecuador, que indicó niveles extremos de desempleo e incertidumbre durante la crisis sanitaria y, por ende, se vio comprometida la satisfacción laboral. No obstante, existen herramientas para mejorar el clima laboral como implementar prácticas que incentiven el entusiasmo de los trabajadores a pesar de la distancia.

Además, el teletrabajo ocasionó grandes impactos globalmente, dando como resultado que en algunos países se vaya implementando el teletrabajo como práctica normal, pero, encontrar horarios y nuevas formas para continuar avanzando pese a la situación es complicado para muchas personas. En Ecuador, muchas las empresas han decidido continuar con el teletrabajo para ahorrar recursos, pero esto implica un deterioro en la salud mental de los empleados y disminución de arriendos de oficinas.

Se realizó un estudio de caso del impacto del teletrabajo en el ambiente universitario de una facultad de ciencias administrativas y contables, para lo cual se escogió a una Facultad de una prestigiosa universidad del Distrito Metropolitano de Quito. Para este

estudio se utilizó a la entrevista como herramienta de investigación, la cual fue realizada a 6 docentes universitarios. Los resultados han sido expuestos en el capítulo 6.

8. Recomendaciones

- Autoridades y responsables de todo tipo de organizaciones se recomienda tener en cuenta los impactos dramáticos que ha causado la pandemia COVID 19 en el bienestar de empleados y trabajadores, como ha sido presentado documentadamente en este trabajo de titulación.
- El teletrabajo si bien tiene aspectos positivos que se deben valorar, no deben llevar a que los directivos de las organizaciones soslayen los impactos negativos que el teletrabajo tiene en los seres humanos.
- Especial cuidado se debe tener con la educación virtual, no solo en niveles superiores, si no también en educación media y escolar. Los aspectos pedagógicos de la enseñanza deberían ser adaptados a esta nueva realidad ejecutiva.

9. Bibliografía

(s.f.).

Banco Central del Ecuador. (Octubre de 2020). *PANORAMA ECONÓMICO DEL ECUADOR EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae64.pdf>

Acción, A. e. (13 de Noviembre de 2020). *Salud Mental en el Ecuador: consecuencias de la COVID-19*. Obtenido de <https://ayudaenaccion.org/ong/proyectos/america/salud-mental-ecuador/>

Angel, B. (04 de Noviembre de 2020). *La economía del Ecuador en el contexto de la pandemia*. Obtenido de <https://dialnet.uniroja.es/descarga/articulo/7659353.pdf>

Arreaza, A., López, O., & Toledo, M. (07 de Septiembre de 2021). *Scioteca*. Obtenido de La pandemia del COVID-19 en América Latina: impactos y perspectivas: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1788>

Barcelona, I. d. (07 de Julio de 2020). *¿Cómo ha afectado la crisis de la COVID-19 a la salud mental y actividad física? Participa en el Proyecto ACTIVIDAD*. Obtenido de <https://www.isglobal.org/healthisglobal/-/custom-blog-portlet/-como-ha-afectado-la-crisis-de-la-covid-19-a-la-salud-mental-y-actividad-fisica-participa-en-el-proyecto-actividad/7793677/0>

Basantes, X. (viernes de 9 de 2020). Los otros impactos del teletrabajo. *El Comercio*.

Bellaco, & Muñoz. (2020). *Herramienta de apoyo a la gestión económica financiera de trabajadores de la Universidad de Cienfuegos*.

Bellido Rildo, M. B. (Marzo de 2021). *Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/349855859_Satisfaccion_laboral_en_tiempos_de_Covid-19_en_colaboradores_de_gobiernos_locales_de_Arequipa

BID. (1 de Abril de 2020). *¿Qué efectos tendrá el COVID-19 sobre el empleo de América Latina y el Caribe?* Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/que-efectos-tendra-la-covid-19-sobre-el-empleo-de-america-latina-y-el-caribe/>

Cano, R. L. (22 de Febrero de 2019). *Papeles sueltos*. Obtenido de <http://rlopezcano.blogspot.com/2019/02/preguntas-tareas-deinvestigacion-e.html>

- Caribe, P. A. (9 de Junio de 2020). *Consecuencias de la pandemia del COVID-19 en las desigualdes sociales en el largo plazo*. Obtenido de <https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/blog/2020/consecuencias-de-la-pandemia-del-covid-19-en-las-desigualdades-s.html>
- Caribe, R. d. (26 de Noviembre de 2020). Obtenido de https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/economia/article/view/13820/pdf_690
- Caribe, R. d. (26 de Noviembre de 2020). *Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso dedocentes universitarios del área de salud*. Obtenido de Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso dedocentes universitarios del área de salud
- Castillo, B.-A., & Casaburi, e.-G. (20 de Mayo de 2020). *Problemas en la fábrica: COVID-19, un cisne negro para las cadenas de valor*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/covid-19-un-cisne-negro-para-las-cadenas-de-valor/>
- Cevallos, J. (s.f.). *Impacto del covid 19 en las empresas del Ecuador*.
- Cifras INE. (2020). Obtenido de Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística: https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INECifrasINE_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE_C%2FPYSDetalleCifrasINE
- Crespo, A. F. (2020). *IMPACTO ECONÓMICO EN LAS EMPRESAS Y EL EMPLEO POR EL COVID-19*. Escuela Politécnica Nacional.
- De la Cruz, G. (2020). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL ANTE EL COVID-19 EN EL SUPERMERCADO PLAZA VEA LA MOLINA 2020*. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10986>
- De Los Heros Rondenil, M. G., Murillo López, S., & Solana Villanueva, N. (02 de Junio de 2020). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062020000200001&lng=en&nrm=iso&tIng=es
- Designthinking. (ENERO de 2019). *LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD*. Obtenido de <https://designthinking.gal/la-entrevista-en-profundidad/>
- Diaz, L., Torruco, U., Martinez, M., & Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. D.F Mexico.
- EKOS. (15 de MARZO de 2021). *El impacto del Covid-19 en la economía ecuatoriana*. Obtenido de El impacto del Covid-19 en la economía ecuatoriana
- (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo.

- (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo.
- ella, E. t.-1. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Escobar, D. P. (16 de 5 de 2016). <https://institutoneurociencias.med.ec/index.php>. Obtenido de Instituto de neurociencias: <https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral>
- Escoda, A. P. (2020). Como identificar una pregunta de investigación significativa. *Revista Comunicar*.
- España, C. G. (2002). *Teletrabajo y Salud Un Nuevo Reto para la Psicología*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- España, U. I. (2021). *MOTIVACIÓN LABORAL EN UN ENTORNO COVID19. RELACIÓN E IMPACTO RESPECTO AL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO COLOMBIANO*. Obtenido de <https://www.mlsjournals.com/Innovation-Technological-Develop/article/view/585/1087>
- Española, R. A. (2020). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de teletrabajo: <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Estupiñan, R. (2018). *La Pedagogía como Instrumento de Gestión Social: Nuevos Caminos para la Aplicación de la Neutrosfía a la Pedagogía*. Infinite Study.
- Eucación, M. D. (2002). *Metologías Didácticas de Eucación*. Obtenido de <https://metodologiasdidacticaseducacion.weebly.com/aula-virtual.html>
- Eurofound. (2020).
- Europapress*. (28 de Junio de 2020). Obtenido de Epsocial: <https://www.europapress.es/epsocial/cooperacion-desarrollo/noticia-aumentan-casos-covid-19-africa-subsahariana-donde-70-no-puede-teletrabajar-20200628130136.html>
- Faro, G. (7 de septiembre de 2020). *Sector de la Cosntrucción en el Ecuador en época de COVID-19*. Obtenido de <https://grupofaro.org/sector-de-la-construccion-en-el-ecuador-en-epoca-de-covid-19/><https://grupofaro.org/sector-de-la-construccion-en-el-ecuador-en-epoca-de-covid-19/>
- FLACSO. (AGOSTO de 2020). *Quito y el COVID-19*. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58174.pdf>

- FLACSO. (27 de septiembre de 2020). *Salud mental, virtualidad y pandemia. Experiencias de Psico Escucha PUCE.* (M. Plurales, Editor) Obtenido de <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/mundosplurales/article/view/4872>
- Folgueiras, B. (2016). *La entrevista.*
- France 24. (02 de 01 de 2022). Obtenido de France 24: <https://www.france24.com/es/video/20220102-el-impacto-de-la-pandemia-de-covid-19-en-la-econom%C3%ADa-del-continente-americano>
- Fundación Ayuda en Acción. (07 de 05 de 2020). Obtenido de <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/ayuda-humanitaria/covid-19-africa/>
- García, M., Martínez, C., Martín, N., & Sánchez, L. (s.f.). *La entrevista.*
- Gestión, A. C. (s.f.). *Que es la Satisfacción Laboral.* Obtenido de <https://www.aiteco.com/satisfaccion-laboral/>
- GLOBS, B. M. (20 de MAYO de 2020). *El impacto de COVID-19 en los resultados del mercado laboral: Lecciones que ofrecen anteriores crisis económicas.* Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/education/el-impacto-de-covid-19-en-los-resultados-del-mercado-laboral-lecciones-que-ofrecen>
- Gomes, V., & Gomes, R. (2020). *Elsevier.* Obtenido de Elsevier.es: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-avance-resumen-pandemia-covid-19-sindrome-burnout-profesionales-S1130862120305088>
- González Saez, R., & Hernández Hernández, F. (21 de Enero de 2021). *Economía y Desarrollo.* Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842021000200009
- González-Fernández., D. C. (27 de 10 de 2020). *Tecnoestrés: origen del término.* Obtenido de <https://www.copmadrid.org/wp/tecnoestres-origen-del-termino/>
- Graphics reuters. (2021). Obtenido de Reuters: <https://graphics.reuters.com/world-coronavirus-tracker-and-maps/es/countries-and-territories/australia/>
- healthychildren.org. (16 de Julio de 2021). *La salud mental durante el COVID-19: señales de que su adolescente pudiera necesitar más ayuda.* Obtenido de <https://www.healthychildren.org/Spanish/health-issues/conditions/COVID-19/Paginas/Signs-your-Teen-May-Need-More-Support.aspx>
- Huanca, J., Supo, F., Sucari, R., & Supo, L. (2020). El problema social de la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia, Perú. *Revista Innovaciones Educativas.*
- Infosalus. (18 de 02 de 2020). *www.infosalus.com.* Obtenido de <https://www.infosalus.com/asistencia/noticia-impacto-covid-19-africa-enormemente-subestimado-20210218075434.html>

- INSPIRATICS. (06 de SEPTIEMBRE de 2021). *METODOLOGÍAS ACTIVAS: QUE SON Y CÓMO APLICARLAS EN EL AULA* . Obtenido de <https://inspiratics.org/recursos-educativos/metodologias-activas-que-son-y-como-aplicarlas-en-el-aula/>
- Jara, F., Chavez, J., Villa , I., & Novillo, J. (2021). *Rol del docente para la educación virtual en tiempos de pandemia: Retos y oportunidades*.
- Joseph Larsen, J. H. (13 de Agosto de 2020). *Modelado del Inicio de los síntomas de COVID-19*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00473/full>
- Lara, G. A. (2020). *Análisis de la implementación del teletrabajo en el sector privado en Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Lopez, G., & Avila, C. (2021). *Rol del docente de Educación Inicial en la era digital frente a la pandemia*. Cuenca.
- Madrid, C. O. (27 de octubre de 2020). *Tecnoestres: Origen del Término*. Obtenido de <https://www.copmadrid.org/wp/tecnoestres-origen-del-termino/>
- Making Development Happen, Volúme 4. (2020). *Impacto Social del Covid 19 en Ecuador: desafíos y respuestas*. Obtenido de <https://www.oecd.org/dev/Impacto-social-COVID-19-Ecuador.pdf>
- Markets, C. I. (02 de Junio de 2020). *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>
- Médica, E. (21 de Junio de 2021). *edicionmedica.ec/secciones/salud-publica*. Obtenido de <https://www.edicionmedica.ec/secciones/salud-publica/covid-19-nombre-oficial-de-la-enfermedad-por-el-nuevo-coronavirus-95307>
- MedicalNewsToday, & Karola, A. (14 de abril de 2020). *Causas del Coronavirus: Su origen y cómo se propaga*. Obtenido de <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/causas-del-coronavirus-su-origen-y-como-se-propaga>
- Médicas, R. H. (10 de Junio de 2020). *Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000400008
- Medicina, A., & Grishaw, J. (2020 de Marzo de 2020). *Tema 1: COVID-19. IA pandemia mundial del coronavirus* . Obtenido de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=2910§ionid=243949944>
- Medrana, C. G. (3 de Enero de 2022). Unos 250.000 trabajadores del sector público de la función Ejecutiva retornan al teletrabajo. *El Universo*.

- Mena Coronel, K., & Gutierrez Jaramillo, N. (30 de ABRIL de 2021). *Efecto del Covid-19 y su incidencia financiera en las exportaciones del sector cacaoero*. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/1260/1259>
- Mendoza, D. R. (2021). *EL TELETRABAJO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LOS DOCENTES FISCALES DE RIOBAMBA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19*. Ambato.
- Ministerio de producción, c. e. (MAYO de 2020). *Covid-19 en el Ecuador IMPACTO ECONÓMICO Y PERSPECTIVAS*. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Boletin-Impacto-Covid-19.pdf>
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (s.f.). www.trabajo.gob.ec. Obtenido de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf
- Morocho Román Zaida, C. F. (18 de NOVIEMBRE de 2020). *Banco Central del Ecuador. Información Estadística Mensual*. Obtenido de Banco Central del Ecuador. Información Estadística Mensual.
- Moverse.org. (24 de Agosto de 2020). *LA PANDEMIA Y EL IMPACTO EN EL MUNDO DEL TRABAJO*. Obtenido de <http://www.moverse.org/la-pandemia-y-el-impacto-en-el-mundo-del-trabajo/>
- Moviliblog, & Roa, N. (26 de Marzo de 2020). *Cuando el mundo deja de moverse*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/transporte/es/cuando-el-mundo-deja-de-moverse/>
- Nacho Madrid. (25 de Febrero de 2020). Obtenido de Investigación y diseño centrado en el usuario: <https://www.nachomadrid.com/2020/02/guia-entrevistas-usuarios/>
- Nacho Madrid. (25 de Febrero de 2020). Obtenido de Investigación y diseño centrado en el usuario: <https://www.nachomadrid.com/2020/02/guia-entrevistas-usuarios/>
- Nacional, A. (2018).
- Naciones Unidas. (6 de 7 de 2021). Obtenido de Noticias ONU: <https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012>
- Nieto, S., & Vazquez, J. (2020). *IMPACTO FINANCIERO DEL COVID-19 EN ECUADOR: DESAFÍOS Y RESPUESTAS*.
- nuevoscaminos. (29 de Junio de 2020). *PANDEMIA, HAMBRE E INCERTIDUMBRE EN LATINOAMÉRICA*. Obtenido de <https://nuevoscaminos.org/blog/pandemia-hambre-e-incertidumbre-en-latinoamerica/>
- OCDE. (2020). *Impacto macroeconómico del COVID-19 en Ecuador: desafíos y respuestas*. Obtenido de <https://www.oecd.org/dev/Impacto-macroeconomico-COVID-19-Ecuador.pdf>

- OIT. (2020). *El teleytrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- OLACEFS. (22 de Abril de 2020). *Salud Mental - tiempo de pandemia*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2020/07/Webinario-1-%E2%80%9D-Teletrabajo-y-salud-mental-en-cuarentena%E2%80%9D-22-de-abril.pdf>
- OPS. (s.f.). *Salud mental y COVID-19*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- Organización de las Naciones Unidas. (6 de 7 de 2021). Obtenido de Noticias ONU: <https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012>
- Orgaz, C. -B. (8 de abril de 2020). *Coronavirus "Se perderán 195 millones de empleos en solo 3 meses"*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52220090>
- Perez, C. (11 de 9 de 2021). *Newtral*. Obtenido de <https://www.newtral.es/teletrabajo-europa-covid-cambios/20210911/>
- Pinasco, G. (21 de Agosto de 2020). Los desafíos de la Educación Superior frente a los efectos de la pandemia. *Vistazo*.
- Planificación, S. N. (26 de 02 de 2021). *Se presento la evaluación de los impactos COVID en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/se-presento-la-evaluacion-de-los-impactos-del-covid-en-las-organizaciones-de-la-economia-popular-y-solidaria-oeeps/>
- Primicias. (20 de marzo de 2020). *El impacto del Covid-19 en la economñia tien tres escenarios*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/impacto-covid-19-economia-escenarios/>
- Primicias, & Abad Merchán, M. (02 de Junio de 2020). *El Covid-19 pone a la globalización contra la pared*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/firmas/covid-pone-globalizacion-contra-pared/>
- Psicología, R. I. (29 de Octubre de 2020). *Teletrabajo en tiempos de COVID-19*. Obtenido de <https://journal.sipsych.org>
- Quality, T. (s.f.). *ThinkQ-Classroom*. Obtenido de https://thinkq.milaulas.com/pluginfile.php/1677/mod_resource/content/2/Ebook-DTPCV082018A.pdf
- Questionpro*. (s.f.). Obtenido de *Questionpro*: <https://www.questionpro.com/blog/es/pregunta-de-investigacion/>
- QuestionPro. (2021). *¿Qué son las Entrevistas a Profundidad?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevistas-a-profundidad/>

- QUITO, M. D. (19 de Mayo de 2020). *ORDENANZA METROPOLITANA 010-2020*. Obtenido de <https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2020/05/Ordenanza-Metropolitana-No.-010-2020-Medidas-Coronavirus.pdf>
- Ramos, V., Ramos Galarza, C., & Tijera, E. (2020). *Teletrabajo en tiempos de COVID-19*. Obtenido de <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/download/1450/1034/4657>
- Ramos, V., Ramos, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 1-29.
- Reid, E. (26 de 5 de 2020). *Channelnews*. Obtenido de Channelnews: <https://www.channelnews.com.au/79-of-australians-have-purchased-devices-to-support-online-activities-during-covid-19/>
- Reyes. (Jueves de abril de 2020).
- RIC. (24 de 12 de 2021). Obtenido de <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3632/5019>
- Ripani, L. (3 de 2020). *Mejorando vidas*. Obtenido de Factor trabajo: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Rodriguez, L. E. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Estado de Mexico: Red Tercer Milenio.
- Román, J. M. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13-40.
- Salud, O. M. (01 de Junio de 2020). *La COVID-19 afecta significativamente a los servicios de salud relacionados con las enfermedades no transmisibles*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/01-06-2020-covid-19-significantly-impacts-health-services-for-noncommunicable-diseases>
- Salud, O. P. (11 de marzo de 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Santos Sánchez, N. F., & Salas Copronado, R. (20 de 08 de 2020). Origen, características estructurales, medidas de prevención, diagnóstico y fármacos potenciales para prevenir y controlar el COVID-19. *Medwave*, 17.
- SciELO. (08 de Marzo de 2021). *“además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492021000100006

- Slideshare. (s.f.). *CARACTERÍSTICAS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=caracteristicas+de+la+entrevista+profunda&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=_QlkWr76sajXCM%252CX4DwEja13LR
- Sweeney, P. (25 de 6 de 2020). *Reuters*. Obtenido de Reuters: <https://www.reuters.com/article/salud-coronavirus-teletrabajo-breakingvi-idESKBN23W2CP>
- Swissinfo.ch*. (28 de 6 de 2021). Obtenido de Swissinfo.ch: https://www.swissinfo.ch/spa/coronavirus-australia_australia-sufrirá-efectos-económicos-y-demográficos-de-la-covid-hasta-2060/46741118
- UNICEF. (SEPTIEMBRE de 2020). *El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes y jóvenes*. Obtenido de <https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-j%C3%B3venes>
- UNIDAS, N. (21 de abril de 2020). *La ONU pide medidas para amortiguar el impacto del COVID-19 en el mercado laboral*. Obtenido de <https://www.un.org/es/coronavirus/articles/impacto-covid-19-mercado-laboral>
- UNIDAS, N. (AGOSTO de 2020). *Las exportaciones generadas por el turismo*. Obtenido de https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Universo, D. e. (19 de JULIO de 2020). *Camarón, Banano y COVID-19*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/opinion/2020/07/19/nota/7909653/camaron-banano-covid/>
- UNIVERSO, D. E. (07 de JUNIO de 2020). *COVID-19 no paró exportaciones, pero afectó crecimiento en Ecuador*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/06/07/nota/7864128/covid-19-no-paro-exportaciones-afecto-crecimiento/>
- Universo, D. e. (12 de marzo de 2020). *Senescyt suspende actividades universitarias a nivel nacional; Espol dará clases virtuales; PUCE suspende clases*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/12/nota/7778493/senescyt-suspende-actividades-universitarias-nivel-nacional-espol/>
- Universo, e. (12 de marzo de 2020). *Coronavirus: Se suspenden clases en Ecuador, no se define fecha de retorno*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/12/nota/7778478/coronavirus-suspension-clases-ministerio-educacion/>
- Universo, E. (08 de Junio de 2021). *Pueeto López alista la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas*. Obtenido de

<https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/puerto-lopez-alista-la-temporada-de-avistamiento-de-ballenas-jorobadas-nota/>

UNIVERSO, E. D. (07 de JUNIO de 2020). *COVID-19 no paró exportaciones, pero afectó crecimiento en Ecuador.* Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/06/07/nota/7864128/covid-19-no-paro-exportaciones-afecto-crecimiento/>

Uwto.org. (29 de Julio de 20). *EL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL TURISMO MUNDIAL QUEDA PATENTE EN LOS DATOS DE LA OMT SOBRE EL COSTE DE LA PARÁLISIS.* Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>

Vera, M. F. (2020). *Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020.* Guayaquil.

Yuarany, A. (02 de JULIO de 2020). *OIT: América Latina es la región con más empleos perdidos por cuenta de la pandemia.* Obtenido de <https://www.france24.com/es/20200701-oit-latinoamerica-desempleo-economia-pandemia-covid19>