

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



RELACIÓN ENTRE EL TELETRABAJO Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN MUJERES CON
TRABAJO REMUNERADO DURANTE LA CRISIS
SANITARIA DE 2020 EN LA CIUDAD DE LA PAZ

Tesis de grado presentada para la obtención del grado de Licenciatura

Por:

Alcazar Guerra Claudia Alejandra

Castro Donaire Belen Lourdes

LA PAZ - BOLIVIA

2023

DEDICATORIAS

“A mis papás y hermana, por su amor, apoyo en este tiempo y por contribuir impecablemente a la evolución de mi ser.

A Belen Castro, mi amiga y compañera, por su paciencia y dedicación y por llegar juntas hasta esta etapa”

Alcazar Guerra Claudia Alejandra

“A mis padres por su apoyo incondicional. En especial, a mi madre Lourdes Donaire, quien ha sido el pilar fundamental en mi vida y mi mayor fuente de inspiración.

A mi hermana Carla y a toda mi familia por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo.

A mi compañera de tesis y amiga Claudia Alcazar, por su esfuerzo y dedicación desde que empezamos la carrera, que ha sido fundamental para alcanzar nuestros objetivos académicos.”

Castro Donaire Belen Lourdes

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por guiarnos en nuestro camino y brindarnos la fortaleza para alcanzar nuestros objetivos.

También queremos expresar nuestro agradecimiento a la Universidad Mayor de San Andrés por acogernos y contribuir a nuestra formación profesional.

En particular, deseamos agradecer de manera especial a la Doctora Cherryl Alvarez Silva, representante legal de Inspira Bolivia S.R.L, por abrirnos las puertas de su empresa y brindarnos su valiosa ayuda durante nuestra investigación.

Asimismo, queremos extender nuestro agradecimiento a todas las expositoras y personas que participaron en los seminarios y colaboraron con nuestra investigación. Su contribución ha sido fundamental para el éxito de nuestro trabajo.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
ASPECTOS GENERALES	4
1.1 Justificación o aportes	4
1.1.1 Justificación teórica	4
1.1.2 Justificación práctica	6
1.2 Situación problémica	7
1.2.1 Planteamiento del problema	7
1.3 Problema científico	9
1.4 Hipótesis	9
1.4.1 Variables	9
1.4.2 Operacionalización de variables	10
1.5 Objeto de estudio	10
1.6 Alcance o Campo de acción de la investigación	11
1.6.1 Alcance temático	11
1.6.2 Alcance geográfico	11
1.6.3 Alcance Temporal	11
1.7 Objetivo de la investigación	11
CAPÍTULO II	12
DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS	12
2.1 Referencias conceptuales	12
2.1.1 El teletrabajo	12
2.1.2 Satisfacción	30
2.1.3. Salario emocional	43
2.2 Contexto referencial	45
2.2.1 Teletrabajo en Bolivia	45
2.3 Estudios previos del objeto de estudio	47
2.4 Diagnóstico del problema	50
2.4.1 Marco legal	51

CAPÍTULO III	59
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	59
3.1 Tipo de intervención	59
3.1.2 Enfoque de la investigación	59
3.2 Universo o población de estudio	59
3.2.1 Población	59
3.3 Determinación del tamaño y diseño de la muestra	60
3.4 Selección de métodos y técnicas	61
3.4.1 Diseño de la investigación	61
3.4.2 Método de la investigación	61
3.4.3 Técnicas	62
3.5 Instrumentos de relevamiento de información	62
CAPITULO IV	64
RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	64
4.1 Nivel de satisfacción laboral de las mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz	64
4.1.1 Satisfacción Laboral General	64
4.1.2 Satisfacción laboral según edad	65
4.1.3 Satisfacción laboral según estado civil	67
4.1.4 Satisfacción laboral según, mujeres con hijos o sin hijos	68
4.1.5 Satisfacción laboral según número de hijos	69
4.1.2 Satisfacción laboral según dimensiones	69
4.2 Nivel de percepción del teletrabajo en mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz	74
4.2.1 Percepción sobre el teletrabajo	74
4.2.2 Percepción sobre el teletrabajo según edad	75
4.2.3 Percepción sobre el teletrabajo según estado civil	76
4.2.4 Percepción sobre el teletrabajo según, mujeres con hijos o sin hijos	77
4.2.5 Percepción sobre el teletrabajo según número de hijos	78
4.2.3 Percepción sobre el teletrabajo, según dimensiones	79
4.3 Relación entre teletrabajo y satisfacción laboral	82

4.3.1 Satisfacción laboral y teletrabajo	82
CAPITULO V	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1 Conclusiones:	86
5.2 Recomendaciones:	87
5.2.1 Empleadores	88
5.2.2 Teletrabajadores	89
Bibliografía	91
ANEXOS	96

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	10
Tabla 2 Satisfacción laboral general	64
Tabla 3 Nivel de satisfacción laboral según edad	65
Tabla 4 Nivel de satisfacción laboral según estado civil	67
Tabla 5 Satisfacción laboral según, mujeres con hijos o sin hijos	68
Tabla 6 Satisfacción con la tarea.....	69
Tabla 7 Satisfacción con las condiciones de trabajo.....	70
Tabla 8 Satisfacción con el reconocimiento personal y/o social.....	71
Tabla 9 Satisfacción con los beneficios económicos	73
Tabla 10 Percepción general sobre el teletrabajo.....	74
Tabla 11 Percepción sobre el teletrabajo según edad.....	75
Tabla 12 Percepción sobre el teletrabajo según estado civil.....	76
Tabla 13 Percepción sobre el teletrabajo según, mujeres con hijos o sin hijos	77
Tabla 14 Percepción sobre el teletrabajo según número de hijos	78
Tabla 15 Percepción sobre la tecnología.....	79
Tabla 16 Percepción sobre sobre las condiciones ambientales de trabajo	80
Tabla 17 Percepción sobre la modalidad de implementación.....	81
Tabla 18 Satisfacción laboral y teletrabajo	82
Tabla 19 Prueba de correlación entre satisfacción laboral y teletrabajo	84

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Satisfacción laboral general	64
Gráfico 2 Nivel de satisfacción laboral según edad	66
Gráfico 3 Nivel de satisfacción laboral según estado civil	67
Gráfico 4 Satisfacción laboral según, mujeres con hijos o sin hijos	68
Gráfico 5 Satisfacción con la tarea.....	70
Gráfico 6 Satisfacción con las condiciones de trabajo.....	71
Gráfico 7 Satisfacción con el reconocimiento personal y/o social	72
Gráfico 8 Satisfacción con los beneficios económicos	73
Gráfico 9 Percepción general sobre el teletrabajo.....	74
Gráfico 10 Percepción sobre el teletrabajo según edad	75
Gráfico 11 Percepción sobre el teletrabajo según estado civil.....	76
Gráfico 12 Percepción sobre el teletrabajo según, mujeres con hijos o sin hijos	77
Gráfico 13 Percepción sobre el teletrabajo según número de hijos	78
Gráfico 14 Percepción sobre la tecnología.....	79
Gráfico 15 Percepción sobre sobre las condiciones ambientales de trabajo	80
Gráfico 16 Percepción sobre la modalidad de implementación.....	81
Gráfico 17 Satisfacción laboral y teletrabajo	83

RESUMEN

Desde el año 2020 tras la llegada de la pandemia, se vivieron cambios drásticos en la forma de vida de las personas en todos los aspectos, la forma de trabajar paso a una nueva modalidad llamada teletrabajo. Los trabajadores con la finalidad de proteger a sus familias y continuar realizando sus actividades laborales se adaptaron a esta nueva modalidad, que sin duda alguna fue complicado para todos los trabajadores, pero que pasa cuando aparte de las responsabilidades laborales se tiene la responsabilidad familiar y hogareña; por este motivo esta investigación se enfoca en las mujeres trabajadoras ya que en la mayoría de los casos se puede afirmar que son las encargadas de realizar el cuidado de sus familias y el hogar.

Para cumplir el objetivo la metodología con la que se trabajó fue con el tipo de investigación correlacional, con enfoque mixto y diseño no experimental. La población fue de 384 colaboradores siendo la muestra censal donde se hallaron los resultados. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron encuestas validadas y la observación; las que se han procesado y permitieron obtener los resultados.

Tras la investigación, con los datos y resultados obtenidos, se logró identificar que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el teletrabajo debido a que la correlación de Spearman arrojó un valor positivo. Pero también se debe tomar en cuenta que la relación entre la satisfacción laboral y el teletrabajo en mujeres puede ser muy variada y depende de múltiples factores, incluyendo las circunstancias individuales, el tipo de trabajo y las condiciones de teletrabajo. Sin embargo, se han observado algunas tendencias y posibles influencias que pueden ayudar a comprender esta relación. Es de gran relevancia destacar que la edad, el estado civil, el número de dependientes de las mujeres contando hijos, pareja, o familiares son factores significativos para la investigación realizada.

Palabras clave: Satisfacción laboral, teletrabajo, mujeres, COVID-19, trabajo remunerado

INTRODUCCIÓN

Durante el 2020, debido al aislamiento social producto de la emergencia sanitaria, muchas empresas e instituciones públicas decidieron implementar el teletrabajo, para lo cual recurrieron a la tecnología que tenían a mano. En Bolivia, el teletrabajo, durante y después de la cuarentena, significó desafíos no solo para las empresas e instituciones públicas, sino también para los trabajadores, puesto que, contar con los elementos necesarios para trabajar de modo digital, se convirtió en una necesidad, incluyendo una conexión remota y un espacio de trabajo dentro de la vivienda.

Luego de haber transcurrido un tiempo considerable desde la declaración de la crisis sanitaria, no se han realizado estudios para evaluar los efectos de esta modalidad de trabajo, particularmente, en la satisfacción laboral de las personas que tuvieron que adoptar el teletrabajo para ejercer sus labores.

La literatura indica que “el Teletrabajo tiene un gran potencial para afectar de una manera positiva en la Satisfacción Laboral de los empleados siempre y cuando se aplique normas y controles adecuados en su implementación” (Ulate, 2020, pág. 29); sin embargo, también se señala que el nivel de satisfacción no sería el mismo para hombres y mujeres, debido a que las mujeres tienen que tratar de armonizar las tareas propias del hogar y las actividades laborales de teletrabajo, lo que en lugar de incrementar su satisfacción laboral la reduciría.

En el estudio realizado por Villavicencio y Arce (2020), en la ciudad de La Paz, se concluye que tanto hombres y mujeres teletrabajadores muestran buenos niveles de satisfacción laboral, sin embargo, “esta es más alta en los hombres y, más baja en las mujeres” (pág. 305), debido que, durante el periodo de la pandemia, en su mayoría, las mujeres han cumplido con dos funciones: ser responsable de su casa (trabajo no remunerado) y trabajar a distancia (trabajo remunerado), lo cual implicaba mayores exigencias físicas y emocionales para ellas, afectando su satisfacción laboral.

Es por eso que se vio una diferencia de adaptabilidad a la modalidad de teletrabajo entre hombres y mujeres, mucho más cuando en Bolivia se conoce que las condiciones

laborales y sociales para mujeres y para hombres son distintas, aun cuando se ha trabajado durante mucho tiempo para reducir esta brecha, pero es algo que aún persiste en la sociedad actual.

En relación al trabajo no remunerado, la desigualdad de género fue la vía para que se naturalicen las labores domésticas como responsabilidad exclusiva de las mujeres, de forma que se pasaba esta labor de una a otra y de generación en generación; mientras se creaba una jerarquización por clase, género y lugar de procedencia. Lo cual predeterminaba qué cosas podía y no podía hacer una persona (Mora, 2020).

En base a lo anteriormente mencionado, lo que la presente investigación busca es indagar la relación que existe entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz.

En el Capítulo I de la presente tesis, se determinan los Aspectos Generales de la Investigación, como ser la justificación teórica y práctica del estudio, la descripción de la situación problemática, el planteamiento del problema científico, de la guía científica, del objeto de estudio. Además, se establecen los alcances de la investigación y los objetivos que deberán ser cumplidos una vez que finalice el estudio.

En el Capítulo II se procede al Desarrollo Estructural Teórico de la Tesis, mismo que comprende a las referencias conceptuales, las bases teóricas de la investigación descritas de manera general en el marco teórico. También se desarrollan en el capítulo segundo del presente perfil, el contexto referencial de la investigación, la mención de estudios previos sobre el objeto de estudio y el diagnóstico del problema.

El Capítulo III corresponde al Diseño Metodológico de la Investigación. Se establecen el universo y la muestra del estudio, así como la selección del método, las técnicas, el tipo, el enfoque y el diseño de investigación, a partir de los cuales se determinan los instrumentos empleados para el relevamiento de información y el esquema provisional de la tesis.

El Capítulo IV contiene los Resultados y Validación de la Investigación. Donde se describen e interpretan los resultados obtenidos con las técnicas de investigación de

fuentes primarias, obtenidos en el trabajo de campo realizado en La ciudad de La Paz. La validación se realiza de acuerdo al enfoque cuantitativo.

Finalmente, en el Capítulo V se encuentran las Conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se plantean por el objetivo general, así como la conclusión de cada objetivo específico indicando la institución. Por su parte, las recomendaciones se plantean tanto a los empleadores como a los trabajadores.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Justificación o aportes

1.1.1 Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio se justifica por el interés de profundizar en el conocimiento del teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores, particularmente en el grupo de mujeres.

Para Gray, Hodson y Gordon (1995), el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse en tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa.

El teletrabajo brinda muchos beneficios para el trabajador y la organización; para las empresas, la virtualidad permite que los procesos como la selección de personal, y las reuniones sean más dinámicas, se optimiza el control de horarios con ayuda de aplicaciones, contribuye al control de gastos, desapareciendo costos de alquiler, servicios, mobiliario y alimentos. En cuanto a los trabajadores los beneficios del teletrabajo están presentes en la autonomía laboral, manejo de horarios, personalización del lugar de trabajo, ahorro de tiempo al trabajar en sus hogares, disminución de los costos de desplazamiento entre hogar y fuente laboral.

Efectivamente, según Velásquez y Vera (2018, págs. 41-53), “El teletrabajo proporciona muchos beneficios para el trabajador, el empleador, la organización, y a la sociedad en general. Para los teletrabajadores: ascenso virtual, balance entre vida privada y vida laboral, horarios flexibles, disminución de costos de desplazamiento, disminución de costos de vestimenta para laborar, ahorro y mejora de alimentación, ahorro de tiempo, autonomía, aumento de productividad y disminución de estrés; para

empleadores y organización: aumento de productividad de los trabajadores, reducción de costos de instalaciones (luz, agua, teléfono, internet), mejoras en el reclutamiento de candidatos, retención de personal capacitado, procesos descentralizados, reducción de ausentismo y rotación; para la sociedad: reducción de contaminación, mejoría en la movilidad de la ciudad, inclusión social y laboral de personas con discapacidad”

En el caso de las mujeres trabajadoras, la implementación de teletrabajo en cuanto a beneficios permite a las madres trabajar desde su hogar, pasando más tiempo con sus hijos o sus familias. Según Alvarado (2021), en el caso de mujeres que realizan teletrabajo, se observa que incrementa la cercanía con los hijos, ya que permite a las madres estar al cuidado de sus hijos, además, que se fortalecen los lazos familiares, permite pasar más tiempo con los hijos y participar en actividades que antes no se podía, como la hora de almuerzo.

Si bien el teletrabajo tiene diversos beneficios, también tiene desventajas en los trabajadores y la empresa; el teletrabajo tiene impacto en la dinámica familiar, el desempeño, la salud y la baja satisfacción laboral. “Este fenómeno conocido como tecnoestrés, puede afectar las actitudes, pensamientos, comportamientos y la salud de quienes trabajan con TIC, provocando una disminución de su productividad, problemas de concentración, baja satisfacción laboral, débil compromiso con la organización, agotamiento y deseo de renunciar o no continuar con el trabajo a distancia” Gómez (2020, pág. 16).

De lo anterior se deduce que el teletrabajo es un factor que afecta la satisfacción laboral, que es concebido como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. Morillo (2006).

La satisfacción laboral resulta ser fundamental para las organizaciones, esta puede estimular la energía positiva, creatividad y mejorar la comunicación interna; eventualmente, resulta en mayores ganancias para las empresas, además que un trabajador satisfecho tiene una actitud más optimista y trabaja de mejor modo, lo cual crea un entorno laboral positivo y productivo.

1.1.2 Justificación práctica

En lo práctico, el estudio tiene relevancia porque los resultados servirán de referencia para que se pueda mejorar los procesos de esta modalidad de trabajo, proporcionando la flexibilidad en los horarios, mayores oportunidades laborales, menores problemas de convivencia, entre los empleados, entre otros, lo cual incidirá en un incremento de la satisfacción laboral.

En efecto, “el teletrabajo es una modalidad que facilita al trabajador con una mayor disponibilidad y aprovechamiento del tiempo aumentando su eficiencia porque ejecuta tareas según un objetivo. Además de una disminución de costos de desplazamiento en transporte y vestimenta” Téllez (2020, pág. 730)

En este sentido, con la ejecución del presente estudio, se busca aportar con elementos que sirvan para optimizar el teletrabajo e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores. Al respecto, un estudio realizado por el Center for Economic Policy Research (CEPR), en cuanto a la satisfacción laboral, señala que la mayoría de los encuestados considera que los empleados que teletrabajan, tendrán a largo plazo niveles más altos de satisfacción laboral. La gente valora la flexibilidad y las bajas laborales son la mitad que en los trabajos presenciales. Vaitlingam (2022).

Para el Grupo pya (2015), cuando el teletrabajo se realiza en condiciones óptimas genera un trabajador con una alta satisfacción laboral, el cual demuestra el compromiso que tiene con la empresa, la motivación y la productividad. Es decir, que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. Tras la revisión de la literatura se observa que, actualmente, las

empresas prefieren que sus empleados estén satisfechos laboralmente, porque esto ayuda a un crecimiento más acelerado, mejorando la productividad, reteniendo personal y generando lealtad con los trabajadores.

1.2 Situación Problemática

1.2.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, las asimetrías económicas, sociales y políticas en torno a las mujeres frente a los hombres, no ha sido eliminada por completo, a pesar de los grandes esfuerzos y la evolución en el tratamiento de este asunto. En el ámbito laboral, las cifras proporcionadas en 2019 por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), han mostrado que, en 88 de 180 países, las mujeres no pueden ejercer ciertas profesiones en las mismas condiciones que los hombres, mientras que, en 24 países, se necesita el permiso de sus cónyuges o tutores legales para trabajar.

Bolivia no es la excepción, de acuerdo a estudios realizados en 2018 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), las mujeres reciben menores remuneraciones que los hombres en trabajos similares, además de estar concentradas en trabajos de baja remuneración. El mencionado estudio indica que “en el 2018 las mujeres ganaban en promedio 82 % de lo que gana su contraparte masculina por hora trabajada, siendo que el promedio de la región era de 93,1. Adicionalmente, alrededor de 50% de las mujeres presenta ingresos laborales mensuales menores al salario mínimo nacional y tienen una mayor probabilidad de tener peores condiciones laborales, a desempeñarse en trabajos informales o estar desempleadas” Urquidi, Valencia y Durand (2020, pág. 2)

Estos datos muestran que, a pesar de los avances normativos en materia de equidad de género, las mujeres constituyen un grupo vulnerable, ya que presentan menores oportunidades de estudio, tienen menos oportunidades de trabajo remunerado, perciben menores ingresos laborales, además de sufrir violencia en sus hogares. Por estas consideraciones, es que la presente investigación centra su estudio en el grupo de

mujeres con trabajo remunerado, particularmente en aquellas que desempeñaron actividades laborales en la modalidad de teletrabajo.

El teletrabajo ha tomado mayor protagonismo con la pandemia de COVID – 19, debido a las medidas de restricción impuestas para evitar la propagación masiva, siendo un cambio repentino para los trabajadores, las empresas y la sociedad en general. Este cambio ha generado que tanto los trabajadores como las empresas requieran desarrollar sus habilidades en el manejo de la tecnología, para seguir adelante con sus funciones.

A pesar de los beneficios que fueron mencionados, el teletrabajo, también genera muchos inconvenientes tanto para la empresa como para los trabajadores. En la empresa, se debe realizar una inversión importante en la compra de equipos informáticos, se enfrenta cambios relevantes organizativos y es más complicado trabajar en equipo. Para los trabajadores existe desorientación, dificultad en el manejo de equipos informáticos, aislamiento con sus compañeros y familia, se eleva el nivel de estrés por realizar correctamente su trabajo.

Asimismo, se ha evidenciado que el teletrabajo genera estrés, mismo que está relacionado con varios síntomas psicológicos, que incluyen insatisfacción laboral, ansiedad, depresión y consecuencias para la salud como fatiga psicológica alta, presión arterial diastólica, nivel de colesterol sérico, trastornos gastrointestinales y enfermedad cardiovascular que podría tener efectos devastadores en el desempeño de un empleado. Tavares (2017)

En este sentido, se puede decir que el teletrabajo puede provocar efectos psicológicos en los empleados en función del entorno, y las consecuencias para la salud están íntimamente ligadas al grado en que se produzca el estrés, que pueden manifestarse dependiendo de las funciones que se realicen, por lo que las empresas deben priorizar la satisfacción laboral de sus empleados para favorecer su productividad.

Entonces, en algunos casos, el uso de herramientas tecnológicas para desarrollar actividades laborales podría conducir a manifestar ansiedad, fatiga, estados de

escepticismo y percepción de ineficacia sobre sí mismo, afectando la satisfacción laboral del trabajador, y por ende la productividad en la organización. “Esta situación provoca en el trabajador estrés emocional, que desemboca en un malestar físico, generando agotamiento y una baja satisfacción laboral” Iberico, Ascue y Torres (2021, pág. 2).

El problema se acentúa para las mujeres, puesto que ellas, en su mayoría, paralelamente a las actividades laborales que realizan, tienen que asumir las labores del hogar, tal como lo afirman Bonavitta y Bard (2021) al señalar que “la feminización de la responsabilidad produce que las mujeres deban cargar con las tareas del hogar y es por eso que ellas se encuentran gerenciando sus hogares, desde las compras en cuarentena, el aseo minucioso de cada espacio de la casa o el control sanitario sobre el resto de quienes conviven bajo el mismo techo, lo que se traduce en más horas de trabajo doméstico diario, sumado al teletrabajo constante” Bonavitta y Bard (2021, pág. 101)

1.3 Problema Científico

¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz?

1.4 Hipótesis

Existe una relación directa entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz.

1.4.1 Variables

Variable 1: Teletrabajo

Variable 2: Satisfacción laboral

1.4.2 Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumento
Variable 1: Teletrabajo	Tecnológica	Cumplimiento de las condiciones laborales remotas	1, 2, 3	Cuestionario de Teletrabajo (Concha y López, 2020).
		Uso de las nuevas tecnologías	4, 5	
	Condiciones ambientales de trabajo	Infraestructura	6	
		Servicios básicos	7	
		Condiciones laborales	8, 9	
	Modalidad de implementación	Tiempo promedio de un mantenimiento remoto	10,11	
		Cumplimiento de actividades	12	
		Seguimiento	13	
		Estrategia de comunicación	14, 15	
	Variable 2: Satisfacción laboral	Satisfacción con la tarea	Esfuerzo	
Realización			13, 16,	
Equidad			17	
Condiciones de trabajo		Estructura	1, 10, 11, 15, 18, 20	
		Materiales		
		Relación con la autoridad		
Reconocimiento personal y/o social		Trato con los jefes	5, 9, 14, 19	
		Trato con los compañeros		
Beneficios económicos		Remuneraciones	4, 7, 8, 12	

Fuente: Elaboración propia

1.5 Objeto de Estudio

El objeto de estudio en la presente investigación es el teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral.

1.6 Alcance o Campo de Acción de la Investigación

1.6.1 Alcance Temático

El trabajo de investigación abarca los siguientes temas en materia de la Administración de Empresas:

- Administración de Recursos Humanos.
- Comportamiento Organizacional
- Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

1.6.2 Alcance Geográfico

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de La Paz.

1.6.3 Alcance Temporal

Comprende el periodo 2020, 2021 y 2022 en cuanto a información secundaria. Por otra parte, en cuanto a recopilación de información primaria comprende entre agosto a noviembre de 2022 y el primer semestre de 2023.

1.7 Objetivo de la Investigación

- **Objetivo General**

Determinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz.

- **Objetivos Específicos**

- ✓ Describir la percepción que tienen las mujeres con trabajo remunerado sobre el teletrabajo.
- ✓ Establecer el nivel de satisfacción laboral de las mujeres con trabajo remunerado.
- ✓ Estimar una correlación estadística para verificar la relación entre teletrabajo y la satisfacción laboral.

CAPÍTULO II

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1 Referencias conceptuales

2.1.1 El teletrabajo

2.1.1.1 Origen teletrabajo

La Organización Internacional del Trabajo (2016), menciona que a consecuencia de la crisis del petróleo en la década de 1970 se origina el interés por la idea del teletrabajo. Con la subida del precio del petróleo se elevaron los costos de transporte, además de otras dificultades.

Planteándose al teletrabajo como alternativa de solución: el trabajo se realizaría desde los domicilios o telecentros cercanos con la finalidad de evitar gastos elevados de combustibles. Si bien la crisis se resolvió rápidamente, se continuó con la promoción del teletrabajo, con la intención de beneficiarse de las ventajas del teletrabajo, mejorar la calidad de vida, elevar la moral, y mejorar la productividad. El avance permanente de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), fue un factor predominante en la ampliación y consolidación del teletrabajo.

2.1.1.2 Concepto teletrabajo

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que se realiza en un lugar diferente al de una oficina. Es decir, sin la presencia física del trabajador en la empresa durante su horario laboral.

Etimológicamente el término teletrabajo procede de la unión de la palabra griega “tele” que significa lejos, y de “trabajo” que significa realizar una acción física o intelectual que requiere esfuerzo. Martínez (2012, pág. 145).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), define el teletrabajo como “Una forma de trabajo en la cual:

- a) El mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y,
- b) La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”.

El teletrabajo es la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Martínez (2012)

Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante parte importante del horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa. Saco (2007)

2.1.1.1 Modalidades del teletrabajo

Según la Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas del Ministerio de trabajo y seguridad social de Costa Rica (2020), algunas de las modalidades de teletrabajo son:

- 1) Relacionada con la Locación:
 - Teletrabajo Domiciliario: Se da cuando las personas trabajadoras ejecutan sus actividades laborales desde su domicilio.
 - Teletrabajo Móvil: Se da cuando las personas trabajadoras realizan sus funciones de manera itinerante, ya sea en el campo o con traslados constantes, con ayuda del uso de equipos móviles que sean fácilmente utilizables y transportables.
 - Teletrabajo en Telecentros: Es un espacio físico, acondicionado para facilitar la práctica del teletrabajo y el desarrollo social por medio del uso

de las tecnologías de la información y la comunicación y con las condiciones idóneas permitidas para que las personas puedan llevar a cabo sus actividades.

2) Relacionado con la jornada laboral:

Las personas teletrabajadoras, según se estipule en sus contratos y respetando la legislación laboral vigente, podrán tener asignadas en sus jornadas de trabajo funciones exclusivas de teletrabajo, o funciones combinadas de teletrabajo con trabajo en el lugar de la empresa, o teletrabajo asignado sólo por períodos específicos o para situaciones de contingencia.

2.1.1.2 Elementos del teletrabajo

Existen muchos elementos que conforman el teletrabajo, algunos de los más importantes son la conectividad, la infraestructura, aplicaciones, seguridad por mencionar algunos.

Para Rojas (2016) los elementos que intervienen en la implementación del Teletrabajo son:

- 1) Infraestructura, es fundamentalmente los equipos y sistemas informáticos, así como la infraestructura mobiliaria.
- 2) Servicios básicos, son los servicios públicos relacionados con el agua y alcantarillado, energía eléctrica, teléfono, y tecnologías de la información y telecomunicaciones como por ejemplo el internet
- 3) Condiciones ambientales de trabajo, se refiere al lugar en donde se realiza el trabajo, este debe ser adecuado para la realización de las tareas. Se debe tener en cuenta lo que sigue:
 - a) Nivel de ruido.
 - b) Iluminación.
 - c) Espacio físico.
 - d) Muebles ergonómicos.

- e) En caso de posibles incidencias entre el domicilio, el trabajo y el equipo, se debe proveer seguridad y medidas especiales.

Desde el punto de vista de Concha y Lora (2020), las condiciones ambientales de trabajo es un elemento determinante para el desempeño de los trabajadores, el teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, tanto individual como grupal, por ello es fundamental que la institución brinde las condiciones apropiadas y supervise efectivamente las labores del personal.

“Las condiciones ambientales, es decir, la infraestructura de la organización, incluyendo los servicios básicos, así como las condiciones laborales y relaciones interpersonales, son elementos fundamentales para lograr un mayor desempeño laboral y de manera específica un mejor desempeño individual; estos resultados indican que en la medida que la organización cumpla con brindar mejores condiciones ambientales, mejorará sustancialmente el desempeño laboral del trabajador”. Concha y López, (2020, pág. 25)

2.1.1.3 Características del teletrabajo

Según la revista Teletrabajo (2020) algunas características del teletrabajo son:

- Una actividad laboral que se lleva a cabo en un lugar diferente a la empresa o institución en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
- La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
- Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

Según la Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas del Ministerio de trabajo y seguridad social de Costa Rica (2020), dentro de las características del teletrabajo se encuentran las siguientes:

- Que sea voluntario: El principio de voluntariedad manifiesta la decisión voluntaria y libre de la persona trabajadora de acogerse a la modalidad de teletrabajo ya sea de forma parcial, completa o estacional y se da en común acuerdo con el empleador. Este principio podría no ser de estricta aplicación para personal que desde el inicio de la relación laboral se contrate bajo la modalidad de teletrabajo. Se recomienda que las empresas cuenten con un formulario de solicitud de teletrabajo para las personas trabajadoras o el procedimiento que la empresa establezca para tal fin.
- Que se pueda finalizar la modalidad de teletrabajo: es cuando se da por terminada la modalidad de teletrabajo manteniendo la relación laboral pactada desde el inicio.
- Que se mantengan y respeten los derechos laborales e igualdad de trato: todos los derechos laborales de las personas teletrabajadoras van a ser respetados, de acuerdo a la legislación laboral vigente.
- Promoción del diálogo social y trabajo decente: fomentar espacios de encuentro entre los distintos sectores para el intercambio y desarrollo de buenas prácticas laborales y el trabajo decente.

2.1.1.4 Dimensiones del teletrabajo

Según Concha y López (2020) las dimensiones del teletrabajo son:

- Tecnológica: Arteaga y Basurto (2017) define como un conjunto de conocimientos y técnicas aplicadas de manera lógica y ordenada que permiten a las personas modificar su entorno físico o virtual para satisfacer sus necesidades, es decir, el proceso combinado de pensamiento y acción. puede generar soluciones útiles para satisfacer las necesidades de las personas, buscando nuevas y mejores formas de satisfacer la demanda, cambiando así el entorno y el mundo que nos rodea, la actividad es el desarrollo, diseño y ejecución, y el producto final son bienes y servicios o métodos y procesos.

Es evidente la importancia de las herramientas tecnológicas para el desarrollo empresarial. Una de las herramientas básicas que toda empresa debe utilizar es “la nube”. Que no es más que la capacidad de guardar datos de una computadora a Internet. Así, los empleados pueden acceder a la información desde cualquier parte del mundo y en cualquier dispositivo.

Algunas de las herramientas tecnológicas más utilizadas son:

- ✓ Google Drive: permite a los usuarios guardar, compartir y acceder a sus archivos desde cualquier dispositivo, pudiendo ocupar hasta 15 GB de espacio de almacenamiento gratuito. Con el plan de empresa, Google Drive ofrece a las organizaciones pagar solo por el espacio de almacenamiento que utilizan los empleados. Estando incluidos Documentos, Hojas de cálculo y Presentaciones de Google.
- ✓ WeTransfer: es la plataforma perfecta para enviar archivos de manera fácil y rápida. Es una herramienta basada en la nube diseñada especialmente para la transferencia de archivos pesados, a una o más personas, mediante correo electrónico.
- ✓ Dropbox: es una herramienta muy útil, ya que permite subir y transferir archivos a la nube, y compartirlos con quien quieras. También puedes crear copias de seguridad de fotos, vídeos, documentos, y lo que tu quieras.
- ✓ Google Meet, WebEx Zoom, etc: Son aplicaciones de videoconferencias, permiten reuniones en cualquier lugar y en tiempo real en la red, elaborar trabajar con presentaciones, revisar documentos, compartir cualquier objeto o archivo.
- Condiciones Ambientales de Trabajo: según Chiavenato (2007) citado por Ocsa y Huayra (2017) Señala que esta es una condición física para que los empleados desarrollen sus actividades en la organización. Asimismo, los colaboradores también giran en torno al espacio físico a la hora de realizar su trabajo”. (pág. 334)

- Modalidad de Implementación: Mtss (2018) expresó que forma parte de una ruta hacia la innovación en el mundo del trabajo que ayuda a replantearnos una visión de desarrollo con crecimiento económico inclusivo y equitativo, que promueve un mejor bienestar para todos a través del fortalecimiento de las capacidades laborales.

Existen algunos elementos claves para poder implementar el teletrabajo en las empresas y bajo el concepto de teletrabajo en relación de dependencia, se ofrecen algunos elementos a considerar según el contexto y características de la empresa:

- ✓ Tener un Enmarque Estratégico: Es importante que la aplicación del teletrabajo dentro de las empresas tenga un objetivo claro, una visión o enmarque estratégico de implementación
- ✓ Adecuar la Normativa Interna: es indispensable para establecer las reglas y roles en que se desenvolverán los diferentes actores y adecuar la normativa interna de la empresa para una implementación segura.
- ✓ Identificar áreas y puestos para el teletrabajo: Es recomendable hacer un mapeo de la estructura organizativa que permita determinar la aplicabilidad del Programa de Teletrabajo.
- ✓ Establecer esquemas de evaluación del trabajo: Los esquemas de evaluación se recomienda sean previamente pactados entre la persona teletrabajadora y el patrono.
- ✓ Comunicación: Un aspecto crucial es la transparencia y confianza con que se maneja la información.
- ✓ Clima laboral y desarrollo del Talento Humano en ambientes virtuales: el teletrabajo supone la articulación de una serie de factores para promover ambientes de satisfacción y desarrollo laboral.

2.1.1.5 Ventajas y desventajas del teletrabajo

Entre los aspectos positivos del teletrabajo que destacan las investigaciones interesadas en el tema, es posible citar en primer lugar el resguardo de la salud y la prevención de

contagios para los trabajadores en contextos de pandemias y crisis sanitarias como la del COVID-19. Jaiswal y Arun (2020). También se menciona la disminución de costos económicos y de tiempo destinados al traslado hacia y desde el lugar del trabajo, junto con la disminución del conflicto trabajo/familia y un mejor balance entre trabajo/vida personal. Spilker, (2014).

Estos aspectos beneficiosos repercuten positivamente en los niveles de productividad y creatividad de los trabajadores para resolver los problemas laborales y para proyectar la propia carrera profesional, beneficiando directamente a la organización en la cual se desempeñan. Jaiswal y Arun (2020)

Las ventajas pueden ser tanto para la empresa o institución como para el teletrabajador.

Las ventajas para la empresa o institución:

- a. Contribuye con la eficiencia y modernización de la gestión.
- b. Mayor optimización debido al uso de las Tecnologías disponibles.
- c. Reducción de costos en planta física.
- d. Mejor aprovechamiento del espacio físico.
- e. Impulsar una cultura organizacional de trabajo por objetivos y resultados.
- f. Aumento de la productividad.
- g. Permite atraer y retener talento.
- h. Reduce el ausentismo.
- i. Permite atraer y retener talento.

Las ventajas para el trabajador:

- a. Aumento en la productividad.
- b. Ahorro de costo y tiempo por desplazamiento.
- c. Aumento de las posibilidades de desarrollo personal.
- d. Mejora en la calidad de vida.
- e. Mejora en el aprovechamiento del tiempo.

f. Mayor motivación y disminución del estrés.

De igual manera el teletrabajo puede traer desventajas en cuanto a su implementación como consecuencia del aislamiento tanto social como laboral. Uno de los más importantes es el equilibrio del límite entre jornada laboral y tiempo personal para realizar otras actividades y la dificultad de separar el trabajo de otras actividades como las responsabilidades del hogar.

Sin embargo, el teletrabajo también puede afectar negativamente tanto a la empresa como al trabajador. Algunas de las desventajas que presenta son las siguientes:

- a. Conciliación familiar: la conciliación familiar es una de las ventajas del teletrabajo, pero la realidad es que un dos por ciento más de mujeres que hombres han optado por el teletrabajo, según el mismo estudio del ONTSI. Estos datos podrían ser inocuos, pero, la realidad es que, el hecho de que las mujeres se acojan más al teletrabajo para conciliar, puede causar que carguen con la mayor parte de las tareas del hogar por estar en casa.

De ser así, también sería importante tomar medidas para no acentuar la brecha de género en el entorno laboral, y por la que se lleva años luchando, con el fin de disponer de igualdad de oportunidades.

- b. Sensación de aislamiento y dificultad para trabajar en equipo: la carencia de un ambiente laboral, así como de las relaciones presenciales con los compañeros, puede provocar que el trabajador se sienta aislado. Esto puede ocasionar, a su vez, una desvinculación emocional del trabajador con su empresa, lo que implica una pérdida de involucración y de identificación con la misma.

Además, pese a que hay una gran cantidad de herramientas para mantener el contacto de manera virtual, no poder llevar a cabo reuniones presenciales dificulta poder mantener un entorno positivo de trabajo en equipo.

- c. La identificación del empleado con la compañía puede reducirse al aumentar el aislamiento.

- d. El control del rendimiento de los empleados se vuelve más complejo desde la distancia.

Es muy verídico que trabajar desde casa requiere de autodisciplina, y mucha organización que serán claves indispensables para poder sentirse cómodo con esta forma de trabajo, y además poder compatibilizarlo de manera positiva con el aspecto personal.

2.1.1.6 Desventajas del teletrabajo para los trabajadores

Con la implementación del teletrabajo no todo son beneficios, y este modelo de trabajo también tiene sus desventajas, principalmente sobre los trabajadores.

Según Escobar y Hurtado (2020) el teletrabajo generó múltiples desventajas para los trabajadores asociándose a mayor explotación y vulneración de sus derechos laborales.

Entre estas desventajas se pueden destacar:

- Extensión de la jornada laboral: los teletrabajadores quedan excluidos de la limitación de la jornada de trabajo que rige para los trabajadores asalariados presenciales vulnerando el derecho a una jornada laboral digna, pues se transgrede la regla general de las ocho horas de trabajo diario establecidas por ley, con lo cual las jornadas diarias y semanales podrían ser muy extensas, quedando sin efecto el reconocimiento de las horas extraordinarias, el pago por trabajo nocturno, o el pago por trabajo en días domingos y feriados. Esta situación ha sido verificada en un estudio de la OIT (2019), cuando señala que la mayor productividad de los teletrabajadores se debe principalmente a que tienden a trabajar más horas no remuneradas que sus pares de oficina (aumento del tiempo de trabajo real).
- Imposibilidad de conciliar la vida familiar con la laboral: el riesgo de la prolongación e intensificación de la jornada laboral, como rasgo común del teletrabajo, afecta la libertad individual para regular el ritmo de trabajo, y puede llevar a suponer que un teletrabajador está disponible las 24 horas del día. Esta

situación genera una interferencia trabajo-casa que da por resultado la confusión de los límites entre el trabajo y la vida personal; sin fronteras claras, las distracciones tienden a aumentar, y por ende el conflicto de roles y el estrés que esto conlleva.

Esta situación afecta aún más a las mujeres que trabajan bajo esta modalidad pues las tareas domésticas y de cuidado siguen siendo asumidas, mayoritariamente, por ellas. En este caso las desventajas son mayores.

- Aislamiento del trabajador: la extracción del trabajador del ámbito común o de tradicional concurrencia al centro de trabajo, origina un debilitamiento de los derechos colectivos.
Además, la imposibilidad de compartir información informal como ocurre en un lugar de trabajo fijo puede tener potenciales efectos negativos sobre la salud ocupacional.
- Eliminación de la carrera y de las posibilidades de promoción profesional: la ausencia del trabajador en las instalaciones de la empresa, hace que poco a poco sea considerado como un trabajador externo, aunque la normativa señale igualdad con sus pares presenciales.
- Pérdida de garantías sindicales: para un teletrabajador sin límite de jornada laboral podría ser muy difícil determinar las horas semanales que utilizará para su función de dirigente sindical; por tanto, urge la regulación sobre las garantías sindicales en el teletrabajo, considerando que su funcionamiento debe ser concebido desde una nueva óptica, superando el vacío legal existente y garantizando los derechos colectivos. Mayor desprotección social: esta desventaja se observa en aquellos ordenamientos jurídicos en los que el teletrabajo no se encuentra regulado, o en los que, a pesar de existir una regulación, prevalece un vacío legal en relación con los derechos de este colectivo de trabajadores.
- Deterioro de las condiciones de trabajo: surge ante la despreocupación de los empleadores por el tema de la salud y seguridad laboral; bajo la excusa que el

trabajador ya no se encuentra físicamente dentro del establecimiento, se propicia la liberación de ciertas responsabilidades del empleador.

- Relación civil o comercial en lugar de relación laboral: el tránsito desde el trabajo presencial al teletrabajo puede conducir a modificaciones en los términos contractuales para definir la prestación como una actividad por cuenta propia o independiente, en lugar de una actividad por cuenta ajena o asalariada. Esto puede afectar los derechos laborales del teletrabajador. Por tanto, hay que asegurar que el contrato de trabajo incorpore todos los elementos que definen una relación laboral (prestación personal del servicio, salario, subordinación y dependencia de un empleador).

2.1.1.7 Importancia del teletrabajo

El Teletrabajo es una práctica laboral que beneficia a las personas equilibrando sus tareas profesionales y personales, responde a un llamado de la sociedad por generar cambios aprovechando al máximo el uso de las nuevas tecnologías.

La situación actual, debido al coronavirus y al estado de emergencia que ha provocado nuestro confinamiento en casa, ha puesto sobre la mesa la necesidad de una gran parte de la población de trabajar desde casa. Exceptuando al personal sanitario, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, transportistas, y personal de supermercados, quioscos y estancos (a los que desde aquí agradecemos infinitamente su dedicación y esfuerzo en beneficio del conjunto de la sociedad), el resto de los trabajadores que normalmente desempeñan sus funciones profesionales desde la oficina, se han visto obligados de un día para otro a teletrabajar.

El teletrabajo, por lo tanto, ha dejado de ser una opción más y ha pasado a ser una necesidad. Pero aparte de la situación que vivimos en la actualidad, la importancia del teletrabajo estaba siendo cada vez mayor, y esto nos puede servir para que se afiance como una opción cada vez más cotidiana.

Podríamos definir el teletrabajo como un modelo de organización del sistema laboral en el cual los trabajadores desempeñan su actividad profesional en un lugar alejado de la empresa, mediante la utilización de la tecnología y las telecomunicaciones.

Hasta hace poco, el concepto de teletrabajo en España se consideraba como algo exótico, ya que sólo un pequeño porcentaje de los trabajadores en activo tenía la posibilidad de teletrabajar. En el último trimestre de 2019, sólo un 7,9% de la población ocupada había teletrabajado, lo cual supone un incremento respecto a años anteriores, pero todavía estamos lejos de países como Holanda, Finlandia o Luxemburgo, aunque los diferentes hábitos de vida en los distintos países explican en parte esas diferencias.

La situación actual ha supuesto un incremento extraordinario en el número de teletrabajadores, pero cuando pase esta situación excepcional y volvamos a la normalidad, tendrán que cambiar muchas cosas y facilitar el acceso al teletrabajo a quién realmente lo necesite, siempre que su profesión se lo permita. Padilla (2022)

2.1.1.8 Teletrabajo y trabajo doméstico

La relación que las teletrabajadoras establecen entre lo laboral y lo doméstico - familiar constituye uno de los ejes centrales de sus discursos sobre el teletrabajo. Esta aparece como una relación basada en la apropiación y redefinición de los límites temporales y espaciales entre ambos ámbitos. Gálvez y Tirado (2020)

Son muchas las mujeres que realizan el trabajo remunerado desde casa y el trabajo del hogar a la par, la mayoría de ellas también cumplen con su rol de madres. El entorno actual las obliga a ejercer todas estas labores en conjunto al mismo tiempo.

La prevención y el cuidado de las y los familiares por el coronavirus ha aumentado la carga de trabajo de las mujeres. Además, para quienes pueden hacer teletrabajo es peor, porque cuando nuestro hogar es también la oficina, pareciera dificultar nuestra capacidad de armonizar los tiempos laborales, familiares y personales. La carga mental y la suma de las horas dedicadas al trabajo, tanto remunerado como no remunerado, han crecido para las mujeres. Poblete (2020).

Cuando se habla del teletrabajo o home office, se hace referencia a las ventajas de este, por ejemplo, el ahorro en tiempo de traslado y menos estrés por el tráfico. En el caso de las mujeres, sin embargo, al incremento en el gasto de servicios en casa, se suma el tener que malabarear entre el trabajo y las tareas domésticas, las cuales han sido históricamente relegadas a las mujeres de manera no remunerada.

Asimismo, hay otros escenarios posibles experimentados por las mujeres en la crisis sanitaria, como la situación de las que quedaron desempleadas y sin ingresos, las que trabajan en el sector salud y en otros servicios esenciales.

2.1.1.9 Conciliación de la vida laboral, familiar y personal

Al igual que el teletrabajo, el concepto de conciliación se entiende como la necesidad de equilibrar el trabajo, el hogar y la vida personal, pero aún no ha sido consensuado ni desde instancias académicas, ni políticas, ni sociales.

Las primeras demandas en este sentido surgen en la década de los 70 y, concretamente en España, en los 80, cuando se comienza a romper el modelo familiar llamado male breadwinner, en que el padre es quien trabaja fuera de casa a tiempo completo y la mujer se dedica en exclusiva al trabajo doméstico-familiar. Carrasco, Boderias y Torns (2005)

La entrada masiva de las mujeres en el mercado laboral comporta la necesidad de un reajuste en los roles familiares y de una mayor implicación de los poderes públicos para poder facilitar que parejas con doble ingreso puedan también hacerse cargo de los familiares dependientes y de las tareas domésticas. Gálvez y Pérez (2009)

Pero lo cierto es que el modelo laboral imperante en la mayoría de las organizaciones continúa primando la presencialidad y la disponibilidad durante largas horas en el lugar de trabajo. También podemos observar que la rápida incorporación de las mujeres en el mercado laboral no ha ido acompañada de unos cambios estructurales a nivel de políticas públicas, laborales, económicas y empresariales, ni en el ámbito doméstico.

2.1.1.10 Efecto sobre el teletrabajo y los ingresos laborales

El impacto de la pandemia en el trabajo y los ingresos se debe a las restricciones al movimiento humano, al tránsito vehicular y de productos no alimentarios o de salud, que tienen un impacto extremo en el empleo y los ingresos de la población multidimensionalmente pobre que ingresa al mercado laboral.

Los hogares pobres dependen sobre todo de ingresos por el trabajo independiente y, cuando existen miembros asalariados generalmente son temporales o trabajan a destajo: por esto son los primeros en ser despedidos o dejados de contratar, frente a los cambios en el entorno económico. Incluso cuando son asalariados permanentes, la contratación sin derechos los discrimina en el acceso a los beneficios que otorgan el sistema de salud y otros que podrían provenir del sistema de pensiones. Entonces, la súbita pérdida de ingresos laborales afecta a la mayoría de la población pobre y amplía las desigualdades que se originan en el mundo del trabajo. En las ciudades del país el 57% de los pobres trabajan por su cuenta o como familiares no remunerados; no trabajan un día, no ganan, principalmente en el comercio, restaurantes y hoteles, transporte, servicios personales diversos e incluso en la manufactura y la construcción. Por otro lado, del 43% de los pobres que trabajan como asalariados, solo la mitad tiene una relación contractual permanente y su sustento podría estar relativamente cubierto mientras dure la emergencia sanitaria; la otra mitad está compuesta por obreros temporales de la construcción e industria manufacturera, trabajadores del comercio, restaurantes y hoteles, servicios personales diversos y, del transporte. En cifras, 1,5 millones de trabajadores pobres de las ciudades (78%), independientes y asalariados, habrían sido los más afectados por la pandemia. Mientras tanto, el desempleo aumenta rápidamente debido al cierre temporal y definitivo de empresas, talleres y negocios gran parte de los cuales arrastraban problemas de funcionamiento desde antes; además por la oleada de despidos selectivos y masivos, facilitada cuando la contratación es temporal, por obra o destajo, que encubre la relación laboral para reducir los costos laborales. Mientras los pobres multidimensionales ya eran el 70% de los desempleados,

en su mayoría jóvenes y mujeres, sus dificultades para encontrar un nuevo trabajo elevarán sus tasas de desempleo a niveles nunca antes conocidos. Escobar (2020)

Otra consecuencia de la crisis sanitaria es la importante falta de protección social para los trabajadores pobres. Esto se debe a que ni los trabajadores por cuenta ajena ni los autónomos están adecuadamente cubiertos por ninguno de los regímenes de seguridad social.

2.1.1.11 Grupos más afectados

Según la revista Alerta Laboral del Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (CEDLA), los grupos más afectados laboralmente durante la pandemia a corto y medio plazo en el país fueron:

- Las mujeres: son el principal grupo afectado por la inactividad forzosa y la pérdida de ingresos laborales debido a su enfoque en el comercio y los servicios personales por sus redobladas tareas en el cuidado de los hijos y el acompañamiento a sus actividades, sus responsabilidades dentro del hogar, etc.
- Los trabajadores independientes: Personas que trabajan en el comercio, la restauración, el transporte, el mantenimiento y los lugares públicos para varias personas que viven únicamente de sus ingresos diarios y se encontraban parcial o totalmente paralizados debido a las medidas de confinamiento
- Los asalariados de pequeñas y microempresas Personas que han perdido su fuente de ingresos por cierres temporales o permanentes del sector, que cubre el 51% del sector privado y el 80% de los trabajadores, carecen de trabajo y protección social.
- Los trabajadores campesinos e indígenas: De distintas regiones del país fundamentalmente de los valles y altiplano que no lograron acopiar y vender su producción en una fase de cosecha en determinado periodo del confinamiento.
- Los obreros de la industria manufacturera: Sectores que han paralizado en la emergencia sanitaria: textiles, muebles, plásticos, metalmecánica, bebidas alcohólicas y alimentos orgánicos, entre otros.

- Los adultos mayores: Son otro grupo afectado porque la mayoría de los pobres no tiene una renta de jubilación (83%) y casi la mitad trabaja de por vida en actividades agrícolas, comercio, restaurantes y servicios diversos, las más afectadas por el distanciamiento social.

2.1.1.12 Teletrabajo y género

Un estudio de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) sobre el impacto de género en el teletrabajo durante el confinamiento apunta que la crisis de la COVID-19 acentuó las desigualdades de género ya existentes antes en relación a las tareas domésticas y de cuidado. Las mujeres asumieron más tareas que los hombres y sufrieron más malestar por los conflictos derivados de la pandemia y el teletrabajo.

Según un artículo publicado por CEDLA (2021) otro factor que ha afectado y que puede condicionar la recuperación del empleo de las mujeres son las mayores dificultades de conciliar el trabajo remunerado con las responsabilidades familiares. De los 2,1 millones de personas que no participan en la actividad económica, las mujeres son el 66%, pero con la crisis más de la mitad de ellas se consideran temporalmente inactivas (780.000), expresando su interés por trabajar en un contexto que les impide hacerlo, debido a que los servicios educativos y del cuidado se han visto enormemente alterados por las medidas de distanciamiento e imponen barreras adicionales para trabajar fuera de casa. Tanto hombres como mujeres están dedicando más tiempo a esas tareas; sin embargo, la distribución sigue siendo desigual, puesto que ellas son las que invierten más tiempo en su realización. A todo esto, habría que sumar el aumento del teletrabajo y del trabajo en la casa que, según testimonios de las mujeres, han prolongado hasta límites extremos sus jornadas de trabajo remunerado y no remunerado.

El teletrabajo combina compromisos laborales y domésticos mejor, pero el efecto que tiene el patrón de trabajo en el individuo depende del género. Los hombres pueden disfrutar de la falta de familiaridad de trabajar desde casa y resulta más fácil pasar por alto las pilas de ropa sucia. Sin embargo, las mujeres se preocupan del teletrabajo, es

una forma alternativa de evitar que se incorporen al mundo laboral, mientras que existe un problema adicional en el que otros pueden percibir que las mujeres que teletrabajan realmente no están trabajando; por ejemplo, algunas mujeres comentan que su trabajo en casa no se ve como trabajo 'real' y que vecinos y amigos sentían que era aceptable llamar o aparecer cuando el teletrabajador estaba efectivamente trabajando. Les resultó más difícil aceptar que una mujer esté al tanto en el trabajo como cuando van a la oficina. Los hombres no parecen experimentar estos problemas, tal vez porque la mayoría de sus amigos varones estaban en la oficina y, por lo tanto, no para entrometerse de todos modos.

Es más probable que se espere que las mujeres se adapten mejor a las tareas domésticas en torno a su teletrabajo a comparación de los hombres, las mujeres experimentan más conflictos de roles ya que experimentan múltiples roles simultáneamente y como los hombres tienden a operar sus roles consecutivamente, experimentarán menos.

En circunstancias normales, el teletrabajo puede suponer una desventaja potencial para las mujeres ya que generalmente tienen que encargarse del cuidado de los niños, las tareas domésticas y el empleo remunerado. Por otra parte, el teletrabajo puede ayudarlas a lograr el equilibrio deseado entre la vida familiar y el trabajo.

En la medida en que el peso de mujeres y hombres es distinto por ramas de actividad y por ocupaciones, el teletrabajo también tiene un sesgo de género. Algunos de los sectores con mayor presencia de mujeres tienen un mayor potencial para desarrollar teletrabajo (sector educativo) que algunos de los sectores en los que predominan los hombres (industria manufacturera y construcción). Así mismo, tienen más probabilidad de poder teletrabajar quienes ocupan puestos de dirección y gerencia (en ellos la presencia de mujeres es menor), seguido del personal técnico y científico y profesionales intelectuales, contables, personal administrativo y otras personas empleadas de oficina (en estos en cambio, la presencia de mujeres es mayor).

En general, los hombres tienen más probabilidades de teletrabajar y realizar trabajo móvil basado en las tecnologías que las mujeres. Sin embargo, las mujeres teletrabajan

más en el domicilio que los hombres, de hecho, según los resultados del estudio realizado por ISTAS sobre las Condiciones de trabajo, de inseguridad y salud en el trabajo en el contexto del COVID-19 fueron más las mujeres (34,7%) las que teletrabajaron que los hombres (26,6%).

2.1.2 Satisfacción

La satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción con el salario, pero esto no lo es todo: la motivación de los trabajadores es una dinámica compleja, las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que se recibe de sus superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida laboral, etc., son también factores de satisfacción importante y, por lo tanto, motivan a una persona a dar lo mejor de sí misma en su actividad.(Chiavenato, 1999)

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Editorial Etecé (2015)

“La satisfacción es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. “ Velandia, Ardon y Jara (2007, pág. 3)

2.1.2.1 La satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa y el grado de conformidad del trabajador respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

“Satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Bonett, 2007) citado en Gonzales, Sanchez y López (2011, pág. 143)

Para Robbins (2009, pág. 307) “satisfacción laboral se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo”.

Como se citó en Pujol y Dabos (2018, pág. 5) “la satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo, desde una óptica más integrada, otros referentes”.

“La satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente” Hegney, Plank y Parker (2006) citado en Castro, Contreras y Montoya (2009, pág. 107)

“La satisfacción laboral es considerada como una actitud hacia el trabajo. Su importancia se debe a que esta directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.” Castro, Contreras y Montoya (2009, pág. 111)

Y, sobre todo, contribuye a que las personas no vean en el trabajo solamente obligación y recompensas, sino también entornos de trabajo que les ayuden a ser más felices. Una fuerza laboral satisfecha contribuye no solo a la empresa, sino a la sociedad y, por ende, al país donde se encuentra, dado que toda organización provee un producto o servicio y satisface una necesidad de los clientes.” Garcia (2020, pág. 19)

2.1.2.2 Importancia de la satisfacción laboral

Para Aguilar, Magaña y Surdez (2010) la relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho.

Según Román (2022) la satisfacción laboral es importante porque es la materia de la que está hecha una experiencia como empleados favorables. Si los empleados sienten que su experiencia en la empresa es positiva, de una manera realista y asumiendo las fricciones que pueden haberse producido por el camino, eso significa al menos dos cosas. En primer lugar, durante su estancia en la empresa habrán puesto al servicio de los objetivos su máximo potencial en cada momento. En segundo lugar, tanto durante su estancia en la empresa como una vez finalizado su viaje como empleados, habrán actuado como buenos embajadores de marca, favoreciendo la estrategia de la compañía, la reputación corporativa y su propia reputación como trabajadores.

La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. Según estudios, un trabajador satisfecho puede llegar a ser un 12% más productivo al mes. EAE Business School (2021)

“El grado de satisfacción de un individuo en cuanto a una situación o contexto, va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas, por lo tanto, la calidad de vida en el trabajo y el bienestar laboral se conceptualizan desde el punto de vista de la satisfacción que se expresa a través de la evaluación subjetiva de las condiciones actuales percibidas por el individuo a la luz de sus expectativas y aspiraciones. El factor humano es el recurso más valioso de una organización y de un país en su conjunto, es el que puede desarrollar las competencias necesarias para construir ventajas competitivas y para que esto ocurra es indispensable atender a su satisfacción laboral, ya que, de acuerdo a la literatura, un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo.” Aguilar, Magaña y Surdez (2010, pág. 14)

“La satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores es un punto clave para que los trabajadores estén cómodos con su entorno de trabajo, es necesario resaltar la importancia de capacitar al personal para tener un equilibrio en los aspectos de su vida y resolver los malentendidos de manera asertiva. Recordemos que psicológicamente, un individuo que previamente ha tenido algún periodo de ocio es más probable que trabaje con mayor enfoque, propiciando así que en su área se trabaje con un mejor ritmo

para cumplir los objetivos del día; aunado a esto, una cantidad significativa de optimismo influye en el estado de satisfacción laboral, ayudando así a tener un mejor desempeño en su área de trabajo.” Hernández (2021, pág. 7)

2.1.2.3 Características de la satisfacción laboral

Según (Robbins y Coulter 2005) citado en (Gatty, 2018), indicaron las tres clases de características que influyen en la satisfacción laboral del empleado al que le afectan principalmente las percepciones: las necesidades, los valores, rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones:

- 1) Las comparaciones sociales con otros empleados.
- 2) Las características de empleos anteriores.
- 3) Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto: condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo, oportunidades de progreso, retribución.

“La caracterización de la satisfacción en el trabajo debe incluir distintas variables, ya sean de tipo organizacional, funcional o individual, tales como la remuneración, la actividad realizada, las relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales, entre otras. En función de dicho listado de variables, se agruparán los aportes de los diferentes autores en tres modelos asociados al concepto de satisfacción, esto es, modelos centrados en el individuo, en la situación y determinados por la interacción de ambas circunstancias “ Sánchez, Sánchez, Cruz y Sánchez (2014, pág. 5).

2.1.2.4 Determinantes de la Satisfacción Laboral

“La satisfacción laboral, vienen a ser factores determinantes que permitan conocer e identificar si un colaborador, se siente contento y en agrado con los beneficios que la organización le está brindando, estos factores vienen a ser el reto de trabajo, sistemas

de recompensas injustas, (en donde el colaborador siente que está dando mucho más de lo debido y no está siendo recompensado adecuadamente), condiciones de trabajo y relación trabajo – empleado.” (Robbins, 2005) citado en (Eugenio 2019, pág. 14)

Según (Robbins, 2009) existen tres determinantes importantes para la satisfacción laboral:

- **Reto de trabajo:** En la actualidad los colaboradores de diversas organizaciones tienden a optar por trabajos que les ofrezcan mayor oportunidad de poder usar y desarrollar sus habilidades y capacidades dentro de la entidad u organización, así mismo requieren que se les ofrezca diversas tareas que vayan acorde a su desempeño es decir el desafío debe ser moderado y acorde a las funciones que realiza dentro de la organización esto se debe, de que un desafío grande podría crear sensaciones de fracaso y frustración en el colaborador, disminuyendo así su satisfacción laboral.
- **Remuneraciones Injustas:** Remuneraciones injustas o ascensos, donde la organización brinda a sus colaboradores, una recompensa o gratificación a sus trabajadores por su empeño y ahínco dedicado a la actividad laboral, para que de este modo el colaborador este satisfecho en su área de trabajo, debe percibir este sistema como justo, ya que beneficia a la entidad a adquirir, conservar y retener una fuerza de trabajo productiva.
- **Condiciones de Trabajo:** Refiere que las condiciones de trabajo y la calidad de vida en el empleo, llega a influir bastante en la satisfacción laboral del trabajador, ya que buscan realizar sus actividades en un ambiente físico cómodo donde pueda movilizarse con facilidad, del mismo modo debe existir oportunidades que les permita poner en práctica sus habilidades, y sobre todo puedan tener libertad para poder expresar sus ideas, conocimientos, pensamientos y que sus opiniones los tomen en cuenta para la toma de decisiones.
- **Relación Trabajo – Empleado:** Este tipo de relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, ya que es sumamente necesario

porque gracias a ello se cumplirán las metas y objetivos trazados tanto por parte de la entidad, así como también las metas personales trazadas por parte del colaborador, para buscar de manera equitativa el desarrollo y bienestar de la entidad

2.1.2.5 Dimensiones de la satisfacción laboral

Según (Palma 2005) citado en Boada (2019, pág. 48), las actitudes que tiene un colaborador en su trabajo tienen una vinculación, con respecto a la posibilidad de poder desarrollarse personalmente, es decir que la, Significación con la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o Social y Beneficios Económicos, tienen que ver con el desenvolvimiento, nos menciona cuatro dimensiones dentro de su escala, estas son las siguientes:

- Significación Tarea: Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Ejemplo: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra
- Condiciones de Trabajo: Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Ejemplo: La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.
- Reconocimiento Personal y/o Social: Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos. Ejemplo: Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”.
- Beneficios Económicos: Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ejemplo: Me siento mal con lo que gano.

2.1.4.6 Factores de la Satisfacción Laboral

Estos son los factores según (Melia, 2017):

- Satisfacción con la relación con sus superiores. - Se refiere a la forma en los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
- Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo. - Relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. Satisfacción con la participación en las decisiones. - Se refiere a la participación que los empleados tienen en la toma de decisiones y la comunicación de las mismas.
- Satisfacción con su trabajo. - Se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.
- Satisfacción con el reconocimiento. - se refiere al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

2.1.2.7 Ventajas de la satisfacción laboral

Según (COFIDE - Centro de capacitación empresarial) entre las ventajas de contar con un alto nivel de satisfacción laboral están:

- Mayor índice de productividad: hablamos de un mejor aprovechamiento del tiempo para completar las tareas relacionadas con su puesto.
- Desarrollo sostenido de la empresa: cuando hay mayor productividad, el crecimiento de la empresa con frecuencia se vuelve más rápido.
- Mayor compromiso con su puesto: el colaborador está satisfecho con las labores que implican su puesto, por lo tanto, se empeña en cumplirlas.

- Mayor compromiso con la empresa: contribuye al desarrollo de la empresa ya que sabe que crecerá a la par de la misma.

Para Santella (2023) la satisfacción laboral, tanto para los trabajadores como para la empresa, son numerosos e incluyen:

- Mayor productividad. Los empleados son más propensos a ir más allá de sus obligaciones cuando les gusta su trabajo y esto se verá reflejado en los niveles de productividad de la empresa.
- Mayor fidelidad al trabajo. Cuando los empleados disfrutan de su trabajo, desarrollan un mayor sentido de pertenencia. Esto se traduce en una menor tasa de rotación de personal, y reducción de costos de entrenamiento de personal nuevo.
- La satisfacción laboral, genera seguridad social. Al sentirse satisfecho, el trabajador será una persona más feliz y un ser social seguro.
- Los trabajadores satisfechos buscarán escalar posiciones dentro de la misma organización, por lo que harán sus mejores esfuerzos por salir adelante.

2.1.2.8 Teorías que explican la satisfacción laboral

2.1.2.8.1 Teoría de la discrepancia

Según (Locke 1976) citado en (Eugenio, 2019, págs. 17-18), refiere que la Satisfacción Laboral parte de los valores laborales más significativos para el individuo, el cual puede ser conseguido a través de su trabajo, ya que los valores están ordenados de acuerdo a la importancia que cada individuo le dé, Locke presenta tres elementos importantes que ayudan a la clarificación de la discrepancia, estos son:

- La satisfacción con las dimensiones del trabajo: Este punto trata del de satisfacción del trabajador hacia sus condiciones y su entorno laboral.

- **Discrepancia de las dimensiones:** Hace referencia a las distintas percepciones que no están relacionadas con los afectos y se hallan en experiencias concernientes a las normas de trabajo.
- **Relevancia de las dimensiones:** Refiere al grado de interés que las dimensiones del ambiente laboral tienen para cada colaborador.

“Para Locke este autor, existen dos grupos básicos de necesidades, las físicas y las psicológicas y define como valores a aquellos aspectos que el individuo considera buenos o beneficiosos y quiere obtener o mantener. Los valores de una persona están ordenados según su importancia y cada individuo posee su propia jerarquía de dichos valores. Locke hace referencia a las dimensiones de trabajo y presenta tres elementos en su teoría. El primer elemento es la satisfacción con las dimensiones del trabajo, que es la evaluación afectiva de cada una de las dimensiones del puesto. El segundo elemento es la descripción de las dimensiones, donde se presentan las percepciones no afectivas localizadas en las especificidades del trabajo. El tercer elemento es la relevancia de las dimensiones, donde el individuo da cierto grado de importancia o valor a las dimensiones. Así, la satisfacción en el trabajo es consecuencia del valor que se le atribuya a cada una de las dimensiones y la congruencia entre lo que se alcanza y lo que se esperaba alcanzar.” (Ortiz, 2013)

2.1.2.8.2 Teoría de las necesidades secundarias según David McClelland

Para McClelland (1984), los individuos poseen, tres tipos de necesidades básicas, estas son:

- **Las necesidades de afiliación:** Implica el deseo de conservar relaciones recíprocas, tener amistades y sobre todo ayudar a los demás.
- **Necesidad de logro:** Implica, alcanzar objetivos, metas, sobresalir profesionalmente y sobre todo vencer las dificultades para tener un buen éxito
- **Necesidades de poder:** Tienen que ver con tener influencia sobre los demás en diversas situaciones o acontecimientos, para lograr realizar ciertas cosas que de otra manera no ocurrían.

Las tres necesidades trabajan de manera conjunta, pero en cierto momento alguna de ellas predomina sobre la otra, y cada ser humano va en busca de la satisfacción sobre esa necesidad, el individuo por naturaleza busca metas que vayan acorde a sus habilidades y capacidades es decir que sean de un riesgo moderado, donde puedan tener un buen desempeño (McClelland, 1984).

Para Balbuena (2020) La teoría de McClelland se basa en tres tipos de necesidades: de afiliación, de logro, y de poder; las cuales son adquiridas en la cultura y se toman como fuente de motivación ya sea propia o de tus compañeros de trabajo. Las necesidades que predominan en una persona incluso pueden ser de utilidad si deseas saber en qué tipos de puestos obtendrá una mayor motivación.

- Necesidad de afiliación: refleja el deseo de pertenecer a grupos sociales, de interactuar socialmente con los demás. Tienen un gran interés en entablar relaciones sociales y en sentirse apreciados y aceptados por su grupo social. Este tipo de personas se sentirían más cómodas en puestos en los que puedan formar parte de un equipo, optan por la colaboración antes de la competición, por lo que podrían desempeñarse mejor como empleados que como líderes.
- Necesidad de logro: tienden a ser atraídos por alcanzar metas que reflejen un duro trabajo o que necesiten de ciertas habilidades y aptitudes para lograrlo, se imponen a sí mismos retos y la satisfacción de estas personas radica en la capacidad de superarlos. Las personas en las que predomina esta necesidad suelen ser muy eficaces a nivel individual, y se manejarán bien en puestos de gestión a nivel medio, o en algún otro que les puedan proporcionar retos constantes.
- Necesidad de poder: Este tipo de gente es motivada por el deseo de tener un impacto en los demás, con el fin de influir o controlar su comportamiento, obtienen satisfacción en situaciones competitivas en las que una parte gana y la otra pierde. En aquellos que predomina la necesidad de poder, suelen estar cómodos en puestos de gestión de alto nivel, logrando con facilidad favorecer la competitividad y el liderazgo.

Cada persona tiene diferentes necesidades de manera que son motivadas de manera distinta, es recomendable conocer tanto sus necesidades como las de su equipo de trabajo, recapacitar sobre ellas y ver si realmente están siendo satisfechas con el puesto en el que se están desempeñando. El cumplimiento de estas necesidades sin duda repercutirá en un aumento de la motivación trayendo consigo mejores resultados.

2.1.2.8 Fuentes de la satisfacción laboral

Para Peralta (2017, pág. 33) “La satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado, está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas. Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, que se pueden resumir en:

- **Intrínsecas:** tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.
- **Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.**
- **Retribución e incentivos económicos,** como el sueldo, otras pagas, y no económicos, como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional.
- **Sociales,** derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.

- Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones.

Adicionalmente, cabe considerar que el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”, otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional.”

2.1.2.9 Resultados de la satisfacción laboral

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal).

A continuación, se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos:

- Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar.

- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.
- Disminución de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.
- Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee et al. (2004) y Martínez Selva (2004), sin embargo, postulan que la felicidad en el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos.” (Peralta, 2017, págs. 36-37)

2.1.2.10 Satisfacción laboral y género

Desde la incorporación de la mujer en la vida laboral, los roles fijados entre hombres y mujeres en relación al trabajo tratan de cambiarse y superarse, teniendo en cuenta que la condición masculina o femenina y la satisfacción laboral está sujeta a condicionamientos socioculturales, que hace que la variable sexo tenga una gran influencia en la satisfacción laboral.

“Una de las áreas importantes a tener en cuenta en el análisis de la satisfacción con el rol laboral es el género. Tradicionalmente, se ha considerado que los intereses y las prioridades de los hombres se sitúan en el área laboral mientras que los de las mujeres se centran en la vida familiar, ideología que ha estado presente tanto a nivel popular como en las teorías clásicas sobre el género, el trabajo y la familia pese a que, tal y como plantean Barnett & Hyde (2001), carece de evidencia empírica. Frente a la asunción de que los roles laborales son cruciales para la salud mental de los hombres, siendo los familiares secundarios, mientras que para la salud mental de las mujeres los roles familiares son prioritarios y los laborales son secundarios, la evidencia empírica muestra que la calidad del rol laboral es igual de relevante para la salud mental de las

mujeres que de los hombres (Barnett, Marshall, Raudenbush & Brennan, 1993).”
Citado en (Aznar, 2016)

Para Sánchez, Fuentes, y Artacho (2006, pág. 3446) “las mujeres presentan un nivel superior de satisfacción al de los varones. Para Clarck (1997) propone la posibilidad de que las mujeres presentan menores expectativas hacia su empleo, que hacen que su nivel de satisfacción supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y por tanto de más difícil cumplimiento”

2.1.3. Salario emocional

2.1.3.1 Concepto salario emocional

Salario emocional son todas aquellas retribuciones no económicas que un trabajador percibe con el fin de contribuir a que pueda satisfacer sus necesidades personales y familiares. Se articula a través de su carácter no monetario y de su efecto simbólico en la calidad de vida y la productividad de las personas. Es decir, su naturaleza versa en que el carácter de lo que se intercambia busca compaginar las expectativas de las personas, articulando sus necesidades en diferentes dimensiones de su vida cotidiana, para, de esa manera, contribuir a un mayor equilibrio. González (2017, pág. 80)

Se puede dividir el salario emocional en:

- Elementos intrínsecos: todos los elementos que son percibidos de manera subjetiva por el trabajador como una recompensa. Por ejemplo, la satisfacción en el trabajo, la delegación de responsabilidad, el reconocimiento del trabajo, etc.
- Elementos extrínsecos: elementos con un coste cuantificable para la organización que el trabajador percibe como un beneficio objetivo. En esta categoría tienen cabida las nuevas fórmulas de retribución flexible o a la carta, las medidas de conciliación vida personal/laboral, los servicios complementarios, etc.

2.1.3.2 Salario emocional y teletrabajo

Con la pandemia, muchas empresas e instituciones han tenido que reinventarse en cuanto al bienestar emocional de sus colaboradores. Ya que no es la misma situación que antes y, por lo tanto, las prioridades cambiaron.

Lo positivo de esto es que se cuenta con nuevas tecnologías que pueden ayudar a suplir estas nuevas necesidades. Entre ellas, la forma en la que relacionarse con los colaboradores, los procesos de reclutamiento y las dinámicas laborales.

Antes de la pandemia se consideraba como salario emocional al teletrabajo

2.1.3.3 Salario emocional y satisfacción laboral

“Si bien es poco lo que se reflexiona anteriormente sobre emociones, considerar que las emociones positivas tienen relación con el desempeño, y que por tanto esto pudiera tener una relación con la satisfacción no es menor. Si tomamos los postulados de la psicología positiva expuestos en el trabajo de Sachau (2007) quien menciona que la psicología positiva es el estudio de atributos humanos positivos, como bienestar, autoestima, creatividad entre otros, con foco en las fortalezas de los sujetos más que en sus debilidades, todo esto tiene implicancias importantes para los profesionales de recursos humanos. Lo anterior asimismo tiene sentido si tomamos también la investigación de Herzberg, quien propuso que los factores de motivación, relacionados con la satisfacción, se refieren a aquellas situaciones que hacen a los sujetos sentirse bien con respecto al trabajo que desempeñan. Sachau (2007) propone que los empleados experimentarán mayores niveles de satisfacción y compromiso con sus trabajos si estos proporcionan oportunidades de reconocimiento, relaciones cercanas, crecimiento psicológico y desarrollo profesional, es decir, si incluyen factores de motivación. Probablemente entonces los sujetos se sentirán más satisfechos, y por tanto rendirán mejor, cuando su satisfacción se encuentre apoyada por emociones positivas, que les permitan sentir que se están desarrollando a la vez que son un real aporte en sus puestos de trabajo. Considerar la relación entre todos estos factores no solo parece

coherente, sino también importante y digna de ser tomada en cuenta “ Rocco (2009, págs. 29-30)

2.2 Contexto referencial

El trabajo de investigación tiene como objeto investigar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de COVID - 19 en la ciudad de La Paz, indagar la implementación de teletrabajo y la relación en sus hogares, teniendo en cuenta la labor que realizan al cuidado de su familia.

Se analizó clima organizacional, comunicación, cooperación, confianza, compromiso y gestión humana. Según los resultados de la encuesta Empleador Líder, que elaboró la empresa consultora Captura Consulting, entre los años 2011 y 2012, levantada entre 11.508 trabajadores de 45 empresas, revela que el 73 por ciento está satisfecho con el ambiente laboral en el que actúa. El estudio identificó que los trabajadores reclaman las palabras de aliento y motivación de sus jefes o de sus equipos de trabajo. También creen que las empresas no tienen espacios para dar reconocimiento a sus logros. (Bolivia Informa, 2012)

2.2.1 Teletrabajo en Bolivia

En Bolivia, trabajar de forma remota durante y después de la cuarentena no se trató solo de desafíos para las empresas e instituciones estatales, de igual manera trajo desafíos para los empleados. Contar con los elementos necesarios para las operaciones digitales se han vuelto indispensables; incluidos la conexión remota y un espacio adecuado de trabajo en el hogar de cada trabajador.

En Bolivia, el 22% de los hogares en las ciudades capitales y El Alto tuvieron al menos una persona teletrabajando o que tuvo la necesidad de teletrabajar. Desde la perspectiva de las mipymes, la práctica se implementó principalmente en las empresas medianas durante la cuarentena total. No obstante, la implementación del teletrabajo parece estar quedando como práctica aceptada; dado que las empresas pequeñas y medianas

también consideran posible implementar el teletrabajo a futuro como una alternativa de forma híbrida o mixta.

Al ser el experimento laboral más grande de la historia, la implementación del teletrabajo significó desafíos. Si bien el acceso a internet es un principal factor común para ambos géneros, los obstáculos para el teletrabajo dependen mucho del género del PGI. El segundo factor en mayor proporción para las mujeres, a diferencia de los hombres, es la carga doméstica versus la carga laboral. Este fenómeno no solo lo vemos en Bolivia, sino que ya ha sido observado en otros países en América Latina. La distribución del trabajo doméstico y el efecto de la doble carga laboral es un fenómeno para el cual aún no se tienen políticas claras; requiriendo mayor análisis a futuro. Este problema es preexistente en el mercado laboral boliviano y este resultado respecto al teletrabajo es solo una manifestación del mismo.

Finalmente, para las empresas el teletrabajo también significó desafíos que requerían resiliencia. Es importante resaltar que, a pesar de que había una sensación de que el sector de los servicios era el más propenso a aplicar la práctica del teletrabajo, una proporción interesante de empresas en el sector de comercio y las manufacturas lograron adaptarse al teletrabajo durante la cuarentena total y continuaron bajo esta modalidad durante la cuarentena condicionada y dinámica. Empero, se requiere un análisis más profundo en los sectores para establecer cuáles fueron los perfiles profesionales al interior de las empresas que lograron teletrabajar y los modos en los que desarrollaron la práctica. Serrate, Urquidi y Aramayo (2022)

Teniendo en cuenta el estado de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el análisis de la normatividad emitida por el gobierno boliviano, se debe analizar las condiciones para el desarrollo del trabajo remoto en el país.

Thompson, Gamble, Peteraf y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan

complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Según la CEPAL (2018), en términos de cobertura móvil la región avanzó bastante, de 18 países analizados, seis tienen una cobertura 4G superior al 80% de la población y otros ocho muestran una cobertura superior al 60%. La cobertura alude al porcentaje de la población que reside en zonas que tienen señal a través de estas tecnologías, lo cual no implica que efectivamente todas las personas se suscriban al servicio y que lo utilicen. Bolivia es uno de los países con menor cobertura 3G y 4G, situándose en ambas por debajo del promedio sudamericano.

Según el informe regional del estado de la banda ancha de la CEPAL, el acceso a esta tecnología en Bolivia es muy limitado y el precio por el acceso a Internet es el más alto.

Por otra parte, información de la CEPAL (2018) muestra que la mayoría de las empresas utilizan la región como punto de partida TIC (Computadoras e Internet) y Progreso lentamente en aplicaciones más complejas o la aplicación de estas tecnologías puede agregar valor a su negocio y mejorar su productividad.

2.3 Estudios previos del objeto de estudio

Barreto (2021), realizó una investigación titulada “Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021.”, en la ciudad de Piura, Perú, con el objetivo de determinar la relación entre teletrabajo y satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados mostraron que se manifiesta en una satisfacción laboral alta. Lo que está en total concordancia con la investigación. El estudio concluye con una propuesta de implementar métodos que ayuden a mejorar la calidad de teletrabajo a los colaboradores, brindando las herramientas adecuadas tanto tecnológicas como motivacionales para lograr una satisfacción laboral entre los colaboradores.

Camacho, Corrales y Lamas (2021), desarrollaron el trabajo de investigación “Incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Belén, durante el período 2020 -2021” en Costa Rica, cuyos resultados mostraron que los trabajadores, en su mayoría, se encuentran satisfechos laboralmente con la implementación del teletrabajo, ya que esta ha traído mejoras en su vida tanto laboral como personal; asimismo, se aprecia que hay un compromiso de parte de los trabajadores para con la institución, lo cual hace que, para el cumplimiento de objetivos y la entrega de las tareas, no haya problema alguno. En cuanto al teletrabajo, se identificaron dos ventajas: una mayor concentración y la disminución de costos y tiempos por desplazamiento; las desventajas más relevantes son los problemas relacionados con los sistemas digitales, la dificultad de separar la vida privada de la personal y el poco contacto con las personas.

Guayacán, Zárate y Contreras (2022), realizaron el estudio “Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación superior” en Bucaramanga, Colombia, donde sostienen que las restricciones derivadas de la pandemia por el coronavirus 2019 instauraron un contexto prolongado de implementación forzosa de teletrabajo en diversas organizaciones e instituciones. El estudio examina el impacto ejercido por la intensidad en la adopción de dicho esquema laboral sobre la satisfacción de los colaboradores del sector de la educación superior. Para ello, se aplicó un instrumento transversal sobre una muestra de 154 colaboradores de una universidad colombiana, cuyos datos fueron analizados mediante un modelamiento de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos sugieren la existencia de una asociación significativa entre las variables en cuestión. Se observa además que tanto los individuos mayores de 40 años como aquellos que cuentan con un lugar aislado para teletrabajar tienden a favorecer dicha relación.

Villavicencio y Arce (2020), publican el artículo “Equilibrio entre conciliación familiar y satisfacción laboral de mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz”, considerando una muestra de 177 trabajadores, de los cuales 126 son mujeres y 51 son hombres con edades entre los 18 hasta los 60 años, a

quienes aplicaron el Inventario de Relaciones entre Familia y Trabajo y la Escala de Satisfacción Laboral a personas voluntarias que durante la cuarentena, formaban parte de una organización y recibían beneficios de acuerdo a la ley. Los resultados mostraron que la conciliación familia trabajo es más alta para las mujeres, mientras que la satisfacción laboral es más alta en hombres; al mismo tiempo, las variables mostraron una correlación de dependencia entre ellas, ya que al aumentar una también aumenta la otra. Se concluyó que no existió equilibrio entre la conciliación familiar y la satisfacción laboral en mujeres bolivianas durante la crisis sanitaria del año 2020 y que, debido a esta, la brecha de sexo se amplificó y agravó todas las desigualdades ya existentes en la sociedad.

Pages (2020) realiza el estudio “Percepción de la satisfacción laboral en el teletrabajo en profesionales Web Search Evaluator” en la universidad Oberta de Catalunya, en el cual tiene como objetivo explicar y comprender como impacta el teletrabajo en la satisfacción laboral percibida por teletrabajadores desglosándose en; identificar y comprender que determinantes de la satisfacción laboral en el teletrabajo tienen una mayor influencia en la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que una determinante más importante para la satisfacción en el teletrabajo es la conciliación en función al género, cargas familiares y doble trabajo, manifestando que las participantes mujeres durante el estudio mencionan cargas familiares que intervienen con sus actividades laborales. Estas interrupciones no son causadas únicamente por hijos o gente mayor a cargo, sino que también dan por la necesidad de atender las tareas relacionadas con el hogar.

Rodríguez (2022) en su estudio “Estudio comparativo del impacto del teletrabajo sobre la calidad de la vida de hombres y mujeres, servidores públicos del Instituto de Desarrollo Urbano en la ciudad de Bogotá D.C.”, tiene como objetivo analizar el impacto diferencial del teletrabajo sobre la calidad vida de hombres y mujeres servidores públicos del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) de Bogotá, en el cual obtuvieron como resultado que la vida de las mujeres en cuanto a las relaciones

familiares indica que el tiempo extra dedicado al trabajo es un factor que afecta la calidad de las relaciones familiares, lo cual, en consecuencia, puede afectar negativamente la calidad de vida de las personas.

Así mismo otro resultado relevante del estudio indica que tanto los hombres como mujeres entrevistados, al respecto del ambiente laboral en el modelo de teletrabajo, el porcentaje de respuestas sugiere que los hombres, más que las mujeres, prefieren trabajar en la oficina más que en la casa, en lo que al ambiente laboral se refiere.

2.4 Diagnóstico del problema

Para Gálvez (2020) la relación que las teletrabajadoras establecen entre lo laboral y lo doméstico-familiar constituye uno de los ejes centrales de sus discursos sobre el teletrabajo. Esta aparece como una relación basada en la apropiación y redefinición de los límites temporales y espaciales entre ambos ámbitos.

Son muchas las mujeres que realizan el trabajo remunerado desde casa y el trabajo del hogar a la par, la mayoría de ellas también cumplen con su rol de madres. El entorno actual las obliga a ejercer todas estas labores en conjunto al mismo tiempo.

El teletrabajo combina compromisos laborales y domésticos mejor, pero el efecto que tiene el patrón de trabajo en el individuo depende del género. Los hombres pueden disfrutar de la falta de familiaridad de trabajar desde casa. Sin embargo, las mujeres se preocupan del teletrabajo, es una forma alternativa de evitar que se incorporen al mundo laboral, mientras que existe un problema adicional en el que otros pueden percibir que las mujeres que teletrabajan realmente no están trabajando; por ejemplo, algunas mujeres comentan que su trabajo en casa no se ve como trabajo 'real' y que vecinos y amigos sentían que era aceptable llamar o aparecer cuando el teletrabajador estaba efectivamente trabajando. Les resultó más difícil aceptar que una mujer esté al tanto en el trabajo como cuando van a la oficina. Los hombres no parecen experimentar estos problemas, tal vez porque la mayoría de sus amigos varones estaban en la oficina y, por lo tanto, no para entrometerse de todos modos.

Es más probable que se espere que las mujeres se adapten mejor a las tareas domésticas en torno a su teletrabajo a comparación de los hombres, las mujeres experimentan más conflictos de roles ya que experimentan múltiples roles simultáneamente y como los hombres tienden a operar sus roles consecutivamente, experimentarán menos. Holdsworth y Mann (2003)

En circunstancias normales, el teletrabajo puede suponer una desventaja potencial para las mujeres ya que generalmente tienen que encargarse del cuidado de los niños, las tareas domésticas y el empleo remunerado. Por otra parte, el teletrabajo puede ayudarlas a lograr el equilibrio deseado entre la vida familiar y el trabajo. (OIT, 2019)

2.4.1 Marco legal

El contexto legal para el presente trabajo de investigación fue realizado extrayendo las normativas, leyes y artículos de diferentes documentos legales que sustentan la investigación:

a) (Constitución Política del Estado (CPE), 2009):

La norma fundamental del Estado, contiene un conjunto de disposiciones relacionadas con el derecho al trabajo, el uso de tecnologías y los derechos laborales, dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- El trabajo es un derecho fundamental, “Toda persona tiene derecho: Al trabajo digno, con seguridad industrial, higiene y salud ocupacional, sin discriminación, y con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio que le asegure para y su familia una existencia digna.”
- El Estado promoverá la incorporación de las mujeres al trabajo y garantizará la misma remuneración que a los hombres por un trabajo de igual valor, tanto en el ámbito público como en el privado. (Art. 48 CPE)

b) Ley Contra el Acoso y la Violencia Política hacia las Mujeres

Esta ley tiene por objeto establecer mecanismos de prevención, atención, sanción contra actos individuales o colectivos de acoso y/o violencia política hacia las mujeres, para garantizar el ejercicio pleno de sus derechos políticos.

- Equidad. El Estado garantiza el ejercicio pleno de los derechos políticos de las mujeres, generando las condiciones, oportunidades y medios que contribuyan a la participación equitativa y en igualdad de condiciones entre hombres y mujeres, aplicando la paridad y alternancia en la representación política - pública en todas las entidades territoriales autónomas. (Art. 6 Ley Contra el Acoso y la Violencia Política hacia las Mujeres)
- Equidad de Género. Es el reconocimiento y valoración de las diferencias físicas y biológicas de mujeres y hombres, con el fin de alcanzar justicia social e igualdad de oportunidades que garantice el beneficio pleno de sus derechos sin perjuicio de su sexo en los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar. (Art. 5 Ley Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación)

c) Decreto Supremo N° 4218

Este Decreto Supremo tiene por objeto regular el Teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC en los sectores público y privado. (Art. 1 D.s 4218)

- Las disposiciones del presente Decreto Supremo son aplicables a las relaciones laborales o de prestación de servicios que se desarrollen en los sectores público y privado. La aplicación es permitida únicamente en los sectores donde las actividades específicas así lo permitan y siempre que no afecte a otras áreas o a los demás servicios que presta una determinada empresa o entidad pública. (Art. 2 D.s 4218)
- El Decreto Supremo, establece las siguientes definiciones:

- Teletrabajo: El teletrabajo es una modalidad de relación laboral o de prestación de servicios, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando las TIC en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual no se requiere la presencia física del teletrabajador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan; (Art. 3 D.s 4218)
- Teletrabajador: Es la persona natural que en el marco de la relación laboral o de prestación de servicios, desempeña sus actividades laborales no presenciales y remuneradas utilizando como herramientas y soporte las TIC; (Art. 3 D.s 4218)
- Servicio Digital: Todo servicio o trámite que se brinda mediante mecanismos digitales, en línea o por internet; (Art. 3 D.s 4218)
- Asimismo, el Decreto Supremo mencionado, determina las siguientes obligaciones para los empleadores:
 - a. Proveer al teletrabajador, cuando corresponda, el equipamiento y el software requeridos para la adecuada prestación de los servicios contratados;
 - b. Capacitar al teletrabajador para el adecuado manejo y uso del equipamiento y software necesarios para desarrollar sus funciones;
 - c. Establecer medios de comunicación formales, para comunicar y hacer el seguimiento correspondiente a las tareas asignadas al teletrabajador. (Art. 8 D.s 4218)
- En relación a los teletrabajadores, el Decreto Supremo establece las siguientes obligaciones:
 - a. Cumplir con los protocolos de seguridad establecidos para salvaguardar la información, equipos informáticos y otros bajo su custodia;
 - b. Permitir al empleador o entidad pública el libre acceso a la información relacionada con el Teletrabajo;
 - c. Informar en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas al empleador o entidad pública cuando el equipamiento y/o software que se encuentre

bajo su custodia, sufra algún daño, extravío, robo, destrucción o cualquier otro imprevisto que impida su utilización. El teletrabajador coordinará con la instancia técnica que corresponda las acciones a seguir para garantizar la continuidad de sus labores;

d. Guardar confidencialidad respecto a la información de propiedad del empleador o entidad pública, o bien, a los datos que tenga acceso como consecuencia del teletrabajo. (Art. 9 D.s 4218)

- Con el objetivo de implementar y promover el teletrabajo, las entidades públicas y entidades privadas que prestan servicios por cuenta del Estado desarrollarán e implementarán una estrategia de digitalización para la atención de trámites y servicios en línea en el marco de Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, dando prioridad a aquellos trámites y servicios ofrecidos de mayor recurrencia. (Art. 12 D.s 4218)

- El Decreto Supremo N° 4218 tiene como objetivo regular el Teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios a través del uso de tecnologías de la información y la comunicación - TIC en los sectores público y privado. Este decreto también señala los tipos de teletrabajo, las obligaciones tanto de los empleadores como de los teletrabajadores y otras características que conlleva en la implementación del teletrabajo en cualquier institución pública o privada.

c) Reglamento de Implementación del Teletrabajo

- Este Reglamento tiene por objeto establecer los procedimientos y lineamientos para la implementación del teletrabajo como una modalidad de relación laboral o prestación de servicios en los sectores público y privado, establecida en el Decreto Supremo N° 4218 de 14 de abril de 2020. (Art. 1 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)
- Se encuentran comprendidas dentro del ámbito de aplicación del presente reglamento las relaciones laborales o de prestación de servicios que se

desarrollen en los sectores público y privado a nivel nacional. (Art. 2 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)

- Las actividades laborales o prestaciones de servicios del teletrabajo, podrán ser no presenciales o semipresenciales, remuneradas en las que el teletrabajador utiliza su propio domicilio u otro lugar establecido fuera de las dependencias del empleador o entidad pública. (Art. 5 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)
- El teletrabajador deberá mantenerse a disposición y cumplir con la jornada efectiva de trabajo en los horarios, días o mediante gestión de resultados, dispuestos por el empleador o entidad pública, no pudiendo exceder en horas a las establecidas en la normativa vigente. (Art. 5 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)
- La modalidad de teletrabajo está sujeta al cumplimiento de obligaciones que debe cumplir el empleador y/o entidad contratante, así como el teletrabajador. (Art. 5 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)
- Cuando las fallas en equipamiento y/o software impidan el normal desarrollo de las funciones del teletrabajador y se afecte el adecuado cumplimiento de sus labores, se podrá suspender temporalmente el teletrabajo. (Art. 5 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)
- Las empresas y establecimientos laborales, para la implementación y desarrollo del teletrabajo, podrán transformar y/o modificar los puestos de trabajo y sus actividades para que las mismas se realicen de forma remota desde un domicilio u otro desplazamiento, utilizando herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y en caso de ser necesario de la automatización de procesos. (Art. 7 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)
- El Contrato de teletrabajo deberá indicar:
 - a. Las condiciones de trabajo y servicio, los medios tecnológicos, informáticos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y si es necesario de espacio.

- b. La jornada efectiva de trabajo (horario, días y/o gestión de resultados) de la actividad a realizar por el teletrabajador.
- c. Determinar la disposición de los equipamientos y programas informáticos destinados para el teletrabajo previo acuerdo de partes.
- d. Establecer responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos informáticos de trabajo y fijar el procedimiento de la devolución de los mismos por parte del teletrabajador al momento de concluir el contrato de teletrabajo.
- e. Señalar las medidas de seguridad informática provistas por el empleador que debe conocer y cumplir el teletrabajador; así como la gestión, confidencialidad y seguridad de la información utilizada bajo la modalidad de teletrabajo.
- f. Determinar el tipo de teletrabajo, sea permanente o temporal
- g. Naturaleza del servicio y funciones.
- h. Monto, forma y periodo de pago de la remuneración acordada.
- i. Conformidad, manifestación de que el teletrabajo tiene carácter voluntario para ambas partes.
- j. Condiciones, causas o procedimientos para la reversión del teletrabajo, pudiendo revertirse a instancia de cualquiera de las partes, lo que no significa la conclusión del vínculo laboral.
- k. Lugar específico donde se desempeñará el teletrabajo.
- l. Consensuar la dotación de medios de teletrabajo o los gastos de estos, entre el empleador y el teletrabajador.
- m. Mecanismo de supervisión y/o reporte para facilitar el control y supervisión de las labores. (Art. 8 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)

- El empleador tiene las siguientes obligaciones:

- a. Adoptar las medidas adecuadas, para garantizar la protección de los datos usados y procesados por el teletrabajador.

- b. Informar al teletrabajador todas las restricciones sobre el uso de los equipos informáticos.
 - c. Proveer cuando corresponda la instalación del software, hardware, servicios de conectividad, insumos y materiales necesarios para el teletrabajo.
 - d. Brindar al teletrabajador servicio adecuado de apoyo técnico.
 - e. Capacitar sobre el manejo y el uso del equipamiento necesario para desarrollar sus funciones, así como las restricciones en el empleo de tales equipos.
 - f. Proteger los datos personales, propiedad intelectual y seguridad de la información.
 - g. Garantizar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en lo que fuera pertinente y considerando las características especiales del teletrabajo. (Art. 9 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)
- El teletrabajador tiene las siguientes obligaciones:
 - a. Cumplir con responsabilidad las tareas encomendadas en el contrato de teletrabajo.
 - b. Conservar y custodiar con la debida diligencia los equipos, herramientas informáticas y programas provistos por el empleador.
 - c. Utilizar el equipamiento y software únicamente para llevar a cabo las actividades laborales e impedir el acceso a los mismos de personas ajenas al empleador.
 - d. Comunicar de inmediato al empleador sobre cualquier pérdida, robo, hurto u otro uso indebido de equipos y programas, bajo responsabilidad del Teletrabajador. (Art. 10 Reglamento de Implementación del Teletrabajo)
 - e. Autoridades de nivel ejecutivo, directores, jefes o responsables área, de las entidades públicas, previa identificación y sustanciación de la necesidad o a solicitud de la Máxima Autoridad Ejecutiva podrán

requerir la implementación del teletrabajo para las áreas y puestos de trabajo que consideren pertinentes, a través de un Informe de solicitud de implementación del teletrabajo. (Art. 12 Reglamento de Implementación del Teletrabajo).

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de intervención

La presente investigación es de tipo correlacional debido a que trata de establecer la relación entre dos variables; es decir, el grado de asociación que existe entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de las mujeres trabajadoras de la ciudad de La Paz. Según Hernández, Fernández y Baptista (2013, pág. 93), “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.”.

3.1.2 Enfoque de la investigación

El presente estudio tiene un enfoque mixto debido a que se combinan tanto métodos cuantitativos como cualitativos en una sola investigación.

Según Ruiz Medina (2013), el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio.

3.2 Universo o población de estudio

3.2.1 Población

La investigación consideró como población a las mujeres con trabajo remunerado de la ciudad de La Paz. Considerando los datos de la población proyectada del Instituto

Nacional de Estadística (INE) al año 2022, el número de mujeres con edades entre 25 a 60 años es de 663583 personas. Se considera este rango de edad, ya que las mujeres suelen trabajar hasta dicha edad.

3.3 Determinación del tamaño y diseño de la muestra

La muestra se determinó mediante el muestreo probabilístico, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n	Tamaño de la muestra	
z	Intervalo de confianza (95%)	1.96
p	Probabilidad de éxito	0.5
q	Probabilidad de fracaso	0.5
N	Tamaño de la población	663583
e	Error de muestra aceptable	5%

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 663.583}{0,05^2(663.583 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 384$$

Se calculó el tamaño de la muestra de una población de 663583 mujeres, con un nivel de confianza del 95% y error de muestra aceptable de 5%, obteniendo como resultado, que el tamaño de la muestra debe ser igual a 384 trabajadoras para que se cumplan tanto el error muestral como el porcentaje de confiabilidad en la investigación.

En este sentido la muestra de estudio estuvo conformada por 384 mujeres que manifestaron haber desempeñado actividades laborales en la modalidad de Teletrabajo, durante la emergencia sanitaria.

3.4 Selección de métodos y técnicas

3.4.1 Diseño de la investigación

El estudio tuvo un diseño no experimental, en razón de que no se manipularon las variables, sino que se describirán los hechos como son en la realidad y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

El diseño no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2013, pág. 152) ,podría definirse como el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

3.4.2 Método de la investigación

En el presente estudio se utilizaron los métodos del análisis y la síntesis. A través del análisis se llevó a cabo los procedimientos mediante los cuales se presentó la información de forma separada para lograr los objetivos de dicha investigación. Mientras que mediante la síntesis se reunirán las partes de la información investigada y se las considerará como unidad.

Según Quezada y Medina (2020), el análisis es un procedimiento lógico que consiste en la descomposición mental de un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Esto nos posibilita estudiar el comportamiento de cada una de estas partes.

Según los autores citados, la síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Se basa en la generalización de algunas características definidas a partir del análisis.

3.4.3 Técnicas

Las técnicas son medios que sirven para recopilar información. Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- a) Encuesta: Mediante la cual se conoció la percepción de las mujeres trabajadoras de la ciudad de La Paz sobre el teletrabajo y su nivel de satisfacción laboral.

“La encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. Tamayo y Tamayo (2007)

- b) Investigación documental: A través de la cual se recopiló información acerca de las variables de estudio, para lo cual se recurrirá a libros, tesis, documentación en web y revistas especializadas.

“La investigación documental es una técnica en donde se recolectó información escrita sobre un determinado tema, teniendo como fin proporcionar variables que se relacionan indirectamente o directamente con el tema establecido”. Hurtado (2008) citado en Nuñez y Villamil (2017).

3.5 Instrumentos de relevamiento de información

En el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- a) Cuestionario del teletrabajo: Este instrumento fue creado en base a un cuestionario de Concha y López el año (2020), y se le añadió los dos últimos ítems. El cuestionario fue elaborado en escala tipo Likert, de 20 ítems para medir el teletrabajo a partir de los indicadores de las dimensiones: tecnología, condiciones ambientales de trabajo y la modalidad de implementación.
- b) Cuestionario de satisfacción laboral: Este instrumento fue creado por Palma el año 2005, su procedencia es Lima – Perú; tiene la finalidad de medir el nivel de

satisfacción laboral en entidades y organizaciones de acuerdo a las siguientes dimensiones: significación con la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos. Se escogió este instrumento, validado en Perú (2005) para cuantificar la satisfacción laboral y cuantifica facetas de satisfacción importantes para puestos de trabajo operativos, según el marco teórico. Está redactado en escala tipo Likert, su aplicación es de manera individual y colectiva, solo para personas mayores de 18 años de edad, su tiempo de duración es de 20 minutos aproximadamente.

Para llevar a cabo la recopilación de datos de las encuestas, se realizaron una serie de seminarios virtuales con la ayuda de Inspira Bolivia SRL, una organización dedicada a promover herramientas adecuadas para el desarrollo personal y la gestión empresarial. Estos seminarios tenían como objetivo principal llegar al público en general, pero en especial a mujeres que cuentan con trabajo remunerado y que han desempeñado labores de teletrabajo. Dichos seminarios fueron organizados y efectuados de septiembre a noviembre del 2022.

La colaboración con Inspira Bolivia SRL permitió una mayor difusión de los seminarios, alcanzando a un mayor número de mujeres interesadas en el tema. Además, gracias a la naturaleza virtual de los seminarios, permitió recopilar una muestra representativa y diversa de la población.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Nivel de satisfacción laboral de las mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz

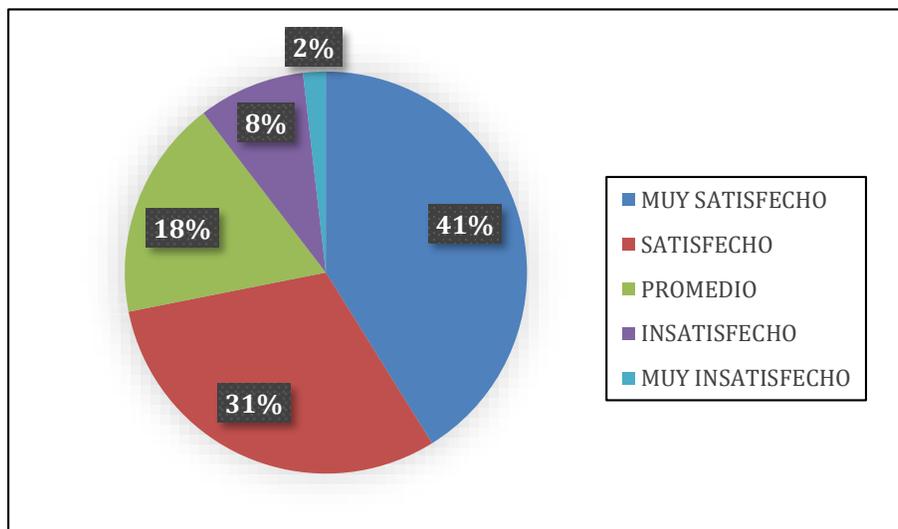
4.1.1 Satisfacción Laboral General

Tabla 2 Satisfacción laboral general

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	158	41%
Satisfecho	118	31%
Promedio	68	18%
Insatisfecho	33	8%
Muy insatisfecho	7	2%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1 Satisfacción laboral general



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al cuestionario de satisfacción laboral, los resultados muestran que el 31% señala estar satisfecho con la labor que cumple su fuente laboral, en tanto que el 41% ha expresado que se encuentra muy satisfecho, el 18% está en un nivel promedio de

satisfacción, el 8% indica sentirse insatisfecho con la labor que desempeña y el restante 2% expresó que se siente muy insatisfecho en su fuente laboral.

Considerando que la satisfacción laboral responde a la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por los individuos hacia su ambiente laboral, sobre tareas específicas que realiza el mismo, hace referencia a las aptitudes favorables que las trabajadoras perciben diariamente, considerando que es la habilidad que tiene el trabajador hacia la tarea que realiza, como en el caso de los resultados de las mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz, se muestran satisfechas en el trabajo que desempeñan.

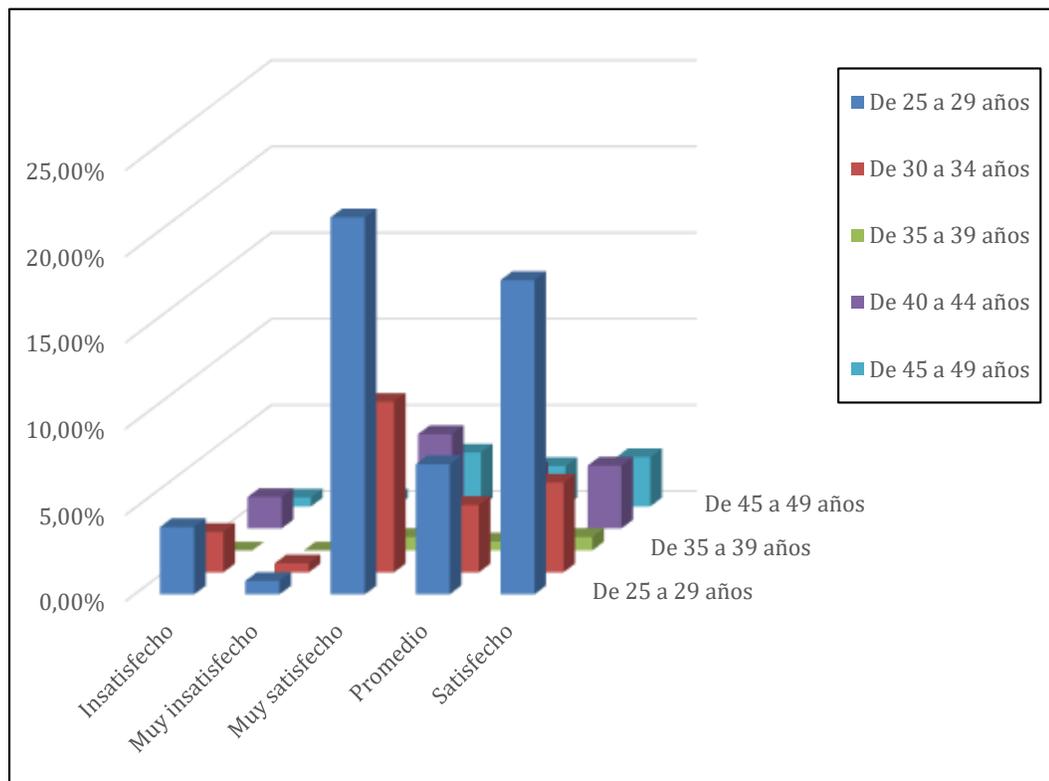
4.1.2 Satisfacción laboral según edad

Tabla 3 Nivel de satisfacción laboral según edad

Nivel de satisfacción	De 25 a 29 años	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 44 años	De 45 a 49 años	Total general
Insatisfecho	3,91%	2,34%	0,00%	1,82%	0,52%	8,59%
Muy insatisfecho	0,78%	0,52%	0,00%	0,00%	0,52%	1,82%
Muy satisfecho	21,88%	9,90%	0,78%	5,47%	3,13%	41,15%
Promedio	7,55%	3,91%	0,52%	3,39%	2,34%	17,71%
Satisfecho	18,23%	5,21%	0,78%	3,65%	2,86%	30,73%
Total	52,34%	21,88%	2,08%	14,32%	9,38%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2 Nivel de satisfacción laboral según edad



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 21,88% de las mujeres pertenecientes a edades de 25 a 29 años de edad son las que se encuentran muy satisfechas en su fuente laboral. Tomando en cuenta que la edad de las mujeres es un factor importante en la satisfacción laboral, ya que la edad más representativa es de 25 a 29 años considerada como edad de mujeres más jóvenes a las que se les aplicó el cuestionario, puede ser resultado de la vitalidad que se tiene en ese margen de edad, además de que es posible que gran parte de esta población no tenga dependientes o tenga pocos dependientes, lo que permite que se sientan más satisfechas en su fuente laboral.

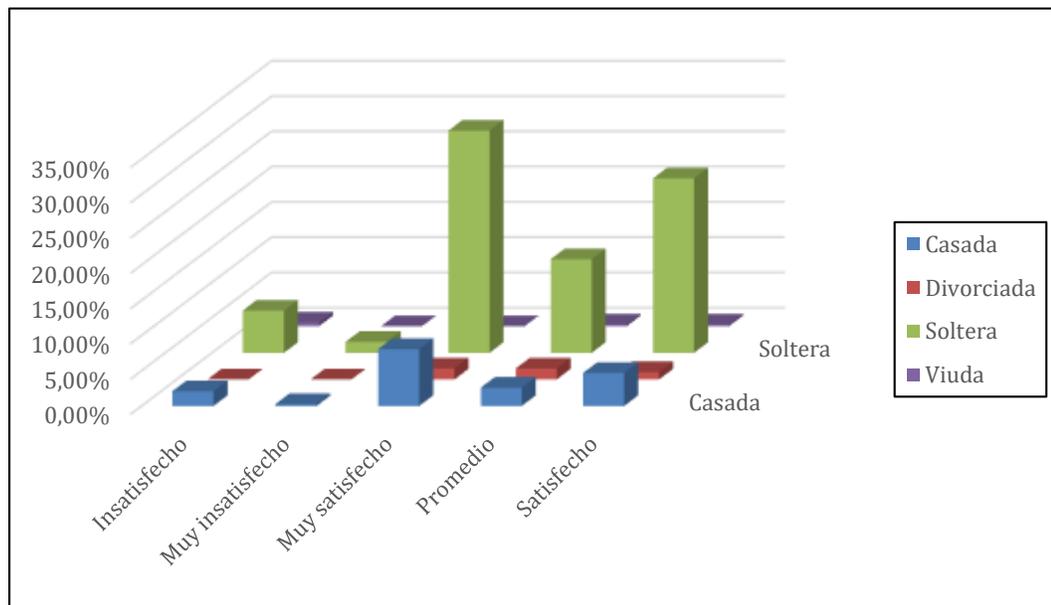
4.1.3 Satisfacción laboral según estado civil

Tabla 4 Nivel de satisfacción laboral según estado civil

Nivel de satisfacción	No	Si	Total
Insatisfecho	4,43%	4,17%	8,59%
Muy insatisfecho	1,30%	0,52%	1,82%
Muy satisfecho	23,44%	17,71%	41,15%
Promedio	9,38%	8,33%	17,71%
Satisfecho	16,93%	13,80%	30,73%
Total general	55,47%	44,53%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3 Nivel de satisfacción laboral según estado civil



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al cuestionario aplicado, los resultados muestran que las 31,51% mujeres señalan estar muy satisfechas con la labor que cumple su fuente laboral, este grupo de mujeres corresponde al estado civil solteras.

El estado civil de las mujeres influye en el nivel de satisfacción laboral, ya que, al ser mujeres solteras, son mujeres que normalmente cuentan con menos obligaciones, responsabilidades familiares, tareas del hogar y dependientes, estos son factores que consideramos influyentes al momento de percibir el nivel de satisfacción laboral en mujeres.

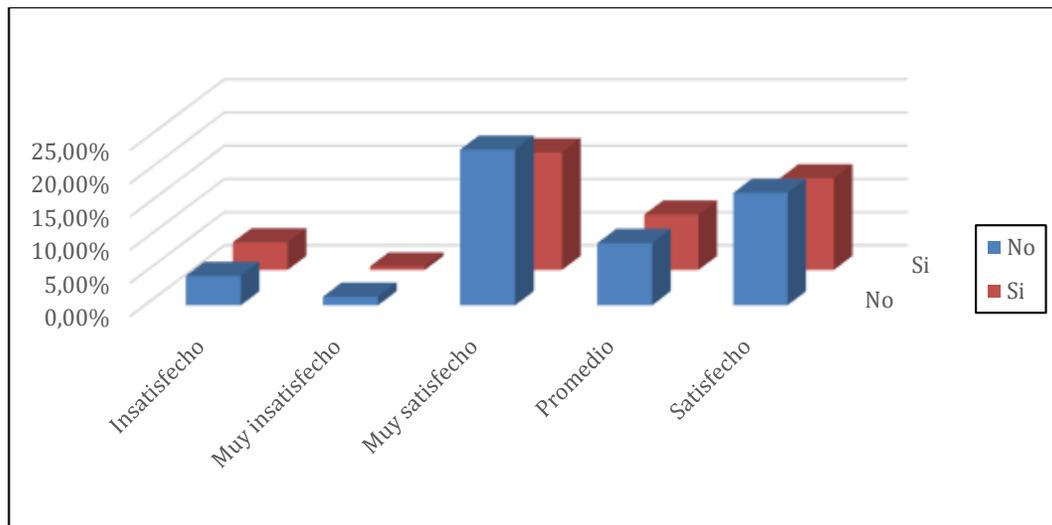
4.1.4 Satisfacción laboral según, mujeres con hijos o sin hijos

Tabla 5 Satisfacción laboral según, mujeres con hijos o sin hijos

Nivel de satisfacción	0 hijos	1 hijo	2 hijos	3 hijos	4 hijos	5 o más hijos	Total
Insatisfecho	1,80%	2,16%	2,52%	1,44%	0,00%	0,00%	7,91%
Muy insatisfecho	0,00%	0,00%	0,36%	0,36%	0,00%	0,00%	0,72%
Muy satisfecho	16,91%	11,15%	9,35%	3,96%	0,36%	0,72%	42,45%
Promedio	4,68%	6,47%	3,24%	3,60%	0,36%	0,00%	18,35%
Satisfecho	9,71%	10,79%	5,40%	3,96%	0,36%	0,00%	30,58%
Total	33,09%	30,58%	20,86%	13,31%	1,08%	0,72%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4 Satisfacción laboral según, mujeres con hijos o sin hijos



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que 23,44% mujeres indican no tener hijos y sentirse muy satisfechas en su fuente laboral.

El hecho de no tener hijos es un factor importante para que las mujeres puedan percibir la satisfacción laboral, ya que al no tener hijos pueden enfocarse mayormente a realizar su actividad laboral.

4.1.5 Satisfacción laboral según número de hijos

De acuerdo al cuestionario aplicado, los resultados muestran que las 47 de las mujeres encuestadas señalan no tener hijos y sentirse estar muy satisfechas con la labor que cumple su fuente laboral. Seguido por 31 mujeres indican sentirse muy satisfechas, teniendo un hijo.

El número de hijos en las mujeres influye en el nivel de satisfacción laboral, pues al no tener hijos o tener un hijo las mujeres pueden enfocarse más en su fuente laboral, ya que no tiene muchos dependientes y por tanto las obligaciones y responsabilidades del hogar se reducen en gran manera a comparación de tener más hijos.

4.1.2 Satisfacción laboral según dimensiones

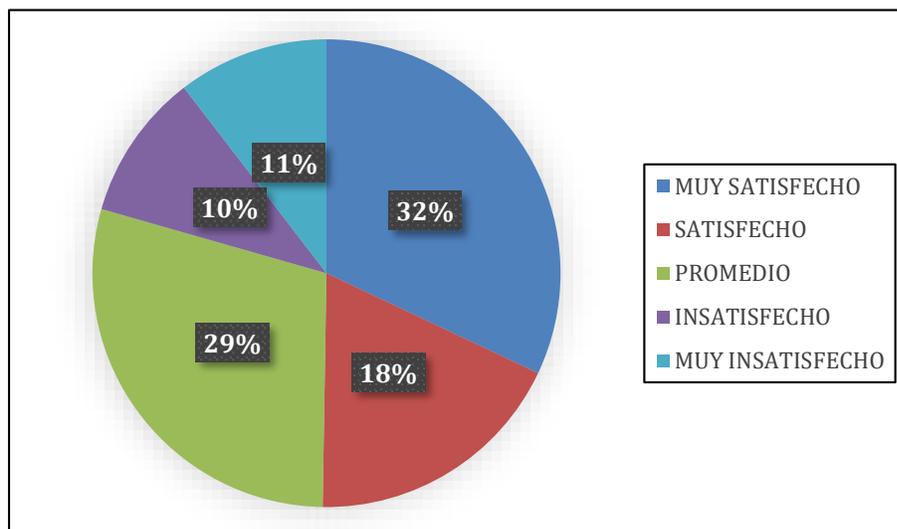
4.1.2.1 Satisfacción con la tarea

Tabla 6 Satisfacción con la tarea

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	123	32%
Satisfecho	70	18%
Promedio	112	29%
Insatisfecho	39	10%
Muy insatisfecho	40	11%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5 Satisfacción con la tarea



Fuente: Elaboración propia

En relación al grado de satisfacción con la tarea que realizan en su fuente laboral, el 32% indica estar muy satisfecho, seguido del 29% lo ubica en el nivel promedio, el 18% indica estar satisfecho, el 10% que señala estar insatisfecho y el restante 11% exterioriza estar muy insatisfecho.

La empresa debe considerar que el cumplimiento de las labores realizadas en la empresa tiene un importante significado para el trabajador, es importante en relación al trabajo que desempeñan sus demás compañeros, y los directivos de la empresa deben considerar este aspecto y que el mismo contribuye al desarrollo personal del trabajador y debe ser reconocido por sus superiores.

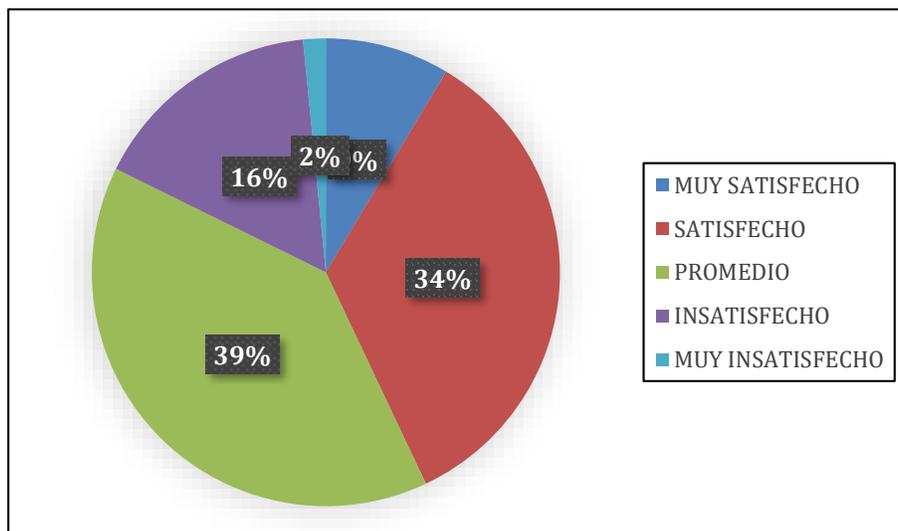
4.1.2.2 Satisfacción con las condiciones de trabajo

Tabla 7 Satisfacción con las condiciones de trabajo

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	33	9%
Satisfecho	132	34%
Promedio	151	39%
Insatisfecho	62	16%
Muy insatisfecho	6	2%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6 Satisfacción con las condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico precedente, en relación a las condiciones de trabajo el 39% lo califica de promedio es decir un nivel medio, el 34% se muestra satisfecho, un 16% dice estar insatisfecho, un 9% indica sentirse muy satisfecho y el restante 2% se muestra muy insatisfecho.

Las condiciones de trabajo vienen hacer el entorno físico y social, es importante que el trabajador sienta la comodidad en su fuente de trabajo y lo sienta durante el desarrollo de su actividad laboral esto se verá traducido en que el trabajador sentirá mayor placer para laborar viendo que el ambiente que le ofrece la empresa es propicia para que pueda desarrollar su actividad en mejores condiciones laborales.

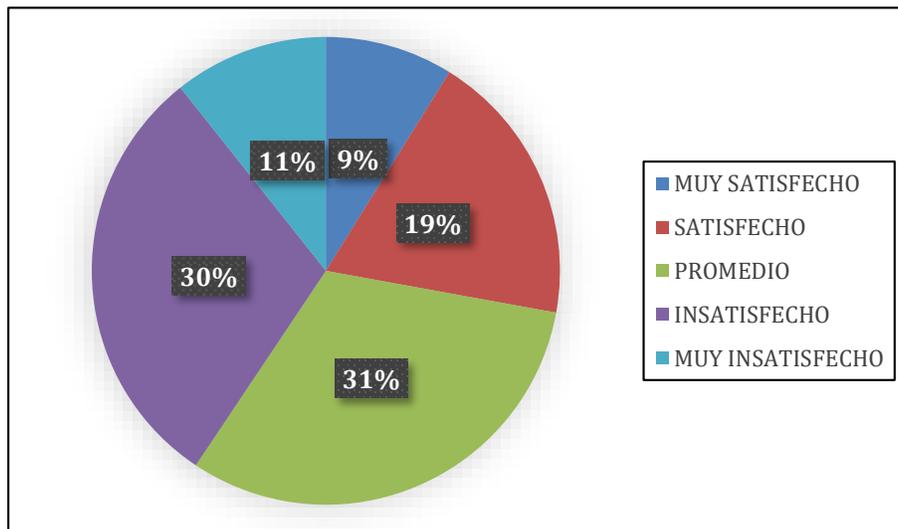
4.1.2.3 Satisfacción con el reconocimiento personal y/o social

Tabla 8 Satisfacción con el reconocimiento personal y/o social

Nivel De Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	34	9%
Satisfecho	73	19%
Promedio	121	31%
Insatisfecho	115	30%
Muy Insatisfecho	41	11%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7 Satisfacción con el reconocimiento personal y/o social



Fuente: Elaboración propia

En relación al reconocimiento personal y/o social que podrían recibir por el trabajo que realizan las mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz, en un 31% dice que está en un nivel promedio, el 30% dice estar insatisfecho, aunque un 19% se considera satisfecho, un 11% se siente muy insatisfecho y 9% dice estar muy satisfecho.

Es importante que las labores realizadas por las trabajadoras dentro de su fuente laboral sean reconocida y no pasados por alto ya que conlleva a una desmotivación por parte de las trabajadoras hacia las tareas que desarrolla, por eso se sugiere que a la trabajadora se le debe reconocer no solo económicamente a través del salario, si no también brindándole buen trato, además existen otro tipo de reconocimientos como memorándums de felicitación, una carta de felicitación que son motivantes. Se debe tomar en cuenta que cuando los trabajadores se sienten satisfechos existe la posibilidad de generar un incremento en la producción, lo cual se traducirá en un incremento de beneficios económicos para la empresa.

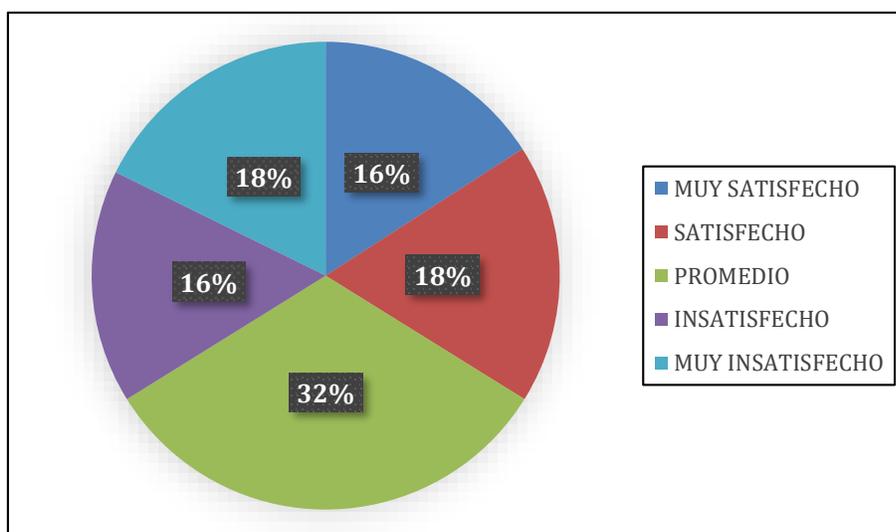
4.1.2.4 Satisfacción con los beneficios económicos

Tabla 9 Satisfacción con los beneficios económicos

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	61	16%
Satisfecho	69	18%
Promedio	124	32%
Insatisfecho	62	16%
Muy insatisfecho	68	18%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8 Satisfacción con los beneficios económicos



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en los resultados, en relación a los beneficios económicos que perciben las mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz, el mayoritario 32% consideran que están en un nivel promedio, el 18% se encuentra muy insatisfecho al igual que un 18% indica sentirse muy insatisfecho, un 16% está insatisfecho, teniendo el mismo porcentaje que indica sentirse muy satisfecho.

Los directivos de las empresas deben de considerar que los beneficios económicos deben ser otorgados a sus trabajadoras de acuerdo a la variedad de trabajo que realizan dentro de la empresa, es importante conocer que una trabajadora que no está satisfecha con lo que gana, su producción también se verá disminuida por el descontento generado

y sentirá que no está siendo bien compensados económicamente de acuerdo a la labor efectuada en su fuente laboral, pero además la empresa debe considerar otros reconocimientos que no necesariamente implica valor monetario.

4.2 Nivel de percepción del teletrabajo en mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz

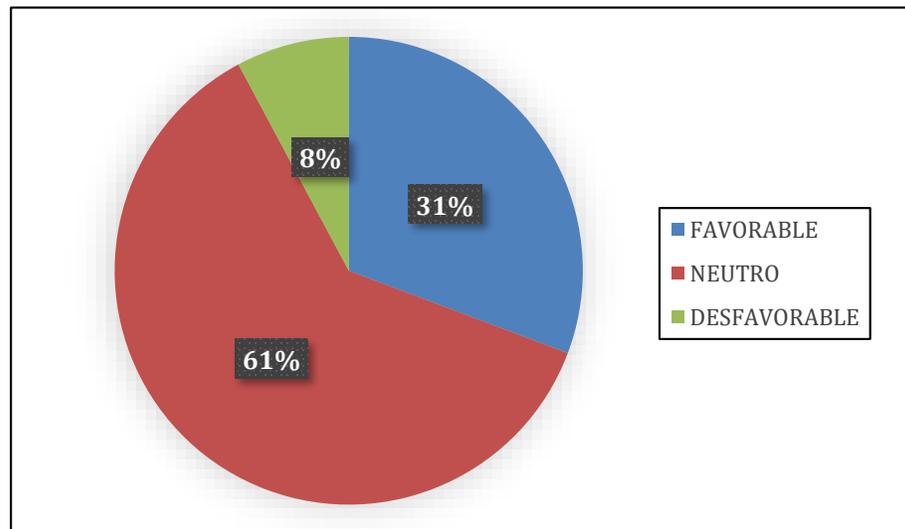
4.2.1 Percepción sobre el teletrabajo

Tabla 10 Percepción general sobre el teletrabajo

Nivel de Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	118	31%
Neutro	236	61%
Desfavorable	30	8%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 Percepción general sobre el teletrabajo



Fuente: Elaboración propia

Acorde al cuestionario de teletrabajo, los resultados revelan que el 61% percibe el teletrabajo en una posición neutra, en tanto que el 31% ha expresado tener una percepción favorable el teletrabajo y el restante 8% lo señala como desfavorable.

Tomando en cuenta que el teletrabajo es una modalidad de trabajo remunerada que se realiza en un lugar diferente al de una oficina, con apoyo de las tecnologías de la información como medio de comunicación e instrumento con el cual pueden desempeñar sus actividades laborales, como en el caso de los resultados de las mujeres con trabajo remunerado durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz, se muestran en una posición neutra acerca del teletrabajo.

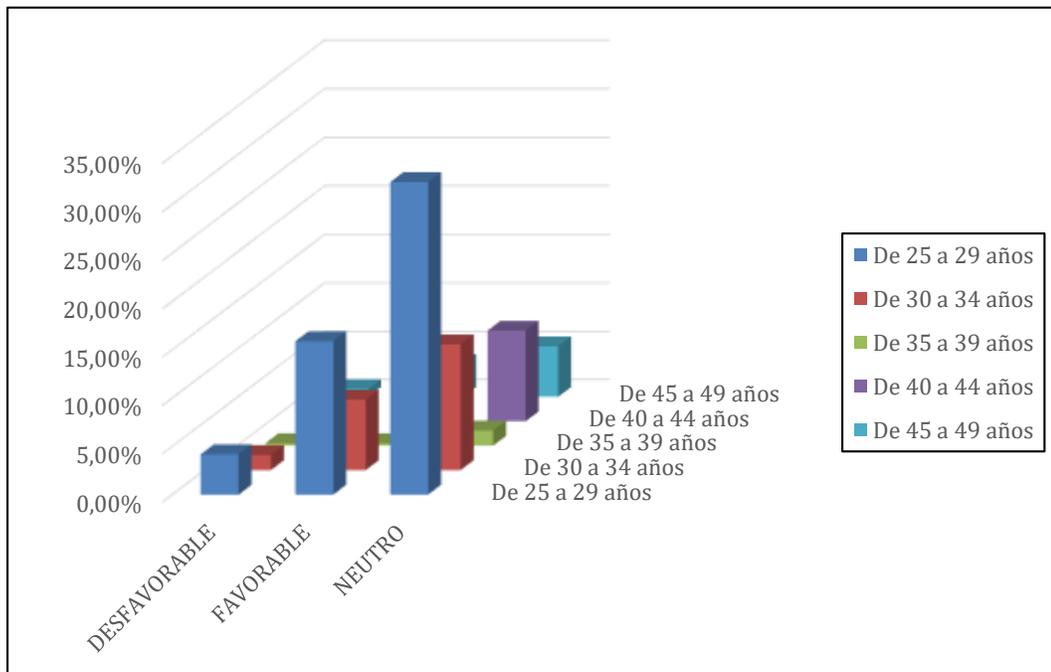
4.2.2 Percepción sobre el teletrabajo según edad

Tabla 11 Percepción sobre el teletrabajo según edad

	De 25 a 29 años	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 44 años	De 45 a 49 años	Total
Desfavorable	4,17%	1,56%	0,26%	1,04%	0,78%	7,81%
Favorable	15,89%	7,29%	0,26%	3,91%	3,39%	30,73%
Neutro	32,29%	13,02%	1,56%	9,38%	5,21%	61,46%
Total	52,34%	21,88%	2,08%	14,32%	9,38%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10 Percepción sobre el teletrabajo según edad



Fuente: Elaboración propia

Según las mujeres encuestadas, clasificándolas por edades, la gran mayoría de entre 25 a 29 años se encuentra en una posición neutra y favorable en cuanto al teletrabajo. Uno de los factores que clasifica al teletrabajo como una buena modalidad de trabajo para este sector de las mujeres encuestadas es porque son jóvenes y en su mayoría las tareas del hogar son menores y es probable que aun vivan con sus padres.

Por otro lado, para las mujeres mayores de 30 años fue más neutra su perspectiva ya que para ellas no fue favorable ni desfavorable en su mayoría porque son mujeres que se encargan de las tareas del hogar, cuidado de los hijos y su trabajo.

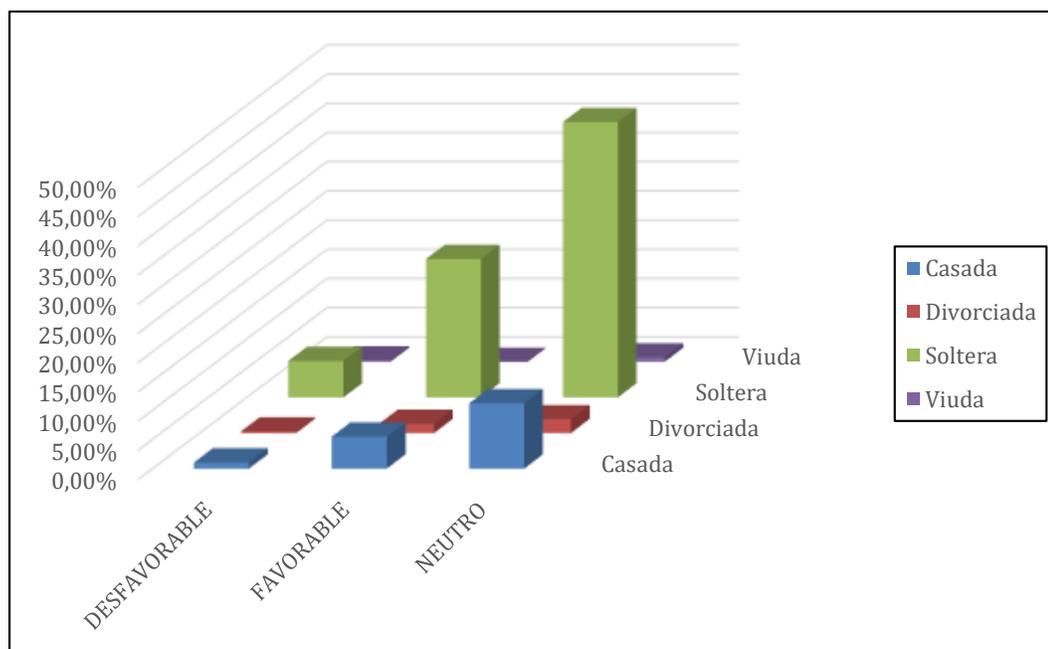
4.2.3 Percepción sobre el teletrabajo según estado civil

Tabla 12 Percepción sobre el teletrabajo según estado civil

	Casada	Divorciada	Soltera	Viuda	Total
Desfavorable	1,04%	0,26%	6,25%	0,26%	7,81%
Favorable	5,47%	1,56%	23,70%	0,00%	30,73%
Neutro	11,20%	2,34%	47,14%	0,78%	61,46%
Total	17,71%	4,17%	77,08%	1,04%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11 Percepción sobre el teletrabajo según estado civil



Fuente: Elaboración propia

En relación al estado civil y el teletrabajo, la mayor parte de las mujeres encuestadas son solteras, de las cuales la mayor parte tiene una perspectiva neutra y favorable por la implementación del trabajo.

La mayor parte de mujeres casadas se encuentran en una posición neutra ya que puede existir corresponsabilidad con sus parejas dentro de sus hogares y así tener un mejor equilibrio en su día a día con las tareas del hogar.

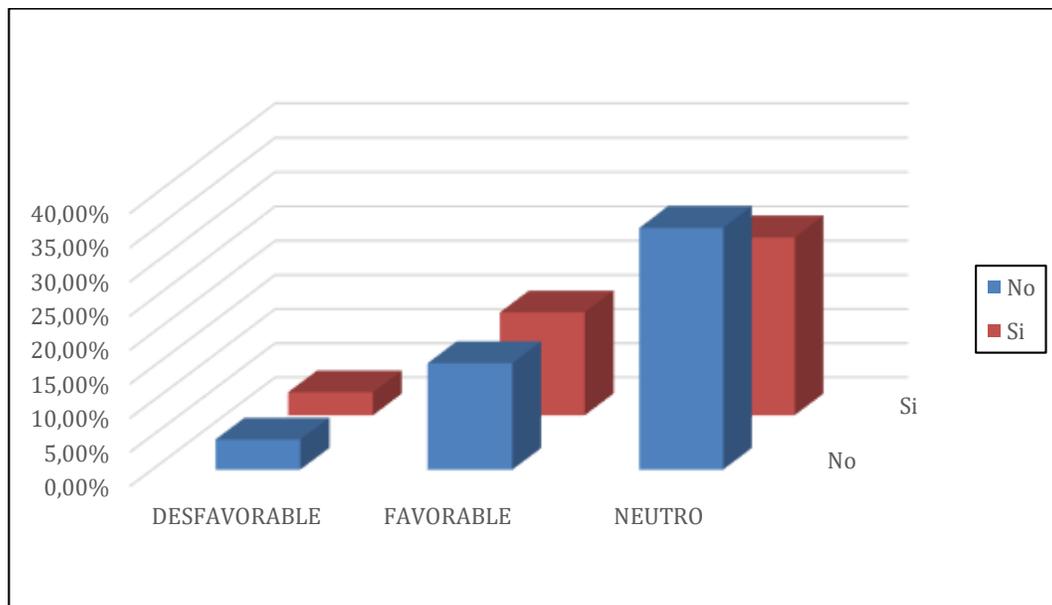
4.2.4 Percepción sobre el teletrabajo según, mujeres con hijos o sin hijos

Tabla 13 Percepción sobre el teletrabajo según, mujeres con hijos o sin hijos

	No	Si	Total
Desfavorable	4,43%	3,39%	7,81%
Favorable	15,63%	15,10%	30,73%
Neutro	35,42%	26,04%	61,46%
Total	55,47%	44,53%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12 Percepción sobre el teletrabajo según, mujeres con hijos o sin hijos



Fuente: Elaboración propia

Para las mujeres trabajadoras con hijos la implementación de esta modalidad de teletrabajo fue más neutra que favorable ya que existieron dificultades para ella para equilibrar su vida personal, su hogar y el trabajo.

Para las mujeres sin hijos, una gran cantidad de las mismas se encuentran en una posición favorable según su percepción sobre los desafíos que tuvieron durante el teletrabajo, ya que para ellas hubo un mejor equilibrio entre la conciliación y a la corresponsabilidad en la vida familiar.

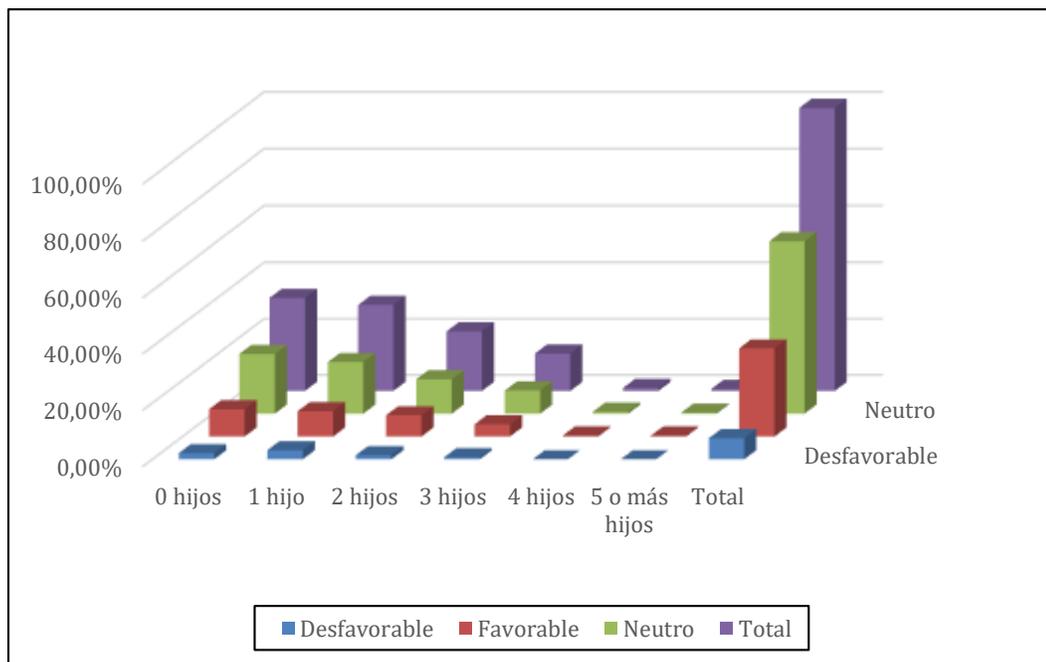
4.2.5 Percepción sobre el teletrabajo según número de hijos

Tabla 14 Percepción sobre el teletrabajo según número de hijos

	0 hijos	1 hijo	2 hijos	3 hijos	4 hijos	5 o más hijos	Total
Desfavorable	2,16%	3,24%	1,44%	0,72%	0,00%	0,00%	7,55%
Favorable	9,71%	8,99%	7,55%	4,32%	0,36%	0,36%	31,29%
Neutro	21,22%	18,35%	12,23%	8,27%	0,72%	0,36%	61,15%
Total	33,09%	30,58%	21,22%	13,31%	1,08%	0,72%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13 Percepción sobre el teletrabajo según número de hijos



Fuente: Elaboración propia

La existencia o no de niños en el hogar resulta una variable fundamental, para las mujeres sin hijos fue más favorable la implementación del teletrabajo, para las mujeres con uno o más hijos fue diferente ya que se han visto abocadas a tener una presencia

simultánea entre el trabajo y los cuidados familiares, sin tener la posibilidad de diferenciar los tiempos ni los espacios. Por esa razón tienen una posición neutra respecto al teletrabajo.

4.2.3 Percepción sobre el teletrabajo, según dimensiones

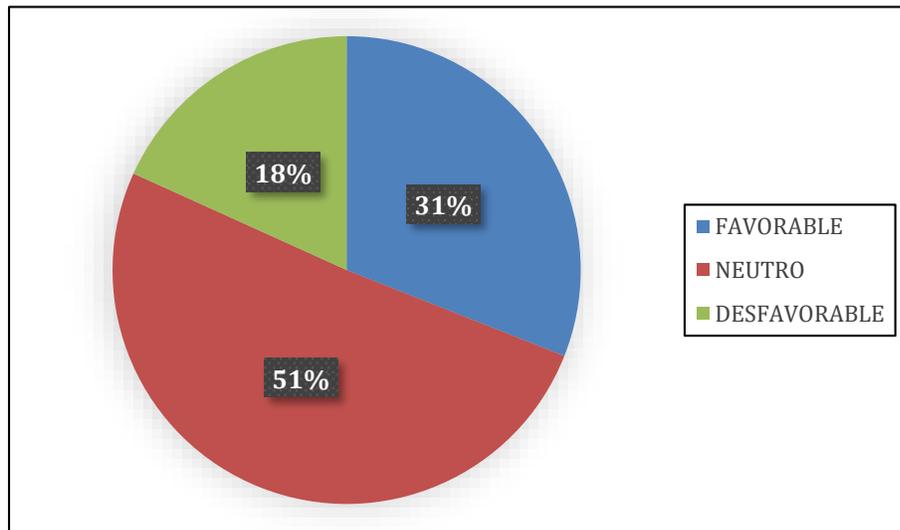
4.2.3.1. Percepción sobre la tecnología

Tabla 15 Percepción sobre la tecnología

Nivel de Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	119	31%
Neutro	195	51%
Desfavorable	70	18%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14 Percepción sobre la tecnología



Fuente: Elaboración propia

El 51% de las mujeres encuestadas tienen una percepción neutra acerca de los elementos tecnológicos utilizados para realizar el teletrabajo, el 31% tiene una percepción favorable acerca de dichos elementos. Finalmente, el 18% tiene una percepción desfavorable acerca del uso de las nuevas tecnologías en el trabajo a distancia.

La percepción sobre la tecnología implementada durante el teletrabajo incluye el cumplimiento de las condiciones laborales remotas y el uso de las nuevas tecnologías. Estas condiciones laborales remotas son un conjunto de factores que pueden afectar el bienestar de los trabajadores. Entre estas condiciones tenemos el salario, el entorno laboral, el equilibrio entre la vida personal y laboral que durante el teletrabajo se vieron más afectados que en la modalidad de trabajo presencial.

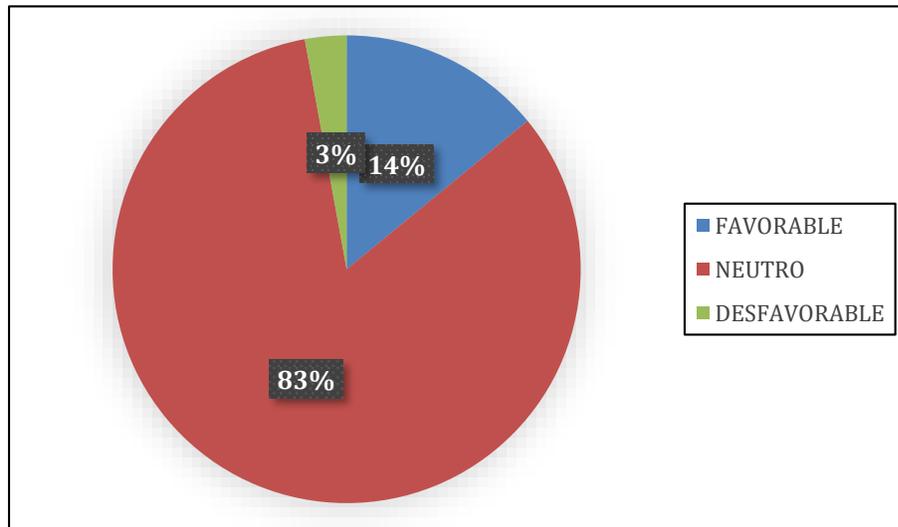
4.2.3.2. Percepción sobre las condiciones ambientales de trabajo

Tabla 16 Percepción sobre las condiciones ambientales de trabajo

Nivel de Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	54	14%
Neutro	319	83%
Desfavorable	11	3%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15 Percepción sobre las condiciones ambientales de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico precedente, en relación a las condiciones ambientales de trabajo durante el teletrabajo el 83% de los encuestados de muestra en una posición neutra, el 14% indica estar satisfecho y el 3% se encuentra en una posición desfavorable acerca de las condiciones ambientales del teletrabajo.

Las condiciones ambientales de trabajo vienen a ser el espacio físico, la infraestructura y los servicios básicos que tienen los trabajadores en sus casas para la realización de su trabajo.

Estas condiciones ambientales incorporan que las trabajadoras cuenten con un equipo y conexión aptos para la realización del teletrabajo al igual que un espacio físico adecuado para cumplir con sus labores adecuadamente.

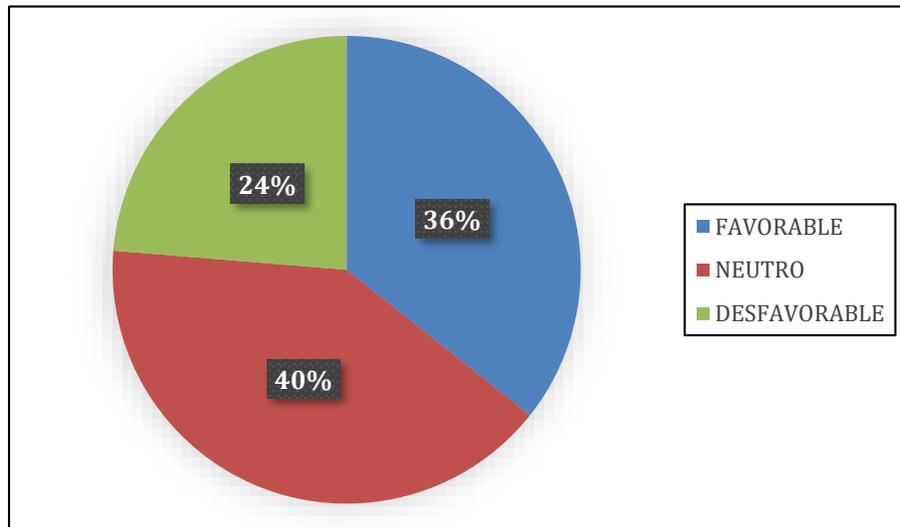
4.2.3.3 Percepción sobre la modalidad de implementación

Tabla 17 Percepción sobre la modalidad de implementación

Nivel de Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	137	36%
Neutro	156	41%
Desfavorable	91	24%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16 Percepción sobre la modalidad de implementación



Fuente: Elaboración propia

En relación a la modalidad de implementación del teletrabajo, el 40% de las encuestadas se encuentra en una posición neutra, el 36% expresa una percepción favorable respecto a la modalidad de ejecución de teletrabajo en las distintas empresas

o instituciones en las que trabajan. Por último, el 24% no se encuentra satisfecho por la modalidad de implementación de esta modalidad de trabajo.

En la modalidad de implementación del teletrabajo se encuentran varios elementos como ser el seguimiento del trabajo, la comunicación con los demás trabajadores y el cumplimiento de las actividades que debe realizar cada trabajador.

El seguimiento del teletrabajo fue dificultoso en un inicio para la mayoría de empresas e instituciones ya que fue una nueva implementación de trabajo, pero se incorporaron estrategias para lograr un control hacia los trabajadores. Por otro lado, la TICS lograron que la comunicación sea favorable durante las jornadas de trabajo.

4.3 Relación entre teletrabajo y satisfacción laboral

Con los resultados obtenidos y analizados sobre la relación entre la satisfacción laboral y el teletrabajo en una muestra de 384 mujeres con trabajo reenumerado que realizaron teletrabajo durante la crisis sanitaria de 2020 en la ciudad de La Paz, se procede a determinar la relación entre estas variables, para lo cual se utiliza la prueba estadística Rho de Spearman, en base a los puntajes logrados por las trabajadoras en los cuestionarios de Satisfacción Laboral y Teletrabajo, cuyas puntuaciones se muestran en la tabla 18 del presente trabajo de investigación.

4.3.1 Satisfacción laboral y teletrabajo

Tabla 18 Satisfacción laboral y teletrabajo

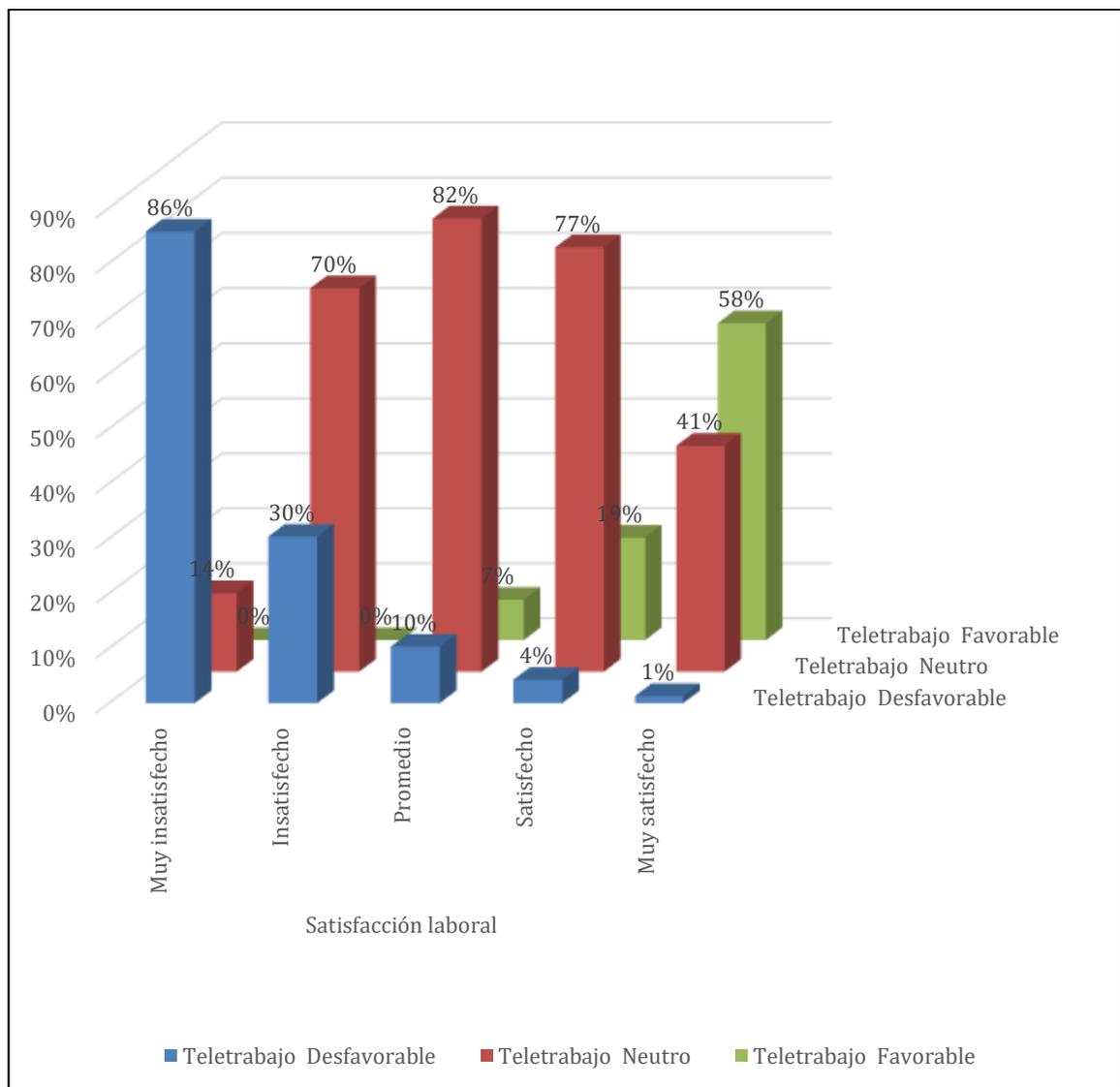
		Satisfacción laboral					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho	
Teletrabajo	Desfavorable	6	10	7	5	2	30
	Neutro	1	23	56	91	65	236
	Favorable	0	0	5	22	91	118
Total		7	33	68	118	158	384

Fuente: SPSS, v. 22.

		Satisfacción laboral										Total	
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
		Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Teletrabajo	Desfavorable	6	86%	10	30%	7	10%	5	4%	2	1%	30	8%
	Neutro	1	14%	23	70%	56	82%	91	77%	65	41%	236	61%
	Favorable	0	0%	0	0%	5	7%	22	19%	91	58%	118	31%
Total		7	100%	33	100%	68	100%	118	100%	158	100%	384	100%

Fuente: SPSS, v. 22.

Gráfico 17 Satisfacción laboral y teletrabajo



Fuente: Elaboración propia

Realizando el análisis de las tablas de contingencia o cruzadas, los datos mostrados en la tabla 18 y gráfico 17, permiten evidenciar que el mayor porcentaje de trabajadoras que tiene una alta satisfacción laboral, tiene una posición neutral en cuanto a la implementación del teletrabajo; de forma similar, el 31% de trabajadoras con una muy alta satisfacción laboral, tiene una perspectiva favorable del teletrabajo; sin embargo, el 8% de trabajadoras con una satisfacción laboral baja, presentan una perspectiva baja sobre el teletrabajo y su implementación.

Estos datos permiten observar que el teletrabajo incide de alguna manera en la satisfacción laboral de las mujeres trabajadoras. Para corroborar los resultados anteriores, se efectúa la prueba de correlación Rho de Spearman, de manera que se pueda verificar la relación entre estas dos variables:

Tabla 19 Prueba de correlación entre satisfacción laboral y teletrabajo

			Satisfacción laboral	Teletrabajo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	384	384
	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	384	384

Fuente: SPSS, v. 22..

Los resultados mostrados en la tabla 19, permiten apreciar que la significación bilateral Rho de Spearman es 0,00, valor menor a 0,05, lo que significa que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y teletrabajo en las mujeres con trabajo reenumerado en la ciudad de La Paz. Asimismo, se observa que existe una correlación positiva entre ambas variables, puesto que el coeficiente de correlación es de 0.732 lo que se aproxima a una “correlación negativa media” según Hernández, Fernández y Baptista (2013), entre las dos variables de estudio.

Por tanto, se puede afirmar que la percepción que tengan las mujeres acerca del teletrabajo incide en su nivel de satisfacción laboral, es decir, mientras mayor sea la aceptación o tengan una percepción favorable sobre el teletrabajo, su nivel de satisfacción laboral será mayor, lo que implica que buenas condiciones en la implementación del teletrabajo, hace que se las mujeres eleven su satisfacción con el trabajo que realizan.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

A partir de los resultados de la investigación, se presentaron los datos en tablas y gráficos para que posteriormente se realice su análisis e interpretación respectiva, se concluye lo siguiente:

- La presente investigación nos ayudó a confirmar que existe una relación directa entre teletrabajo y satisfacción laboral, es decir que mientras las trabajadoras manifiestan sentirse satisfechas en su fuente laboral existe una mejor percepción del teletrabajo. Esto implica que cuando las mujeres tienen mejores condiciones, en cuanto a equipos, ambiente, espacios, supervisión, comunicación, entre otros factores positivos, principalmente el establecer un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, las trabajadoras incrementarán su satisfacción laboral, es decir, asumirán una actitud positiva hacia el trabajo, una mayor identificación con la institución. Con todo ello, es más probable que las trabajadoras se sientan motivadas y comprometidas. Esto puede llevar a un aumento en su productividad y calidad del trabajo, lo que beneficia directamente a la empresa.
- Las percepciones de las mujeres con el teletrabajo en su fuente laboral pueden variar según las circunstancias individuales y las condiciones de trabajo específicas, también otros factores como la cantidad de hijos, estado civil y la edad que influyen en la forma que realizan sus labores profesionales. Tomando en cuenta los resultados obtenidos las teletrabajadoras que fueron parte de esta investigación lo perciben mayoritariamente como neutro. Es importante destacar que la satisfacción laboral es un concepto multifacético y depende de diversos factores individuales y contextuales. Por lo tanto, los efectos del teletrabajo en la satisfacción laboral de las mujeres pueden variar de una persona a otra. Es fundamental considerar las necesidades y circunstancias

específicas de cada mujer al evaluar el impacto del teletrabajo en su satisfacción laboral.

- Las trabajadoras participantes en este estudio demuestran en su mayoría sentirse satisfechas con la labor que cumplen en su fuente laboral, haciendo referencia a que pueden percibir aptitudes favorables con el trabajo que ellas realizan. Esto implica que la generalidad de trabajadoras se siente satisfechas con su trabajo y su entorno laboral. Incluye factores como la remuneración, el ambiente de trabajo, las relaciones con los compañeros y superiores, el reconocimiento y la oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional. Nos damos cuenta que las trabajadoras están satisfechos con su trabajo, tienden a ser más productivas, comprometidas y leales a su fuente laboral, lo que a su vez puede llevar a una mayor retención de talentos y éxito empresarial.
- La correlación estadística, verifica la relación que existe entre teletrabajo y satisfacción laboral, presentando como resultado una relación directa entre ambas variables estudiadas, por tanto, el teletrabajo por tanto, en la medida en que las mujeres trabajadoras cuenten con conocimiento tecnológico, óptimas condiciones ambientales de trabajo para desarrollar el teletrabajo, tendrán mayores posibilidades de incrementar su satisfacción laboral esto significa que la satisfacción laboral de las mujeres está influenciada por su percepción del teletrabajo. Si tienen una opinión positiva o aceptan mejor el teletrabajo, es más probable que estén más satisfechas en su trabajo. Por lo tanto, si se implementan buenas condiciones para el teletrabajo, las mujeres pueden aumentar su satisfacción laboral al realizar su trabajo.

5.2 Recomendaciones:

En base a estas conclusiones, se recomienda a las organizaciones y empleadores promover políticas y prácticas que fomenten un entorno laboral favorable para las mujeres que teletrabajan. Esto puede incluir la implementación de programas de apoyo,

la promoción de la comunicación y la interacción social, así como la facilitación de la conciliación entre la vida personal y profesional.

Además, se sugiere a las mujeres que teletrabajan tomar medidas para optimizar su experiencia laboral, como establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, buscar oportunidades de interacción social y buscar apoyo cuando sea necesario.

En resumen, entender la relación entre la satisfacción laboral y el teletrabajo en mujeres es fundamental para promover un entorno laboral equitativo y satisfactorio. A través de la implementación de políticas y prácticas adecuadas, es posible maximizar los beneficios del teletrabajo y mejorar la satisfacción laboral de las mujeres que lo llevan a cabo.

A continuación, se presenta un listado de recomendaciones y lineamientos generales elaborados en base a los resultados obtenidos, para ser tomadas como referencia tanto por los empleadores como para las teletrabajadoras que tienen a su cargo.

5.2.1 Empleadores

- a. Diseñar e implementar políticas de conciliación de trabajo y familia, orientadas de manera corresponsable y formar liderazgos que sean un modelo a seguir.
- b. Adoptar una política de gestión del talento humano que potencie las habilidades los empleados utilizan el modelo de forma completa y eficaz, promover el crecimiento personal, fortalecer las habilidades de la fuerza laboral y promover el bienestar general del sujeto.
- c. Implementar planes de capacitación para los trabajadores para el uso de las tecnologías de la información. De esa manera se puede incentivar el desarrollo personal y aumentar la motivación de los teletrabajadores.
- d. Planes de comunicación internos, generando canales de comunicación apropiados para lograr una buena interacción entre empleados/empleadores o bien, entre compañeros de trabajo, y favorecer la consecución de los objetivos comunes y atenuar los efectos de la mala comunicación.

- e. Establecer metas de equidad en todos los estamentos organizacionales y capacitar a las mujeres para asumir cargos de responsabilidad.
- f. Flexibilidad en los horarios de trabajo, reconoce que trabajar desde casa puede presentar desafíos diferentes a los del entorno de oficina tradicional. Considera ofrecer horarios de trabajo flexibles para que los empleados puedan equilibrar sus responsabilidades profesionales y personales de manera más efectiva. Esto puede incluir permitir horarios de trabajo comprimidos, pausas más flexibles y ajustes en los horarios de reuniones.
- g. Promover el bienestar y la salud mental, el teletrabajo puede ser solitario y tener un impacto en la salud mental de los empleados. Fomenta prácticas que promuevan el bienestar, como proporcionar recursos de salud mental, organizar actividades virtuales de equipo para mantener el espíritu de equipo y alentar a los empleados a tomar descansos regulares y tiempo libre para desconectar.

5.2.2 Teletrabajadores

- a. Tener una mejor organización del tiempo, planificar tareas y objetivos diarios en cuanto al trabajo y demás actividades.
- b. Designar un espacio para trabajar, que sea limpio y ordenado, en el que se sienta cómodo. Si puede tener privacidad, o si el lugar escogido es silencioso o independiente, será mucho mejor para mantenerse concentrado y evitar las distracciones e interferencias.
- c. Establece límites entre el trabajo y la vida personal, es importante definir límites claros entre el trabajo y el tiempo personal. Evitar trabajar fuera del horario establecido y desconectar de las tareas laborales al finalizar la jornada para dedicar tiempo a las actividades personales y descanso.
- d. Mantén una comunicación constante con el equipo, Asegurarse de mantener una comunicación regular con los compañeros de trabajo y supervisores. Utilizar herramientas de mensajería instantánea, correo electrónico o videoconferencias para mantenerse actualizado sobre los proyectos y colaborar de manera efectiva.

- e. Cuidar el bienestar físico y mental, Prestar atención al bienestar físico y mental mientras se trabaja desde casa. Realizar pausas activas, ejercicios de estiramiento o incluso meditación para mantener un equilibrio saludable.
- f. Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional, utiliza el tiempo ahorrado en los desplazamientos para invertir en el desarrollo profesional. Realizar cursos en línea, asistir a webinars o participar en programas de capacitación virtual que puedan mejorar las habilidades y conocimientos.
- g. Ser proactivo y colaborativo, demostrar iniciativa y mantenerse comprometido con el trabajo. Participar en reuniones virtuales, compartir ideas y colaborar con los compañeros de equipo para mantener un sentido de pertenencia y lograr los objetivos comunes.

Bibliografía

- (CEDLA). (n.d.). *Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario*.
- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Tabasco: Universidad juares autonoma de tabasco.
- Alvarado, J. (2021, Octubre 21). Teletrabajo: los beneficios que ha traído la nueva modalidad. *La Tercera*.
- Arteaga, L., & Basurto, P. (2017). *Una aproximación teórico conceptual a la tecnología educativa*.
- Aznar, P. (2016). Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres. *Scielo*.
- Balbuena, F. (2020, Junio 29). *Cluster Mexicano*. From Cluster Mexicano: <https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland>
- Barreto, E. (2021). *Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021*. Peru.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Lima - Perú: San Ignacio de Loyola.
- Bolivia Informa. (2012, Octubre 9). *Bolivia Informa*. From Bolivia Informa: <https://bo.reyqui.com/2012/10/la-satisfaccion-laboral-llega-al-73-en.html>
- Bonavitta, P., & Bard, G. (2021). Las mujeres en aislamiento por COVID-19: Tiempos de cuidado, tareas domésticas, comunitarias y Teletrabajo. *Revista Punto Género*.
- Camacho, P., Corrales, A., & Lamas, M. (2021). *Incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Belén, durante el período 2020-2021*. Costa Rica.
- Carrasco, C., Boderías, C., & Torns, T. (2005). *El trabajo de cuidados*. Madrid: Catarata.
- Castro, A., Contreras, M., & Montoya, J. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Mexico: Enseñanza e investigación.
- CEDLA. (2021). *cedla.org*. From *cedla.org*: <https://cedla.org/>
- CEDLA. (n.d.). *cedla.org*. From *cedla.org*: <https://cedla.org/publicaciones/obess/alerta-laboral-88-y-todo-sigue-desigual-los-trabajadores-a-un-ano-del-covid-19/>
- CEPAL. (2018). *cepal.org/es*. From *cepal.org/es*: <https://www.cepal.org/es>
- COFIDE - Centro de capacitación empresarial. (n.d.). *COFIDE - Centro de capacitación empresarial*. From COFIDE - Centro de capacitación empresarial: <https://www.cofide.mx/>
- Concha, E., & López, F. (2020). *Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en la ciudad de Piura*. Piura.
- Constitución Política del Estado (CPE)*. (2009). Gaceta Oficial de Bolivia.

- EAE Business School. (2021, Abril 28). *EAE Business School*. From EAE Business School: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Editotial Etece. (2015). *Editotial Etece*. From Editotial Etece: <https://concepto.de/satisfaccion/#ixzz7whl1RF7B>
- Escobar, S. (2020). Alerta Laboral 88: Y todo sigue (DES)igual: los trabajadores a un año del COVID-19. *Cedla*.
- Escobar, S., & Hurtado, G. (2020, Junio). *Dilemas del teletrabajo en Bolivia: ¿ventajas o explotación laboral?* From Cedla: <https://cedla.org/publicaciones/obess/control-ciudadano-36-dilemas-del-teletrabajo-en-bolivia-ventajas-o-explotacion-laboral/>
- Eugenio, K. (2019, Diciembre). *UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO - Facultad de Psicología*. From UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO - Facultad de Psicología: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galvez, A. M., & Perez, C. (2009). *Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar*. España: Athenea.
- Galvez, A., & Tirado, F. (2020). *TELETRABAJO Y REGÍMENES DE COMPROMISO: MUJERES Y CRÍTICA DEL MODELO LABORAL PRESENCIAL*.
- Gatty, J. (2018). *Library*. From Library: <https://1library.co/document/q76lg4oy-organizacional-satisfaccion-docentes-institucion-educativa-publica-gestion-joaquin.html>
- Gobierno de Colombia. (2020). *Gov.co*. From Gov.co: <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html#:~:text=M%C3%A1s%20all%C3%A1%20de%20la%20definici%C3%B3n,encuentran%20centralizados%20todos%20los%20procesos.>
- Gómez, J. L. (2020). *Teletrabajo: oportunidades y desafíos de esta nueva modalidad laboral*.
- Gonzales, F. (2017). Qué es y cómo se paga el salario emocional. *Advice*, 80-81.
- González, F., Sánchez, S., & López, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y perspectivas en turismo*.
- Gray, Hodson, & Gordon. (1995). *El Teletrabajo*. Madrid.
- Grupo Pya. (2015, noviembre 26). *Grupo Pya*. From Grupo Pya: <https://grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20es%20directamente,su%20compromiso%2C%20motivaci%C3%B3n%20y%20productividad.>

- Guayacan, I., Zarate, A., & Contreras, O. (2022). *Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación superior*. Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, V. (2021). *Importancia de la satisfacción y bienestar de los trabajadores en una empresa*. Mexico: Universidad san juan del rio.
- Holdsworth, L., & Mann, S. (2003). El impacto psicologico del teletrabajo. In L. Holdsworth, & S. Mann, *El impacto psicologico del teletrabajo*. 196-211: EBSCO publishing.
- https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis_GarciaTamariz20.pdf. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización*. Pamplona: Universidad Navarra.
- Iberico, S., Torres, G., & Ascue, G. (2021, diciembre). *Tecnoestrés y satisfacción laboral en trabajadores que realizan teletrabajo en instituciones educativas adventistas*. Peru.
- Jaiswal, A., & Arun, J. (2020). *Desbloquear el bloqueo de COVID-19: trabajar desde casa y su impacto en los empleados*.
- Martinez, R. (2012). *El teletrabajo como tendencia del mercado laboral*. Ecuador: Retos.
- McClelland, D. (1984). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.
- Melia, I. (2017). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Fundacion KOINONIA*.
- Ministerio de trabajo y seguridad social. (2020). Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas. *Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas*.
- Morillo. (2006). *Satisfacción Laboral*.
- MTSS. (2018, Julio 30). *MTSS*. From MTSS: https://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2018/julio/cp_035_2018.html
- Núñez, W., & Villamil, L. (2017). *Revisión documental: el estado actual de las investigaciones desarrolladas sobre empatía en niñas y niños en las edades comprendidas entre los 6 a 12 años de edad surgidas en países latinoamericanos de habla hispana, entre los años 2010 al 2017*. Bogota: Library co.
- Oficina internacional del trabajo. (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (tic) y financieros*. .
- OIT. (2019). *Organizacion Internacional del Trabajo*. From Organizacion Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/domestic-workers/WCMS_538862/lang--es/index.htm

- Ortiz, K. (2013). *SATISFACCIÓN LABORAL Y DETECCIÓN DE FACTORES MOTIVACIONALES EN EMPLEADOS EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL*. Monterrey.
- Osca, C., & Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa 2017*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Padilla, E. (2022). *EL TRABAJO A DISTANCIA Y EL TELETRABAJO EN ESPAÑA TRAS EL RDL 28/2020: AUMENTO DEL TELETRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS*. España: Universidad Jaume.
- Pages, D. (2020). *Percepcion de la satisfaccion laboral en el teletrabajo en profesionales web search evaluator*.
- Peralta, H. (2017). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CAJA DE LA BANCA PRIVADA*. La Paz: Universidad Mayor de San Andres.
- Poblete, P. (2020). *Columna de Opinión: Teletrabajo y Calidad de Vida: tres desafíos para Chile*. Chile: Universidad santiago de chile.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *EG - Estudios Gerenciales Journal of Management Economics for Iberoamerica*, 30-18.
- Quesada, A., & Medina, A. (2020). Métodos teóricos de investigación: Análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto-concreto e histórico-lógico. *ResearchGate*.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. Chile.
- Rodríguez, A. (2022). *Estudio comparativo del impacto del teletrabajo sobre la calidad de vida de hombres y mujeres servidores públicos del Instituto de Desarrollo Urbano en la ciudad de Bogotá D.C.* . Bogota: Unisalle.
- Rojas, R. (2016). *Universidad Andina San Simon Bolivar*. From Universidad Andina San Simon Bolivar:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>
- Roman, R. (2022, Marzo 30). *Ifeel*. From Ifeel: <https://ifeelonline.com/por-que-es-importante-la-satisfaccion-laboral/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20es%20importante,significa%20al%20menos%20dos%20cosas>
- Saco, R. (2007). El Teletrabajo. *DianInet*, 326-350.
- Salazar, F. V., Centeno, N., & Navarro, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*.

- Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., & Sanchez, F. (2014). CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA. *Revista de administracion de empresas*.
- Sanchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2006). La satisfaccion laboral desde la perspectiva de genero: Un analisis empirico mediante modelos Logit y Probit. In *Conocimiento, innovacion y emprendedores: Camino al futuri* (pp. 3445-3457).
- SantellaActualidad, J. (2023). *Comscore*. From Comscore: <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>
- Serrate, L., Urquidi, M., & Aramayo, F. (2022). *Teletrabajo en Bolivia La digitalización en pandemia y su impacto en el modo de trabajar de los bolivianos*.
- Spilker, M. (2014). *Hacer que el teletrabajo funcione: el efecto de la intensidad del teletrabajo en los resultados laborales de los empleados*.
- Tamayo, & Tamayo. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Mexico: Limusa.
- Tavares, A. (2017, Julio). *Research Gate*. From Research Gate: Brecha de ingresos laborales por genero en Bolivia. Un analisis de su evolucion en el periodo 1993 a 2018
- Tellez, J. (2020). *Teletrabajo*.
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland, A. (2004). *Administracion Estrategiaçca*. Mexico: Mc Gral Hill.
- Urquidi, M., Valencia, H., & Durand, G. (2020). Brecha de ingresos laborales por genero en Bolivia. Un analisis de su evolucion en el periodo 1993 a 2018. *Scielo*.
- Vaitlingam, R. (2022, Febrero 4). *Santander*. From Santander: <https://voxeu.org/article/working-home-igm-forum-survey>
- Velasquez, C., & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. 41-53.
- Villavicencio, N., & Arce, P. (2020). *EQUILIBRIO ENTRE CONCILIACIÓN FAMILIAR Y SATISFACCIÓN LABORAL DE MUJERES CON TRABAJO REMUNERADO DURANTE LA CRISIS SANITARIA DE 2020 EN LA CIUDAD DE LA PAZ*. La Paz.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA TELETRABAJO

El presente formulario debe ser llenado con sus datos, respondiendo con la mayor honestidad posible. Muchas gracias.

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Edad

De 25 a 29 años

De 30 a 34 años

De 40 a 44 años

De 45 a 49 años

3. Estado Civil

Soltera

Casada

Viuda

Divorciada

4. ¿Usted tiene hijos?

Si

No

5. Si la respuesta a la anterior pregunta fue afirmativa, ¿Cuántos hijos tiene?

0 hijos

1 hijo

2 hijos

3 hijos

4 hijos

5 o más hijos

El cuestionario es anónimo y confidencial por ello le sugiero responder de manera honesta marcando con un aspa (x). No hay respuesta buena ni mala. Le agradezco por su participación. Instrucciones: responda marcando las siguientes escalas valorativas: Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)

		Nunca	Muy pocas Veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión: Tecnológica					
1	Dispone de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para realizar su trabajo.					
2	Tiene una conexión de internet que le permita rapidez y estabilidad					
3	Dispone de versiones actualizadas de los programas para realizar el trabajo					
4	Existe espacio suficiente para trabajar con comodidad					
5	Tiene facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.					
	Dimensión: Condiciones ambientales de trabajo					
6	La infraestructura es adecuada					
7	Cuenta con los Servicios básicos					
8	Las condiciones laborales son óptimas					
9	Las relaciones interpersonales le permiten realizar su trabajo sin interrupciones.					
	Dimensión: Modalidad de implementación					
10	La supervisión de trabajo remoto es el adecuado					
11	El supervisor realiza una retroalimentación apropiada					
12	Se cumplen las actividades en la jornada de trabajo diario					

ANEXO 2: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente formulario debe ser llenado con sus datos, respondiendo con la mayor honestidad posible. Muchas gracias.

1. Sexo

Femenino
Masculino

2. Edad

De 25 a 29 años
De 30 a 34 años
De 40 a 44 años
De 45 a 49 años

3. Estado Civil

Soltera
Casada
Viuda
Divorciada

4. ¿Usted tiene hijos?

Si
No

5. Si la respuesta a la anterior pregunta fue afirmativa, ¿Cuántos hijos tiene?

0 hijos
1 hijo
2 hijos
3 hijos
4 hijos
5 o más hijos

A continuación, se encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

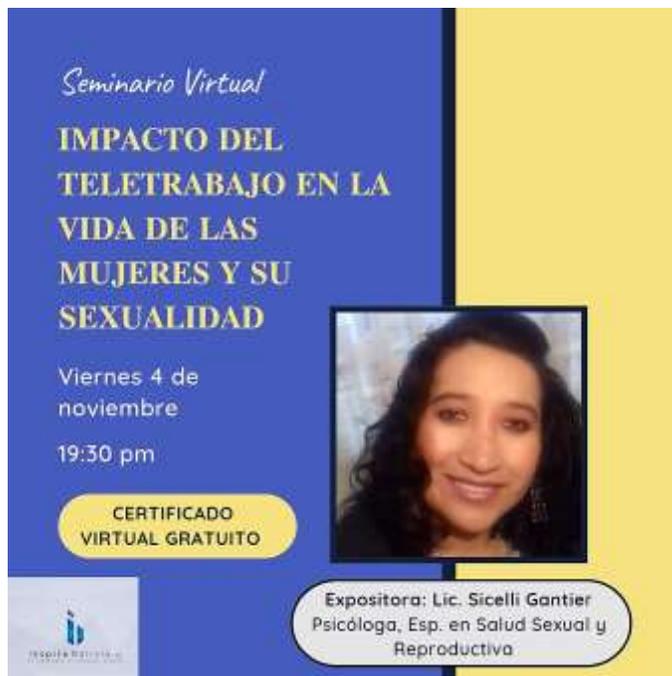
Total desacuerdo	(1)	Acuerdo	(4)
Desacuerdo	(2)	Total acuerdo	(5)
Indeciso	(3)		

		Total	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Total acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
3	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
4	Me siento cómodo con lo que gano.					
5	Siento que recibo “buen trato” de parte de la empresa.					
6	Me siento útil con la labor que realizo.					
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
8	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están apreciando					
9	Prefiero disfrutar la cercanía con las personas con quienes trabajo.					
10	Me agrada mi horario.					
11	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
12	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
13	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
14	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta placentero.					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
17	Me gusta el trabajo que realizo.					
18	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
19	Me agrada que no limiten mi trabajo, aún cuando no me reconozcan las horas extras					
20	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

ANEXO 3: PRIMER SEMINARIO



EXPOSITORAS



Seminario Virtual

**IMPACTO DEL
TELETRABAJO EN LA
VIDA DE LAS
MUJERES Y SU
SEXUALIDAD**

Viernes 4 de
noviembre

19:30 pm

**CERTIFICADO
VIRTUAL GRATUITO**



Expositora: Araceli Ariñez
Directora de Capacitaciones
Mujeres TICs La Paz



ANEXO 4: SEGUNDO SEMINARIO

 Inspira Bolivia SRL
15 de noviembre de 2022 · 🌐

Seminario Virtual: **IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA VIDA DE LAS MUJERES**

📅 25 de noviembre
🕒 Hrs. 19:30
📺 Via Zoom
📄 Incluye Certificado Virtual Gratuito
R... Ver más

SEMINARIO VIRTUAL

**IMPACTO DEL
TELETRABAJO
EN LA VIDA DE
LAS MUJERES**




📅 Viernes 25 de
noviembre

🕒 19:30 pm

📺 Vía zoom

**CERTIFICADO
VIRTUAL
GRATUITO**

EXPOSITORA



SEMINARIO VIRTUAL

**IMPACTO DEL
TELETRABAJO EN
LA VIDA DE LAS
MUJERES**

inspira Bolivia
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y SERVICIOS

**Viernes 25 de
noviembre**

19:30 pm

Vía zoom

**CERTIFICADO
VIRTUAL
GRATUITO**

EXPOSITORA: LIC. MARISOL PEREZ
MOLLINEDO
DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UMSA

A circular portrait of Lic. Marisol Pérez Mollinedo is featured in the center of the flyer.



**Impacto del
Teletrabajo en
la vida de las
mujeres**

EXPOSITORA: MSC. MARISOL
PEREZ MOLLINEDO

zoom

Marisol Pérez

The Zoom meeting title screen features a blue and white grid background. A small video thumbnail of the speaker is visible in the top right corner.