



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010

“ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL TELETRABAJO EN EL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS, EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA DEL COVID- 19”

Diaz Morínigo, Héctor Adrián

Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Sol. Asunción. Paraguay

hectoradriandiazmorinigo@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo Analizar la percepción de la experiencia del teletrabajo por parte de los trabajadores del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, en el contexto de la pandemia del Covid-19 durante el año 2020, para ello se optó por un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 129 funcionarios de la mencionada institución, para lo cual se extrajo una muestra de 80 funcionarios, sobre la cual se previó una heterogeneidad del 50%, con un margen de error de ± 5 y un nivel de confianza del 85%. El sistema de muestreo utilizado fue no probabilístico, seleccionando una muestra por conveniencia. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, para lo cual se aplicó a los participantes un instrumento compuesto por 20 ítems con opciones de respuestas dicotómicas cerradas, de opción múltiple con respuesta simple y de opción múltiple con respuesta múltiple. Los resultados obtenidos mostraron que la mayoría de los encuestados, con un 55% percibió su experiencia teletrabajando como indiferente, aunque seguido muy de cerca con un 40% de ellos que dijeron que su experiencia les gustó mucho, mientras que solo un 5% dijo que la experiencia no le gustó nada. Respecto a los principales retos enfrentados, los más significativos fueron en primer lugar la imposibilidad de acceder a equipo esencial de la oficina (45%), en segundo lugar, mucha distracción en la casa (40%) y en tercer lugar las noticias deprimentes (35%), de una lista de 11 ítems, de los cuales podían elegir todos aquellos que creyeran adecuados a su percepción. Respecto a los motivos por los cuales optarían por el teletrabajo los participantes encontraron como principales en primer lugar, con un 45% el evitar realizar viajes largos, en segundo lugar con un 40% quedó el pasar más tiempo con la familia y en tercer lugar con un 30% el hecho de que hay quienes consideran que no necesitan trasladarse a la oficina para cumplir sus funciones de manera correcta y eficiente, esto de una lista de 7 ítems de los cuales podían elegir todos aquellos que consideraran más cercanos a su percepción. En cuanto a la modalidad preferida para trabajar, un 70% de los participantes dijo que optaría por el teletrabajo si tuviera la posibilidad, mientras que solo el 30% optaría por seguir en la modalidad presencial. En base a los resultados se pudo concluir que, a nivel global, la experiencia del teletrabajo fue percibida como positiva por la mayor parte de los encuestados.

Palabras clave: Covid-19. Gestión pública. Percepción. Teletrabajo.

ABSTRACT



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010

The main objective of this research work was to analyze the perception of the teleworking experience by workers of the Ente Regulator de Services Sanitariums, in the context of the Covid-19 pandemic during 2020, for which was selected a non-experimental design of quantitative approach, descriptive scope and cross-sectional. The population consisted of 129 workers from the aforementioned institution, for which a sample of 80 workers was drawn, on which a heterogeneity of 50% was anticipated, with a margin of error of ± 5 and a confidence level of 85%. The sampling system used was non-probabilistic, selecting a sample for convenience. For data collection, the survey technique was used, for which an instrument composed of 20 items with closed dichotomous answer options, multiple choice with simple answer and multiple choice with multiple answer was applied to the participants. The results obtained showed that the majority of those surveyed, with 55% perceived their experience teleworking as indifferent, although followed closely with 40% of them who said they liked their experience a lot, while only 5% said that he did not like the experience at all. Regarding the main challenges faced, the most significant were, firstly, the inability to access essential office equipment (45%), secondly, a lot of distraction at home (40%), and thirdly depressing news (35%), from a list of 11 items, from which they could choose all those that they believed were appropriate to their perception. Regarding the reasons why they would opt for teleworking, the participants found that they were the main ones in the first place, with 45% avoiding long trips, in second place with 40% spending more time with the family and in third place with 30% the fact that there are those who consider that they do not need to go to the office to fulfill their functions correctly and efficiently, this from a list of 7 items from which they could choose all those that they considered closest to their perception. Regarding the preferred modality to work, 70% of the participants said that they would opt for teleworking if they had the possibility, while only 30% would choose to continue in the face-to-face modality. Based on the results, it was possible to conclude that, globally, the telework experience was perceived as positive by most of the respondents.

Keywords: Covid-19. Public management. Perception. Telework



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010

1. INTRODUCCIÓN

El año 2020 ha sido un año difícil para la humanidad en general. La aparición a finales del año 2019 en la ciudad china de Wuhan, de una enfermedad respiratoria severa caracterizada por su alto poder de contagio, se salió de control y se propagó en pocos meses alrededor de todo el mundo a una velocidad vertiginosa, convirtiéndose finalmente en pandemia. Esta enfermedad, que recibió la denominación de CoViD-19, por su abreviatura en inglés para Coronavirus Disease - 2019, en español: Enfermedad por Coronavirus de 2019, tuvo un impacto tan contundente en todas las áreas de la sociedad, que aún hoy se sigue sin poder recuperar la antigua normalidad.

El impacto fue tan importante, que permeó todos los aspectos de la vida humana, es decir: la manera de relacionarse con familiares y otros individuos, las actividades recreativas, la salud física y mental, la espiritualidad, entre otras, por lo que las actividades laborales tampoco quedaron exentas de su influencia.

Los Jefes de estado y autoridades sanitarias de todo el mundo, volcaron sus esfuerzos hacia la implementación de medidas sanitarias que apuntaban a la prevención de la propagación masiva del virus del SARS-CoV-2: el patógeno causante de la Covid-19, entre las cuales se pueden destacar sobre todo las medidas de distanciamiento social, que adoptaron la forma de "cuarentenas"; es decir, aislamientos totales o parciales de la población que se caracterizaron por su rigidez sobre todo durante los primeros meses de la pandemia, lo que, entre otras cosas, afectó el normal funcionamiento de organizaciones y empresas. La implementación de las mencionadas medidas se adoptó en la mayoría de los países a los que llegaba la enfermedad y en nuestro territorio nacional, las circunstancias fueron las mismas.

El objetivo general de la investigación es analizar la percepción de la experiencia del teletrabajo por parte de los trabajadores del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, en el contexto de la pandemia del Covid-19 durante el año 2020

La importancia del trabajo reside en la implementación del teletrabajo en la función pública, pues mediante ella se pudo lograr el mantenimiento de las actividades más esenciales de las mismas. Si bien es cierto que estas instituciones permanecieron cerradas al público, y que no se permitía a la ciudadanía en general concurrir a ellas, era imperativo continuar con ciertos procesos internos que, de ser detenidos por completo, generarían retrasos, alteraciones y carencias en los servicios durante aquel momento e incluso en los meses posteriores donde se



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010

reanudarían las actividades presenciales.

2.MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Creswell y Creswell (2018), la investigación cuantitativa se define como un enfoque para probar teorías mediante la recolección y análisis de datos numéricos. Este tipo de investigación busca establecer patrones, relaciones o causalidades entre variables utilizando mediciones objetivas. Los datos cuantitativos suelen ser recogidos a través de encuestas, cuestionarios, experimentos u observaciones estructuradas, y se analizan mediante procedimientos estadísticos.

El diseño fue no experimental, ya que fue realizada sin que exista una manipulación directa de las variables; asimismo, fue de corte transversal, ya que la recolección de los datos se realizó en un único momento. (Hernández, et al, 2014).

La población estuvo constituida por los 129 funcionarios del ERSSAN y se tomaron como muestra 80 funcionarios del ERSSAN, sobre la cual se previó una heterogeneidad del 50%, un margen de error de +-5 y un nivel de confianza del 85%. El sistema de muestreo que se utilizó fue de tipo no probabilístico, el cual se caracteriza por el hecho de que no todos los integrantes de la población tienen la misma posibilidad de participar. (Hernández Sampieri, et al, 2014).

Asimismo, el tipo de muestra fue por conveniencia, ya que el investigador aprovechó la colaboración de aquellas personas a las que tenía fácil acceso y cuyas características correspondían con lo necesario para los objetivos de la investigación.

Además, fueron incluidos en la presente investigación todos aquellos trabajadores del ERSSAN que hayan tenido la experiencia de trabajar desde sus domicilios durante el periodo de aislamiento obligatorio que correspondió con las medidas sanitarias impuestas por el Estado Paraguayo durante el año 2020 como medida de prevención de la expansión de la enfermedad del



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010

Covid-19. No se hizo distinción entre sexos, edad, cargos o departamentos. Fueron excluidos de la investigación todos aquellos trabajadores que no pertenecieran al ERSSAN y aquellos que a pesar de pertenecer a la institución hayan tenido que seguir trabajando en modalidad presencial durante el mencionado periodo de tiempo. Como técnica de recolección de datos, se utilizó la encuesta, que es un método de recolección de datos donde éstos son proveídos por los mismos sujetos investigados. (Miranda de Alvarenga, 2018). Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta que evaluó la percepción de los trabajadores acerca de su experiencia con el teletrabajo durante la pandemia del COVID-19. El instrumento contó con 20 ítems, de los cuales 7 (siete) estaban relacionados con la satisfacción, 2 (dos) estaban relacionados con los recursos, 3 (tres) estaban relacionados con el apoyo, cinco estaban relacionados con la productividad y 3 (tres) estaban relacionados con la comunicación. Asimismo, en cuanto al tipo de respuestas, 12 (doce) ítems permitían respuestas dicotómicas cerradas, 4 (cuatro) ítems fueron de opción múltiple con respuesta simple y 4 (cuatro) ítems correspondían al tipo de opción múltiple con respuesta múltiple.

El proceso para el tratamiento y análisis de los datos fue llevado a cabo por medio de herramientas informáticas como Microsoft Word, planillas electrónicas Microsoft Excel y otros programas informáticos y de procesamiento estadístico, siendo presentados en forma de gráficos.

3.RESULTADOS

En referencia al primer objetivo específico, Determinar el nivel de satisfacción de los funcionarios del ERSSAN con su experiencia de teletrabajo en el contexto de la pandemia del COVID-19, se pueden mencionar que los resultados obtenidos muestran un porcentaje elevado de haber percibido la experiencia como indiferente con un 55%, mientras que un 40% dijo que le gustó mucho la modalidad del teletrabajo y un 5% de ellos dijo que no le gustó nada.

En referencia al segundo objetivo específico, Describir los 3 principales retos que enfrentan



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010

los trabajadores del ERSSAN en su experiencia de teletrabajo en el contexto de la pandemia del COVID-19, los resultados han arrojados que el reto principal fue la imposibilidad de acceder a equipo esencial de la oficina (45%), seguido en segundo lugar por el hecho de que tenían mucha distracción en la casa (40%) y, en tercer lugar, las noticias deprimentes (35%).

En cuanto al tercer objetivo específico, Explicar los 3 principales factores por los cuales los trabajadores del ERSSAN optan por el teletrabajo, como resultado arrojó que el factor más influyente es el de evitar viajes largos (45%), seguido en segundo lugar por el pasar más tiempo con la familia (40%) y, en tercer lugar (30%), el hecho de que muchos de los participantes consideran que no necesitan ir a la oficina para cumplir con sus funciones de manera correcta y eficiente.

En referencia al cuarto objetivo específico, que buscaba Identificar la modalidad de trabajo que elegirían los trabajadores del ERSSAN si tuvieran la posibilidad de hacerlo, se puede concluir en base a los resultados obtenidos, que la mayoría de los funcionarios optaron por la modalidad del teletrabajo, mientras solo el 30% de ellos escogería la modalidad presencial, ante el otro 70%.

En respuesta al objetivo general, Analizar la percepción de la experiencia del teletrabajo por parte de los funcionarios del ERSSAN en el contexto de la pandemia del COVID-19 durante el año 2020, se puede concluir que la mayor parte de la experiencia fue percibida como positiva.

4.CONCLUSIONES

En referencia al primer objetivo específico, Determinar el nivel de satisfacción de los funcionarios del ERSSAN con su experiencia de teletrabajo en el contexto de la pandemia del COVID-19, se pueden mencionar que los resultados obtenidos muestran un porcentaje elevado de haber percibido la experiencia como indiferente con un 55%, mientras que un 40% dijo que le gustó mucho la modalidad del teletrabajo y un 5% de ellos dijo que no le gustó nada.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010

En referencia al segundo objetivo específico, Describir los 3 principales retos que enfrentan los trabajadores del ERSSAN en su experiencia de teletrabajo en el contexto de la pandemia del COVID-19, los resultados han arrojados que el reto principal fue la imposibilidad de acceder a equipo esencial de la oficina (45%), seguido en segundo lugar por el hecho de que tenían mucha distracción en la casa (40%) y, en tercer lugar, las noticias deprimentes (35%).

En cuanto al tercer objetivo específico, Explicar los 3 principales factores por los cuales los trabajadores del ERSSAN optan por el teletrabajo, como resultado arrojó que el factor más influyente es el de evitar viajes largos (45%), seguido en segundo lugar por el pasar más tiempo con la familia (40%) y, en tercer lugar (30%), el hecho de que muchos de los participantes consideran que no necesitan ir a la oficina para cumplir con sus funciones de manera correcta y eficiente.

En referencia al cuarto objetivo específico, que buscaba Identificar la modalidad de trabajo que elegirían los trabajadores del ERSSAN si tuvieran la posibilidad de hacerlo, se puede concluir en base a los resultados obtenidos, que la mayoría de los funcionarios optaron por la modalidad del teletrabajo, mientras solo el 30% de ellos escogería la modalidad presencial, ante el otro 70%.

En respuesta al objetivo general, Analizar la percepción de la experiencia del teletrabajo por parte de los funcionarios del ERSSAN en el contexto de la pandemia del COVID-19 durante el año 2020, se puede concluir que la mayor parte de la experiencia fue percibida como positiva.

5.REFERENCIAS

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5ª ed.). SAGE.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley N.º 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución N.º 10/2010
