

Exterior: Revista de Investigación de ADEN University
ISSN L 2953-3090
Vol. 1 (1) enero-junio 2022

Actitud hacia el uso de herramientas tecnológicas en la implementación del teletrabajo: percepción de los colaboradores del sector privado

Attitude towards the use of technological tools in the implementation of teleworking: perception of private sector employees

Graciela Aguilar Aguilar ¹
ADEN University

graciela.aguilar@adenuniversity.edu.pa
<https://orcid.org/0000-0003-1349-3353>

Danitza Haughton Arrocha ²
ADEN University

danitza.haughton@adenuniversity.edu.pa
<https://orcid.org/0000-0001-8410-5309>

Recibido: Febrero 2022.

Aceptado: Mayo 2022.

Publicado: Octubre 2022.

Cómo citar: Aguilar Aguilar, G.; Haughton Arrocha, D. (2022). Actitud hacia el uso de herramientas tecnológicas en la implementación del teletrabajo: percepción de los colaboradores del sector privado. *Exterior*, 1 (1), 6-22.
<https://doi.org/10.56880/exterior11.3>

Resumen

Si bien el uso de la tecnología ha ayudado a muchas empresas a reinventarse y ser más resiliente desde el inicio de la pandemia COVID-19, hay condiciones que influyen en los hábitos de los trabajadores y en las nuevas formas de trabajo de hoy día. Esta investigación subraya la necesidad de analizar las actitudes de los colaboradores sobre el uso de las herramientas tecnológicas en la implementación del teletrabajo en la ciudad de Panamá. Su desarrollo se fundamenta en la postura epistemológica del paradigma fenomenológico interpretativo, basándose en entrevistas realizadas a trabajadores del sector privado pertenecientes a diferentes empresas de distintos sectores económicos. En función a su enfoque, atiende al tipo cualitativo mismo que busca captar la realidad emergente como resultado de la vivencia y testimonios de los entrevistados, complementándose con un diseño multimétodo el cual trasciende al método hermenéutico que permite interpretar y comprender el discurso de los informantes, y al método de la etnografía digital. Así mismo este estudio de corte analítico, atiende a la postura transaccional contemporánea, unieventual y virtual en función al contexto restrictivo de movilidad. De acuerdo con los resultados obtenidos, se considera a la tecnología como un aliado estratégico para la continuidad laboral en la modalidad de teletrabajo del cual emergen varias actitudes que influyen positivamente como lo es la capacidad de adaptación, mayor responsabilidad y la autorregulación. Por otro lado,

¹ Docente e investigadora universitaria, Ingeniera Comercial con Especialidad en Psicopedagogía, Finanzas, Gestión de Proyectos y de Riesgos. Doctora (c) en Proyectos de Investigación.

² Docente universitaria, Mercadóloga con especialidad en publicidad, comunicaciones y *consumer insights*.

algunos implícitos actitudinales negativos tanto pasivos como activos que emergen de la implementación son: la rigidez corporal y el distanciamiento social.

Palabras clave: Actitud, uso de herramientas tecnológicas, teletrabajo, implementación teletrabajo, sector privado, Panamá.

Abstract

While the use of technology has helped many companies to reinvent themselves and become more resilient since the onset of the COVID-19 pandemic, there are conditions that influence the habits of workers and the new ways of working today. This research underlines the need to analyze the attitudes of the collaborators on the use of technological tools in the implementation of telework in Panama City. Its development is based on the epistemological position of the interpretative phenomenological paradigm, based on interviews with private sector workers belonging to different companies in different economic sectors. According to its approach, it is qualitative in nature and seeks to capture the emerging reality because of the experience and testimonies of the interviewees, complemented by a multi-method design which transcends the hermeneutic method that allows interpreting and understanding the discourse of the informants, and the method of digital ethnography. Likewise, this study of analytical cut, attends to the contemporary transactional, unieventual and virtual posture according to the restrictive context of mobility. According to the results obtained, technology is considered as a strategically for the labor continuity in the modality of telework from which emerge several attitudes that influence positively as it is the capacity of adaptation, greater responsibility, and self-regulation. On the other hand, some negative attitudinal implicit passive and active attitudes that emerge from the implementation are body rigidity and social distancing.

Keywords: Attitude, use of technological tools, teleworking, telework implementation, private sector, Panama.

Introducción

Las conexiones mediante fibras ópticas y satelitales han permitido la interacción entre la empresa, la sociedad y el estado, permitiendo incrementar los niveles de productividad de los países que se proyectan en los mercados globales en términos de competitividad, que, en medio de una pandemia, como lo es el caso de la COVID-19, ha acentuado la oportunidad de transitar a nuevos esquemas donde el trabajo llegue al trabajador, y no el trabajador al trabajo.

Dentro de este marco ha de considerarse la significancia de los aportes que han surgido a partir de los nuevos esquemas de trabajo, situación que, según Messenger (2019) manifiesta ser una inminente implementación del teletrabajo en diversos sectores económicos de los países, por la que se puede interrelacionar cuatro elementos claves tales como la ubicación, la organización, las tecnologías de la información y la comunicación. Para el autor, el teletrabajo se plantea en base a tres generaciones que interactúan entre sí, una primera generación, refiere al concepto oficina en el hogar en el que se permite llevar el trabajo a casa. La segunda generación, pasa a ser conocida como oficina móvil, donde el hogar no es el límite y el teletrabajo puede ejecutarse desde cualquier parte del mundo mientras se tenga acceso a una conexión de internet.

La tercera generación viene a complementar a esa oficina virtual, en donde la ubicación en la nube juega un papel crucial, permitiendo acceder a la información y trabajar colaborativamente desde cualquier parte del mundo en línea explotando el uso de las herramientas tecnológicas para su acceso y uso. En ese sentido, Panamá no escapa de esta evolución y marca un precedente manifiesto en la brecha de velocidades de descarga de banda ancha que permite el teletrabajo.

En ese orden de ideas y de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en su informe especial para el año 2020, plantea un tipo de canasta básica de tecnologías de la información y las comunicaciones, en las que sobresale dos aspectos claves en función del tráfico en sitios web y el uso de las aplicaciones de teletrabajo; registrando así, un incremento de un 324% respecto al año anterior en lo concerniente al uso de soluciones destinadas al teletrabajo a nivel mundial. Así mismo, posiciona a Panamá como el cuarto país de la región con mayor probabilidad de teletrabajar; advierte también que además de los factores condicionantes al acceso de internet y de banda ancha se encuentran otros como lo es la infraestructura digital, el nivel de digitalización de las empresas y las habilidades digitales (CEPAL, 2020, p. 2-6)

En lo concerniente al concepto de digitalización, la OIT se refiere a esta como “al uso de herramientas que convierten la información analógica en información digital”, en el que también se conjuga la aplicación de un complejo conjunto de tecnologías, que, dentro del contexto del teletrabajo facilitan ese acceso remoto y el trabajo en colaboración. De la misma manera, este organismo afirma que el teletrabajo junto con la digitalización ofrece muchas oportunidades pero que, además, también es conveniente sopesar los riesgos que son adheridos a estos; riesgos generados a partir de la implementación de nueva tecnología en la fuerza laboral actual (OIT, 2020, p. 8-9)

Se puede decir entonces, que gracias a las alternativas y las ventajas ofrecidas por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se ha habilitado el teletrabajo como estrategia para dar continuidad a la generación de ingresos, logros de objetivos centrados en la productividad tanto del país como en sector empresarial. Lo anterior pudiera explicar grosso modo a que existan cada vez más herramientas y programas informáticos que permiten rastrear, vigilar y monitorear la actividad de los trabajadores durante la jornada laboral.

No obstante, el uso de las herramientas tecnológicas durante la implementación del teletrabajo ha traído consigo, el aumento del uso de recursos y dispositivos tecnológicos, incluyendo, y no limitándose, a ciertas adecuaciones ergonómicas que atañen a la salud ocupacional y emocional del teletrabajador. Toda esta logística operativa y administrativa generada bajo condiciones de incertidumbre frente a habilidades sobre su uso y la adherencia de nuestras formas de comunicarse y de supervisión; que, en líneas generales, se relaciona con la dinámica compleja del teletrabajo frente al logro, así como con la sostenibilidad de las metas estipuladas desde la gestión empresarial que pueden desencadenar un uso excesivo de las TIC dando como resultado un tecnoestrés o una hiper-conexión digital reflejado en el agotamiento laboral y afectando negativamente la productividad del trabajador (Suh y Lee, 2017, p.141).

Lo establecido con anterioridad, nos permite precisar que múltiples investigaciones sugieren que un factor aún más importante que los propios recursos tecnológicos para que la implementación del teletrabajo sea exitosa está relacionada al factor humano. Además, el teletrabajo es visto como una práctica flexible que permitirá atraer y retener a aquellos trabajadores que estén más calificados y dispuestos a trabajar de manera no presencial permanente (Pérez et al., 2008, p. 180-181).

Resulta posible entonces, adentrarnos a conocer la percepción de los trabajadores y gerentes en torno al uso de las herramientas tecnológicas durante la implementación del teletrabajo. En términos generales, según Triviño, Bembibre, Arnedo (2019), se entiende por percepción a aquellos procesos y estructuras cerebrales que hacen posible esa experiencia continua en el mundo y de nosotros mismos.

Es por ello por lo que la experiencia del teletrabajo y sus desafíos con el uso de las tecnologías, crean vivencias que influyen sobre la productividad de los colaboradores, el estilo de liderazgo de los gerentes y en la generación de nuevas

oportunidades laborales. A través de este abordaje se busca dar una mirada y una voz más allá de los datos fríos, por tanto, nos acerca al sentir y al pensar que tiene cada gerente y cada colaborador sobre la actitud demostrada.

Las actitudes en sociología, de acuerdo con Prat (2001) son aquellas “tendencias arraigadas, adquiridas o aprendidas, a reaccionar en pro o en contra de algo o de alguien” asimismo, sugiere que las actitudes pueden ser evidenciadas “en forma de conducta tanto de aproximación como de alejamiento”, y, además, advierte que “el objeto de la reacción adquiere por consecuencia, un valor positivo o negativo respectivamente desde el punto de vista del sujeto” (p.3).

A partir de este marco referencial, nos planteamos el escenario analítico de comprender ¿cuál es la actitud hacia el uso de herramientas tecnológicas en la implementación del teletrabajo de acuerdo con la percepción de los colaboradores del sector privado? El artículo propone develar y describir las actitudes hacia el uso de herramientas tecnológicas como parte integral de las herramientas operativas para realizar la labor de teletrabajar.

El objeto de estudio coincide igualmente, con el postulado del trabajo de Quintero (2016), sobre el Teletrabajo: efectos en la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones en el departamento del Quindío, donde reconoce que la implementación del teletrabajo debe tener en cuenta la evaluación de los beneficios para las organizaciones y los empleados; del mismo modo que, las tecnologías de la información deben de articular todas las áreas de la empresa. Sólo si entendemos lo que sienten los gerentes y colaboradores sobre la implementación del teletrabajo, podremos comprender qué motiva o desmotiva, o que hace que la adopción de nuevos mecanismos y protocolos laborales sean bien acogidos o no.

En atención al contexto planteado, el aporte teórico en que enmarca este estudio refiere a enriquecer los aspectos actitudinales sobre el uso de la tecnología como resultado de la percepción en los gerentes y trabajadores del sector privado en la ciudad de Panamá. El aporte práctico está dado en función a las recomendaciones generalizadas que debe considerar toda entidad que se encuentre en el proceso de implementar la modalidad del teletrabajo como una nueva forma de mantener las operaciones del negocio.

Así mismo, el aporte metodológico se atribuye al conocimiento sobre el recurso humano como factor de éxito en la implementación del teletrabajo. Por otra parte, el aporte social de conocer cuáles son las actitudes demostradas en el uso de las herramientas permitirá dinamizar la economía a través de la inclusión de nueva fuerza laboral orientada a una mano de obra más incluyente y resiliente; enfoque que apunta a una de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) No. 5, mismo que trata sobre cómo la implementación del teletrabajo, la tecnología de la información y las comunicaciones promueven el empoderamiento de las mujeres.

La contribución al campo de la ciencia está dada a la fundamentación metodológica misma que permite dar continuidad a nuevas líneas de investigación en harás de medir el impacto desde una escala económica, social y emocional en los trabajadores que adoptan este estilo de trabajo.

Fundamentación Teórica

En la medida en que los entornos organizacionales han evolucionado a lo largo de la historia, también lo ha hecho el recurso humano que, sin subestimar su capacidad de adaptabilidad, ha tenido que afrontar diversos tipos de retos, propios de las necesidades de ese ambiente que se encuentran en constante cambio. De estas circunstancias, nace el hecho en el que tanto las organizaciones como el trabajador, manifieste ciertas respuestas a estas variabilidades, que, además de traer algunas adecuaciones al entorno, sugieren una ruptura del paradigma sobre cómo seguir operante en medio de situaciones adversas, como lo es la situación COVID-19 que

presionó a ambos actores, en algunos casos, a ser parte de una reingeniería de la habitualidad en la que se encontraban inmersos.

Resulta evidente que la conexión mediante fibras ópticas y satelitales, han impulsado la interacción entre la empresa, la sociedad y el estado, en la que se busca de alguna manera, incrementar los niveles de productividad de un determinado país, por, sobre todo, en aquellos mercados de alto nivel competitivo. En cierto sentido, la pandemia COVID-19, ha acentuado la oportunidad, para algunas empresas, de transitar a aquellas modalidades de trabajo en donde la presencialidad no es el elemento imprescindible dentro del proceso productivo de sus negocios.

En contraste con algunos organismos internacionales, como lo es la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el marco de su programa de cooperación CEPAL-BMZ/GIZ, su autor Weller (2020) aborda la temática sobre la profundización de las tendencias hacia la destrucción, generación y transformación de empleo en el que advierte que de acuerdo con la tendencia aplicada a movilizar al trabajador a otros contextos, por sobre todos aquellos en los que son reemplazados por la tecnología, sugiere un traslado de estos trabajadores desde el mercado laboral formal al informal. Este escenario plantea una transformación vista de un detrimento a las retribuciones laborales y oportunidades de empleo en la que prevalecerán los informales con una baja calidad, refiriéndose a los niveles de educación formal (p.7).

Desde una mirada global de las Naciones Unidas, se alerta en que “el teletrabajo no es una opción para los pobres, los jóvenes y las mujeres”, una afirmación que se fundamenta de acuerdo con una investigación del Fondo Monetario Internacional en la que dicho informe, según Kesl (2020) se develan algunas dificultades por las que millones de teletrabajadores atraviesan a causa del coronavirus. De acuerdo con la sección de asuntos económicos de las Naciones Unidas, en su publicación hacen referencia al citado estudio, en que se dejan evidencias de las amplias diferencias entre los países, indistintamente que tengan las mismas ocupaciones laborales; citan un ejemplo comparativo, el tipo de teletrabajo que se realiza en Noruega y Singapur, en comparación con Turquía, Chile, México, Ecuador y Perú, en donde concluyen que el teletrabajo es más fácil en Noruega y Singapur debido a la ventaja tecnológica respecto a los otros países en desarrollo (p.1).

El citado estudio en el que determinan la viabilidad de trabajar desde casa subrayan la brecha digital que proviene de los 189 países miembros del Fondo Monetario Internacional que podrían presentar un alto riesgo debido a que no podrán realizar sus trabajos a distancia que, bajo la perspectiva de las tres expertas que intervienen en el estudio, refieren que uno de los factores determinantes es el nivel de intensidad tecnológica del proceso de producción e incluso, el acceso a estas infraestructuras digitales (Kesl, 2020, p.2).

Por otro lado, la Organización Internacional del Teletrabajo (OIT) en su nota técnica desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe, anuncia que para el segundo trimestre del 2020 “al menos “23 millones de personas han transitado por el teletrabajo en América Latina y el Caribe”. En el citado informe se afirma que esta modalidad ha posibilitado la continuidad de los negocios y del empleo siendo considerado como un salto inesperado hacia el futuro del trabajo. (OIT, 2020, p.1).

La OIT, en su discurso en referencia, coincide con la mirada de Kesl (2020) en el que destacan, que no todos los trabajadores lograron hacer uso de la modalidad de teletrabajar, sino que fueron, principalmente aquellos con algunas características como lo es un alto nivel educativo, los que tenían empleos formales y estables, las ocupaciones profesionales, gerenciales y administrativas. Al mismo tiempo, resaltan el hecho de que estos, tuvieron el acceso a las tecnologías necesarias para llevar a cabo dichas tareas, dejando de esta manera, rezagados, a los trabajadores informales, los

jóvenes, los de nivel de educación menor y de bajos ingresos laborales, por sobre todo a aquellos que no tenían acceso a un computador en casa (Maurizio, 2021, p.2).

Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) apunta al desafío normativo de la transformación digital, en la que dicha transformación ha permitido a muchos trabajadores y empresas a dar continuidad a sus operaciones a pesar de las adversidades sanitarias, sin embargo, advierten que existen riesgos sustanciales a la baja en la que por primera vez, se ha contribuido a una mayor desigualdad en la que no todos pueden aprovechar las herramientas digitales, tal cual es el caso de los trabajadores más vulnerables de la sociedad, aquellos con bajos salarios. Destacan, además, que existen factores relacionados a la privacidad, control y protección de los datos, lo que da como resultado un descontrol por parte de las empresas en el uso de las plataformas (OCDE, 2020, p.7).

En ese marco reflexivo, siguiendo con la postura de la OCDE, tanto los trabajadores de plataformas y muchos otros bajo la modalidad autónoma dependientes se encuentran en las denominadas zonas grises, en las que no se ejerce un control ni un tipo de contratación formal o remuneración fija (OCDE, 2020, p. 8).

Una aproximación teórica a los preceptos y conceptos que dan lugar al objeto de estudio de este trabajo investigación refieren a comprender la amplitud del término teletrabajo, que, según la OIT (2020) la define como “el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio, para trabajar fuera de las instalaciones del empleador” (p.1). Para la normativa panameña, en el Decreto Ejecutivo No. 126 del 18 de febrero del 2020, el teletrabajo consiste en la “prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores” (p.4).

De estas dos conceptualizaciones, rescatamos algunos elementos básicos que contribuyen a delimitar el foco de acción. Primeramente, el teletrabajo hace referencia a una actividad que es realizada por un trabajador en la que se ofrece un servicio profesional. Segundo, los servicios ofrecidos son remunerados mediante una contratación. Tercero, se evidencia una descentralización del lugar de trabajo propuesto por el empleador. Cuarto, está mediada por las tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

Conviene diferenciar al teletrabajador del autónomo digital o bien conocido como los trabajadores autónomos, que si bien, para algunos expertos pueden ser una ventana de oportunidades que permite al profesional realizar trabajos mediados por las plataformas digitales y las TICs en las que se enmarca el contrato cero horas debido a la ausencia de contratación en la que se desdibuja la figura contractual y los límites tradicionales de dependencia al empleador. Esta distinción es necesaria toda vez que, las grandes dificultades preexistentes en los mercados laborales suelen ser más sensitivas a las nuevas formas de producción, a las nuevas tecnologías y los diversos procesos de tercerización lo cual fomenta el trabajo por cuenta propia, elementos que, aunque tengan similitud con el teletrabajador, no deben ser considerados teletrabajadores (Pazos, 2017, p.123).

Entre tanto, ante la controversia relacionada con el teletrabajo y las TICs, en las que se develan amplias discrepancias en la posible destrucción del empleo formal, en las que predomina la universalización de la economía digital (CEPAL, 2021a, p.62). Este mismo organismo, CEPAL caracteriza a las transformaciones tecnológicas por el desarrollo de la computación cuántica, el internet de las cosas, las conexiones en la nube digital, los avances en robótica, la inteligencia artificial, los vehículos autónomos y la big data (CEPAL, 2021a, pp.60-62).

Si bien es cierto que, dentro de las tecnologías digitales para un nuevo futuro, de acuerdo con la agenda digital para América Latina y El Caribe, el resultado de la

adopción e integración de las tecnologías digitales avanzadas ha permitido transitar de un mundo hiperconectado a un mundo digitalizado, que giran en torno al marco de las dimensiones económicas y sociales; en la que se enfatiza la necesidad de reconfigurar las habilidades digitales para realizar un consumo más sostenible (CEPAL, 2021b, p.11).

Se apuesta de esta manera a las redes 5G como una clave en materia de innovación que permitirá a cualquier industria en donde se espera que la conjunción de estas con la inteligencia artificial permita nuevos usos en industrias verticales, y que, a su vez, aceleren la adopción de modelos de industria 4.0, permitiendo generar aumentos tanto en la productividad y la competitividad (CEPAL, 2021b, p.16). Ante este desafío que sugiere la inserción de las redes 5G en cualquier tipo organización, salta a la vista ciertas características propias del impacto que se generará en la industria, como lo es el trabajo asistido, la logística autónoma y la analítica de datos en tiempo real; que, si bien es cierto promoverá la industrialización sostenible, ofrece, además un valor social y ambiental en la cadena de producción.

Evidentemente la adopción, desarrollo e implementación de las soluciones digitales en las organizaciones estarán condicionadas a factores estructurales propias de la organización en la que sin duda alguna subyacen restricciones socioeconómicas relacionadas al acceso y a la conectividad. Este planteamiento, sugerido por CEPAL, señala que “hay una parte importante de la sociedad que no puede apropiarse del valor que generan las tecnologías digitales”, y que, por lo tanto, se requieren de nuevas competencias y habilidades para formar parte de esta nueva ciudadanía digital (CEPAL, 2021b, p.29).

Entre tanto, los derechos digitales, en Panamá datan del año 1996 cuando se regula la normativa de telecomunicaciones en el país y durante los siguientes años, hasta la actualidad, se han creado normativas, leyes y estrategias que apuntan, entre otras cosas a la protección de datos personales y derecho a la privacidad (Zambrano, 2018, p.1).

Los derechos digitales, remontan a la cuarta generación de los derechos humanos, que, de acuerdo con Bustamante (2001), citado en Galindo (2019), es una expansión de los derechos civiles, económicos, sociales, políticos y culturales, pero dentro del contexto del ciberespacio y desde el internet. Así también, Galindo (2019), refiere a una doble función de los derechos digitales una que se encarga de “proteger y promover los derechos humanos en entornos en línea a través de una aproximación desde el derecho” universal y otra, que busca “garantizar la libertad de expresión y la privacidad de los usuarios”, que, además propone alternativas ante acciones como la vigilancia (pp.5-6).

Para precisar la amplitud de la penetración del uso de internet, para octubre del 2019, según datos de CEPAL, un 67% de la población en América Latina y el Caribe era parte de la comunidad usuaria, posicionándose en un cuarto lugar respecto al resto de regiones del mundo (CEPAL, 2021a, p.7). Otro aspecto relevante, es el crecimiento de empresas que han desplegado canales de ventas digitales en América Latina, en donde el 18% de las empresas poseen un ecosistema digital, un 37% de empresas utilizan el internet en su cadena de aprovisionamiento, un 79% la utiliza como banca electrónica y el 89 % se encontraban conectadas a internet (CEPAL, 2021a, p.21).

En ese sentido, para lograr atender a las demandas exigibles para teletrabajar los retos a nivel país toman un papel protagónico de cara a las necesidades de las organizaciones. Las habilidades, según CEPAL, pueden estar representadas en tres niveles, básicas, intermedias y avanzadas.

De las habilidades básicas, el 40% de la población de la región en América Latina y el Caribe, excluyendo Panamá, posee conocimientos básicos de informática como copiar un archivo o enviar un correo electrónico adjuntando un archivo. Por otro lado, menos del 30% logra realizar actividades intermedias como la aplicación de fórmulas de aritméticas básicas en una hoja de cálculo, la creación de presentaciones a través de

herramientas de presentación y la transferencia de archivos entre ordenadores y dispositivos. Concerniente a las habilidades avanzadas como conectar e instalar nuevos dispositivos, escribir códigos de programación y encontrar, descargar, instalar y configurar un software menos del 25% de la población posee estas habilidades (CEPAL, 2021b, p.34).

En Europa y Estados Unidos, según CEPAL (2021b), casi el 40% de los trabajadores que pueden trabajar desde su casa, en Panamá un 25%, mientras que en América Latina y el Caribe el promedio sugiere un 21% de la región (p.35). Como resultado de esta indudable inclusión de la tecnología en los entornos organizacionales a fin de mejorar la capacidad de respuesta a entornos frágiles, no lineales, ansiosos y no comprensibles, por sobre todo por el activo intangible que posee las compañías, como lo es el recurso humano, en los que dichos avances tecnológicos, así lo advierte las Naciones Unidas (2021), pueden tener serios inconvenientes si estos, superan la capacidad de adaptación de las sociedades (p.4).

De allí a que se haga necesario examinar, no solo la manera en que las instituciones busquen la forma de subirse en una llamada ola de las tecnologías de frontera, sino que también, los países en desarrollo deben apuntar a un tipo de compaginación en términos de innovación, pero, por sobre todo con equidad, mejorando la vida de la sociedad (Naciones Unidas, 2021, p.4). Refiriéndonos a las tecnologías de frontera, este mismo organismo, Naciones Unidas (2021) la define como “un grupo de nuevas tecnologías que aprovechan la digitalización y la conectividad, lo que permite combinarse para multiplicar sus impactos” entre estas destacan nuevamente la inteligencia artificial, el internet de las cosas, los macrodatos, la generación 5G, la robótica, los drones y refieren otras como la cadena de bloques, impresión tridimensional (3D), la edición genómica, la nanotecnología y la energía fotovoltaica (p.9-10).

De acuerdo con Pérez (2002) citado en Naciones Unidas, a lo largo del tiempo el grado de tecnología ha pasado por dos procesos claves, siendo el primero de ellos la adopción y el segundo el período de implantación. Cabe destacar, que durante el período de implantación en la edad de las TIC las desigualdades giraban en torno a las promesas incumplidas, resultados desequilibrados y descontento del ciudadano, así como el acceso a los beneficios diferenciados (Naciones Unidas, 2021, p.9).

No obstante, en la industria 4.0 para el mismo período, las preocupaciones volvían la mirada a la desigualdad de ingresos entre tipo de trabajadores de la referida industria y el resto de la sociedad; las expectativas irracionales de beneficios en el sector de nuevas tecnologías y el desempleo (Naciones Unidas, 2021, p.9). Así mismo, las organizaciones a través de sus políticas de gobernanza, estrategias gerenciales deben prever contundentes esfuerzos a fin de rentabilizar al máximo estas tecnologías, lo cual será posible capacitando y preparando en competencias de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, a los trabajadores o mejor conocido como su fuerza laboral, así como las disposiciones de diseño, gestión y emprendimiento en estos, por sobre todo, no debe ser un obstáculo, ni propiciar efectos secundarios no deseados (Naciones Unidas, 2021, pp.19-20).

Paralelamente, la escasez de las habilidades en los países en desarrollo, que de acuerdo con Naciones Unidas (2021) son en promedio, “entre 10 y 20 puntos porcentuales inferiores a los de los países desarrollados”. Esta realidad, promueve ciertas exigencias de la tecnología de frontera, como lo son las habilidades de lectura, escritura y de cálculo matemático; que, en comparación con otras tecnologías, estas exigen otras competencias como “la capacidad de entender los medios digitales, de encontrar información y de utilizar estas herramientas para comunicarse con otras personas” (p.21).

El debate se sitúa en el que las tecnologías, según la evidencia empírica, son la causa detrás de las “debilidades de los mercados laborales”, pero a su vez, esta misma

evidencia sugiere que “la destrucción de puestos de trabajo ha sido compensada, al menos en parte, por la creación de puestos de trabajo en actividades emergentes”, lo cierto, es que, de acuerdo con la CAF (2021a), la mercantilización de las tecnologías afecta a los mercados laborales a través de varios canales (p.1). Sin embargo, no todo resulta ser un panorama devastador para la inclusión de las TICs en los entornos laborales mediante el teletrabajo, sino que, la tecnología podría convertirse en un aliado para las organizaciones.

En ese sentido, las condiciones laborales son un elemento clave ya que juegan un rol especial, según la CAF (2021b), en algunas ocasiones “las horas de trabajo suelen ser más prolongadas e imprevisibles” (p.1). Es por eso por lo que la decisión de adoptar las TICs en las organizaciones suele ser considerado un proceso complejo que parte de la pretensión de la resolución de problemas en las que espera atender a los desafíos del entorno, que pueden ir asociados al crecimiento o a la competitividad de esta.

Este proceso complejo, y evolutivo a su vez, requiere de una serie de razonamientos en virtud de la perspectiva de los recursos internos en cuanto a la disponibilidad y movilización de capacidades existentes y por sobre todo, la cualificación de los trabajadores (Britto, Ruíz, Ferraz, Torracca y Schmidt, 2021, p.1).

En esa línea de pensamiento los autores Britto *et al.*, (2021) en su estudio relacionan las percepciones sobre la adopción de las tecnologías digitales para las empresas industriales argentinas y brasileñas bajo el marco de dos dimensiones del mercado laboral, la primera de ellas bajo el enfoque de creación de empleo y la segunda en atención a las habilidades requeridas en la demanda de trabajadores. Los resultados relacionados a las habilidades son muy importantes tanto para Argentina como Brasil, la primera habilidad más importante en el futuro según el nivel de preparación corresponde a las habilidades blandas, y la segunda más importante para ambos países es la interacción hombre-máquina (p.10-11).

No podemos perder de vista que las TICs además de haber cambiado y mejorado la forma en que solíamos trabajar y producir servicios y productos, también ha sido aprovechada para mantener comunicado al recurso humano permitiendo la interacción inmediata de todos los *stakeholders* de la organización. Un estudio realizado por Viteri, Sampredo, Andrade (2020) devela en sus resultados que 38,3% de los empleados públicos y 31,1% del sector privado, ambos sujetos de la investigación consideran que la comunicación interna de la empresa mejoró dejando a aquellos que no consideran que ha mejorado, a menos del 6% (p.266).

Luego de haber realizado el recorrido teórico que aborda el ámbito laboral, las TICs, las demandas del entorno en cuanto a las habilidades y competencias centradas en la organización y las expectativas de los *stakeholders*, es momento de referirnos al término actitud, que de acuerdo con Zimbardo y Leippe (1991) se enmarca a un tipo de “disposición evaluativa sobre algún objeto con base en conocimientos, reacciones afectivas, intenciones de comportamiento y comportamientos pasados, que pueden influir en los conocimientos, en las respuestas afectivas, en las intenciones y comportamientos futuros” (p.29).

La actitud, no está lejos de ser una evaluación personal, que citando a Worchel, Cooper, Goethals y Olson (2002) señalan que es “un juicio evaluativo (bueno o malo) de un objeto. Así una actitud representa la propensión favorable o negativa del individuo hacia el objeto” (p.1). Complementariamente, la actitud puede ser vista como una predisposición, así lo afirma el psicólogo, Dewey (2014) en el que se está, “por así decirlo, a la espera de saltar a través de una puerta abierta” (p.44).

Definitivamente que la habitualidad del teletrabajador gira en torno a actitudes, que van desde un juicio evaluativo o predisposiciones ante alguna actividad en particular. Al emplear la palabra hábito, de acuerdo con Dewey (2014) expresamos “esa clase de actividad humana que es influida por actividades previas y, en ese sentido,

adquirida, que contiene en sí misma un cierto ordenamiento o sistematización de elementos menores de acción” (p.43).

La disposición de las personas, por otra parte, está alineada a la predisposición o esa aptitud para “actuar abiertamente de una manera específica en el momento en que la oportunidad se presente; y, dicha oportunidad consiste en la remoción de la presión ejercida por el predominio de algún hábito manifiesto” (Dewey, 2014, p.44). Bajo esa diferenciación, conviene aproximarnos a la clasificación de las actitudes, que, según Simonson y Maushak (1996) están agrupadas en cuatro componentes que van desde lo afectivo, cognitivo, comportamental y las intenciones del comportamiento (p.1).

Habría que decir también que existen diversos autores del campo de la psicología que refieren a un abanico de agrupaciones que puede estar inmersa la actitud. De acuerdo con Massiell, Marcano Y Araujo (2007) citado en Flores (2012) sugieren un primer componente que incluye la información que se tiene previamente acerca del objeto, información necesaria para realizar una valoración mediante lo cognitivo. El segundo componente es el responsable de una evaluación sobre las emociones en donde se destaca lo positivo y negativo de un determinado objeto que se tiene a la vista, es decir que nace del componente afectivo; mientras que el tercer componente está relacionado a la conducta o a los comportamientos que se hacen manifiesto en el individuo producto o a causa del objeto (Flores, 2012, p.14).

En definitiva, las actitudes presentan elementos característicos que pretenden explicar su razón de ser, de acuerdo con el psicólogo Whittaker y Sandra (1986) citados en Flores (2012), la primera característica es producto de las experiencias, por lo que son denominadas aprendidas, que vienen fundamentadas por lo vivenciado en su ambiente social y cultural. Otra de las características es la tendencia a ser favorables o desfavorables (pp.15-16). También, las actitudes implican un tipo de relación entre el sujeto, es decir hacia algo y, el objeto, en otras palabras, de algo específico. Mientras que un elemento característico de la actitud es que suele ser expresada por lo general, en la forma en que lo decimos o en lo que decimos, que, a su vez, están reflejados en la manera de responder en conjunto con los gestos, la postura del cuerpo, el tono de voz y las expresiones faciales. (Flores, 2012, pp.15-16).

En atención a la connotación favorable o desfavorable, Zacarías, Peñaranda y María (1994) citados en Flores (2012) describen lo favorable como aquello en lo que se dice estar de acuerdo con lo que se realiza y lo desfavorable como una reacción de rechazo, desconfianza, recelo y que, en algunos casos manifiesta una agresión y frustración que, por lo general, se presenta en un estado de tensión constante (p.16).

Metodología

Esta investigación subraya la necesidad de analizar las actitudes de los colaboradores sobre el uso de las herramientas tecnológicas en la implementación del teletrabajo en la ciudad de Panamá. Su desarrollo se fundamentó en la postura epistemológica del paradigma fenomenológico interpretativo, basándose en entrevistas realizadas a trabajadores del sector privado pertenecientes a diferentes empresas de distintos sectores económicos.

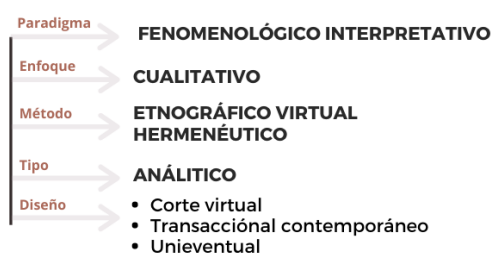
En función a su enfoque, atendió al tipo cualitativo mismo que busco captar la realidad emergente como resultado de la vivencia y testimonios de los entrevistados, complementándose con un diseño multimétodo el cual trascendió al método hermenéutico que permitió interpretar y comprender el discurso de los informantes, y al método de la etnografía digital, que de acuerdo con Hine (2004), este tipo de etnografía está basada en el para, de, en y a través de la Internet; en el cual, según el autor, surge ante la necesidad de entrelazar lo virtual y físico, aprovechando las disrupciones de las TICs en los procesos investigativos, por sobre todo, debido a que este método es una alternativa eficiente ante las situación epidemiológica causada por la COVID-19 (p.17).

Se escogió el método hermenéutico, a razón de sus fundamentos, los cuales precisaron entre la pregunta y la respuesta; estas que parten del diálogo existencial en la voz de los informantes claves, y que además permitió, interpretar el verdadero sentido desde adentro, en otras palabras, en el seno de la tradición, que es en donde se experimenta y se relaciona con la “comprensión y vida”, entre “la perspectiva y el sentido” (Vergara, 2011, p.76). Así mismo este estudio trascendió al nivel analítico, el cual permitió la identificación y comprensión del discurso de los informantes claves, en este caso, por sobre todo a las actitudes demostradas o no manifiestas hacia el uso de las tecnologías.

El total de informantes claves participantes en este estudio fue de seis personas; mismos que se delimitaron a partir de tres criterios a saber: un primer criterio refiere a la condición laboral, es decir, que sean trabajadores. Un segundo criterio apunta a que el informante esté actualmente bajo la modalidad de teletrabajo y, por último, es que estos deben pertenecer a empresas privadas localizadas en la República de Panamá.

En consecuencia, al contexto restrictivo de la pandemia, esta investigación atendió a la postura transaccional contemporánea, unieventual y virtual la cual permitió analizar el evento de estudio en un momento presente dentro del ambiente del teletrabajo.

Figura 1. Ruta epistémica



En cuanto a los aspectos de medición, la técnica de recolección de los datos le correspondió las de interacción personal, es decir, la entrevista de tipo semiestructurada. Según Hurtado (2012), este tipo de técnica está basada en el que los indicios del evento se escuchan o pueden ser percibidos mediante la experiencia directa de quien tiene el evento. En este caso, según la autora, “el investigador no puede tener acceso directo al objeto de estudio mediante la observación y requiere que otras personas le comuniquen su experiencia” (p.771).

Considerando la técnica de recolección acotada, se empleó una guía de entrevista previamente diseñada como instrumento de recolección, la cual fue aplicada por medio de las plataformas digitales, que para los propósitos de este estudio, corresponden a *Zoom*, *Google Meet* y *Microsoft Teams*. Complementariamente, para el desarrollo de este proyecto se recurrió al uso de matrices de análisis, las cuales posibilitaron la captación de las manifestaciones del evento de estudio, el registro de asentamiento de la información percibida y la medición en el que se clasifican, categorizan e interpretan las características actitudinales de los informantes en función a su percepción conforme han incluido las TICs dentro de su esquema laboral en teletrabajar.

En la segunda fase, que corresponde al registro de los datos obtenidos a partir del discurso de los informantes claves, estos fueron ingresados en una matriz de registro. Este tipo de instrumento de registro fue diseñado y construido para los fines de esta investigación y fue sometido a criterios basados en la credibilidad y la fiabilidad, que se corresponden con la validez del contenido mediante la técnica de juicio de expertos.

Cabe señalar que, para la fiabilidad del análisis, se adoptó el procedimiento de análisis de datos mediante la estimación y contraste de la información mediante la técnica de la triangulación de fuentes. En la actualidad, según Martínez (2006), esta técnica para el análisis de los datos recopilados “facilita el proceso de corroboración

estructural”, esta técnica sugiere ser la finalización de un proceso previo de recogida y descripción integral de un buen conjunto de datos que se considere suficiente “para emprender una sólida categorización o clasificación, que, a su vez, puede nutrir un buen análisis, interpretación y teorización”, a fin de alcanzar resultados significativos (p.137-140).

Ahora bien, las etapas que emergen de este proceso iniciaron con la categorización o clasificación, en el que el investigador deberá “sumergirse mentalmente, del modo más intenso posible en la realidad ahí expresada”. La segunda etapa comprendió a lo metafórico y analógico en el que “se integran las categorías menores o más específicas en categoría más generales y comprensivas” que, por medio de la diagramación por gráficos propone poner en manifiesto “la integración y relación de muchas cosas” (Martínez, 2006, p.140).

La tercera etapa consistió en relacionar y contrastar los resultados con la fundamentación teórica del proyecto de investigación y observar la manifestación a partir de las diversas posturas teóricas. La cuarta y última etapa de esta técnica refirió al arte de crear una teoría en el que se utiliza “todos los medios disponibles a su alcance para lograr la síntesis final de la investigación”, en el que aún, advierte el autor, en “este proceso se tratará de integrar en un todo coherente y lógico, los resultados de la investigación en curso, mejorándolo con los aportes de los autores reseñados”, (Martínez, 2006, pp.141-142).

Figura 2. Técnica de análisis de datos



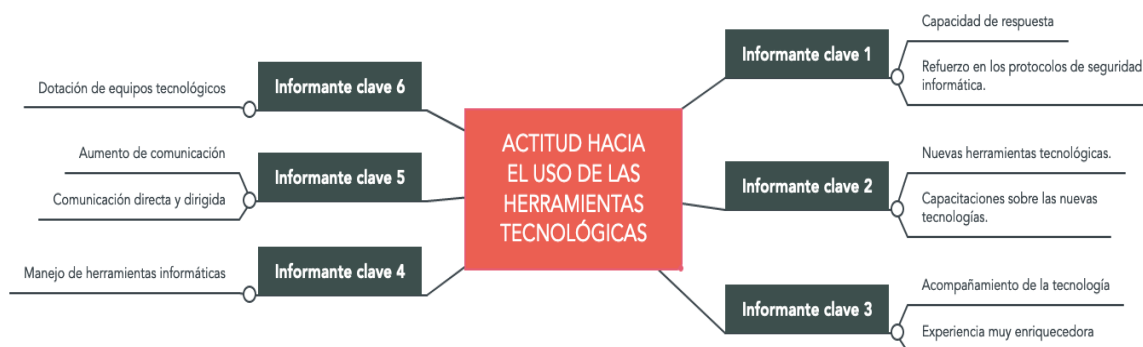
Fuente: Elaboración propia a partir de Martínez (2006, p.137-142).

En última instancia, luego de haber finalizado el proceso de triangulación de las fuentes, y siguiendo al referente metodológico propuesto por Hurtado (2012), se produjo una nueva matriz de registro con las respectivas categorías, la cual permitió dar respuesta al propósito de esta investigación, a partir de los resultados obtenidos (p.777).

Resultados o avances

Ciertamente el proyecto de investigación refiere a un grado de complejidad toda vez que el análisis para lograr identificar, analizar y categorizar el discurso que emerge de los informantes claves representó un proceso consecuente, sistemático y concienzudo, se representa a continuación en la figura 3, la confluencia de las categorías y los componentes que devienen de la triangulación.

Figura 3. Estructura Arboriforme
Triangulación entre Informantes Claves



A partir de los resultados derivados de la aplicación del instrumento a gerentes y empleados del sector privado en la ciudad de Panamá, para analizar las actitudes de los colaboradores sobre el uso de las herramientas tecnológicas en la implementación del teletrabajo, se obtuvieron los siguientes hallazgos basados en las agrupaciones actitudinales a saber:

1. Lo afectivo que corresponde a lo que sienten. Esto implica:
 - Valoración de la tecnología: refiere a los juicios que se hacen respecto a los aportes de las TICs en su habitualidad.
 - Sentido de control sobre la tecnología: refiere al sentimiento de dominio y control con respecto al uso de esas TICs.
2. Lo cognitivo que alude a lo que creen. Esto incluye:
 - La visión de futuro: en cuanto a sus perspectivas de cara al futuro de la TICs en su habitualidad y fuera de ella.
3. Lo conductual que apunta a la tendencia de su comportamiento. Esto abarca:
 - La actitud para aprender nuevas habilidades con respecto a las TICs: se refiere a la disposición de apertura para aprender nuevas habilidades necesarias para la utilización y actualización de las TICs.

Los hallazgos más relevantes en función de las agrupaciones antes descritas, de cara a cómo se perciben en, y perciben su entorno los informantes claves son:

1. [Afectivo] Sienten que el uso de las TICs puede facilitar el desempeño de sus labores o, por el contrario, complicar las tareas cotidianas.
2. [Afectivo] Algunos informantes sintieron más resistencia a la tecnología que otros.
3. [Afectivo] Las TICs le ha permitido sentirse cercanos a la empresa de alguna manera en medio de la situación sanitaria producto del coronavirus, el cual fomento la comunicación y fortaleció el espíritu de equipo.
4. [Afectivo] Sienten que las TICs han modificado su estilo de vida, su trabajo y los espacios físicos en su hogar y fuera de él.
5. [Afectivo] Sienten que tenían que esforzarse para lograr mantener un balance entre el trabajo, el hogar y el espacio físico.
6. [Cognitivo] Se percibe como un socio estratégico para la organización, acercándose y creando igualdad en los colaboradores. Antes de la pandemia, ciertas tecnologías sólo eran accesibles a cargos medios y altos.

7. [Cognitivo] Consideran a las TICs como un buen aliado para mantener la interacción con sus superiores, sus pares y los equipos de colaboradores, especialmente, desde el área de formación y desarrollo.
8. [Cognitivo] Piensan que las TICs siempre han existido, y que no es nada nuevo en su organización.
9. [Cognitivo] Creen que las TICs tienen varios implícitos como la conectividad, medios técnicos y espacio adecuado para el desarrollo de las tareas bajo la modalidad del teletrabajo que debe ser atendida y monitoreada.
10. [Cognitivo] Consideran que el uso de las TICs puede ser una experiencia enriquecedora, siempre y cuando, se den a conocer los lineamientos corporativos y estándares de seguridad sobre el uso de estas; cuidado, además de los equipos y respeto a las horas de trabajo de cada teletrabajador.
11. [Conductual] Advierten sobre los refuerzos necesarios en atención a los protocolos de seguridad de la información.
12. [Conductual] Sugieren diseñar e incorporar protocolos de seguridad, manuales de procedimientos con el propósito de dar más lineamientos en el manejo de la información.
13. [Conductual] Afirman tener una disposición favorable para aprender nuevas habilidades con respecto al uso de las TICs.
14. [Conductual] Señalan que se debe garantizar la dotación de los recursos y de los equipos tecnológicos a todos los colaboradores.
15. [Conductual] Sugieren que el principal desafío, para ellos, es el uso de la TICs, especialmente en el desarrollo y adquisición de conocimiento en las plataformas de trabajo.
16. [Conductual] Exhortan a la aplicación de medidas de control en virtud de la distorsión del horario laboral en el que se ven inmerso por largas jornadas laborales, ocasionando de esta manera un elevado agotamiento físico y mental. Además, de otras implicaciones en su salud como el estrés, ansiedad y otras implicaciones en el aspecto emocional como la falta de socialización con su equipo en general.
17. [Conductual] Informan que la adaptación al teletrabajo, los llevó a realizar ajustes a partir de una introspección.
18. [Conductual] Opinan que las empresas del sector privado en la ciudad de Panamá han fortalecido sus equipos de tecnología de la información y la comunicación con fin de dar respuestas oportunas y eficientes.
19. [Conductual] Advierten que la incorporación de las TICs en su entorno laboral es un proceso de aprendizaje continuo, de comunicación y de colaboración entre los stakeholders.

En atención a los hallazgos, se generan las siguientes conclusiones:

Al operar en un entorno remoto y donde convergen las tareas laborales y del hogar se concibe como un nuevo desafío que va más allá de las rutinas cotidianas de los colaboradores entrevistados. Este fenómeno, traza un cambio que va muy ligado a sus actitudes hacia el uso de la tecnología, transformando su forma de pensar, interactuar y percibir su capacidad de desempeñarse de manera correcta y óptima en su trabajo.

Por otro lado, estas actitudes exaltan aspectos tanto positivos como negativos, bajo tres componentes. El primer componente cognitivo que es en donde los participantes expresan que creen sobre el uso de la tecnología, el segundo refiere a lo conductual, donde los participantes muestran cómo actúan frente a ella y el tercero se sitúa lo afectivo, donde los participantes expresaron como ellos se sentían hacia su uso.

Con respecto al componente afectivo, los colaboradores sienten que a pesar de estar distanciados de sus colegas pueden mantenerse conectados y fortalecer ese espíritu de equipo. Algunos lograron sentirse apoyados por sus empresas y agradecieron los esfuerzos realizados por estas para fomentar su salud mental, emocional y física.

Los resultados evidenciaron, además, que el uso de la tecnología en la implementación del teletrabajo en los colaboradores y gerentes había modificado su estilo de vida, su forma de trabajar y su espacio físico.

Al determinar el componente cognitivo se evidenció que los participantes creen que la tecnología es un socio estratégico para la organización, ya que les permite sentirse cerca y crear igualdad entre los colaboradores, esta afirmación debido a que antes de la pandemia, ciertas tecnologías eran accesibles solo a cargos medios y altos de la organización. Además, piensan que es un elemento clave para mantener la comunicación e interacción con los colaboradores, especialmente desde el área de recursos humanos, formación y desarrollo.

Así mismo, perciben que la tecnología tiene varios implícitos como la conectividad, medios técnicos y la necesidad de contar con un espacio adecuado para el desarrollo de sus funciones. Lo que ha llevado a las empresas del sector privado en la ciudad de Panamá a fortalecer sus equipos de tecnología de la información y la comunicación con fin de dar respuestas oportunas y eficientes.

Al identificar el componente conductual se encontró que la fuerza laboral está compuesta por diferentes generaciones y con personal que está más familiarizado con el uso de la tecnología que otros. Sin embargo, el uso de la tecnología va más allá de conocer la herramienta, sino también de saber identificar cuál usar en cada situación.

En ese sentido, señalan que cuando el teletrabajador desconoce el uso de la tecnología adoptada por la empresa, actúa con cierto escepticismo y una baja disposición a adquirir nuevo conocimiento en las plataformas de trabajo. En consecuencia, de lo anterior, se ve reflejado una inasistencia a los programas de capacitación que realizan los departamentos de formación y desarrollo, debido a que los colaboradores dan prioridad a la entrega de sus tareas en lugar de los espacios de formación.

Advierten que, con el paso del tiempo se han desarrollado normas y políticas, especialmente para reforzar los protocolos de seguridad y procedimientos para el manejo de la información, haciendo actuar a los colaboradores en estado de alerta, inconformidad o rechazo hacia las medidas de prevención de riesgos. Se refleja también, jornadas extendidas de trabajo derivando en fuerte agotamiento, estrés, ansiedad y otras implicaciones tanto físicas como mentales.

Afirman, que, de esta manera, la actitud hacia el uso de la tecnología se convierte en un proceso continuo de aprendizaje, comunicación y colaboración.

Referencias Bibliográficas

- Britto, J.; Urraca, A.; Ferraz, J.; Torracca, J.; y Schmid, H. (2021) *Tecnologías digitales, empleo y habilidades laborales: un estudio prospectivo y comparativo de empresas industriales argentinas y brasileña*. Encontro Nacional de Economia Industrial e Inovacao. FACE-UFMG. <http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/engineeringproceedings/v-enei/691.pdf>
- CAF. (2021a) *Los desafíos en empleos mediante plataformas digitales en América Latina*. Noticias. Banco de Desarrollo de América Latina – CAF.

- <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/04/los-desafios-en-empleos-mediante-plataformas-digitales-en-america-latina/>
- CAF. (2021b) *Empleo vs tecnología. Visiones*. Banco de Desarrollo de América Latina – CAF. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/03/el-dilema-empleo-versus-tecnologia/>
- CEPAL. (2020). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19 las organizaciones*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Informe especial. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19>
- CEPAL. (2021a). *Datos y hechos sobre la transformación digital*. Séptima conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46766/S2000991_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (2021b). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Agenda digital para América Latina y el Caribe. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Informe especial. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/S2000961_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dewey, J. (2014) *Naturaleza humana y conducta: introducción a la psicología social*. FCE - Fondo de Cultura Económica, 2014.
- Flores, G. (2012). *Actitudes hacia las tecnologías de información y la comunicación de los docentes de la red educativa N°01 Ventanilla-Callao*. [Tesis de Maestro en Educación Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación]. Universidad San Ignacio De Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1167/1/2012_Flores_Actitude-s-hacia-las-tecnolog%C3%ADas-de-informaci%C3%B3n-y-comunicaci%C3%B3n-de-los-docentes-de-la-red-educativa-N%C2%B0-Ventanilla-Callao.pdf
- Galindo, A. (2019). *Derechos digitales: una aproximación a las prácticas discursivas en internet desde la etnografía virtual*. PAAKAT: revista de tecnología y sociedad, 9(16), 5-18. <https://doi.org/10.32870/pk.a9n16.359>
- Hine, C. (2004). *Nuevas tecnologías y sociedad*. Etnografía virtual. Editorial UOC. <https://www.uoc.edu/dt/esp/hine0604/hine0604.pdf>
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Quirón Ediciones.
- Kesl, C. (2020). *El teletrabajo no es una opción para los pobres, los jóvenes y las mujeres*. Noticias ONU: Una mirada global historias humanas. Asuntos económicos. Naciones Unidas. <https://news.un.org/es/story/2020/07/1477181>
- Ley 126 que establece y regula el teletrabajo (2020). <https://www.panacamara.com/ley-no-126-de-18-de-febrero-de-2020/>
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa: síntesis conceptual*. lipsi, 9(1). https://www.researchgate.net/publication/28144043_La_Investigacion_Cualitativa_Sintesis_conceptual
- Maurizio, R. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y El Caribe*. Nota técnica: serie panorama laboral en América Latina y el Caribe 2021. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_811302/lang-es/index.htm
- Messenger, J. (2019). *Informe trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/santiago/WCMS_723537/lang-es/index.htm
- Naciones Unidas (2021). *Informe sobre tecnología e información 2021, subirse a la ola tecnológica, innovación con equidad*. Panorama General. Publicaciones de las

- Naciones Unidas. https://unctad.org/system/files/official-document/tir2020overview_es.pdf
- OCDE (2020). *La OCDE y la respuesta a la crisis*. Documento de discusión de la TUAC para la reunión del Comité de Enlace con la OCDE. París. <https://www.ccoo.es/ffcbf354774275a28f6b5db04299b107000001.pdf>
- OIT (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID -19 y después de ella- Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Pazos, A. (2017) El teletrabajo autónomo y los sistemas reputacionales. *Temas laborales*. Dialnet No.151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464146>
- Pérez, M., Sánchez, A., Carnicer, P. y Jiménez, J. (2008). Factores explicativos de la difusión del teletrabajo: una revisión de la literatura empírica. <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/369/177.pdf>
- Prat, H. (2001). *Diccionario de sociología*. Fondo de cultura económica.
- Quintero, D. (2016). *El teletrabajo: Efectos en la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones en el departamento del Quindío*. [Tesis de maestría (MBA)] Universidad Eafit https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11754/DianaYulieth_QuinteroCuartas_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Simonson, M. y Maushak, N.(1996). *Situated learning, instructional technology, and attitude change*. Perspectives of situated learning. Educational Technology. <https://core.ac.uk/download/pdf/51090841.pdf>
- Suh, A. y Lee, J. (2017) Understanding Teleworkers' Technostress and Its Influence on Job Satisfaction. *Internet Research*, 27, 140-159. <https://doi.org/10.1108/IntR-06-2015-0181>
- Triviño Mosquera, M; Bembibre Serrano, J; Arnedo Montoro, M. (2019). *Neuropsicología de la percepción*. Síntesis.
- Vergara, F. (2011). Gadamer y la hermenéutica de la comprensión dialógica: historia y lenguaje. *Revista De Filosofía*, 28(69). <https://produccioncientificaluz.org/index.php/filosofia/article/view/18227>
- Viteri, J., Sampedro, M. y Andrade, C. (2021). El uso de las tecnologías de la información como herramienta de comunicación interna en las empresas de la ciudad de Riobamba. *VI Congreso Internacional Sectel 2019*. Congreso De la Ciencia, Tecnología, Emprendimiento e innovación 2019, Vol. 2020. <https://knepublishing.com/index.php/KnE-Engineering/article/view/6243>
- Weller, J. (2020) *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales, documentos de proyectos (LC/TS.2020/67)*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf
- Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G. y Olson (2002), *Psicología social*. International Thomson Editores. S.A. DE C.V.
- Zambrano, A. (2018) *Derechos digitales en Panamá 2018*. Instituto Panameño de derecho y nuevas tecnologías (IPANDETEC). <https://www.ipandetec.org/2019/01/16/derechos-digitales-en-panama-2018/>
- Zimbardo, P. G., y Leippe, M. R. (1991). *The psychology of attitude change and social influence*. McGraw-Hill Book Company.