

TELETRABAJO: VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN LAS ORGANIZACIONES Y COLABORADORES

Telecommuting: advantages and disadvantages in organizations and collaborators

Carrasco-Mullins, Roberto



Roberto Carrasco-Mullins

carrascor26@hotmail.com

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá

Revista FAECO sapiens

Universidad de Panamá, Panamá

ISSN: 2644-3821

Periodicidad: Semestral
vol. 4, núm. 2, 2021

faecosapiens@gmail.com

Recepción: 12 Febrero 2021
Aprobación: 29 Abril 2021

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2212240001/index.html>

Resumen: El uso del teletrabajo como modalidad laboral se remonta a la época de los años 70 donde países industrializados lo adoptaran como herramienta para mitigar el impacto que representaban para las organizaciones y para sus trabajadores las grandes crisis económicas y sociales que se vivieron para esa época. En la actualidad, como respuesta a las obligadas medidas de protección contra el Covid- 19 el uso de esta modalidad de trabajo ha tomado fuerza su uso en la prestación de servicios a través de medios informáticos de telecomunicaciones o análogos y que han sido regulados mediante ley en nuestro país. En este estudio nos proponemos realizar una revisión documental bibliográfica de investigaciones realizadas sobre el uso del teletrabajo para determinar las ventajas y desventajas del mismo en las organizaciones y sus implicaciones en el trabajador desde su dinámica familiar, desempeño, salud y satisfacción.

Palabras clave: teletrabajo, organización, colaboradores, investigaciones.

Abstract: The study determined the advantages and disadvantages of teleworking in organizations. For this, a bibliographic review of the research carried out in the area was made, the reactions that it has had at the end of the 20th century, the rapid advances in telecommunications of the 21st century and the recent and mandatory measures of social distancing have led to the adoption of a teleworking massively worldwide. The advantages and disadvantages found in the scientific literature and the variables inherent to telework were analyzed. Indeed, as a resource used by organizations and its implications, from the perspective of family dynamics, performance, occupational health and job satisfaction and employee stress, highlighting the benefits in both.

Keywords: telecommuting, organization, collaborators, researches.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo representa una modalidad laboral que se ha extendido en todos los países del mundo, e implementada como una estrategia en la generación de empleo de manera flexible, con protección a la protección a los colaboradores (Samaniego Bravo, 2016). El teletrabajo tiene su origen a finales de los años 70 donde algunos autores como Dingel y Neiman (2020), señalan que las principales naciones industrializadas,

entre ellas Holanda, el Reino Unido, Estados Unidos y Canadá, fueron gravemente impactadas por la crisis petrolera del año 1973, donde el precio del combustible se elevó abruptamente, lo que incide en las organizaciones y en la actividad laboral obligando a estas a replantear su manera de funcionar.

Para hacer frente a la crisis del petróleo surgieron en los Estados Unidos de Norteamérica ideas de optimización de recursos, como el de llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo, tras lo cual se crea el concepto de tele trabajadores (Gutiérrez, 2011). Adoptar el trabajo remoto como nueva medida, genera cambios en la organización experimentando ahorros en dinero en sus operaciones, combustible, energía eléctrica, espacio físico y en la forma de trabajo y disponibilidad de tiempo por parte de su capital humano. En ese sentido Golden y Veiga (2008), señalan que la innovación e implementación de esta modalidad ha sido debatida ampliamente por los profesionales de la Administración en Recursos Humanos, destacando aspectos importantes relacionados las ventajas y desventajas de trabajar fuera de la organización, ya que representa cambios fundamentales en las nuevas relaciones laborales, condiciones y organización del trabajo.

Entender las ventajas y desventajas del teletrabajo ha sido una tarea difícil, porque no todos los autores las definen igual e indican que muchos empresarios han optado por la misma sin diseñar, desarrollar y evaluar sus programas, y sin dar a conocer a los trabajadores los beneficios y retos que ello implica. Los mismos autores plantean que si la modalidad de teletrabajo se diseñara de manera efectiva, los beneficios serían mayores, y aunque las desventajas no se eliminan en su totalidad, estas se verían opacadas por la efectividad del programa.

En ese sentido el teletrabajo ha recibido una enorme atención por parte de los empleadores y empleados, debido a su potencial para obtener beneficios generalizados a nivel organizacional que impactan el desempeño y la producción organizacional, entre ellos menores niveles de estrés y agotamiento si se tiene un equipo de apoyo organizacional.

A inicios del año 2020, se ha presenciado un crecimiento exponencial de esta modalidad a partir de la problemática de la pandemia COVID 19, que requirió de medidas de distanciamiento social como medio de control y contagio, adoptadas por todos los países del mundo (World Health Organization, 2020). Entre enero y marzo de este año, a medida que se registraba un aumento de la pandemia en casi todos países, se comunica a los empleadores de cerrar sus operaciones y utilizar la modalidad del teletrabajo como una solución temporal a tiempo completo aplicada a sus colaboradores, pero con poco tiempo de preparación, tanto hacia los empleadores como a los colaboradores (OIT, 2020).

Ante las disposiciones arriba señaladas, las implementaciones de las medidas propuestas por las autoridades de salud obligan a cambiar la forma de laborar en las organizaciones, tanto privadas como gubernamentales adoptándose oficialmente del teletrabajo a través de la Ley 126 del 18 de febrero de 2020, que establece y regula el teletrabajo y el Decreto Ejecutivo 133 del 16 de septiembre del mismo año que la reglamenta (Gaceta Oficial, 2020). Cabe señalar que esta modalidad no es nueva en nuestro país ya que diversas organizaciones la aplican y se aprovechan de manera eficiente el talento humano dotado de conocimiento tecnológico, como bien se señala en la “Exposición de motivos de antes mencionada Ley 126.

En ese sentido, la implementación del teletrabajo obliga a las organizaciones a seleccionar sus colaboradores, haciendo uso de la tercerización u outsourcing y gamificación, como funciones estratégicas del reclutamiento del capital humano.

Por las razones expuestas, es necesario, identificar algunas de las ventajas y desventajas del teletrabajo como un recurso utilizado por las organizaciones y sus implicaciones, desde el enfoque de la dinámica familiar, desempeño, salud y satisfacción laboral del colaborador, resaltando el beneficio en ambos casos.

METODOLOGÍA

Método

Esta investigación es de tipo documental exploratoria descriptiva, desarrollada a través de la búsqueda y revisión de la información bibliográfica en el análisis de las ventajas y desventajas del teletrabajo en las organizaciones y los posibles efectos sobre el colaborador. Su carácter descriptivo se fundamenta en registros descritos de las ventajas y desventajas para los colaboradores y las organizaciones.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El concepto de teletrabajo tiene sus inicios los Estados Unidos y propuesto por Jack M. Nilles en los años setenta, y considerado en su momento como una práctica corporativa que a nivel internacional que genera ahorro y optimiza la productividad (Gauthier, 2004).

En las naciones industrializadas luego de que en los años 80 y 90 se introdujera de forma masiva el computador personal y la telefonía móvil respectivamente, la forma de empleo por teletrabajo adquiere un gran auge (Graham, 2001). A finales de los años 90, el gobierno de los Estados Unidos de América emplea alrededor de diez mil trabajadores de forma remota.

Desde el año 2000, la proporción del sector servicios en el mercado global ha aumentado significativamente, ampliando la cantidad total de trabajos que son susceptibles a hacerlos desde casa, no obstante, a partir de ese momento la capacidad computacional, el ancho de banda, la modalidad del teletrabajo se estandariza y el uso de estos ese incrementa en forma global (Banco Mundial, 2020).

Bailey (2002) señala que las situaciones controversiales que se tienen sobre el teletrabajo no son nuevas, y en la práctica ha representado un cambio fundamental en las organizaciones desde vieja data. Al respecto, Perdomo Martín (2019), indica que, en el 2005, los países en los que mayor presencia y utilización de la modalidad del teletrabajo era

en la República Checa (15,2%), Dinamarca (14,4%), Bélgica (13%), Letonia (12,2%), Holanda (12%) y Estonia (11,8%). Es interesante resaltar estos porcentajes porque demuestran que el uso del teletrabajo no es una actividad innovadora. Históricamente esta modalidad tiene implicaciones tanto en el equilibrio entre el trabajo y la familia, con repercusiones en la productividad del trabajador, la transformación de los modelos de liderazgo y la gestión y control de la organización (Tremblay, 2002).

El teletrabajo o trabajo desde la casa, traducido del inglés home office, telework o e-work, presenta como características el aumento de la confianza entre la empresa y el trabajador con un mayor nivel de responsabilidad, su aplicación optimiza el tiempo, los recursos y materiales (Madero y Barboza, 2015; González, Galvis y Vera, 2016) (En: Sánchez, Montenegro y Medina, 2019). Uno los criterios más controversiales sobre el teletrabajo es el tipo de relación contractual o posible vinculación que se tiene que establecer cuando éste es considerado como tal o es la función lo que prevalece (Pérez Sánchez y Gálvez Mozo, 2009), de allí la importancia de las ventajas y desventajas que ofrece el teletrabajo.

Las ventajas de esa modalidad motivan a los diferentes sectores de la economía y empiezan a contratarse personas muy variadas. Algunas empresas de servicios o productos de alto valor agregado, por ejemplo, lo consideran como una oportunidad de contratar personal al que es difícil acceder en las bolsas de empleo locales (Akella, 2002). Sin embargo, aun cuando parece ser ventajoso el teletrabajo según lo propuesto por Akella, otros autores consideran que existen a la par desventajas que pueden ser consideradas. En lo cuadro 1, se señalan algunas ventajas y desventajas de los colaboradores y empleadores, propuesta por Velásquez Camacho (2017).

TABLA 1
Algunas ventajas y desventajas del teletrabajo en agentes colaboradores y organización

VENTAJAS		DESVENTAJAS	
Colaboradores	Empleadores y organización	Colaboradores	Empleadores y organización
Ascenso virtual	Aumento de productividad de trabajadores	Espacios de trabajo no adecuados	Comunicación limitada con teletrabajadores con la organización.
Balance entre vida privada y vida laboral	Reducción de costos de instalaciones (luz, agua, teléfono, internet)	Falta de comunicación Invisibilidad en la organización	Procedimientos claros
Horarios flexibles	Mejorías en el reclutamiento de candidatos	Horas de trabajo extendidas	Compensación y beneficios
Disminución de costos de desplazamiento	Retención de personal capacitado	Gastos previamente asumidos por empleador	Coordinación del trabajo
Disminución de costos de vestimenta para laborar	Procesos descentralizados	Conflictos entre vida laboral y vida privada	Falta de compromiso de los teletrabajadores
Aumento de productividad	Mejoras a la cultura organizacional	Desarrollo de carrera	Cambios de cultura organizacional
Ahorro de tiempo	Compromiso con la organización	Limitación de promociones	Medición de desempeño laboral
Autonomía	Reducción de ausentismo y rotación	Aislamiento Expectativas poco realistas de desempeño	Manejo y liderazgo efectivo de teletrabajadores
Satisfacción laboral		Impactos psicológicos	Seguridad de información de la organización
Ahorro y mejora de alimentación			Soporte técnico

Nota Velázquez Camacho, C. M (2017). Teletrabajo: una revisión teórica sobre sus ventajas y desventajas.

Además de las ventajas señaladas, el teletrabajo favorece aquellos grupos que pueden estar en exclusión por diferentes situaciones. En cuanto a las desventajas, queda la posibilidad de que el uso excesivo teletrabajo, acompañado de la poca movilidad del colaborador, puede desarrollar un sedentarismo inadecuado, además de los posibles efectos psicológicos. De igual forma podemos agregar que si lo analizamos desde el punto de vista del conocimiento que tiene el colaborador sobre el uso de nuevas tecnologías, estos se ven favorecidos al momento del reclutamiento del capital humano, lo que no ocurre si el colaborador no la maneja de manera eficiente, considerándolo excluyente, pero que en su defecto no ocurriría porque le queda la posibilidad de entrenarse y aprender si la condición del trabajo fuese presencial.

Efecto del teletrabajo en la dinámica familiar y el desempeño

Desde los comienzos de la implementación del teletrabajo se ha promocionado que puede ayudar a la dinámica familiar, ya que en teoría el colaborador tiene más tiempo para el desempeño de sus actividades

laborarles y su persona, debido a que no tiene que invertir largas horas en el desplazamiento hacia el sitio en donde labora (Bailey, 2002), pero con posibles repercusiones en el núcleo familiar, que puede afectar la efectividad en el desempeño y eficiencia del colaborador en sus labores, al tener que adaptarse a una nueva modalidad de trabajo a distancia y con poca experiencia (Franzoi, 2009).

Algunos estudios tratan de develar esta situación y han encontrado que la dinámica familiar se ve afectada de manera muy diferente dependiendo de algunas variables como por ejemplo, la cantidad de tiempo que el colaborador tiene trabajando de manera remota, y aquellos que han permanecido trabajando a distancia durante más de un año tienen menores niveles de conflicto intrafamiliar, que aquellos con menos de un año, lo que demuestra que a mayor experiencia trabajando de manera remota, el desempeño de desarrolla mejor, destacándose la importancia de la adaptación a una nueva forma de trabajo (Gajedran y Harrinson, 2014).

Investigadores como Grandey y Cropanzano (1999) señalan la presencia del número niños en el núcleo familiar (más niños - mayor conflicto trabajo-familia) y las edades (niños más pequeños - mayor conflicto trabajo-familia) puede incidir en el desempeño del miembro que realiza teletrabajo cuando se generan conflictos intrafamiliares y discusiones en el hogar que por las causas arriba señaladas. En ese sentido Tremblay (2002) demuestra que el tipo y los requisitos de los trabajos a distancia, están relacionados con la productividad y los niveles de conflicto intrafamiliar. El mismo autor sostiene que cuando existe una cultura organizacional de apoyo entre el trabajo y la familia, los colaboradores pueden manejar estos niveles de conflicto de manera más efectiva, lo que garantiza su retención laboral al mostrar lealtad y mayor compromiso en el desempeño con la organización.

El hecho de poder satisfacer sus aspiraciones profesionales y familiares le provoca una profunda sensación de plenitud personal al colaborador. En este sentido, el teletrabajo se

convierte en una oportunidad de considerarse realizado al desarrollar por si sólo sus funciones personales (Pérez Sánchez y Gálvez Mozo, 2009).

No obstante, existen otras métricas de que son importantes en la organización y su desempeño; entre ellas, la productividad y el rendimiento individual de los colaboradores, además de los salarios, el ausentismo, la rotación entre otros. Golden y Veiga (2008) ha sugerido que el uso del teletrabajo está asociado positivamente con el desempeño laboral si este es evaluado por el supervisor o medido objetivamente. Estudios recientes han mostrado que la tarea calificada por el supervisor y el contexto del desempeño laboral se evalúa mejor y las ponderaciones que se les hace a los teletrabajadores resultan ser más altas que, en los no teletrabajadores, al no tener estos últimos un equipo de apoyo que los supervise (Allen et al., 2015).

Efectos del teletrabajo en la salud ocupacional

La salud ocupacional y su relación con el teletrabajo se puede percibir desde la perspectiva, de la gestión que se realiza en los diferentes ambientes de trabajo y el compromiso con los integrantes de las organizaciones y la salud de los colaboradores fuera de su ambiente laboral (Cataño Ramírez y Gómez Rúa, 2014), además de los posibles accidentes y enfermedades que genera la ocupación y su patología asociadas al teletrabajo, como las derivadas fuera del centro de trabajo (Gómez, 2007).

Además de la problemática ocupacional, se pueden presentar riesgos cuyo origen puede de provenir de la aplicación del teletrabajo o del comportamiento inapropiado que asuma el tele trabajador; inconvenientes que pueden ser por la mala ubicación física del puesto de trabajo en el conjunto de la casa, mala equipación en el espacio físico de trabajo, problemas de luz, temperatura, complicaciones de que genera el abuso en el exceso del horario, alteraciones en los horarios de comidas, sedentarismo, descoordinación entre el horario laboral y los biorritmos naturales del trabajador y otros (Anónimo, 2013).

Otros tipos de riesgos a la salud que tienen que ver con el ambiente de trabajo pueden ser los relacionados con la salud física pueden ser los problemas psíquicos, las enfermedades

osteomusculares, los efectos de aislamiento, los cuales van a depender del exceso de carga laboral, el control del contenido del trabajo y los ritmos de trabajo (Cataño Ramírez y Gómez Rúa, 2014),

Algunas investigaciones han relacionado el conflicto teletrabajo – familia, con varios problemas de salud, así como con el bienestar general (Mosher et al., 2015). El mismo autor indica que los resultados incluyen una relación directa o indirecta con manifestación de angustia personal y psicológica, depresión, quejas somáticas, aumento del colesterol y agotamiento emocional.

En resumen, se deben considerar políticas que se relacionen con los tipos de riesgos antes mencionados, en ese sentido los riesgos para la salud de cualquier modalidad de teletrabajo que se aplique, el interés fundamental es que en que las disciplinas implicadas converjan y potencialicen el fenómeno, en lugar de difuminarse y/o seguir trayectorias utilitarias (Gareca, Verdugo, Briones y Vera, 2007)

Satisfacción laboral

En referencia a la satisfacción laboral Pagès Dasunción (2020) señala que propuestas como la reorganización de la disposición de tareas, mejora de las condiciones laborales, posibilidades de aplicar a proyectos, mejora de la estructura organizativa, igualdad de salarios y mayor conciencia en la repartición de responsabilidades familiares, constituyen elementos fundamentales para la satisfacción laboral.

El enriquecimiento como variable explicativa de la satisfacción laboral y compromiso organizativa, producen efectos beneficiosos que sobre ello pueden tener las prácticas flexibles familiarmente responsables (PFFR), (Pérez Pérez, Vela Jiménez, Abella Garcés y Martínez Sánchez, 2015). Bauregard y Henry (2009) evidencian que los colaboradores que teletrabajan experimentan niveles altos de satisfacción que quienes no lo hacen.

La explicación a esta relación es que los teletrabajadores utilizan más habitualmente las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo en casa o en otro lugar alejado de la

empresa, tanto en su trabajo como con la familia, contribuyendo de esa manera al enriquecimiento y satisfacción personal ligada al trabajo. En ese sentido el teletrabajo puede generar enriquecimiento trabajo-familia en los empleados.

Todo parece indicar que los planteamientos relacionados con la satisfacción laboral y el teletrabajo se asocian de manera similar y positiva, sin embargo, específicamente, la relación entre el tiempo para desarrollarlo y la satisfacción lograda que es recíproca, de manera que tiende a sentirse más satisfacción laboral cuando la cantidad de horas de trabajo a la semana son menores y no en niveles totales de horas trabajadas de manera remota. Esta relación recíproca puede estar regulada por algunos otros factores como, por ejemplo, la orientación al logro o la afiliación que el colaborador (García et al. 2007).

La posible explicación está centrada en que el aislamiento social y profesional al que se enfrentan los teletrabajadores cuando realizan largas jornadas de trabajo los puede desmotivar. Esta falta de interacción social puede contrarrestar cualquier ganancia en la satisfacción laboral que brinden otros beneficios asociados con el teletrabajo (Araujo y Segovia, 2008).

Como parte de este proceso globalizador, también se da la liberalización del mercado de capitales y la flexibilización del laboral, lo que podría sugerir que ambas son políticas simétricas, pero no es así, pues no sólo se alienta la inestabilidad del empleo, sino que también se suprimen los mecanismos protectores de la estabilidad laboral (Gutiérrez, Picazzo y Osorio, 2016).

Estrés

La palabra estrés se usa en física para referirse a la interacción entre una fuerza y la resistencia para contrarrestar esa fuerza. Fue Hans Selye quien incorporó por primera vez este término en el léxico médico para describir la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda y se refleja esencialmente en la tasa de

desgaste causado por la vida, siendo considerado como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado (Selye, 1956).

Desde los estudios pioneros de Selye, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI; hoy son numerosos los autores que han intentado definir el estado de estrés. La conceptualización de estrés más completa vino de parte de McEwen, quien lo consideró como: un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica (McEwen, 2000). En la mayoría de los casos, el estrés en el teletrabajo está más asociado al tipo de trabajo y a la organización del trabajo que al espacio físico (Huuhtanen, 2007).

Se ha encontrado que el estrés, en general, 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)

Además de las actividades laborales favorables, el teletrabajo también se asocia con un estrés y agotamiento laborales significativos, aunque la magnitud de estos efectos sea pequeña (Peters et al., 2004). Existe evidencia de que las relaciones están parcialmente mediadas por una mayor autonomía laboral ha argumentado que el mecanismo psicológico que impulsa la reducción del estrés es el mayor control que ofrecen muchos acuerdos en el teletrabajo (Nicklin, 2016). Todo parece indicar que el grado de teletrabajo y la cantidad de experiencia de teletrabajo están relacionados negativamente con el agotamiento del trabajo (Peters et al., 2004).

En ese sentido podemos argumentar que el teletrabajo, como cualquier otro tipo de actividad donde se desempeña un trabajo, puede generar efectos psicológicos a los colaboradores dependiendo del entorno, y las consecuencias en la salud van a estar muy relacionados con los niveles de estrés que se produce, los cuales se puede manifestar de acuerdo a las funciones que se realizan, por lo que deben ser consideradas por la organización

CONCLUSIONES

El resultado de nuestro análisis descriptivo nos permite plantear algunas conclusiones y que ha representado la recopilación, organización y tabulación de los datos relacionados con el teletrabajo como modelo de desarrollo que se apoya en la tecnología para dar respuesta a la operación de las organizaciones en momentos críticos como los ocasionados por la pandemia de covid – 19 en el mundo.

No cabe duda que el teletrabajo ofrece ventajas al trabajador y a las organizaciones por su impacto el desempeño, entre ellos menores niveles de estrés y agotamiento si se tiene un equipo de apoyo organizacional. Esto es de importancia en estos tiempos de cuarentena en los que se debe respetar el distanciamiento social. Sin embargo, también existen posibles inconvenientes, por ejemplo, puede generar conflictos intrafamiliares que repercuten negativamente en el desempeño de los trabajadores. Es por ello que si se pretende utilizar el teletrabajo como un recurso en la organización se deben revisar cuales son las variables personales del elemento humano para cerciorarse que pueda ser beneficioso para este individuo y la organización y de esta manera se puedan generar prácticas organizacionales y las políticas públicas más efectivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araujo, L. et al., Segovia , O. (2008). Un modelo para predecir el tecnoestrés y la satisfacción en teletrabajadores. Obtenido de: https://www.researchgate.net/profile/Blanca_Lopez-Araujo/publication/275255874_TECNOLOGIA_DE_LA_INFORMACION_Y_SALUD_LABORAL/links/5a02ca0baca2720df3cef21a/TECNOLOGIA-DE-LA-INFORMACION-Y-SALUD-LABORAL.pdf. Fecha: 8 de noviembre de 2020.

Allen, T. et al., cols. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. Obtenido de: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1529100615593273>

Akella, D. (2002). The Flexible Workplace: A Sourcebook of Information and Research. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/311594304_The_Flexible_Workplace_A_Sourcebook_of_Information_and_Research. Fecha: 18 de octubre de 2020.

Anónimo. (2013). Teletrabajo: Los Nuevos Peligros para la Salud [Internet]. Obtenido de: <http://teletech-ugt-valencia.lacocelera.net/post/2009/09/29/teletrabajonuevos-peligros-la-salud>, . Fecha: 18 de octubre de 2020.

Bailey, N. K. (2002). A Review of Telework Research: Findings, New Directions, and Lessons for the Study of Modern Work. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/227644764_A_Review_of_Telework_Research_Findings_New_Directions_and_Lessons_for_the_Study_of_Modern_Work. Fecha: 25 de octubre de 2020.

Banco Mundial. (2020). Crecimiento del Sector Servicio en el PIB mundial. Obtenido de: <https://data.worldbank.org/indicator/NE.EXP.GNFS.ZS?view=chart>. Fecha: 4 de noviembre de 2020

Bauregard, T.A.; Henry, L.C. (2009) "Making the link between work-life balance practices and organizational performance", *Human Resource Management Review*, Vol. 19, p. 9-22

Cataño Ramírez, S. L et al., Gómez Rúa, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*. 5: 82-91.

Dingel, J & Neiman, C. (2020). How Many Jobs Can be Done at Home? Obtenido de: https://bfi.uchicago.edu/wp-content/uploads/BFI_White_Paper_Dingel_Neiman_3.2020.pdf. Fecha: 8 de noviembre de 2020.

Franzoi, S. (2009). *Psicología Social*. Ciudad de México: Editorial McGraw-Hill.

Gaceta Oficial. (2020). Ley del teletrabajo en la República de Panamá del 16 del 18 de febrero que establece y regula el teletrabajo. y Decreto Ejecutivo 133 del 16 de septiembre del mismo año que lo reglamenta

Gareca, M, Verdugo, R., Briones, J. L. et al., Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia y Trabajo*. Año 9 No. 25. www.cienciaytrabajo.cl | 85/88

Gajedran, R et al., Harrison, D. (2014). ¿Son los teletrabajadores buenos ciudadanos? Efectos del teletrabajo en los recursos humanos. Obtenido de: <http://publish.illinois.edu/ravigajendran/files/2014/08/PPPsych-.pdf>. Fecha: 2 de noviembre de 2020.

García, R. et al., cols. (2007). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entornos de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la república dominicana. Obtenido: <https://www.redalyc.org/pdf/870/87011545007.pdf>

Gauthier, G. (2004). *Teletrabajo*. Montevideo, Uruguay: Universidad de la República, Montevideo

Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ Psychol.* 6(1). Obtenido de: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1657-2672007000100011&script=sciarttext>. Fecha: 27 de octubre de 2020.

Golden, T. et al., Veiga, J. (2008). The impact of superior–subordinate relationships on the commitment, job satisfaction, and performance of virtual workers. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984307001518>. Fecha: 4 de noviembre de 2020.

Graham, S. (2001). Las telecomunicaciones y el futuro de las ciudades: derribando mitos. *EURE*, 49- 61.

Grandey, A. et al., Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to workfamily conflict and strain. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/247335054_The_Conservation_of_Resources_Model_Applied_to_Work-Family_Conflict_and_Strain.

Gutiérrez Garza, E. (2011). En economía, ¿dónde estamos, hacia dónde vamos? En Cambiar México con participación social, 80-115. México: Siglo XXI-UANL Senado de la República LXI Legislatura.

Gutierrez Garza, E., Picazzo Palencia, E et al., Osorio Calderon, J. (2016). El teletrabajo decente, una alternativa para reducir la desigualdad en la globalización:el caso de México. *Región y Sociedad*. Scielo. Vol.28n.66.

Huuhtanen, P. (2007). Implicaciones del teletrabajo para la seguridad y la salud. Obtenido: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/teletrabajoysalud.htm>. Fecha: 29 de noviembre de 2020.

McEwen, B. S. (2000). The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance, Brain Research.

Mosher, R. et al., cols. (2015). Los efectos de la intensidad del teletrabajo en la salud de los empleados. Obtenido de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.4278/ajhp.141027-QUAN-544>. Fecha: 26 de octubre de 2020.

Nicklin, J. (2016). Telecommuting: What? Why? When? and How? Obtenido de: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-287-612-6_3. Fecha: 25 de octubre de 2020.

OMS (2020). Conceptualización del estrés laboral. cbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5915631/ 0IT (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica Copyright © Organización Internacional del Trabajo Primera edición. Obtenido de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/travail/documents/publication/wcms_758007.pdf. Fecha: 30 de noviembre de 2020.

Pagès Dasunción, D (2020). Percepción de la Satisfacción Laboral en el Teletrabajo en profesionales. Web Search Evaluator. Tesis de Maestría. 76pág.

Perdomo Martín, C (2019). Teletrabajo. Universidad de La Laguna. Facultad de Derecho, Obtenido de: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/docs/eiro/tn0910050s/tn0910050s.pdf. Fecha: 27 de octubre de 2020.

Pérez Pérez, M., Vela Jiménez, M J., Garcés Abella, S. et al., Martínez Sánchez, A. (2015). El Enriquecimiento Trabajo-Familia: Nuevo Enfoque en el Estudio de la Conciliación y la Satisfacción Laboral de los Empleados Universia. Business Review, núm. 45, 16-33.

Pérez Sánchez, C. et al., Gálvez Mozo, A. M. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar1 Telework and daily life: Its pros and cons for work-life balance Athenea Digital - núm. 15: 57-79

Peters, P. et al., cols. (2004). Employees' opportunities, preferences, and practices in telecommuting adoption. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720603000855>

Samaniego Bravo, N. B (2016). El teletrabajo en Ecuador. Tesis de Maestría. 96 pág.

Sánchez Paredes, G., Montenegro Ramírez, A., et al., Medina, P. (2019). Teletrabajo, una propuesta de innovación en productividad empresarial. Año 4 / Nº. 5-1 / Quito (Ecuador) / Edición especial..

Selye, H. (1956). Stress is essentially reflected by the rate of all wear and tear caused by life. Digital publisher. Obtenido de: https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/4852_book_item_4852.pdf. Fecha: 4 de noviembre de 2020.

Tavares, A. (2017) macho Telework and health effects review. Obtenido de: https://www.researchgate.net/profile/Aida_Isabel_Tavares/publication/318108862_Telework_and_health_effects_review/links/5966524e0f7e9b80917fea7d/Telework-and-health-effects-review.pdf. Fecha: 2 de octubre de 2020.

Tremblay, D. (2002). Balancing Work and Family with Telework? Organizational Issues and Challenges for Women and Managers. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/235294118_Balancing_Work_and_Family_with_Telework_Organizational_Issues_and_Challenges_for_Women_and_Managers. Fecha: 3 de noviembre de 2020.

Velázquez Camacho, C.M. (2017). Teletrabajo: una revisión teórica sobre ventajas y desventajas. Investigación N° 10, marzo 2018, pp 1-10. Universidad Espíritu Santo- UEES. World Health Organization. (2020). Archived: WHO Timeline - COVID-19. Obtenido de: <https://www.who.int/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>. Fecha: 29 de noviembre de 2020.