

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## CENTRO DE POSGRADOS MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS COHORTE 2021

---

**Tema:** “EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD  
LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-2019”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Dirección de Empresas

**Modalidad del Trabajo de Titulación:** Proyecto de Titulación con Componentes de  
Investigación Aplicada

**Autora:** Ingeniera Isabel Francisca Zurita Andino

**Director:** Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magister

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: Doctor. Jorge Francisco Abril Flores Magister, Ingeniera María Dolores Guamán Guevara Magister; designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “El Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral en tiempos de covid-2019” elaborado y presentado por la Ingeniera Isabel Francisca Zurita Andino, para optar por el Grado Académico de Magíster en Dirección de Empresas; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: *El Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral en tiempos de covid-2019*, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera Isabel Francisca Zurita Andino, Autora bajo la Dirección del Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui Magister, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
Ingeniera Isabel Francisca Zurita Andino

*c.c.: 050217546-6*

**AUTORA**

-----  
Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui Magister

*c.c.: 1803101243*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
Ingeniera Isabel Francisca Zurita Andino  
*c.c.:050217546-6*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO .....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
DEDICATORIA .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Introducción .....	1
1.2. Justificación.....	2
1.3. Objetivos .....	3
1.3.1. Objetivo general: .....	3
1.3.2. Objetivos específicos: .....	3
CAPÍTULO II .....	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	5
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	8
EL TELETRABAJO .....	8
Dimensiones.....	12
Medición: Instrumentos .....	12
PRODUCTIVIDAD .....	14
CAPÍTULO III.....	23
MARCO METODOLÓGICO.....	23

3.1. Ubicación .....	23
3.2. Equipos y materiales .....	23
3.3. Enfoque .....	24
3.4. Tipo de investigación .....	24
3.5. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender .....	25
3.6. Población o muestra: .....	25
3.7. Recolección de información:.....	26
3.8. Procesamiento de la información y análisis estadístico: .....	27
3.9. Variables respuesta o resultados alcanzados .....	27
CAPÍTULO IV .....	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	28
CAPÍTULO V .....	72
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS .....	72
5.1. CONCLUSIONES .....	72
5.2. RECOMENDACIONES.....	73
5.3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
5.4. ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto .....	24
Tabla 2. Género .....	28
Tabla 3. Edad .....	29
Tabla 4. Nivel de Estudios .....	29
Tabla 5. Años de servicio .....	30
Tabla 6. Miembros Familia .....	30
Tabla 7. Características del teletrabajo .....	31
Tabla 8. Beneficios del teletrabajo .....	32
Tabla 9. Relaciones sociales .....	32
Tabla 10. Recursos para el teletrabajo .....	33
Tabla 11. Salud Mental .....	34
Tabla 12. Cumplimiento de objetivos .....	35
Tabla 13. Seguimiento de objetivos .....	35
Tabla 14. Toma de decisiones en objetivos .....	36
Tabla 15. Reconocimiento de objetivos .....	36
Tabla 16. Su trabajo requirió un gran esfuerzo de su parte para desempeñarlo.....	37
Tabla 17. Tuvo que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tenía que hacer. ....	38
Tabla 18. Estuvo dispuesto a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito .....	39
Tabla 19. Se sintió a gusto con lo que hacía .....	40
Tabla 20. El trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta .....	40
Tabla 21. Estuvo satisfecho con lo que hizo .....	41
Tabla 22. Después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales .....	42
Tabla 23. Tuvo lo necesario para trabajar en un solo lugar .....	43
Tabla 24. Tuvo que estarse trasladando para trabajar .....	44
Tabla 25. Tuvo interrupciones .....	45
Tabla 26. Se sintió más relajado/a.....	46
Tabla 27. Fue fácil equilibrar su vida personal y laboral.....	47
Tabla 28. Sintió menos estrés de trabajo.....	48
Tabla 29. Sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo .....	49
Tabla 30. Tuvo flexibilidad en su horario para trabajar.....	49
Tabla 31. El Teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo .....	50
Tabla 32. Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos.....	51
Tabla 33. El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes .....	52
Tabla 34. El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo.....	53

Tabla 35. El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes .....	54
Tabla 36. el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia .....	55
Tabla 37. El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral .....	56
Tabla 38. Tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo .....	57
Tabla 39. Alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso .....	58
Tabla 40. Necesito más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no.....	59
Tabla 41. Los objetivos de mi trabajo son un gran desafío.....	60
Tabla 42. Mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales .....	61
Tabla 43. Aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario...62	
Tabla 44. Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos.....	63
Tabla 45. Mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo .....	64
Tabla 46. Mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos .....	65
Tabla 47. Cuento con bastantes recursos para alcanzar mis objetivos.....	66
Tabla 48. Es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos .....	67
Tabla 49 Análisis de Correlación de Variables.....	68
Tabla 50 Análisis de Correlación de Variables.....	68
Tabla 51 Correlaciones .....	69
Tabla 52 Plan de acción .....	71



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de Correlaciones .....	69
--	----

## AGRADECIMIENTO

Al concluir esta etapa especial de mi vida, quiero agradecer de todo corazón a DIOS por todo su amor y guía para seguir adelante, y a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron mi inspiración, apoyo y fortaleza, todavía recuerdo con emoción las felicitaciones que recibí por dar un escalón más en mi carrera profesional, y luego la hora de dar por terminado este sueño, quedo eternamente agradecida con todos los docentes que compartieron su conocimiento y supieron enseñarlo con el mayor profesionalismo que tienen, mis felicitaciones a cada uno de ustedes por su excelente labor y es por ello que me permito nombrarlos porque gracias a su experiencia compartida pude abrir nuevos caminos profesionales.

Carlos Fernando Meléndez Tamayo  
Metodología de la Investigación

César Andrés Guerrero Velástegui  
Gestión del Talento Humano

Fernando Neptalí Terán Guerrero  
Gestión de la Innovación Empresarial

Klever Armando Moreno Gavilanes  
Comportamiento y Desarrollo  
Organizacional

Paul Oswaldo Sarango Lalangu  
Dirección Estratégica de Negocios

Juan Gabriel Saltos Cruz  
Business Plan

Ximena Alexandra Morales Urrutia  
Análisis Económico Financiero de la  
Empresa

Jorge Francisco Abril Flores  
Marketing Digital

Edison Roberto Valencia Nuñez  
Estadística Aplicada a los Negocios

Carlos Aníbal Manosalvas Vaca  
Desarrollo de Trabajo de Titulación

Xavier Fabricio Meléndez Tamayo  
Director Administrativo

## DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado a toda mi familia que son mi fortaleza para cada día alcanzar mis sueños y apoyar a los suyos.

Mi querido papito ARTURO mi angelito que sé que desde el cielo debes ser el papá más feliz del mundo siempre me demostrarte ese orgullo inigualable que sentías por mí y aquí estoy nuevamente alcanzando una meta más.

Mi mamita MARIANA, aquí estoy cosechando todo su esfuerzo y sacrificio que hizo por mí, para verme triunfar, este éxito es para usted con todo mi amor, se lo merece todito.

Mi esposito GABRIEL, mi apoyo incondicional para ser el ejemplo de nuestros hijos, que sepan triunfar sin parar y lleguen muy alto, ahora le toca a usted así que ahí vamos.

Mis queridos hijos ALEJANDRA ESTEFANIA y DANIEL ALEJANDRO, sepan que todo esfuerzo siempre tiene su recompensa que nada es difícil si se pone todo el empeño y dedicación, les bendigo con mucha inteligencia para que pueda alcanzar todos sus sueños.

Mi ñañita VERITO y mis hermanos, aquí estoy otra vez subiendo un escalón más en mi carrera profesional, les dedico todo este esfuerzo para ustedes y para mis sobrinos que tienen que llegar bien alto, son lo mejor.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CENTRO DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP)**  
**EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**COHORTE 2021**

**TEMA:**

*EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-2019*

**MODALIDAD DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:** *Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada*

**AUTOR:** *Ingeniera Isabel Francisca Zurita Andino*

**DIRECTOR:** *Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magister*

**FECHA:** *Veinte y siete de julio del año dos mil veinte y dos*

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación se realizó en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, en la empresa Adsoftware Cía. Ltda., fabricante del sistema administrativo contable FENIX, es una empresa con experiencia de 19 años, dedicada al desarrollo e implementación de software contable y administrativo para PYMES y MICRO PYMES, con cobertura a nivel nacional e internacional, posicionada como la empresa líder en soluciones empresariales en el Ecuador.

Esta investigación analiza la incidencia del teletrabajo que dejó la pandemia del COVID-2019, en la productividad de los empleados que laboran en la empresa y tuvieron que continuar con sus labores diarias de forma virtual, teniendo como área de estudio todos los departamentos como son: Desarrollo, Financiero, Comercial, y Técnicos con los que cuenta la empresa.

En esta investigación se utilizan los cuestionarios de test de productividad (Chiavenato, 1999) y teletrabajo (Ramos et ál, 2020), instrumentos adaptados y validados para medir las dos variables en la empresa a través de escalas de Likert. La variable “Productividad” se mide con 24 ítems; mientras que, la variable “Teletrabajo” se mide con cinco dimensiones y 37 ítems.

El estudio sigue la ruta cuantitativa debido a que las preguntas de respuestas cerradas permiten su análisis numérico; el diseño es no experimental, de corte transversal y con alcance correlacional; señalando que la población objeto de estudio es de 26 empleados de la empresa y se contó con la autorización previa de Gerencia.

Finalmente, los datos se analizan en el Software SPSS versión 21 y se establece el grado de asociación entre las variables. La hipótesis que se maneja para la investigación es, si el teletrabajo disminuye la productividad del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo en la empresa Adsoftware Cía. Ltda., llegando a la conclusión, que la incidencia que tiene el teletrabajo con la productividad laboral no afecta al realizar el trabajo de manera virtual, debido al giro de negocio tecnológico que tiene la empresa.

**DESCRIPTORES:** COVID-19, HUMANO, PANDEMIA, PRODUCTIVIDAD, RECURSOS, RESULTADOS, TALENTO, TECNOLOGÍA, TELETRABAJO, VIRTUAL.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CENTRO DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP)  
EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**COHORTE 2021**

**THEME:**

*TELECOMMUTING AND ITS IMPACT ON LABOR PRODUCTIVITY IN TIMES OF  
COVID-2019*

**DEGREE MODALITY:** Degree Project with Applied Research Components

**AUTHOR:** *Engineer Isabel Francisca Zurita Andino*

**DIRECTED BY:** *Engineer César Andrés Guerrero Velástegui, Magister*

**DATE:** *Twenty-seven of July in the year two thousand twenty-two*

**EXECUTIVE ABSTRACT**

This investigation work was carried out in Latacunga City that belongs to Cotopaxi province, in the company Adsoftware Cía. Ltda., creator of the FENIX administrative accounting system, this company has 19 years of experience, it is dedicated to the development and execution of accounting and administrative software for SMEs and MICRO SMEs, with national and international coverage, positioned as the leading company in solutions business in Ecuador.

This research analyzes the incidence of telecommuting due to COVID-2019 pandemic, in the productivity of the employees who work in the company and who had to continue with

their daily work virtually, taking into account the following Departments as study area: Development, Financial, Commercial, and the Technicians that the company has.

Productivity test questionnaires (Chiavenato, 1999) and telework (Ramos et ál, 2020) are being used in this research. These instruments are adapted and validated to measure the two variables in the company through Likert scales. The variable "Productivity" is measured with 24 items; while the variable "Telecommuting" is measured with five dimensions and 37 items.

The study follows the quantitative route because the closed-ended questions allow numerical analysis; the design is non-experimental, cross-sectional and with a correlational scope; remarking that the population under study is 26 employees of the company and it had prior authorization from Management.

Finally, the data was analyzed in SPSS software version 21 and the degree of association between the variables was established. The hypothesis that was handled for the investigation was, if telecommuting decreased the productivity of the staff that works under the teleworking modality in the company Adsssoftware Cía. Ltda., reaching the conclusion that the incidence that telecommuting has with labor productivity does not affect when doing the work virtually, due to the technological business line that the company has.

**KEYWORDS:** COVID-19, HUMAN, PANDEMIC, PRODUCTIVITY, RESOURCES, RESULTS, TALENT, TECHNOLOGY, TELEWORK, VIRTUAL.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Introducción

El coronavirus, se llama SARS-CoV-2 y se la identificó como Corona Virus Disease 2019, equivalente a su abreviatura COVID-19 y señalada así por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el primer caso se reportó el 2019 en Wuhan - China, causando la muerte de millones de personas por insuficiencia respiratoria y que se ha propago alrededor de todo el mundo.

El 20 de febrero del 2020 confirman el primer caso en el país en la ciudad de Guayaquil por una persona que arribo el 14 de febrero desde España, quien días después fallece y es ahí donde el 16 de marzo de 2020, el gobierno nacional decide aplicar una serie de medidas al anunciar Emergencia Sanitaria en el Ecuador y posteriormente oficializar una cuarentena obligatoria que se extendería por alrededor de 60 días las mismas que sobrepasaron el año, entre las medidas estaba la suspensión total de la jornada laboral presencial en el sector público y privado a partir del martes 17 de marzo 2020.

En la presente investigación se encuentran estructuradas cuatro secciones: en la primera, se detallan los datos generales; luego, se realiza una recopilación de las investigaciones que respaldan el estudio; después, se describe la metodología de la investigación; y, en la última se realiza un análisis e interpretación de los resultados de la investigación. Detalladas de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se describe el tema del proyecto de investigación, la línea de investigación del programa, dentro de esta se detalla el área de conocimiento y la línea de investigación. Así mismo se detalla información acerca del trabajo de titulación como el tiempo de ejecución, el financiamiento y datos del autor y quien realiza el estudio.



En el Capítulo II, está la descripción detallada del estudio, dentro de esta se define el problema, objetivos y justificación de la investigación. Así mismo, se redacta el marco teórico referencial en base a las dos variables que son “Productividad” como variable dependiente y “Teletrabajo” como variable independiente, dentro de cada variable se respalda con teoría como: concepciones y definiciones, dimensiones, modelos e instrumentos de acuerdo al criterio de los diferentes autores que dominan estas variables.

En el Capítulo III, se detalla la metodología de la investigación; se explica el enfoque, nivel y alcance de la investigación. Así mismo, se describe la población de estudio, los instrumentos utilizados para medir las variables y cómo se conforma el cuestionario aplicado a los empleados de la empresa. Además, se detalla el procedimiento utilizado para la recolección de datos y la manera en que se procesan los mismos.

En el Capítulo IV, se observan los resultados de la investigación, en este apartado se interpretan los datos sociodemográficos y laborales, se realiza un análisis por dimensiones de cada una de las variables de estudio, un análisis de correlación de variables; y, por último, se verifica la hipótesis.

## **1.2. Justificación**

La presente investigación se realizó en la ciudad de Latacunga en la empresa Adsoftware Cía. Ltda. Que es una empresa con experiencia de 19 años en el mercado, dedicada al desarrollo e implementación de software contable y administrativo para PYMES, con cobertura a nivel nacional e internacional, posicionada como la empresa líder en soluciones empresariales en el Ecuador.

La realización de esta investigación es de vital interés debido a que se conocerá y determinará la incidencia del teletrabajo en la productividad de los empleados que laboran

en la empresa Adsoftware Cía. Ltda. teniendo como área de estudio todos los departamentos como son: Desarrollo, Financiero, Comercial, y Técnicos, de ahí la originalidad ya que se centra en esta empresa en específico, y sus empleados que trabajaron desde casa y se requiere saber su productividad, rendimiento, las falencias e inconvenientes, al trabajar en esta modalidad, tomando en cuenta que es de carácter obligatorio por entidades de control de nuestro país por la emergencia sanitaria que estamos atravesando, debiéndose adaptar la empresa, pero con el mejor uso de herramientas que permitan que la productividad no decaiga, es por eso de la importancia de ver la incidencia que genera el aplicar el teletrabajo en la organización y sobre todo la productividad ya que de eso dependerá la sostenibilidad de la empresa en estos momentos de pandemia.

El aporte de la investigación es conocer la manera en la que el empleado se desempeñó de forma virtual en el cumplimiento de su trabajo, y si este desempeño tuvo impacto en su productividad, se cuenta con la autorización del Gerente General de la empresa para realizar esta investigación.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Analizar la incidencia del teletrabajo en la productividad laboral durante la pandemia COVID-19 en la empresa Adsoftware Cía. Ltda.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Establecer los fundamentos bibliográficos y teóricos relacionados con las variables de estudio “teletrabajo” y “productividad laboral” que sustenten la investigación.

- Identificar la percepción del teletrabajo y la productividad laboral en la empresa Adsoftware Cía. Ltda. que permita evidenciar distractores.
- Determinar la relación existente entre el teletrabajo y la productividad laboral durante la pandemia COVID-19 en la empresa Adsoftware Cía. Ltda., que permita establecer un plan de acción que mejore su gestión.

## **CAPÍTULO II**

### **ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Como antecedentes investigativos sobre el tema de investigación tenemos los siguientes:

En el trabajo de investigación, (Lojano & Carpio, 2021) del Departamento de Posgrados Maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad del Azuay, Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano con el tema: Determinación de los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, concluye, según las medidas tomadas durante la crisis del Coronavirus en el año 2020, los cargos que mejor se adaptaron a la modalidad del teletrabajo son aquellos que requieren un bajo nivel de comunicación y relación con otras personas; dichos cargos son: Auditor junior, Auditor regional, Investigador de crédito banca comercial y privada, Ingeniero de desarrollo senior, Ingeniero de desarrollo junior, Oficial de operaciones contables, Operador TI, su nivel de mando es bajo llegando a cargos de asistentes de oficina; de igual manera dichos cargos no supervisan el trabajo de otros es decir organizan y controlan el avance de su propio trabajo, dichos cargos son los siguientes: Analista de crédito banca comercial corporativa empresarial, Analista junior de seguridad tecnológica, Analista de crédito banca minorista, Asesor de establecimientos, Auditor junior, Auxiliar de cartera, Investigador de crédito banca comercial y privada, Ingeniero de desarrollo senior, Ingeniero de desarrollo junior, Oficial de mercadeo regional, Oficial de operaciones contables, Oficial de recuperaciones, Oficial de servicios, Operador Call center recuperaciones, Operador TI, Técnico de soporte junior.

En el mismo trabajo de investigación se menciona que: La mayoría de los cargos que tienen sus procedimientos y políticas claramente definidos presentan una mayor productividad. En base a las correlaciones realizadas se deduce que en general el teletrabajo aumenta el nivel de productividad, y esto también depende de las condiciones laborales que brinde el empleador, como la flexibilidad en los horarios y el nivel de

tecnología; los teletrabajadores que se sienten más motivados cumplen con los objetivos planteados de su área; y quienes tienen un buen dominio de las TIC se adaptan de mejor manera al teletrabajo; como se mencionó con anterioridad dichos cargos no necesitan de un alto nivel de comunicación lo que da como consecuencia a un mayor nivel de productividad pero si requieren de un mayor control o supervisión por parte de sus jefaturas ya que la falta o ausencia de aquello afecta no solo en su productividad sino también en la satisfacción del empleado durante el teletrabajo; es importante destacar también que los cargos que tienen un bajo nivel de separación de la vida personal y laboral presentan un bajo nivel de concentración en sus funciones, afectando así en su productividad en general.

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda a las empresas o instituciones implementar sistemas o reglamentos que fortalezcan el control o supervisión del teletrabajo, ya que la falta de este factor afecta en la productividad y satisfacción del empleado, de igual manera se debería analizar el factor familia-trabajo conocer posibles problemáticas que estén afectando al desempeño de sus funciones para que puedan tomar acciones frente a ello; de igual manera las Instituciones deben analizar la productividad en general de sus empleados antes, durante y después del teletrabajo, con la finalidad de que realicen un análisis comparativo en el desempeño de cada uno de sus empleados y puedan tomar medidas correctivas.

Por su parte (Lozada & Criollo, 2020) con su Informe de Graduación o Titulación previo a la Obtención del Título de Psicóloga Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, facultad de Ciencias Humanas y de la Educación con el tema: El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Grupo Sur capacitación y consultoría, concluye, que varios autores coincidieron en que para el desarrollo eficiente de esta modalidad es indispensable una planificación de las actividades a realizar una serie de competencias desarrolladas por los colaboradores a fin de garantizar un trabajo de calidad, dentro de estas competencias se encuentra la

disciplina, el trabajo sin supervisión, el liderazgo, la comunicación asertiva, la conciliación trabajo familia, gestión del tiempo, entre otros solo por mencionar.

Así también, (Alvario, 2020, pág. 19) en el documento probatorio dimensión escrita del examen complejo de grado previo a la obtención del título licenciado en secretariado ejecutivo bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación secretariado ejecutivo bilingüe modalidad presencial, con el tema: Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de la secretaria en el GAD municipal de Pueblo viejo, concluye que, el Teletrabajo contribuye a realizar las actividades laborales con mayor eficiencia generando un aumento de oportunidades en el ámbito laboral facultando libre elección de tiempo y espacio. Se deduce que el implantar esta medida de Trabajo contribuirá de manera positiva al departamento de Talento Humano puesto que es un departamento donde se debe conocer e instaurar medidas sobre habilidades ligadas con la tecnología para así generar mayor productividad laboral en las secretarías.

Por último, (Méndez Lara, 2020) en el Artículo Académico previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, con el tema: Análisis comparativo del teletrabajo con el trabajo de campo, determina, que con el teletrabajo un 62% tienen un alto nivel de satisfacción y un 58% serían altamente productivo, y que disponen de las facilidades de espacio y de equipamiento, lo que permite responder a la pregunta de investigación, indicando que el teletrabajo es beneficioso frente al trabajo en campo, sin embargo, existe un porcentaje significativo que prefiere trabajo en campo, y, finalmente, de acuerdo al tipo de trabajo que desempeña, no todos los trabajadores pueden acogerse a una u otra modalidad de trabajo. El estado emocional se ve muy mejorado, pues se puede concluir que el teletrabajo mejora el desempeño de su actividad laboral, aporta bienestar personal y familia, y permite relaciones positivas en las personas, mejorando su nivel de satisfacción, y concluye que una alta mayoría dispone de los espacios, prestaciones y tecnología para realizar teletrabajo, e inclusive, recibe un

apoyo del equipo de trabajo.

## MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### EL TELETRABAJO

Según Padilla (1998) Etimológicamente el término teletrabajo procede de la unión de la palabra griega “tele” que significa lejos, y de “trabajo” que significa realizar una acción física o intelectual que requiere esfuerzo, genéricamente el teletrabajo recoge la realización de trabajos, total o parcialmente, fuera de la oficina o del lugar de trabajo habitual, normalmente en el hogar mediante el empleo de telecomunicaciones. El teletrabajo es una idea que surge en Estados Unidos en 1957; sin embargo, conforme ha evolucionado la tecnología se le ha enfocado principalmente a tareas que tienen que ver con el tratamiento de la información y que pueden realizarse sin supervisión personal continua. El término “teletrabajo” (*telework*) tiende a usarse más en Europa y en algunos otros países, mientras que “teleconmutación” (*telecommuting*) es más usado en los Estados Unidos.

Según Martínez (2012) el teletrabajo es la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador. Existen algunos estereotipos que asocian automáticamente el trabajo en el domicilio con trabajos precarios realizados principalmente por cierto tipo de personas de escasa calificación. La referencia clásica es que el trabajador a domicilio es una mujer, que realiza tareas productivas en su hogar y entrega las piezas o productos terminados a la gran industria recibiendo una baja remuneración. La evidencia empírica recogida a nivel internacional corrobora estas tendencias, pero también apunta a tendencias emergentes propias de la nueva economía

que no se pueden ignorar. El término teletrabajo ha sido conceptualizado por diferentes autores desde distintos puntos de vista, los mismos que se revisan a continuación.

El teletrabajo es una forma de trabajar que cumple con tres condiciones (Belzunegui, 2022, pág. 16):

1. El lugar de trabajo debe tener una ubicación distinta de la sede de la compañía, pudiera estar en el domicilio del trabajador o en un entorno próximo a él.
2. La segunda condición es que se utilizan las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Esta característica restringe más la definición de teletrabajo indicando claramente que el trabajo manual o a destajo no debe considerarse como teletrabajo, aun cuando este se realice en el domicilio del trabajador.
3. La realización del trabajo a distancia es un elemento esencial para la vida del trabajador, no solo una actividad esporádica.

En cambio, para (Barrionuevo, 2021, pág. 223) el teletrabajo ya es una opción de la actividad laboral en el Ecuador, los factores que han posibilitado el origen y expansión del teletrabajo pueden denominarse “progresivos”, evolucionan ampliando y mejorando la capacidad de participación de la población económicamente activa, y satisfaciendo con cada vez mayor especificidad las demandas del mercado.

En tanto a la actividad socioeconómica, el teletrabajo no ha permanecido ajeno a la opinión pública. Medios de prensa locales como lo indica (Grupo el Comercio, 2016) han afirmado que la modalidad se ha convertido en una de las tendencias laborales de las que más se habla en el país, el imaginario social destaca sus beneficios, considerándola una alternativa que permite equilibrar las tareas profesionales y personales del trabajador. Con base en este hecho, y en una hipotética tendencia irreversible a la adopción del teletrabajo por parte de las distintas unidades productivas de la



economía global, se puede conjeturar el surgimiento de un sistema laboral cada vez más desconcentrado, deslocalizado, y abierto, que podría motivar al trabajador a perfeccionar sus destrezas, y a exigir definiciones cada vez más exactas de sus competencias dentro de la organización.

Es inevitable entonces concluir que el futuro del teletrabajo depende en gran medida de la capacidad que tenga la sociedad para incorporarlo a su cultura; de la calificación de los empleados en el manejo de las tecnologías; de la actualización permanente de esa calificación; y de la renovación de recursos y estructuras institucionales.

Los potenciales beneficios para los trabajadores, derivados de la implementación del teletrabajo (principalmente: flexibilidad y movilidad laboral) convierten a esta modalidad en una alternativa importante dentro de la oferta presente.

El nivel operativo resulta especialmente beneficiado por el aprovechamiento óptimo de los recursos tecnológicos: telefonía móvil, computadoras portátiles, internet, etc., facilitan la prestación de servicios a distancia, sin afectar su calidad.

Frecuentemente, significativas reducciones de costes se asocian al aprovechamiento señalado; un beneficio que se transfiere al consumidor, pues le permite acceder a los frutos de la actividad económica a precios razonables.

En último lugar, pero no menos importante, se reconoce que el éxito del teletrabajo depende también de la observancia del derecho a la intimidad y privacidad de los trabajadores. Ello exige que las actividades laborales se ajusten a franjas horarias bien definidas que contarán como la jornada. Puesto de otro modo, la posibilidad de ejecutar tareas y solventar responsabilidades de orden laboral, no implica la disponibilidad del trabajador por parte de la empresa durante las 24 horas del día.

Indica (Crawford et ál, 2011), que el teletrabajo se ha definido como una de las modalidades de las formas de trabajo flexibles. Estas formas también incluyen términos como trabajo remoto, trabajo móvil o e-trabajo. En cualquier caso, se ha identificado como principal característica que estas modalidades tienen en común, la existencia de un contacto físico, cara a cara, inferior a las cuatro horas semanales con colegas o con jefes.

De acuerdo con (Beauregard & Basile, 2019), una de las razones principales por la que las personas optan por esta modalidad de trabajo ha sido la búsqueda de un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar. Tal es el caso, que estudios realizados identificaron menores conflictos entre el trabajo y el hogar y, consecuentemente, una mayor sensación de bienestar mental.

En cambio, para (Mohsen et ál, 2019) uno de los elementos principales del teletrabajo, es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para mantener el contacto con los supervisores y colegas, lo que se ha conocido como trabajo digital. No necesariamente el teletrabajo implica trabajar desde el hogar, sino que hace referencia al lugar de elección del trabajador, fuera del contexto físico de las oficinas tradicionales.

Según Mohsen (2019) indica que estudios realizados comparando las formas tradicionales de trabajo con el teletrabajo demostraron que las personas que realizan teletrabajo se esfuerzan más para ver cumplidos sus objetivos y no les importa alargar la jornada laboral con este fin, verificándose un mayor compromiso con su organización. Siguiendo las comparaciones, entre los beneficios del teletrabajo se determinaron el aumento en el desempeño personal debido a la presencia de elementos como la flexibilidad de horarios, la autonomía para realizar las actividades y la ausencia de distractores, aunque se determinó que una de las causas negativas de este tipo de trabajo es la presencia de problemas relacionados con la salud mental.

De acuerdo con (Crawford et ál, 2011), adicional al aislamiento social que resulta típico

de este tipo de actividad, los problemas que afectan la salud mental se deben al trabajo en largas jornadas, sensación de inseguridad en el trabajo, falta de control del tiempo y frustración por problemas de coordinación de actividades; elementos que se encontraron presente en actividades de teletrabajo.

Asimismo, con el estudio (Mohsen et ál, 2019, pág. 23) se identificó la dificultad de separar los espacios de trabajo y familiares cuando ambos coinciden y la falta de desconexión mental de los problemas de trabajo.

### **Dimensiones**

El estudio realizado por (Neufeld & Fang, 2005) donde proponen cuáles son los elementos críticos para la productividad tomando en cuenta al teletrabajo. Estos autores indican que hay tres elementos del teletrabajo que afectan a las personas y estos son los factores individuales como el género y el estatus social, factores sociales como las relaciones con los clientes, los supervisores, los colegas y la familia; y factores situacionales como los recursos y las distracciones.

### **Medición: Instrumentos**

Como dijo Peter Drucker: “lo que no se mide, no se puede gestionar”. Ni tampoco mejorar. (Felstead & Henseke, 2017, pág. 195) La manera más rápida de medir el desempeño en el trabajo remoto es a través de las métricas de salida.

Estas cifras permiten medir entregables muy específicos como el número de publicaciones en redes sociales, bugs arreglados o los tickets de soporte resueltos. Pero esta es solo una forma de hacerlo, también se puede usar alguna de estas técnicas:

- Medición de metas
- Checklist de tareas

- Sistema de feedback

Se puede aplicar una conversación donde incluya estas preguntas:

¿Cuál ha sido el mayor desafío haciendo teletrabajo?

¿De qué manera has dado continuidad a tus funciones?

¿Cómo calificarías tu desempeño ahora frente al que tenías en la oficina?

¿Existe algún tipo de problema o desafío que sientas que ha afectado tu rendimiento?

¿Crees que la colaboración con tus compañeros ha mejorado, empeorado o sigue igual?

¿Estás de acuerdo con la forma en que medimos resultados?

Otras formas de medición son:

### **Herramientas de monitoreo**

En las últimas semanas se han popularizado herramientas como Giitic o Time Doctor, que permiten hacer seguimiento del tiempo que pasa un empleado en el ordenador. También existen alternativas para monitorear los movimientos del teclado y el mouse.

Estos sistemas también llevan un registro de los programas usados y los sitios visitados. Sin embargo, no hace falta decir que este tipo de mediciones aumentan la sensación de desconfianza que siente el empleado hacia la empresa y pueden representar riesgos para su privacidad.

## **Gamificación**

Otra de las alternativas es la gamificación. Puedes aplicar un sistema de puntaje con el cual incentives una sana competencia entre los empleados y elegir de esta forma al empleado del mes promoviendo conductas que mejoran el desempeño.

Estos reconocimientos también pueden ir alineados con el cumplimiento de resultados o de actividades, trabajar de forma remota implica un cambio de mentalidad de los líderes, que empieza por confiar en las personas que están al otro lado. Y no estamos hablando de confiar en que estarán sentadas frente a su computador de 8 a.m. a 6 p.m.

Es confiar en que, a pesar de no estar en la oficina, los empleados alcanzarán los resultados por el compromiso que sienten con tu empresa. Sin duda, en este proceso será clave que los jefes adopten nuevas formas para medir el desempeño de su equipo en el teletrabajo y se apoyen en sistemas digitales capaces de simplificar el seguimiento de resultados y la entrega de feedback de valor. Tomado de la revista (s.f., ¿Cómo medir el desempeño en el teletrabajo?, pág. 1)

## **PRODUCTIVIDAD**

Según Felsing (2022) la primera vez de la que se tiene registro que se empleó la palabra “productividad” fue en el año 1766 por parte de François Quesnay, reconocido economista francés y fundador de la escuela fisiócrata, además de ser el autor del Tableau Économique obra que sería uno de los primeros intentos de exponer la articulación del sistema económico de la época. Quesnay expresó ideas como que: la norma de conducta fundamental era conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto, afirmación simple pero que abonaría el terreno a las concepciones modernas de Productividad y Competitividad.

Desde su aparición en el siglo XVIII el término de Productividad se fue haciendo popular de la mano con la innovación tecnológica, el comercio y la globalización. En la actualidad resulta difícil no reconocer el término, aunque en ocasiones pueda ser empleado erróneamente o de manera sesgada o parcializada dependiendo de quién o en qué contexto se utilice e incluso de la intención con la que se haga.

Según Ortiz (1989), la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios.

Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo, la productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Independientemente del tipo de sistema de producción, económico o político, la definición de productividad sigue siendo la misma. Por consiguiente, aunque la productividad puede significar cosas diferentes para diferentes personas, el concepto básico es siempre la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos.

La productividad es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresa, ingenieros industriales, economistas y políticos. Compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (individual, y en el taller, la organización, el sector o el

país) con los recursos consumidos, a veces la productividad se considera como un uso más intensivo de recursos, como la mano de obra y las máquinas, que debería indicar de manera fidedigna el rendimiento o la eficiencia, si se mide con precisión. Sin embargo, conviene separar la productividad de la intensidad de trabajo porque, si bien la productividad de la mano de obra refleja los resultados beneficiosos del trabajo, su intensidad significa un exceso de esfuerzo y no es sino un incremento de trabajo. La esencia del mejoramiento de la productividad es trabajar de manera más inteligente, no más dura. El mejoramiento real de la productividad no se consigue intensificando el trabajo; un trabajo más duro da por resultado aumentos muy reducidos de la productividad debido a las limitaciones físicas del ser humano.

La productividad se puede definir como “la forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios para la sociedad”, la búsqueda de mejorar la eficiencia y la eficacia con que son utilizados los recursos, la productividad es un objetivo estratégico de las empresas, debido a que sin ella los productos o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado.

Según Carro (2020) La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos). Es decir:  $\text{Productividad} = \text{Salidas sobre entradas}$ .

De esta forma, surgen algunos problemas como: definir el sistema, indicar cómo pueden expresarse sus entradas y salidas, y considerar cómo medir la productividad, la medición de la productividad es a veces bastante directa, por ejemplo, cuando es medida como horas de mano de obra por tonelada de un producto específico de acero, o como la energía necesaria para generar un Kw de electricidad. Pero en muchos casos, existen problemas sustanciales para llevar a cabo esta medición. Algunos de los problemas de medición son:

1. La especificación del producto puede variar mientras la cantidad de insumos y salidas permanece constante. Compare un aparato de radio actual con uno antiguo. Ambas radios, pero sólo unas cuantas pueden negar que la tecnología ha mejorado.
2. Los elementos externos pueden causar un crecimiento o disminución en la productividad por el cual el sistema puede no ser directamente responsable. Un servicio eléctrico más confiable puede mejorar de gran manera la producción, de ahí que la mejora en la productividad de la empresa se deba más a este sistema de soporte que a las decisiones administrativas que se hayan tomado.

En el sector servicios, los problemas de medición anotados son delicados. Obsérvese, por ejemplo, los problemas de medición en un estudio jurídico donde cada caso es diferente. Cada asunto legal tendrá variación, alterando la exactitud en la medición de “casos por hora de mano de obra” o “casos por empleado”.

Debido a estos problemas en la medición de la productividad dentro de este sector de servicios es difícil hacer un cálculo certero. Aun así, el administrador de la producción debe buscar la mejora en la productividad y los datos por los cuales documentar dicho progre.

### **Dimensiones**

La productividad se puede medir de forma física o por valor agregado; el primero se refiere a la productividad como unidad básica cuantitativa, y el segundo al valor económico creado a través de una serie de actividades.



## Medición: Instrumentos

Como lo menciona (Hernández Salazar, 2019, pág. 47) La satisfacción laboral medida desde el contexto de teletrabajo cambia de plano en alguna forma las variables que pueden ser medidas en cualquier instrumento de medición de satisfacción laboral en un entorno habitual de trabajo, lo cual fue previamente analizado en esta investigación.

Las 13 dimensiones elegidas, que son objeto de estudio, para el instrumento de medición, obedecen a esa relación estrecha con el ámbito laboral y que originan satisfacción laboral, estas dimensiones están involucradas en la parte emocional, comportamental, cognitiva y hasta afectiva del trabajador. Esto es orientado a las condiciones y contexto de teletrabajo donde se valoran aspectos intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción permitiendo así realizar una evaluación general. A continuación, se expone detalladamente cada una de ellas.

Tabla 1 Dimensiones Teletrabajo

1	<b>Condiciones de Trabajo</b>	Son aspectos primordiales y necesarios para el trabajador que inciden en su salud y bienestar, que tienen que ver con su entorno físico laboral como confort térmico, iluminación, ruido, ventilación y que afectan directamente al trabajador.
2	<b>Supervisión</b>	Es el modo de control y vigilancia que se ejerce sobre los trabajadores. Son las habilidades técnicas humanas y administrativas para ejercer poder.
3	<b>Reconocimiento</b>	Responde a los elogios, las críticas o los créditos por el trabajo realizado. Es una de las dimensiones más influyente en la satisfacción laboral.
4	<b>Trascendencia</b>	Emanuel Mounier postula en su teoría humanista al ser humano como ser trascendental y su incidencia en su desarrollo personal en convivencia con su entorno con intensidad de superarse, sobresalir y en búsqueda de sentido en su vida.
5	<b>Independencia Autonomía</b>	La autonomía refleja el nivel de independencia en el trabajo, de organización y toma de decisiones. Esta última es una variable muy importante ya que denota un mayor proceso de gestión participativa.
6	<b>Comunicación con otras áreas</b>	Esta dimensión es una aliada para alcanzar las metas ya que mantiene al equipo más implicado entre los involucrados. Actúa directamente en la gestión diaria e impacta en los resultados de la empresa. En los procesos internos, es muy importante porque reduce en gran manera los conflictos y alivia el clima laboral. Así, los colaboradores se involucran más con el trabajo y hasta influye en la motivación, satisfacción y compromiso. Los colaboradores

		desarrollan más nivel de confianza porque pueden participar abiertamente y entre ellos.
7	<b>Crecimiento de Carrera</b>	Obedece al desarrollo de talentos, competencias, habilidades y aptitudes, que con el paso del tiempo logran potencializarse llegando a un nivel óptimo de conocimientos que permiten el crecimiento y autorrealización dentro de la compañía.
8	<b>Tecnología</b>	Evalúa el confort con las condiciones de los componentes físicos, programas o aplicaciones, que hacen posible el funcionamiento de la máquina de cómputo con la cual se desempeña el trabajo en dicha modalidad.
9	<b>Desempeño Laboral</b>	Existe un prejuicio marcado dirigido a pensar que la satisfacción influye sobre la productividad. Al respecto, se llega a la conclusión que un empleado contento es un trabajador proactivo, pero se debe entender que la productividad está dada por el sistema de operaciones y procedimientos de cada organización. Esta afirmación dista de lo que puede llegar a ocurrir en la realidad; excepto si esta conducta en la que el hecho de estar feliz aumenta la productividad no está sujeta a factores externos o límite alguno. Existen otros estudios que llegan a la conclusión de que la productividad lleva a la satisfacción. Esta posición también tiene validez: en la medida en que se realice un buen trabajo se generará una sensación de bienestar.
10	<b>Equilibrio Vida/Trabajo</b>	El teletrabajo permite administrar el tiempo en función del cumplimiento de metas, tasas e indicadores. También depende de la naturaleza del cargo, donde se requiere cumplir con ciertos horarios, aunque se trabaje de forma remota. Con estas opciones, el equilibrio y los beneficios del teletrabajo están cercanos si se obtiene el balance entre el cumplimiento de las actividades laborales y un buen desarrollo de la vida doméstica. Esto solo se logra a través de una fluida comunicación, como también la comprensión por parte de los integrantes de la familia. Todos estos elementos, exigen que el trabajador sea innovador y que esté actualizado con las nuevas tendencias.
11	<b>Salud</b>	Frecuentemente, la salud física y mental según suele ser influenciada por la satisfacción laboral, la nueva metodología de trabajo impacta sobre la salud de los trabajadores especialmente para quienes tienen recomendaciones médico-laborales o enfermedades profesionales diagnosticadas.
12	<b>Economía</b>	El bienestar económico del colaborador debe ser un factor importante para evaluar. El teletrabajo logra impactar, según se afirma en el libro Blanco del Teletrabajo, en los ahorros económicos y en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina. Los ahorros en dinero, derivados de la disminución de desplazamientos, son tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte. Además, hay ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores, al consumir alimentos preparados en sus hogares.
13	<b>Riesgo Psicosocial</b>	Como refiere la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo, los riesgos psicosociales proceden de las fallas en el diseño, la organización y la misión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo. Estos riesgos pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales nocivos, como el estrés laboral, debilidad o la depresión.

Fuente (Chiavenato, 1999)

## **Teletrabajo y productividad**

La productividad es un concepto que ha estado presente en el análisis de muchos economistas y que se ha desarrollado históricamente. Así, la primera vez que se hizo referencia a este concepto fue en la obra de (Quesnay, 1846, págs. 20-22), economista francés que afirmó que “la regla de conducta fundamental es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga”, es decir, esto es el concepto básico de la productividad, según la Real Academia Española, se define productividad como la “relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, entre otros”.

Para Smith (1776) se encuentran los conceptos de productividad y competitividad cuando analiza las causas y repercusiones de la división del trabajo, de las características de los trabajadores, del desarrollo tecnológico y la innovación. Al respecto señala que la división del trabajo es la causa más importante del progreso en las facultades productivas del trabajo, de manera que la aptitud, la destreza y la sensatez con que este se realiza, es una consecuencia de la división del trabajo. Así mismo, indica que de la división del trabajo se fundamenta en la creación de destrezas de los trabajadores y el ahorro de tiempo, debido a que no se tiene que cambiar de actividad. Ahora bien, tomando estos dos conceptos, podemos elaborar un concepto propio que define productividad de la siguiente forma: relación que existe entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos empleados para obtener dicha producción. Así también se puede decir que es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleva obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. Uno de los ámbitos en los que la irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha sido más estudiada es el laboral. Las TIC han favorecido la aparición de nuevas formas de organización del trabajo; en este caso es un insumo primordial para la aplicación de una técnica de teletrabajo en las empresas y seguramente la más importante es el trabajo en red.

En el fondo, y tal y como nos recuerda (Castells, 1997, págs. 36-38), Internet es la forma de organización más habitual de la actividad humana a pequeña escala. Todo el mundo forma parte de alguna red: nuestro trabajo, nuestra familia, nuestros amigos, etc. Todas son, en potencia y en la práctica, nuestras mejores redes de apoyo. El surgimiento de Internet ha permitido la aparición de nuevas formas de trabajo y de coordinación a gran escala, y ha sustituido las cadenas de mando lineales y centralizadas por un trabajo autoprogramable caracterizado por la ocupación formada, flexible y con capacidades de autoorganización.

De esta manera, el teletrabajo implicaría el paso de un contexto caracterizado por la estabilidad laboral y salarial a un sistema productivo y de trabajo basado en la flexibilidad. Esta flexibilidad,

Uno de los signos más característicos de la sociedad contemporánea es, sin duda alguna, la preocupación explícita por la calidad, la productividad y los costos en todos los ámbitos de la economía internacional. Sin embargo, esta preocupación ha adquirido diferentes matices en función del sector de la economía en cuestión y del contexto nacional del que se trate. En tanto que, por ejemplo, en los Estados Unidos existe una enorme preocupación por el desmesurado y galopante incremento en los costos de los servicios de salud, en los países latinoamericanos, donde el tradicional papel benefactor del Estado se encuentra en plena transición, se empieza a observar también una preocupación por los costos, si bien por una razón diferente. En el primer caso se habla con mayor frecuencia de “contención de costos”; en el segundo, de “productividad”. En el caso de la calidad, la preocupación se ha hecho también muy evidente en el nivel internacional. Las razones también difieren en función de los diferentes contextos. En los países con alto grado de industrialización podría citarse la influencia de varios factores; educativos y culturales que facilitan la implementación de programas de teletrabajo con altos estándares de calidad. La propia preocupación por la contención de costos ha hecho notable la necesidad de proteger la calidad de los servicios. Pero, por otra parte, se ha aceptado que las estrategias para

garantizar niveles adecuados de calidad, conducen hacia una mayor eficiencia y productividad, con lo cual se contribuye también, y de una manera mucho más racional, a la contención de los costos.

Las TI son consideradas como un factor productivo más, siendo consideradas como un input más y por tanto susceptible de contribuir a la producción del output. La idea subyacente es que las TI pueden contemplarse como “tecnologías de propósito general”, esto es, tecnologías que pueden utilizarse en muy diversas nuevas aplicaciones, y en particular combinándolas con otras inversiones complementarias como nuevas estrategias, o nuevos procesos de negocio.

Por ejemplo, las Tecnologías de Información tienden a reducir los costes de comunicación en las organizaciones, lo que permitiría a las empresas acceder a sistemas organizativos menos centralizados donde trabajadores asumiesen mayores niveles de responsabilidad y libertad a la hora de tomar sus propias decisiones.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Ubicación**

La presente investigación se realizará en la ciudad de Latacunga en la empresa Adsoftware Cía. Ltda., con 19 años en el Mercado, con cobertura a nivel nacional e internacional, se ha posicionado como la empresa líder en soluciones empresariales y está ubicada la matriz principal en la Av. Unidad Nacional y Gabriela Mistral. Edif. Fénix Corp.

#### **3.2. Equipos y materiales**

Los equipos y materiales a utilizar con su respectivo presupuesto son:

- Computador portátil con todos sus componentes
- Impresora con todos sus componentes
- Espacio en la nube Drive
- Microsoft Office
- Google formularios
- Teléfono Celular
- Plan de Datos y llamadas
- Útiles de oficina
- Bibliografías
- Libros

Tabla 1. Presupuesto

Presupuesto #	Rubro	Cantidad	Costo unitario (USD)	Costo total (USD)
1	Internet	7	\$33.00	\$231.00
2	Resmas de papel	2	\$3.50	\$ 7.00
3	Tinta de impresora	4	\$11.00	\$ 44.00
4	Energía Eléctrica	7	\$12.00	\$84.00
5	Transporte	7	\$10.00	\$70.00
6	Software Estadístico	1	\$ 5.00	\$ 5.00
7	Plan datos, llamadas	7	\$27.00	\$189.00
8	Otros	1	\$40.00	\$40.00
			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 670.00</b>

*Nota.* Análisis propio

### 3.3. Enfoque

La presente investigación es un estudio cuantitativo que utiliza información cuantificable o medida como lo menciona (Cauas, 2015, págs. 1-11), ya que los datos recolectados a partir de los instrumentos permiten aceptar o rechazar la hipótesis (H1: El teletrabajo disminuye la productividad del personal que labora en esta modalidad en la empresa Adsoftware Cía. Ltda.). Los cuestionarios que miden el nivel de las variables “Teletrabajo” y “Productividad” (basados en preguntas de respuestas cerradas) miden las percepciones de los encuestados y arrojan datos numéricos. Estos resultados permiten cuantificar el nivel de productividad en el teletrabajo y su posterior análisis.

### 3.4. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo no experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace, es medir las variables “Teletrabajo” como variable independiente y “Productividad” como variable dependiente tal como se dieron en su contexto natural para posteriormente analizarlas. Con esto quiero decir, que se miden situaciones ya existentes que no están provocadas intencionalmente en la investigación o por el investigador. Es una investigación sistemática y empírica en la que la variable independiente “Teletrabajo” no se manipula porque ya ha sucedido.

En este contexto, el estudio es de corte transversal debido a que se determina el nivel de

las variables “Teletrabajo” y “Productividad” en los trabajadores de la empresa mediante una sola aplicación del cuestionario. Consecuentemente, es descriptivo ya que se recolecta datos informativos a los encuestados. Estos datos permiten especificar las características y perfiles de cada empleado y cuantificarlos.

Así mismo, es correlacional porque determina el grado de asociación que existe entre las variables “Teletrabajo” y “Productividad”. La investigación correlacional permite cierto grado de predicción entre las variables; es decir, que al conocer el comportamiento de la variable “Teletrabajo” se puede conocer de forma anticipada el comportamiento de la variable “Productividad”. Además, aunque en menor valor, es de tipo explicativo porque luego de establecer la relación entre las variables, es decir, genera un sentido de entendimiento sobre las variables.

De acuerdo a los conocimientos sobre el objeto de estudio se aplicará la investigación descriptiva ya que se describirá la realidad de la empresa y los sucesos acontecidos con respecto a la implementación de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad del personal de la empresa Adsoftware Cía. Ltda.

Y por último se aplicará la investigación cuantitativa debido a que se medirá el nivel de productividad que presenta el personal a la hora de trabajar bajo la modalidad de teletrabajo, la investigación será bibliográfica.

### **3.5. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender**

¿Cómo influye la aplicación del teletrabajo en la productividad del personal que labora en la empresa Adsoftware Cía Ltda.?

### **3.6. Población o muestra:**



La población a la que se llegará en la investigación son los 26 empleados de la empresa Adsoftware Cía. Ltda.

En este caso no es necesario calcular la muestra ya que el número de la población es manejable como para poder aplicar las técnicas de investigación a toda la población.

### **3.7. Recolección de información:**

#### **La encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación. La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificada a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo.

Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

La encuesta se aplicará a los 26 empleados de la empresa Adsoftware de forma virtual con un link de Google forms, utilizando los cuestionarios de (Beauregard & Basile, 2019), (Crawford et ál, 2011), (Felstead & Henseke, 2017) y (Neufeld & Fang, 2005). para teletrabajo. Y para el cuestionario de productividad de (Chiavenato, 1999). Cuestionarios previamente validados y viables para su aplicación en la presente investigación.

### **3.8. Procesamiento de la información y análisis estadístico:**

El programa estadístico que se ocupará para el procesamiento de la información es el SPSS.

Para los resultados de las encuestas con cuadros estadísticos de análisis.

### **3.9. Variables respuesta o resultados alcanzados**

Con la aplicación de la encuesta se podrá tener el panorama de cómo está desarrollándose el empleado en el teletrabajo.

Con esto se podrá mejorar el control a los empleados que trabajan en teletrabajo para garantizar su productividad y que esta no afecte al crecimiento de la empresa. Y se llegue a obtener una productividad alta del empleado, así trabaje desde casa.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se identifica la percepción de las variables “Teletrabajo” y “Productividad”, que se midieron a los 26 empleados de la empresa ADSSOFTWARE CIA. LTDA., se abordaron datos descriptivos sociodemográficos y laborales (5 ítems) y los cuestionarios que miden las variables, para teletrabajo (37 ítems) y para productividad (24 ítems), dando un total de (61 ítems); a continuación, se presentan los resultados en base a los datos recolectados, realizando el análisis de manera agrupada que nos permite tener un resultado identificando la media más baja y la más alta, para centrarse en lo que más necesita atención y establecer estrategias de mejora y satisfacción; posterior se presenta las tablas de frecuencias más significativas de las variables, utilizando los cuestionarios de (Beauregard & Basile, 2019), (Crawford et ál, 2011), (Felstead & Henseke, 2017) y (Neufeld & Fang, 2005). para teletrabajo. Y para el cuestionario de productividad de (Chiavenato, 1999)

Para el análisis y discusión, se procederá primeramente a analizar de forma general los datos sociodemográficos y laborales identificados en el instrumento, posteriormente se efectúa un análisis y discusión de los resultados enfocados en las medias de la variable Teletrabajo y también de la variable productividad laboral, de forma separada. Para finalmente efectuar un análisis descriptivo de las preguntas del cuestionario y así poder evidenciar de mejor manera la investigación efectuada.

#### **Análisis y discusión de los datos sociodemográficos y laborales generales**

##### 1.- Género

Tabla 2. *Género*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	16	61.5	61.5
Masculino	10	38.5	100.0
Total	26	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## Análisis y discusión

La tabla en la parte superior muestra el género de los 26 encuestados. Se observa que el 61,5% son de género femenino equivalente a 16 personas y el 38,5% son masculinos equivalente a 10 personas.

### 2.- Edad

Tabla 3. *Edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 30 años	12	46.2	46.2
De 31 a 40 años	11	42.3	88.5
De 41 en adelante	3	11.5	100.0
Total	26	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## Análisis y discusión

La tabla en la parte superior muestra la edad de los 26 encuestados. Se observa que el 46,2% son menores de 30 años equivalente a 12 personas, el 42,3% tienen de 31 a 40 años equivalente a 11 personas y más de 41 años el 11,5% equivalente a 3 personas.

### 3.- Nivel de Estudios

Tabla 4. *Nivel de Estudios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bachiller	4	15.4	15.4
Egresado	4	15.4	30.8
Título de pregrado	12	46.2	76.9
Título de Maestría o Posgrado	6	23.1	100.0
Total	26	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## Análisis y discusión

La tabla en la parte superior muestra el nivel de estudios de los 26 encuestados. Se observa que el 15,4% de los empleados son bachilleres equivalentes a 4 personas, el 15,4% son egresados equivalentes a 4 personas, el 46,2% tienen título de pregrado, Ingenierías

equivalente a 12 personas y el 23,1% tiene título de maestría o pregrado equivalente a 6 personas.

#### 4.- Años de servicio

Tabla 5. *Años de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 0 a 5 años	14	53.8	53.8
De 6 a 10 años	7	26.9	80.8
Más de 10 años	5	19.2	100.0
Total	26	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

#### Análisis y discusión

La tabla en la parte superior muestra los años de servicios en la empresa de los 26 encuestados. Se observa que el 53,8% de los empleados trabajan de 0 a 5 años equivalente a 14 personas, el 26,9% de 6 a 10 años de trabajo equivalente a 7 personas, y el 19,2% más de 10 años de trabajo equivalente a 5 personas.

#### 5.- Número de miembros de Familia

Tabla 6. *Miembros Familia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 1 a 4 personas	21	80.8	80.8
De 5 a 7 personas	3	11.5	92.3
Más de 7 personas	2	7.7	100.0
Total	26	100.0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

#### Análisis y discusión

La tabla en la parte superior muestra el número de familiares con quien viven los 26 encuestados. Se observa que el 80,8% viven de 1 a 4 miembros equivalente a 21 personas,

el 11,5% de 5 a 7 miembros equivalente a 3 personas, y el 7,7% más de 7 miembros equivalente a 2 personas.

## **Análisis y discusión de los resultados enfocados en las medias de la variable Teletrabajo**

### **Características del teletrabajo**

*Tabla 7. Características del teletrabajo*

	Esfuerzo requerido	Larga Jornada	Trabajo Fuera de horario	Trabajo a gusto	Optimismo y entusiasta	Satisfacción del trabajo realizado	Desconexión de problemas laborables
Válidos	26	26	26	26	26	26	26
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	5,0769	6,0385	6,3077	5,9615	5,7308	5,9615	3,7308
Desv. típ.	1,78713	1,14824	,73589	1,14824	1,21845	,99923	2,03091

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

En este apartado se puede verificar las características inherentes al desarrollar un trabajo, mismas que se analizan conforme a los siete criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “Estuvo dispuesto a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito”, como el criterio de mayor media equivalente a 6,30; del mismo modo se identificó al criterio “Después que terminó de trabajar consigo desconectarse de los problemas laborales”, como el criterio de menor media equivalente a 3,73. Resultados que permiten identificar que la mayoría de trabajadores aportan de manera positiva ante las características de efectuar el teletrabajo.

### **Beneficios del teletrabajo**

Tabla 8. *Beneficios del teletrabajo*

	Herramientas necesarias	Traslados al trabajo	Interrupciones	Relajación	Equilibrio vida personal con laboral	Menos estrés	Clientes adaptados	Horario Flexible	Adaptación	Supervisión correcciones
Válidos	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	4,5769	5,5000	5,4615	4,7692	2,9615	2,80	3,7692	5,076	4,9615	4,6154
Desv. típ.	1,60432	1,3638	1,13950	1,5312	1,7083	1,470	1,5571	1,671	1,48272	1,74532

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia del Autor

### Análisis y discusión

En este apartado se puede verificar los beneficios inherentes al desarrollar un trabajo, mismos que se analizan conforme a los diez criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “Tuvo que estarse trasladándose para trabajar”, como el criterio de mayor media equivalente a 5,50; del mismo modo se identificó al criterio “Sintió menos estrés de trabajo”, como el criterio de menor media equivalente a 2,80. Resultados que permiten identificar que la mayoría de trabajadores aportan de manera positiva ante los Beneficios de efectuar el teletrabajo.

### Relaciones sociales

Tabla 9. *Relaciones sociales*

	Problemas de coordinación con clientes	Problemas de coordinación con colegas	Problemas de coordinación con jefes	Problemas de coordinación con familia	Problemas de coordinación con amigos
Válidos	26	26	26	26	26
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	3,5769	3,7692	3,5385	3,8462	3,9231
Desv. típ.	1,70113	1,70429	1,52920	1,91191	2,09615

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia del Autor

## Análisis y discusión

En este apartado se puede verificar las relaciones sociales inherentes al desarrollar un trabajo, mismos que se analizan conforme a los cinco criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral”, como el criterio de mayor media equivalente a 3,92; del mismo modo se identificó al criterio “El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes”, como el criterio de menor media equivalente a 3,53. Resultados que permiten identificar que la mayoría de trabajadores indican que el teletrabajo no causo problemas de coordinación en el teletrabajo.

## Recursos para el teletrabajo

Tabla 10. *Recursos para el teletrabajo*

		Espacio específico	Información necesaria	Autoridad para toma de decisiones	Actividades definidas	Preocupación Bienestar	Equipos necesarios	Retroalimentación y seguimiento
N	Válidos	26	26	26	26	26	26	26
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
	Media	5,4615	5,7308	5,7308	5,8462	5,1154	5,6154	5,5000
	Desv. típ.	1,30325	1,18516	1,21845	1,04661	1,70474	1,57675	1,27279

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## Análisis y discusión

En este apartado se puede verificar los recursos inherentes al desarrollar un trabajo, mismos que se analizan conforme a los siete criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “Sus actividades y responsabilidades estaban claramente definidas”, como el criterio de mayor media equivalente a 5,84; del mismo modo se identificó al criterio “Su jefe se preocupó por su bienestar y que no le falte nada”, como el criterio de menor media equivalente a 5,11. Resultados que permiten identificar que la



mayoría de trabajadores indican que tuvieron los recursos necesarios para efectuar el teletrabajo.

## Salud Mental

Tabla 11. *Salud Mental*

		Estuvo Enfermo	Perdida de sueño	trabajo bajo estrés	Mal temperamento	Mas tiempo para realizar trabajos	capacidad para buenas decisiones	Disfruto de las actividades s varias	Pandemia malestar
N	Válidos	26	26	26	26	26	26	26	26
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	3,8077	4,3846	4,5769	3,6538	3,5000	5,8846	4,9615	3,5769
	Desv. típ.	1,81150	1,89899	1,90101	1,83177	1,77200	,95192	1,82166	1,79272

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## Análisis y discusión

En este apartado se puede verificar el estado de salud mental inherentes al desarrollar un trabajo, mismos que se analizan conforme a los ocho criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “Se sintió capaz de tomar buenas decisiones”, como el criterio de mayor media equivalente a 5,88; del mismo modo se identificó al criterio “Consiguió disfrutar de las actividades diarias”, como el criterio de menor media equivalente a 4,96. Resultados que permiten identificar que la mayoría de trabajadores indican que tuvieron una buena salud mental para efectuar el teletrabajo.

## Análisis y discusión de los resultados enfocados en las medias de la variable Productividad

### Cumplimiento de objetivos

Tabla 12. *Cumplimiento de objetivos*

		Aliento a empleados	Reconocimiento	Objetivos definidos	Apoyo necesario	Acenso	Supervisión
N	Válidos	26	26	26	26	26	26
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		5,6923	5,19	6,0000	5,3846	5,0385	5,1923
Desv. típ.		1,04954	1,357	,89443	1,29852	1,45549	1,32723

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

En este apartado se puede verificar el cumplimiento de objetivos inherentes a la productividad, mismos que se analizan conforme a los seis criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “Mis objetivos están claramente definidos respecto a los resultados que se esperan”, como el criterio de mayor media equivalente a 6,00; del mismo modo se identificó al criterio “Alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso”, como el criterio de menor media equivalente a 5,03. Resultados que permiten identificar que la mayoría de trabajadores indican que sus objetivos están claramente definidos para que pueda ser mediad la productividad en el teletrabajo.

### **Seguimiento de objetivos**

Tabla 13. *Seguimiento de objetivos*

		Retroalimentación	Llamados de Atención	Llamados de desafío de objetivos	generación de propios objetivos	Felicitación	Objetivos ambiguos
N	Válidos	26	26	26	26	26	26
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		4,7692	4,5769	5,5000	5,4615	4,7692	2,9615
Desv. típ.		1,63236	1,60432	1,36382	1,13950	1,53121	1,70835

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

En este apartado se puede verificar el seguimiento de objetivos inherentes a la productividad, mismos que se analizan conforme a los seis criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “Los objetivos de mi trabajo son un gran desafío”, como

el criterio de mayor media equivalente a 5,50; del mismo modo se identificó al criterio “Mis objetivos son muy ambiguos y pocos claros”, como el criterio de menor media equivalente a 2,96. Resultados que permiten identificar que la mayoría de trabajadores indican que los objetivos del trabajo con un gran desafío.

### Toma de Decisiones en objetivos

Tabla 14. *Toma de decisiones en objetivos*

		Carencia de Autoridad	Recompensa mayor salario	Propios objetivos	Avance de objetivos	Regaños	Interés y esfuerzo
N	Válidos	26	26	26	26	26	26
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,8077	3,7692	5,0769	4,9615	4,6154	2,6154
Desv. típ.		1,47022	1,55712	1,67148	1,48272	1,74532	1,44435

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### Análisis y discusión

En este apartado se puede verificar la toma de decisiones en objetivos inherentes a la productividad, mismos que se analizan conforme a los ocho criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “Mi supervisor me alienta a establecer mis propios objetivos”, como el criterio de mayor media equivalente a 5,07; del mismo modo se identificó al criterio “Mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo”, como el criterio de menor media equivalente a 2,61. Resultados que permiten identificar que la mayoría de trabajadores tienen un supervisor que les guía a cumplir sus objetivos.

### Reconocimiento de objetivos

Tabla 15. *Reconocimiento de objetivos*

		Gerencia satisfecha	Reconocimiento	Objetivos concretos	Recursos necesarios	Aumento de sueldo por cumplimiento	Supervisor convencimiento
N	Válidos	26	26	26	26	26	26
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		5,2308	4,3462	5,8077	5,2692	3,8846	4,2308
Desv. típ.		1,17670	1,46812	,84943	1,31325	1,47856	1,60767

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## Análisis y discusión

En este apartado se puede verificar el estado de salud mental inherentes al desarrollar un trabajo, mismos que se analizan conforme a los ocho criterios identificados en la tabla conforme al cuestionario. Se efectuó el cálculo de la media para cada uno de estos criterios, identificando al criterio “Mis objetivos son muy concretos”, como el criterio de mayor media equivalente a 5,80; del mismo modo se identificó al criterio “Es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos”, como el criterio de menor media equivalente a 3,88. Resultados que permiten identificar que la mayoría de trabajadores indican que sus objetivos son bien concretos y pueden ser medidos para determinar su productividad.

## Análisis y discusión de las variables

### Análisis descriptivo de la variable “teletrabajo”

**Pregunta 1** ¿Su trabajo requirió un gran esfuerzo de su parte para desempeñarlo?

Tabla 16. *Su trabajo requirió un gran esfuerzo de su parte para desempeñarlo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Falso	4	15,4	15,4	15,4
Ligeramente Falso	3	11,5	11,5	26,9
Ligeramente Cierto	5	19,2	19,2	46,2
Cierto	8	30,8	30,8	76,9
Definitivamente Cierto	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia del Autor

## Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 8 de ellas equivalente al 30,8% expresan que ciertamente su trabajo requirió de gran esfuerzo para desempeñarlo, seguido por 6

personas equivalente a 23,1% que expresan que su esfuerzo fue definitivamente cierto, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que su fuerza fue ligeramente cierto, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que su esfuerzo fue ligeramente falso y por último 4 personas indicaron que su esfuerzo fue falso.

Lo que indica que para desarrollar el trabajo en su mayoría es necesario presentar un esfuerzo para el cumplimiento de sus actividades y logro de los objetivos, pues se requiere un gran esfuerzo para poder desempeñarlos y además será necesaria la motivación, ganas y preparación de cada empleado en su puesto de trabajo.

**Pregunta 2** ¿Tuvo que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tenía que hacer?

Tabla 17. *Tuvo que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tenía que hacer.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Falso	1	3,8	3,8
	Incierto	1	3,8	7,7
	Ligeramente Cierto	3	11,5	11,5
	Cierto	11	42,3	42,3
	Definitivamente Cierto	10	38,5	38,5
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 11 de ellas equivalente al 42,3% expresan que ciertamente tuvieron que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tenía que hacer, seguido por 10 personas equivalente a 38,5% que expresan que fue definitivamente cierto trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tenía que hacer, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que su trabajo en largas jornadas fue ligeramente cierto, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que su trabajo en largas jornadas fue incierto y por último 1 persona equivalente al 3,8% indico que su trabajo en largas jornadas fue falso.

Lo que indica que en su mayoría tuvieron que trabajar largas jornadas para conseguir hacer todo lo que tenía que hacer, es decir dieron más tiempo de lo establecido en la jornada laboral para cumplir con sus objetivos.

**Pregunta 3** ¿Estuvo dispuesto a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito?

Tabla 18. *Estuvo dispuesto a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Ligeramente Cierto	4	15,4	15,4
	Cierto	10	38,5	53,8
	Definitivamente Cierto	12	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

**Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 12 de ellas equivalente al 46,2% expresan que definitivamente cierto estuvieron dispuestas a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito, seguido por 10 personas equivalente a 38,5% que expresan que ciertamente estuvieron dispuestas a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito, y por último 4 personas equivalente al 15,4% indicio que fue ligeramente cierto trabajar más del tiempo necesario para tener éxito.

Lo que indica que en su mayoría estuvieron dispuestos a trabajar más del tiempo del necesario para tener éxito, es decir su predisposición siempre estuvo presente para dar un apoyo a la empresa.

**Pregunta 4** ¿Se sintió a gusto con lo que hacía?

Tabla 19. *Se sintió a gusto con lo que hacía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Ligeramente Falso	1	3,8	3,8
	Incierto	3	11,5	15,4
	Ligeramente Cierto	2	7,7	23,1
	Cierto	10	38,5	61,5
	Definitivamente Cierto	10	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 10 de ellas equivalente al 38,5% expresan que definitivamente cierto se sintieron a gusto con lo que hacían, seguido por 10 personas equivalente a 38,5% que expresan que fue ciertamente se sintieron a gusto con lo que hacían, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que fue incierto que se sintieron a gusto con lo que hacían, 2 personas equivalente al 7,7% expresan que fue ligeramente cierto que se sintieron a gusto con lo que hacían, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que sentirse a gusto con lo que hacía fue ligeramente falso.

Lo que indica que en su mayoría se sintieron a gusto con lo que hacían, es decir su trabajo representa una motivación diaria para salir adelante cada día, y esto es el reflejo de sus resultados alcanzados.

### Pregunta 5 ¿El trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta?

Tabla 20. *El trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Falso	1	3,8	3,8
	Ligeramente Falso	1	3,8	7,7
	Incierto	1	3,8	11,5
	Ligeramente Cierto	4	15,4	26,9
	Cierto	13	50,0	76,9
	Definitivamente Cierto	6	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 13 de ellas equivalente al 50% expresan que ciertamente el trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue definitivamente cierto que el trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que fue ligeramente cierto que el trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que fue incierto que el trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta. seguido de 1 persona equivalente al 3,8% que indico que fue ligeramente falso que el trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta y por último 1 persona equivalente al 3,8% que indico que fue falso que el trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta.

Lo que indica que en su mayoría el trabajo los hizo sentirse optimistas y entusiastas, es decir a pesar de las circunstancias que atravesaron tuvieron trabajo y pudieron continuar con sus actividades normales.

### Pregunta 6 ¿Estuvo satisfecho con lo que hizo?

Tabla 21. *Estuvo satisfecho con lo que hizo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Incierto	3	11,5	11,5
	Ligeramente Cierto	4	15,4	26,9
	Cierto	10	38,5	65,4
	Definitivamente Cierto	9	34,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia del Autor

## Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 10 de ellas equivalente al 38,5% expresan que ciertamente estuvieron satisfechas con lo que hicieron, seguido por 9 personas equivalente a 34,6% que expresan que definitivamente cierto estuvieron satisfechas con lo que hacían, 4 personas equivalente al 15,4% expresan que fue ligeramente cierto que estuvieron



satisfechas con lo que hicieron, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expresaron fue incierto que estuvieron satisfechas con lo que hicieron.

Lo que indica que en su mayoría estuvieron satisfechos con lo que hacían, es decir tuvieron los recursos necesarios para continuar con su trabajo y poder seguir laborando desde sus hogares cumpliendo los objetivos mensuales asignados.

**Pregunta 7** ¿Después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales?

*Tabla 22. Después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	4	15,4	15,4
	Falso	6	23,1	38,5
	Ligeramente Falso	2	7,7	46,2
	Incierto	4	15,4	61,5
	Ligeramente Cierto	4	15,4	76,9
	Cierto	3	11,5	88,5
	Definitivamente Cierto	3	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 6 de ellas equivalente al 23,1% expresan que fue falso que después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales, seguido por 4 personas equivalente a 15,4% que expresan que fue definitivamente falso que después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales, 4 personas equivalente a 15,4% que expresan que fue ligeramente cierto que después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales, 4 personas equivalente a 15,4% que expresan que fue incierto que después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales fue cierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los

problemas laborales fue definitivamente cierto y por último 2 personas equivalente al 7,7% indicaron que después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales fue ligeramente falso.

Lo que indica que en su mayoría después que terminaron de trabajar NO consiguieron desconectarse de los problemas laborales, es decir que como no tenían que trasladarse a sus hogares y permanecían en ellos, si algo quedaba pendiente más bien revisaban y estaban con ese pendiente.

**Pregunta 8** ¿Tuvo lo necesario para trabajar en un solo lugar?

Tabla 23. *Tuvo lo necesario para trabajar en un solo lugar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	1	3,8	3,8
	Falso	1	3,8	7,7
	Ligeramente Falso	1	3,8	11,5
	Incierto	2	7,7	19,2
	Ligeramente Cierto	4	15,4	34,6
	Cierto	10	38,5	73,1
	Definitivamente Cierto	7	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

**Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 10 de ellas equivalente al 38,5% expresan que ciertamente tuvieron lo necesario para trabajar en un solo lugar, seguido por 7 personas equivalente a 26,9% que expresan que fue definitivamente cierto que tuvieron lo necesario para trabajar en un solo lugar, 4 personas equivalente al 15,4% expresan que tuvieron lo necesario para trabajar en un solo lugar fue ligeramente cierto, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7.7% que expreso que tuvieron lo necesario para trabajar en un solo lugar fue incierto, seguido de 1 persona equivalente al 3.8% que expreso que tuvieron lo necesario para trabajar en un solo lugar fue ligeramente falso, 1 persona equivalente al 3.8% que expreso que tuvieron lo necesario para trabajar en un solo lugar fue falso y por

último 1 persona equivalente al 3.8% que expreso que tuvieron lo necesario para trabajar en un solo lugar fue definitivamente falso.

Lo que indica que en su mayoría tuvieron lo necesario para trabajar en un solo lugar, es decir la empresa estaba preparada para que sus empleados puedan continuar con sus labores de forma remota, con elementos principal como el internet, monitores, computador, útiles de oficina, muebles, etc., todo lo que necesite el empleado para continuar con su trabajado.

**Pregunta 9** ¿Tuvo que estarse trasladando para trabajar?

Tabla 24. *Tuvo que estarse trasladando para trabajar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	6	23,1	23,1
	Falso	9	34,6	57,7
	Ligeramente Falso	2	7,7	65,4
	Incierto	2	7,7	73,1
	Ligeramente Cierto	4	15,4	88,5
	Cierto	1	3,8	92,3
	Definitivamente Cierto	2	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

**Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 9 de ellas equivalente al 34,6% expresan que fue falso que tuvieron que estarse trasladando para trabajar, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue definitivamente falso que tuvieron que estarse trasladando para trabajar, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que tuvieron que estarse trasladando para trabajar fue ligeramente cierto, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que tuvieron que estarse trasladando para trabajar fue definitivamente cierto, 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que tuvieron que estarse trasladando para trabajar fue incierto, 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que tuvieron que estarse trasladando para trabajar fue ligeramente falso y por último 1 persona indico que tuvo que estarse trasladando para trabajar fue cierto.

Lo que indica que en su mayoría NO tuvieron que estarse trasladando para trabajar, es decir que por la emergencia sanitaria todas las empresas permanecían en sus casas laborando, y los medios tecnológicos permitieron que el cliente tenga una buena comunicación y pueda ser atendido cuando lo necesito.

**Pregunta 10** ¿Tuvo interrupciones?

*Tabla 25. Tuvo interrupciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	6	23,1	23,1
	Falso	8	30,8	53,8
	Ligeramente Falso	2	7,7	61,5
	Ligeramente Cierto	8	30,8	92,3
	Cierto	2	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

**Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 8 de ellas equivalente al 30,8% expresan que fue falso que tuvieron interrupciones, seguido por 8 personas equivalente a 30,8% que expresan que fue ligeramente cierto que tuvieron interrupciones, 6 personas equivalente al 23,1% que expresan que tuvieron interrupciones fue falso, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7.7% que expresaron que tuvieron interrupciones fue ligeramente falso y por último 2 personas equivalente al 7.7% que expresaron que tuvieron interrupciones fue cierto.

Lo que indica que en su mayoría NO tuvieron interrupciones, es decir que se acoplaron en un lugar de su casa para realizar las labores de trabajo diario, y más que nada existió un monitoreo de conexión que reflejaba que se encontraban laborando con normalidad.

**Pregunta 11** ¿Se sintió más relajado/a?

Tabla 26. *Se sintió más relajado/a*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	3	11,5	11,5
	Falso	5	19,2	30,8
	Ligeramente Falso	2	7,7	38,5
	Incierto	5	19,2	57,7
	Ligeramente Cierto	3	11,5	69,2
	Cierto	4	15,4	84,6
	Definitivamente Cierto	4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 5 de ellas equivalente al 19,2% expresan que fue incierto que se sintieron más relajado/a, seguido por 5 personas equivalente a 19,2% que expresan que fue falso que se sintieron más relajado/a, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que se sintieron más relajado/a fue cierto, , 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que se sintieron más relajado/a fue definitivamente cierto, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que se sintieron más relajado/a fue ligeramente cierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que se sintieron más relajado/a fue definitivamente falso y por último 2 personas indicaron que se sintieron más relajado/a fue ligeramente falso.

Lo que indica que en su mayoría NO se sintió más relajado/a, es decir que debido a que realizaban sus labores en la comodidad de sus hogares tenían más tiempo para trabajar hasta terminar la tarea asignada por lo que más bien estaban entretenidos hasta terminar su objetivo.

**Pregunta 12** ¿Fue fácil equilibrar su vida personal y laboral?

Tabla 27. *Fue fácil equilibrar su vida personal y laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	2	7,7	7,7
	Falso	3	11,5	19,2
	Ligeramente Falso	3	11,5	30,8
	Incierto	6	23,1	53,8
	Ligeramente Cierto	5	19,2	73,1
	Cierto	3	11,5	84,6
	Definitivamente Cierto	4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 6 de ellas equivalente al 23,1% expresan que fue incierto que él fue fácil equilibrar su vida personal y laboral, seguido por 5 personas equivalente a 19,2% que expresan que fue ligeramente falso que él fue fácil equilibrar su vida personal y laboral, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que fue fácil equilibrar su vida personal y laboral fue definitivamente cierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que él fue fácil equilibrar su vida personal y laboral fue cierto, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que él fue fácil equilibrar su vida personal y laboral ligeramente falso, 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que fácil equilibrar su vida personal y laboral fue falso y por último 2 personas equivalente al 11,5% indicaron que él fue fácil equilibrar su vida personal y laboral fue definitivamente falso.

Lo que indica que, dependiendo de cada caso, fue fácil equilibrar su vida personal y laboral, es decir que como el confinamiento fue para todo el Ecuador todos debíamos estar en casa cada quien ocupo un espacio para realizar sus tareas.

**Pregunta 13** ¿Sintió menos estrés de trabajo?

Tabla 28. *Sintió menos estrés de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	4	15,4	15,4
	Falso	8	30,8	46,2
	Ligeramente Falso	4	15,4	61,5
	Incierto	3	11,5	73,1
	Ligeramente Cierto	1	3,8	76,9
	Cierto	3	11,5	88,5
	Definitivamente Cierto	3	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 8 de ellas equivalente al 30,8% expresan que fue falso que sintieron menos estrés de trabajo, seguido por 4 personas equivalente a 15,4% que expresan un ligeramente falso que sintieron menos estrés de trabajo, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que el sintieron menos estrés de trabajo fue definitivamente falso, 3 personas equivalente al 11,5% que sintieron menos estrés de trabajo fue definitivamente cierto, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que sintieron menos estrés de trabajo fue ligeramente cierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que sintieron menos estrés de trabajo fue definitivamente falso y por último 2 personas indicaron que se sintieron menos estrés de trabajo /a fue ligeramente falso.

Lo que indica que la mayoría NO sintieron menos estrés de trabajo, es decir que como solo pasaban en casa y tenían tiempo para trabajar hubo momentos que no podían relajarse y por ende no va a disminuir su cumplimiento de objetivos.

**Pregunta 14** ¿Sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo?

Tabla 29. *Sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Falso	1	3,8	3,8
	Ligeramente Falso	3	11,5	15,4
	Ligeramente Cierto	6	23,1	38,5
	Cierto	10	38,5	76,9
	Definitivamente Cierto	6	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 10 de ellas equivalente al 38,5% expresan que fue cierto que sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue ligeramente cierto que sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo, 6 personas equivalente al 23,1% que expresan que fue definitivamente cierto que sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo fue ligeramente falso, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo fue falso.

Lo que indica que la mayoría sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo remoto, es decir que como empresa de tecnología estaba preparada para trabajar remotamente, inclusive los clientes llamaban al mismo número de la empresa y las llamadas se redirigían al celular del personal de call center para atender a los clientes.

### Pregunta 15 ¿Tuvo flexibilidad en su horario para trabajar?

Tabla 30. *Tuvo flexibilidad en su horario para trabajar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Definitivamente Falso	8	30,8	30,8
	Falso	4	15,4	46,2
	Ligeramente Falso	1	3,8	50,0
	Incierto	4	15,4	65,4
	Ligeramente Cierto	3	11,5	76,9
	Cierto	6	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor



## Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 8 de ellas equivalente al 30,8% expresan que fue definitivamente falso que tuvieron flexibilidad en su horario para trabajar, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue cierto que tuvieron flexibilidad en su horario para trabajar, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que fue falso que tuvieron flexibilidad en su horario para trabajar, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que tuvieron flexibilidad en su horario para trabajar fue incierto, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que tuvieron flexibilidad en su horario para trabajar fue ligeramente cierto, y por último 1 persona indico que tuvieron flexibilidad en su horario para trabajar fue ligeramente falso.

Lo que indica que la mayoría NO tuvo flexibilidad en su horario para trabajar, es decir que cumplieron su horario normal como lo hacían en oficina de 8:00 am a 12:30 pm y de 2:30 a 18:00 pm, e incluso trabajaron más horas hasta terminar sus tareas del día.

### Pregunta 16 ¿El Teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo?

Tabla 31. *El Teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Falso	1	3,8	3,8
	Ligeramente Falso	1	3,8	7,7
	Incierto	3	11,5	19,2
Válidos	Ligeramente Cierto	6	23,1	42,3
	Cierto	8	30,8	73,1
	Definitivamente Cierto	7	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia del Autor

## Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 8 de ellas equivalente al 30,8% expresan que fue cierto que el teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo, seguido por 7 personas equivalente a 26,9% que expresan definitivamente cierto que el teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo, 6 personas equivalente al 23,1% que expresan que el teletrabajo se

adaptó a su forma de trabajo fue ligeramente cierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que el teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo fue incierto, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que el teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo fue ligeramente falso, y por último 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que el teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo fue falso.

Lo que indica que en la mayoría el teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo, es decir que tuvieron los medios necesarios para atender al cliente, registra sus transacciones, con la ayuda de la tecnología pudieron trabajar de forma remota.

**Pregunta 17** ¿Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos?

Tabla 32. *Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	7,7	7,7	7,7
	2	7,7	7,7	15,4
	5	19,2	19,2	34,6
Válidos	9	34,6	34,6	69,2
	4	15,4	15,4	84,6
	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

**Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 9 de ellas equivalente al 34,6% expresan que fue ligeramente cierto que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos, seguido por 5 personas equivalente a 19,2% que expresan que fue incierto que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos fue cierto , 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos fue definitivamente cierto, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos fue ligeramente falso, y por último 2 personas equivalente

al 7,7% que expreso que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos fue falso.

Lo que indica que en la mayoría su supervisor le regaña si no está avanzando hacia sus objetivos, es decir que tienen un monitoreo con el cumplimiento de sus objetivos que les permiten tomar correcciones para llegar al objetivo.

**Pregunta 18** ¿El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes?

*Tabla 33. El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	5	19,2	19,2
	Falso	3	11,5	30,8
	Ligeramente Falso	2	7,7	38,5
	Incierto	7	26,9	65,4
	Ligeramente Cierto	6	23,1	88,5
	Cierto	3	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 7 de ellas equivalente al 26,9% expresan que fue incierto que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue ligeramente cierto que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes fue definitivamente falso, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes fue falso, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes fue falso, y por último 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes fue ligeramente falso.

Lo que indica que en la mayoría es incierto que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes, es decir que ya depende cada caso por las circunstancias que se presentaron y por la atención misma de lo que atravesamos, habría casos en los que no se logró una condición y tiene que adaptarse a lo que había y otros que llegaron a un acuerdo comprensivo.

**Pregunta 19** ¿El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo?

**Tabla 34.** *El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	2	7,7	7,7
	Falso	6	23,1	30,8
	Ligeramente Falso	3	11,5	42,3
	Incierto	5	19,2	61,5
	Ligeramente Cierto	7	26,9	88,5
	Cierto	1	3,8	92,3
	Definitivamente Cierto	2	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 7 de ellas equivalente al 26,9% expresan que fue ligeramente cierto que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue falso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo fue incierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo fue ligeramente falso, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo fue ligeramente falso, 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de

actividades con sus colegas de trabajo fue definitivamente cierto y por último 1 personas equivalente al 7,7% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo fue cierto.

Lo que indica que en la mayoría el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo, es decir que cada quien tenía un objetivo por cumplir en determinado tiempo y por el hecho de no estar en un mismo lugar juntos, imposibilitaba dedicarse a cada compañero para realizar actividades.

**Pregunta 20** ¿El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes?

Tabla 35. El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	2	7,7	7,7
	Falso	7	26,9	34,6
	Ligeramente Falso	3	11,5	46,2
	Incierto	5	19,2	65,4
	Ligeramente Cierto	7	26,9	92,3
	Cierto	2	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 7 de ellas equivalente al 26,9% expresan que fue falso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes, seguido por 7 personas equivalente a 26,9% que expresan que fue cierto que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes fue incierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes fue ligeramente falso, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que el teletrabajo causo problemas de

coordinación de actividades con sus supervisores o jefes fue definitivamente falso, y por último 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes fue cierto.

Lo que indica que existen criterios diferentes de cierto y de falso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes, es decir que dependiendo el caso o departamento se presentaron necesidades complejas que necesitaron atención y en otros se pudieron resolver.

**Pregunta 21** ¿El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia?

Tabla 36. *el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	3	11,5	11,5
	Falso	6	23,1	34,6
	Ligeramente Falso	2	7,7	42,3
	Incierto	4	15,4	57,7
	Ligeramente Cierto	5	19,2	76,9
	Cierto	4	15,4	92,3
	Definitivamente Cierto	2	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 6 de ellas equivalente al 23,1% expresan que fue falso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia, seguido por 5 personas equivalente a 19,2% que expresan que fue ligeramente cierto que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia fue incierto, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia fue cierto, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia fue definitivamente falso, 2

personas equivalente al 7,7% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia fue ligeramente falso y por último 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia fue definitivamente cierto.

Lo que indica que la mayoría el teletrabajo NO causo problemas de coordinación de actividades con su familia, es decir que más bien fue una alegría poder compartir con la familia y estar todos juntos en el hogar, permitió que todo sea coordinado de la mejor manera.

**Pregunta 22** ¿El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral?

Tabla 37. *El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente Falso	3	11,5	11,5	11,5
Falso	8	30,8	30,8	42,3
Incierto	3	11,5	11,5	53,8
Válidos Ligeramente Cierto	4	15,4	15,4	69,2
Cierto	5	19,2	19,2	88,5
Definitivamente Cierto	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 8 de ellas equivalente al 30,8% expresan que fue falso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral, seguido por 5 personas equivalente a 19,2% que expresan que fue cierto que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral fue ligeramente cierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del

ámbito laboral fue definitivamente falso, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral fue definitivamente cierto, y 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral fue incierto.

Lo que indica que en la mayoría el teletrabajo NO causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral, es decir que como no podemos salir todos pasamos en los hogares después de las labores ya podrían ponerse en contacto conversar, realizar video llamada para poder distraerse un poco.

**Pregunta 23** ¿Tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo?

Tabla 38. *Tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Falso	1	3,8	3,8	3,8
Ligeramente Falso	2	7,7	7,7	11,5
Incierto	1	3,8	3,8	15,4
Válidos Ligeramente Cierto	7	26,9	26,9	42,3
Cierto	10	38,5	38,5	80,8
Definitivamente Cierto	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

**Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 10 de ellas equivalente al 38,5% expresan que fue cierto que tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo, seguido por 7 personas equivalente a 26,9% que expresan que fue ligeramente cierto que tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo fue definitivamente cierto, 2 personas equivalente al 7,7% que expresan que tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo fue ligeramente falso, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo fue falso, y por último



2 persona equivalente al 3,8% que expreso que tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo fue incierto.

Lo que indica que en la mayoría si tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo, es decir que se les entrego todo lo necesario que requirieron el trabajador para ejercer el teletrabajo y encontraron un espacio cómodo en su casa para poder trabajar.

### **Análisis descriptivo de la variable “Productividad”**

#### **Pregunta 24** ¿Alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso?

Tabla 39. *Alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Definitivamente Falso	1	3,8
	Falso	1	7,7
	Incierto	7	34,6
Válidos	Ligeramente Cierto	5	53,8
	Cierto	9	88,5
	Definitivamente Cierto	3	100,0
	Total	26	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 9 de ellas equivalente al 34,6% expresan que ciertamente alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso, seguido por 7 personas equivalente a 26,9% que expresan que fue incierto que alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso fue ligeramente cierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso fue definitivamente cierto, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso fue definitivamente falso y por último 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso fue falso.

Lo que indica que en la mayoría alcanzar sus objetivos aumenta sus posibilidades de ascenso, es decir que están claros que todo esfuerzo tiene su recompensa, que estamos para dar y recibir y se valora la dedicación y esfuerzo que da día a día.

**Pregunta 25** ¿Necesito más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no?

Tabla 40. *Necesito más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Falso	6	23,1	23,1
	Ligeramente Cierto	9	34,6	57,7
	Cierto	10	38,5	96,2
	Definitivamente Cierto	1	3,8	100,0
	Total	26	100,0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 10 de ellas equivalente al 38,5% expresan que ciertamente necesitan más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no, seguido por 9 personas equivalente a 34,6% que expresan que fue ligeramente cierto que necesitan más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no, 6 personas equivalente al 23,1% que expresan que fue falso que necesitan más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que fue definitivamente cierto que necesita más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no.

Lo que indica que en la mayoría necesita más retroalimentación para saber si está alcanzando mis objetivos o no, es decir que les gustaría que se realice un acompañamiento para que puedan apreciar la necesidad que tiene el empleado o el que debe cambiar y como.

**Pregunta 26** ¿Los objetivos de mi trabajo son un gran desafío?

Tabla 41. *Los objetivos de mi trabajo son un gran desafío*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	3,8	3,8	3,8
	1	3,8	3,8	7,7
	4	15,4	15,4	23,1
Válidos	5	19,2	19,2	42,3
	8	30,8	30,8	73,1
	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

**Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 8 de ellas equivalente al 30.8% expresan que ciertamente los objetivos de mi trabajo son un gran desafío, seguido por 7 personas equivalente a 26,9% que expresan que fue definitivamente cierto que los objetivos de mi trabajo son un gran desafío, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que los objetivos de mi trabajo son un gran desafío fue ligeramente cierto, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que los objetivos de mi trabajo son un gran desafío fue incierto, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3.8% que expreso que los objetivos de mi trabajo son un gran desafío fue ligeramente falso y por último 1 persona equivalente al 3.8% que expreso que los objetivos de mi trabajo son un gran desafío fue falso.

Lo que indica que en la mayoría los objetivos de su trabajo son un gran desafío, es decir que día a día están para resolver problemas que se presenten buscar la solución, conseguir todos los recursos necesarios para dar por solucionado o entregado su actividad.

**Pregunta 27** ¿Mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales?

Tabla 42. *Mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Falso	3	11,5	11,5
	Ligeramente Falso	2	7,7	19,2
	Incierto	6	23,1	42,3
Válidos	Ligeramente Cierto	5	19,2	61,5
	Cierto	7	26,9	88,5
	Definitivamente Cierto	3	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 7 de ellas equivalente al 26,9% expresan que ciertamente mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue incierto que mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales fue ligeramente cierto, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales fue definitivamente cierto, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales fue falso y por último 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales fue ligeramente falso.

Lo que indica que en la mayoría el supervisor le felicitara si alcanza los objetivos laborales, es decir que una buena acción nace el felicitarle por el buen trabajo porque se requiere que sigan así y den lo mejor.

**Pregunta 28** ¿Aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario?

Tabla 43. Aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	2	7,7	7,7
	Falso	6	23,1	30,8
	Ligeramente Falso	1	3,8	34,6
	Incierto	7	26,9	61,5
	Ligeramente Cierto	7	26,9	88,5
	Cierto	3	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia del Autor

### Análisis y discusión

De un total de 26 personas encuestadas, 7 de ellas equivalente al 26,9% expresan que es incierto aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario, seguido por 7 personas equivalente a 26,9% que expresan que fue aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario, 6 personas equivalente al 23,1% que expresan que aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario fue falso, 3 personas equivalente al 11,5% que expresan que aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario fue cierto, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario fue definitivamente falso y por último 1 persona equivalente al 7,7% que expreso que aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario fue ligeramente falso.

Lo que indica que en la mayoría indica que aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario, es decir que están claros que a mayor productividad recibirán retribución y recompensa a su trabajo y sacrificio dedicado.

**Pregunta 29** ¿Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos?

Tabla 44. Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Falso	6	23,1	23,1
	Ligeramente Falso	1	3,8	26,9
	Incierto	2	7,7	34,6
Válidos	Ligeramente Cierto	9	34,6	69,2
	Cierto	4	15,4	84,6
	Definitivamente Cierto	4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 9 de ellas equivalente al 34,6% expresan que fue ligeramente cierta mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue falso mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos fue definitivamente cierto, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos fue cierto, 2 personas equivalente al 7,7% que expresan que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos fue incierto, en cambio hubo 1 persona equivalente al 3,8% que expreso que mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos fue ligeramente falso.

Lo que indica que en la mayoría su supervisor le regaña si no está avanzando hacia sus objetivos, es decir que tienen un seguimiento que no permiten que no exista resultados ya que este repercute en el resultado de la compañía que el objetivo es ganar ganar.

**Pregunta 30** ¿Mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo?

Tabla 45. *Mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	6	23,1	23,1
	Falso	10	38,5	61,5
	Ligeramente Falso	2	7,7	69,2
	Incierto	5	19,2	88,5
	Ligeramente Cierto	2	7,7	96,2
	Cierto	1	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 10 de ellas equivalente al 38,5% expresan que fue falso que mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo, seguido por 6 personas equivalente a 23,1% que expresan que fue definitivamente falso que mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo fue incierto, 2 personas equivalente al 7,7% que expresan que mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo fue ligeramente cierto, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7,7% que expresan que mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo fue ligeramente falso y por último 1 persona equivalente al 3,8% que expresa que mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo fue cierto.

Lo que indica que en la mayoría es falso que sus objetivos rara vez requieren todo su interés y esfuerzo, es decir que como es una empresa de tecnología se está para asesor al cliente y entregar soluciones requeridas.

**Pregunta 31** ¿Mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos?

Tabla 46. *Mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5	19,2	19,2	19,2
	1	3,8	3,8	23,1
	7	26,9	26,9	50,0
Válidos	7	26,9	26,9	76,9
	5	19,2	19,2	96,2
	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 7 de ellas equivalente al 26,9% expresan que es incierto que mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos, seguido por 7 personas equivalente a 26,9% que expresan que fue ligeramente cierto que mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos fue cierto, en cambio hubo 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos fue falso, 1 personas equivalente al 3,8% que expresan que mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos fue ligeramente falso y por último 1 persona equivalente al 3,8% que expresan que mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos fue definitivamente falso.

Lo que indica que en la mayoría el supervisor le brinda mayor reconocimiento cuando alcanza sus objetivos, es decir que mientras exista ingresos para la empresa se podrá recompensar al empleado y eso es posible si se cumple con los objetivos establecidos.

**Pregunta 32** ¿Cuento con bastantes recursos para alcanzar mis objetivos?



Tabla 47. *Cuento con bastantes recursos para alcanzar mis objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Falso	2	7,7	7,7	7,7
Incierto	3	11,5	11,5	19,2
Ligeramente Cierto	9	34,6	34,6	53,8
Cierto	8	30,8	30,8	84,6
Definitivamente Cierto	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 9 de ellas equivalente al 34,6% expresan que fue ligeramente cierto que cuentan con bastantes recursos para alcanzar mis objetivos, seguido por 8 personas equivalente a 30,8% que expresan que fue cierto que cuentan con bastantes recursos para alcanzar mis objetivos, 4 personas equivalente al 15,4% que expresan fue definitivamente cierto que cuentan con bastantes recursos para alcanzar mis objetivos, en cambio hubo 3 personas equivalente al 11,5% que expreso que cuentan con bastantes recursos para alcanzar mis objetivos fue incierto y por último 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que cuentan con bastantes recursos para alcanzar mis objetivos fue falso.

Lo que indica que la mayoría cuenta con bastantes recursos para alcanzar sus objetivos, es decir que la empresa proporciona todo lo requiera el trabajador para cumplir sus objetivos, todo lo que necesiten será proporcionado.

**Pregunta 33** ¿Es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos?

Tabla 48. *Es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente Falso	2	7,7	7,7
	Falso	5	19,2	26,9
	Incierto	8	30,8	57,7
	Ligeramente Cierto	9	34,6	92,3
	Cierto	2	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

### **Análisis y discusión**

De un total de 26 personas encuestadas, 9 de ellas equivalente al 34,6% expresan que fue ligeramente cierto que es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos, seguido por 8 personas equivalente a 30,8% que expresan que fue incierto que es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos, 5 personas equivalente al 19,2% que expresan que es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos fue falso, en cambio hubo 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos fue definitivamente falso y por último 2 personas equivalente al 7,7% que expreso que es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos fue cierto.

Lo que indica que la mayoría es más probable que le aumenten el sueldo si alcanza sus objetivos, es decir que mientras generen ingresos la empresa no tienen problema en repartirlos porque valora el esfuerzo que realizan para cumplir las metas establecidas.

### **Análisis de correlación entre “teletrabajo” y “productividad”**

Al correlacionar las dimensiones de “teletrabajo” con las dimensiones de “productividad” El análisis indica que las variables productividad y teletrabajo tienen una correlación moderada porque es de 0.414 y significativa porque se da para toda la población de los 26 empleados.

Tabla 49 *Análisis de Correlación de Variables*

		Productividad Promedio	Teletrabajo Promedio
Productividad Promedio	Correlación de Pearson	1	.414*
	Sig. (bilateral)		.036
	N	26	26
Teletrabajo Promedio	Correlación de Pearson	.414*	1
	Sig. (bilateral)	.036	
	N	26	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La prueba de Shapiro-Wilk determina que las puntuaciones de las variables productividad tiene normalidad, pero el teletrabajo no tiene normalidad porque es menor a 0.05 es decir no siguen una distribución normal.

Tabla 50 *Análisis de Correlación de Variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G	Sig.	Estadístico	g	Sig.
Productividad Promedio	.112	26	.200*	.952	26	.260
Teletrabajo Promedio	.197	26	.011	.746	26	.000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

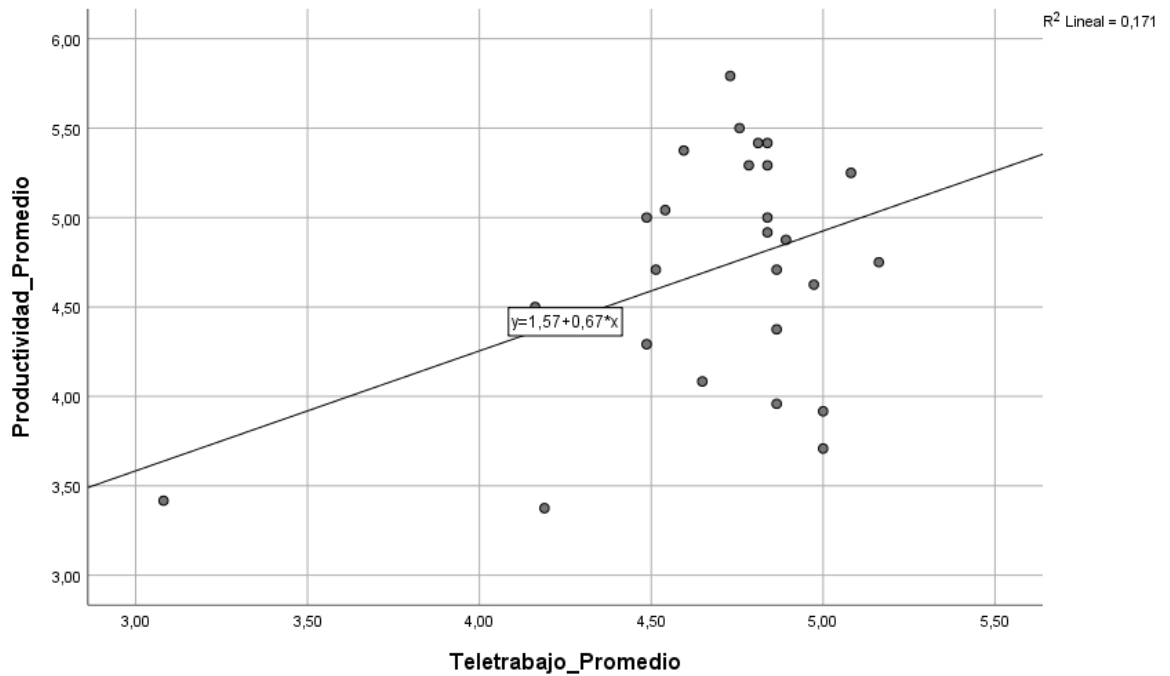
Como no siguen una distribución normal y sus datos menores a 30 datos aplicamos la prueba de Spearman, para ver si hay relación o no entre las variables.

Tabla 51 Correlaciones

		Productividad Promedio	Teletrabajo Promedio
Rho de Spearman	Productividad Promedio	1.000	.020
		Sig. (bilateral)	.923
		N	26
Teletrabajo Promedio	Productividad Promedio	.020	1.000
		Sig. (bilateral)	.923
		N	26

Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia del Autor

Figura 1. Gráfico de Correlaciones



Fuente: Encuesta  
Elaboración: Propia del Autor

Se concluye que el nivel de asociación entre las variables es cercano a 0 es decir que no existe relación entre las variables productividad y teletrabajo por lo tanto se acepta la hipótesis nula  $H_0$ : el teletrabajo no disminuye la productividad del personal que labora en esta modalidad en la empresa Adsssoftware Cía Ltda., y se rechaza la hipótesis alterna,  $H_1$ : es decir el teletrabajo si disminuye la productividad del personal que laboro es la modalidad en la empresa Adsssoftware Cía Ltda.

### **Plan de acción sugerido**

Después de aceptar la hipótesis nula vemos que el teletrabajo no disminuyo la productividad del personal de la empresa Adsssoftware Cía. Ltda., que trabajo en la modalidad de teletrabajo, es decir como empresa de tecnología el trabajar desde casa no bajo la productividad de los trabajadores, porque siguieron operando con normalidad, más bien se debería ver que otra variable puede disminuir la productividad en la empresa para poder mejorar.

El plan de acción a ejecutarse cuando exista teletrabajo, es validar y entregar todos los recursos necesarios que permitan que el empleado continúe con sus labores con total normalidad como se detalla a continuación.

Tabla 52 Plan de acción

No.	Estrategia	Objetivos	Actividades	Responsable	Recursos	Presupuesto	Tiempo	Evaluación
1	Asignación de recursos	Proporcionar las herramientas necesarias para teletrabajo	Realizar validaciones de equipos que se puedan conectar a los servidores por VPN	Tics	Personal Equipos informáticos Reserva agenda	\$80,00	Mensual	Conexión desde afuera a servidores de trabajo
2	Comunicación eficaz	Mantener la comunicación con el call center	Crear pruebas de redireccionamiento de llamadas al PBX que direcciones a celulares del personal en call center	Tics	Personal Equipos informáticos	\$2.000,00	Semanal	Cada sábado direccionar al call center de celulares conectados
3	Generación de planes	Garantizar la continuidad de negocio	Realizar un plan de continuidad de negocio	Gerencia	Personal Equipos informáticos Asesoría externa	\$1.000,00	Anual	Poner a ejecución el plan simulando una eventualidad
4	Comunicación Continua	Retroatimentar a los empleados el cumplimiento de objetivos y su seguimiento	Realizar reuniones para ver el cumplimiento de objetivos y establecer estrategias que permitan ser retribuidos por su cumplimiento	Jefaturas	Personal Equipos informáticos	\$80,00	Semanal	Empleado del mes
5	Bienestar laboral	Generar un buen nivel de clima y cultura laboral	Realizar integraciones entre empleados y familiares para retribuir todo el trabajo aportado por el empleado y mediar con encuestas el clima y cultura organizacional	Talento Humano	Personal Equipos informáticos	\$100,00	Anual	Encuestas hasta llegar a niveles altos de calificación

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Propia del Autor

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Con relación al objetivo general que es analizar la incidencia del teletrabajo en la productividad laboral durante la pandemia COVID-19 en la empresa Adsoftware Cía. Ltda., una vez que se procedió con la investigación, aplicada a sus 26 empleados se concluye que la incidencia que tiene el teletrabajo con la productividad laboral no afecta al realizar el trabajo de manera virtual, debido al giro de negocio tecnológico que tiene la empresa, y a sus colaboradores que están entregados a su trabajo y sobre todo, que la empresa estuvo preparada para continuar con sus labores desde el hogar del trabajador y proporciono de todas las herramientas necesarias para seguir trabajando de forma remota, en donde los clientes se comunicaban con total normalidad para solicitar un servicio y a través de las tecnologías de conectividad se pudo continuar con la prestación de servicios a los clientes, y con la reducción de tiempos de movilización se pudieron dedicar horas adicionales para culminar con los objetivos establecidos hasta su entrega final.

Se pudo determinar que el teletrabajo realizado desde los hogares incrementa los lasos familiares haciendo que el empleado se sienta más a gusto realizando su trabajo y en compañía de su familia, reduciendo los costos de movilización y presentando resultados con una alta productividad del trabajador.

Se identifica la percepción que tuvieron los empleados como resultado de la medición, control y seguimiento de los objetivos de cada empleado que aplica las direcciones que da cada departamento, siempre se debe planificar y organizar el trabajo para el cumplimiento de tareas asignadas. De la misma forma, el cuestionario aplicado de teletrabajo nos arrojó

que, mientras se designe objetivos a cumplirse y con una supervisión que permita que el trabajo fluya y no se detenga, se tiene resultados de productividad altos de forma virtual.

Se concluye que el nivel de asociación entre las variables es cercano a 0 es decir que no existe relación entre las variables productividad y teletrabajo por lo tanto se acepta la hipótesis nula  $H_0$ : el teletrabajo no disminuye la productividad del personal que labora en esta modalidad en la empresa Adsoftware Cía Ltda., y se rechaza la hipótesis alterna,  $H_1$ : es decir el teletrabajo si disminuye la productividad del personal que labora en la modalidad en la empresa Adsoftware Cía Ltda. por lo que un plan de acción permitirá identificar las necesidades que presenta un trabajador con modalidad de teletrabajo.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Analizar si el estrés disminuye la productividad en la empresa con la finalidad de que se distribuya funciones que permitan que el empleado pueda llegar a su meta u objetivos y sean reconocidos por su excelente labor y entrega hacia la empresa.
- Establecer medidores de productividad de objetivos cumplidos en la que el empleado pueda monitorearlos constantemente y sobre todo tomar acción oportuna ante cualquier circunstancia que conlleve al no cumplimiento del presupuesto para toma de acciones en benéfico del trabajo que aporta para el crecimiento de la empresa.
- Reconocer por medio de incentivos, al compromiso que tiene el empleado a su trabajo, y que sin importar ninguna situación siempre está dispuesto a entregar con tal de cumplir con lo asignado en el día y es algo que se debe recompensar y no dejar pasar por alto.
- Aplicar el plan de acción propuesto para que se pueda mejorar la productividad en



el trabajo virtual, generando acciones para estar preparados, si nuevamente existe una suspensión de la jornada presencial en el trabajo y que el empleado tenga que laborar desde casa, sobre todo, el cómo se va a medir el cumplimiento de cada tarea asignada que permita medir el cumplimiento de su jornada laboral.

### 5.3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvario Carvajal, K. J. (2020). Teletrabajo Y Su Incidencia En La Productividad Laboral De La Secretaria En El Gad Municipal De Pueblo Viejo. 19. Babahoyo. Obtenido De [Http://Dspace.Utb.Edu.Ec/Handle/49000/9164](http://Dspace.Utb.Edu.Ec/Handle/49000/9164)

Alvario, K. J. (2020). Teletrabajo Y Su Incidencia En La Productividad Laboral De La Secretaria En El Gad Municipal De Pueblo Viejo. 19. Babahoyo. Obtenido De [Http://Dspace.Utb.Edu.Ec/Handle/49000/9164](http://Dspace.Utb.Edu.Ec/Handle/49000/9164)

Attaran , M., Attaran, S., & Kirkland , D. (2019). The Need For Digital Workplace: Increasing Workforce Productivity In The Information Age. *International Journal Of Enterprise Information Systems*, 15, 23. Obtenido De [Http://Doi.Org/10.4018/Ijeis.201901010](http://Doi.Org/10.4018/Ijeis.201901010)

Attaran. (2019).

Attaran Etal., 2. (S.F.).

Barrionuevo Núñez, J. L. (02 De Agosto De 2021). El Efecto Del Teletrabajo En El Empleo En Ecuador Durante La Crisis Sanitaria 2019-2020. *Sociedad & Tecnología*, 4(2), 223-234. Obtenido De [Https://Institutojubones.Edu.Ec/Ojs/Index.Php/Societec/Article/View/106/343](https://Institutojubones.Edu.Ec/Ojs/Index.Php/Societec/Article/View/106/343)

Barrionuevo, J. L. (02 De Agosto De 2021). El Efecto Del Teletrabajo En El Empleo En Ecuador Durante La Crisis Sanitaria 2019-2020. *Sociedad & Tecnología*, 4(2), 223-234. Obtenido De [Https://Institutojubones.Edu.Ec/Ojs/Index.Php/Societec/Article/View/106/343](https://Institutojubones.Edu.Ec/Ojs/Index.Php/Societec/Article/View/106/343)

Beauregard, A. T., & Basile, K. A. (2019). Telework: Outcomes And Facilitators For Employees. (N. L. Richard , Ed.) *Cambridge University Press*, 511. Obtenido De [Https://Doi.Org/10.1017/9781108649636.020](https://Doi.Org/10.1017/9781108649636.020)

Belzunegui, Á. (2022). Diversificación De Las Condiciones De Trabajo Y Cambios Organizativos En Las Empresas : Un Estudio Sobre El Teletrabajo. Barcelona:

- Universitat Autònoma De Barcelona. Obtenido De  
<https://ddd.uab.cat/record/38006>
- Belzunegui-Eraso, A. &.-G. (2020). Teleworking In The Context Of The Covid-19 Crisis. *Sustainability* .
- Bosua, R. G. (2013). Telework, Productivity And Wellbeing. *Telecommunications Journal Of Australia*.
- Bruggemann Groskurth Y Ulich. (1975).
- Carpio Et Ál. (2021). Determinación De Los Cargos Que Se Adaptaron De Mejor Manera Al Teletrabajo, Según Las Medidas Tomadas Durante La Crisis Del Coronavirus En El Año 2020. 52,53. Obtenido De  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10569>
- Carro, R., & González, D. (S.F.). Productividad Y Competitividad.
- Castells, M. (1997). La Sociedad Red. La Era De La Información. Madrid: Alianza. Obtenido De <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=165968>
- Cauas, D. (2015). Definición De Las Variables Enfoque Y Tipo De Investigación. Bogotá: Academia.Edu. Obtenido De  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2c5&q=daniel+cauas&btnq=&oq=daniel+cau](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2c5&q=daniel+cauas&btnq=&oq=daniel+cau)
- Chiavenato. (1999).
- Chiavenato. (1999). *El Capital Humano De Las Organizaciones* (Novena Ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. Obtenido De  
[https://www.google.com/url?sa=T&rct=J&q=&esrc=S&source=web&cd=&ved=2ahukewj0wcangdn4ahxntyqihylyceqqfnoecaiqaq&url=https%3a%2f%2fwww.sijufor.org%2fuploads%2f1%2f2%2f0%2f5%2f120589378%2fadministracion\\_De\\_Recursos\\_Humanos\\_-\\_Chiavenato.pdf&usq=Aovvawlgntkgks](https://www.google.com/url?sa=T&rct=J&q=&esrc=S&source=web&cd=&ved=2ahukewj0wcangdn4ahxntyqihylyceqqfnoecaiqaq&url=https%3a%2f%2fwww.sijufor.org%2fuploads%2f1%2f2%2f0%2f5%2f120589378%2fadministracion_De_Recursos_Humanos_-_Chiavenato.pdf&usq=Aovvawlgntkgks)
- Crawford Et Ál. (01 De Septiembre De 2011). The Health And Well-Being Of Remote And Mobile Workers. *Occupational Medicine*, `61(6), 385-394. Obtenido De  
<https://academic.oup.com/occmed/article/61/6/385/1387389>
- Crawford Et Ál. (01 De Septiembre De 2011). The Health And Well-Being Of Remote And Mobile Workers. *Occupational Medicine*, `61(6), 385-394. Obtenido De  
<https://academic.oup.com/occmed/article/61/6/385/1387389>
- Delfini, M. F. (2020). Lidiando Con El Trabajo. Impacto Del Covid-19 Sobre El Trabajo Productivo Y Reproductivo. . *Núcleo Básico De Revistas Científicas Argentinas* .

- Felsinger, E., & Runza, P. M. (Septiembre De 2022). Productividad: Un Estudio De Caso En Un Departamento De Siniestros. Obtenido De [https://www.google.com/url?sa=T&rct=J&q=&esrc=S&source=Web&cd=&ved=2ahukewj6or2iyn5ahxnj2ofhciqckkqfnoecayqaq&url=https%3a%2f%2fucema.edu.ar%2fposgrado-download%2ftesinas2002%2ffelsinger\\_made.pdf&usq=Aovvaw220nw621mvkqxub5hmgexe](https://www.google.com/url?sa=T&rct=J&q=&esrc=S&source=Web&cd=&ved=2ahukewj6or2iyn5ahxnj2ofhciqckkqfnoecayqaq&url=https%3a%2f%2fucema.edu.ar%2fposgrado-download%2ftesinas2002%2ffelsinger_made.pdf&usq=Aovvaw220nw621mvkqxub5hmgexe)
- Felstead , A., & Henseke, G. (04 De Octubre De 2017). Assessing The Growth Of Remote Working And Its Consequences For Effort, Well-Being And Work-Life Balance. *New Technology, Work And Employment*, 195-212. Obtenido De <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/Ntwe.12097>
- Grupo El Comercio. (28 De Febrero De 2016). Teletrabajo Es Una Opción Con Flexibilidad. *Revista Lideres*, 1. Obtenido De <https://www.revistalideres.ec/lideres/teletrabajo-casa-empresa-ecuador-beneficios.html>
- Hackman Y Oldham. (1980).
- Henseke, F. &. (2017).
- Hernández Salazar, L. V. (2019). Diseño Aplicación de Un Modelo De Medición De Satisfacción Laboral Para Teletrabajadores En Colombia. Caso Entidad De Salud. 47-53. Bogota. Obtenido De <https://1library.co/document/q7wd1rdz-diseno-aplicacion-medicion-satisfaccion-laboral-teletrabajadores-colombia-entidad.html>
- Lawler. (1973).
- Locke. (1979).
- Lojano, F. P., & Carpio, L. E. (2021). Determinación De Los Cargos Que Se Adaptaron De Mejor Manera Al Teletrabajo, Según Las Medidas Tomadas Durante La Crisis Del Coronavirus En El Año 2020. 52,53. Obtenido De <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10569>
- Lozada Tuarez, A. F., & Criollo Zambrano, J. A. (01 De Noviembre De 2020). El Teletrabajo Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Empresa Grupo Sur Capacitación Y Consultoría. 29. Universidad Técnica De Ambato-Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación-Carrera De Psicología Industrial. Obtenido De <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31866>

- Lozada, A. F., & Criollo, J. A. (01 De Noviembre De 2020). El Teletrabajo Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Empresa Grupo Sur Capacitación Y Consultoría. 29. Universidad Técnica De Ambato-Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación-Carrera De Psicología Industrial. Obtenido De [Https://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Jspui/Handle/123456789/31866](https://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Jspui/Handle/123456789/31866)
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción A La Gestión Y Administración En Las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez Sánchez, R. (2012). El Teletrabajo Como Tendencia Del Mercado Laboral. 2(4), 145-146. *Revista De Ciencias De La Administración Y Economía*.
- Méndez Lara, H. A. (Noviembre De 2020). Análisis Comparativo Del Teletrabajo Con El Trabajo En Campo. 10. Guayaquil. Obtenido De [Https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Handle/123456789/19542](https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Handle/123456789/19542)
- Mohsen Et Ál. (2019). The Need For Digital Workplace: Increasing Workforce Productivity In The Information Age. *International Journal Of Enterprise Information Systems*, 15, 23. Obtenido De [Http://Doi.Org/10.4018/Ijeis.201901010](http://Doi.Org/10.4018/Ijeis.201901010)
- Neufeld, D. J., & Fang, Y. (Octubre De 2005). Individual, Social And Situational Determinants Of Telecommuter Productivity. *Information & Management*, 42, 1037-1049. Obtenido De [Https://Linkinghub.Elsevier.Com/Retrieve/Pii/S0378720604001582](https://Linkinghub.Elsevier.Com/Retrieve/Pii/S0378720604001582)
- Ortiz Cruz, J. (1989). Productividad Prokopenko. Ginebra. Obtenido De [Https://Www.Academia.Edu/20397123/Libro\\_Productividad\\_Prokopenko?From=Cover\\_Page](https://Www.Academia.Edu/20397123/Libro_Productividad_Prokopenko?From=Cover_Page)
- Padilla, A. (1998). Teletrabajo, Dirección Y Organización. Madrid: Editorial Ra-Ma.
- Padilla, A. (1998). Teletrabajo, Dirección Y Organización. Madrid: Editorial Ra-Ma.
- Quesnay. (1846). Dialogues Sur Le Commerce Et Les Travaux Des Artisans. Obtenido De [Https://Books-Google-Com.Translate.Goog/Books/About/Physiocrates.Html?Id=Qas7fztg9wyc&\\_X\\_Tr\\_Sl=Fr&\\_X\\_Tr\\_Tl=Es&\\_X\\_Tr\\_Hl=Es-419&\\_X\\_Tr\\_Pto=Sc](https://Books-Google-Com.Translate.Goog/Books/About/Physiocrates.Html?Id=Qas7fztg9wyc&_X_Tr_Sl=Fr&_X_Tr_Tl=Es&_X_Tr_Hl=Es-419&_X_Tr_Pto=Sc)
- Ramos Et Ál. (2020). Teletrabajo En Tiempos De Covid-19. *Revista Interamericana De Psicología*.
- Ramos Et Ál. (2020). Teletrabajo En Tiempos De Covid-19. *Revista Interamericana De Psicología/Interamerican Journal Of Psycholog*.

S.F. (¿Cómo Medir El Desempeño En El Teletrabajo?). ¿Cómo Medir El Desempeño En El Teletrabajo? Recuperado El 13 De 03 De 2022, De [Https://Blog.Acsendo.Com/Medir-Desempeno-Productividad-Teletrabajo](https://Blog.Acsendo.Com/Medir-Desempeno-Productividad-Teletrabajo)

Schneider Y Reichers. (1983).

Smith, A. (1776). Investigacion De La Naturaleza Y Causas De La Riqueza De Las Nacione. Vallalodid. Obtenido De [Https://Books.Google.Com.Ec/Books/About/Investigacion\\_De\\_La\\_Naturaleza\\_Y\\_Causas.Html?Id=Sfdtdae5ywoc&Printsec=Frontcover&Source=Kp\\_Read\\_Button&Hl=Es-419&Redir\\_Esc=Y#V=Onepage&Q&F=False](https://Books.Google.Com.Ec/Books/About/Investigacion_De_La_Naturaleza_Y_Causas.Html?Id=Sfdtdae5ywoc&Printsec=Frontcover&Source=Kp_Read_Button&Hl=Es-419&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q&F=False)

Soto Jorge Eduardo Medina Fernández. (2010). Modelo Integral De Productividad.

Telework. (S.F.). Obtenido De [Https://Doi.Org/10.1017/9781108649636.020](https://Doi.Org/10.1017/9781108649636.020)

## 5.4. ANEXOS

### Anexo 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Encuesta dirigida a los empleados de la empresa ADSSOFTWARE CIA. LTDA.**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como finalidad saber la productividad que tiene el trabajador al realizar el teletrabajo en sus hogares, en tiempos de pandemia.

**Instrucciones:**

- La información que se pretende recolectar tiene fines netamente académicos
- Lea cada afirmación, después seleccione en torno al número para indicar, en su opinión, cuán falsa o cuán cierta es cada afirmación
- Responda las preguntas con sinceridad y seriedad, la información proporcionada es confidencial y valiosa para la presente investigación
- Anticipo mi agradecimiento por el tiempo brindado

**Cuestionario de productividad**

Como empleados cada uno de nosotros tenemos ciertos objetivos que son parte del trabajo. En ocasiones estos objetivos están explicados con detalles, otras veces los objetivos se entenderán simplemente en forma intuitiva. Las siguientes afirmaciones se refieren a su empleo y a los objetivos ligados a él y a cómo vivió el teletrabajo en tiempos de pandemia.

Las alternativas de respuesta y su ponderación se sintetizan a continuación:

<b>Ponderación</b>	-3	-2	-1	0	1	2	3
<b>Alternativas de respuesta</b>	Definitivamente falso	FALSO O	Ligeramente Falso	Incierto	Ligeramente Cierto	Cierto	Definitivamente

Seleccione o marque el casillero correspondiente:

### TEST DE PRODUCTIVIDAD

1. La gerencia alienta a los empleados a definir los objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
2. Si alcanzo mis objetivos, recibo el debido reconocimiento de mi superior.	-3	-2	-1	0	1	2	3
3. Mis objetivos están claramente definidos respecto a los resultados que se esperan.	-3	-2	-1	0	1	2	3
4. Cuento con el apoyo que necesito para alcanzar mis objetivos	-3	-2	-1	0	1	2	3
5. Alcanzar mis objetivos aumenta mis posibilidades de ascenso.	-3	-2	-1	0	1	2	3
6. Mi supervisor me dicta mis objetivos laborales.	-3	-2	-1	0	1	2	3
7. Necesito más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no.	-3	-2	-1	0	1	2	3
8. Mi supervisor se me “echaría encima” si no alcanzo mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
9. Los objetivos de mi trabajo son un gran desafío.	-3	-2	-1	0	1	2	3
10. La gerencia quiere saber si yo establecí los objetivos para mi trabajo o no.	-3	-2	-1	0	1	2	3
11. Mi supervisor me felicitara si alcanzo mis objetivos laborales.	-3	-2	-1	0	1	2	3
12. Mis objetivos son muy ambiguos y pocos claros.	-3	-2	-1	0	1	2	3
13. Carezco de autoridad para alcanzar mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3

14. Aquí, el hecho de alcanzar los objetivos se recompensa con mayor salario.	-3	-2	-1	0	1	2	3
15. Mi supervisor me alienta a establecer mis propios objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
16. Siempre tengo información de mi avance hacia mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
17. Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
18. Mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo.	-3	-2	-1	0	1	2	3
19. La gerencia ha sentado con claridad que la definición de los objetivos del trabajo es de su agrado.	-3	-2	-1	0	1	2	3
20. Mi supervisor me brinda mayor reconocimiento cuando alcanzo mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
21. Mis objetivos son muy concretos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
22. Cuento con recursos bastantes para alcanzar mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
23. Es más probable que me aumenten el sueldo si alcanzo mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
24. Mi supervisor tiene más influencia que yo tratándose de establecer mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3

**Fuente:** Chiavenato (1999) – Test de productividad

## **TEST DE TELETRABAJO**

### **Características del trabajo**

1. Su trabajo requirió un gran esfuerzo de su parte para desempeñarlo.	-3	-2	-1	0	1	2	3
2. Tuvo que trabajar largas jornadas para Conseguir hacer todo lo que tenía que hacer.	-3	-2	-1	0	1	2	3
3. Estuvo dispuesto/a trabajar más del tiempo necesario para tener éxito	-3	-2	-1	0	1	2	3
4. Se sintió a gusto con lo que hacia	-3	-2	-1	0	1	2	3



5. El trabajo le hizo sentirse optimista y entusiasta	-3	-2	-1	0	1	2	3
6. Estuvo satisfecho con lo que hizo	-3	-2	-1	0	1	2	3
7. Después que terminó de trabajar consigo "desconectarse" de los problemas laborales	-3	-2	-1	0	1	2	3
<b>Beneficios del teletrabajo</b>							
8. Tuvo lo necesario para trabajar en un solo lugar	-3	-2	-1	0	1	2	3
9. Tuvo que estarse trasladando para trabajar	-3	-2	-1	0	1	2	3
10. Tuvo interrupciones	-3	-2	-1	0	1	2	3
11. Se sintió más relajado/a	-3	-2	-1	0	1	2	3
12. Fue fácil equilibrar su vida personal y laboral	-3	-2	-1	0	1	2	3
13. Sintió menos estrés de trabajo	-3	-2	-1	0	1	2	3
14. Sus clientes se adaptaron a este estilo de trabajo	-3	-2	-1	0	1	2	3
15. Tuvo flexibilidad en su horario para trabajar	-3	-2	-1	0	1	2	3
16. El Teletrabajo se adaptó a su forma de trabajo.	-3	-2	-1	0	1	2	3
17. Mi supervisor me regaña si no estoy avanzando hacia mis objetivos.	-3	-2	-1	0	1	2	3
<b>Relaciones sociales</b>							
18. El teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus clientes	-3	-2	-1	0	1	2	3
19. el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus colegas de trabajo	-3	-2	-1	0	1	2	3
20. el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus supervisores o jefes	-3	-2	-1	0	1	2	3
21. el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con su familia	-3	-2	-1	0	1	2	3
22. el teletrabajo causo problemas de coordinación de actividades con sus amigos fuera del ámbito laboral	-3	-2	-1	0	1	2	3
<b>Recursos para el teletrabajo</b>							

23. ¿Tuvo un espacio específico adecuado para el teletrabajo?	-3	-2	-1	0	1	2	3
24. Dispuso de toda la información para hacer su trabajo	-3	-2	-1	0	1	2	3
25. Tuvo autoridad suficiente para tomar decisiones en el trabajo que realizo	-3	-2	-1	0	1	2	3
26. Sus actividades y responsabilidades estaban claramente definidas	-3	-2	-1	0	1	2	3
27. Su jefe se preocupó por su bienestar y que no le falte nada	-3	-2	-1	0	1	2	3
28. Tuvo todos los equipos que necesitaba para poder hacer su trabajo	-3	-2	-1	0	1	2	3
29. Recibió retroalimentación y seguimiento de su trabajo	-3	-2	-1	0	1	2	3
<b>Salud mental</b>							
30. Se sintió enfermo	-3	-2	-1	0	1	2	3
31. Perdido el sueño por preocupaciones	-3	-2	-1	0	1	2	3
32. Se sintió constantemente bajo estrés	-3	-2	-1	0	1	2	3
33. Estuvo molesto y con mal temperamento	-3	-2	-1	0	1	2	3
34. Sintió que las cosas le toman más tiempo para hacerse	-3	-2	-1	0	1	2	3
35. Se sintió capaz de tomar buenas decisiones	-3	-2	-1	0	1	2	3
36. Consiguió disfrutar de las actividades diarias	-3	-2	-1	0	1	2	3
37. Sintió que no consigue hacer las cosas por la situación de la pandemia	-3	-2	-1	0	1	2	3

**Fuente:** Ramos, V.; Ramos, C.; Tejera E. (2020) Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*

## Anexo 2



### VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

#### APRECIACIÓN

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez de contenido del cuestionario.	X			

**Observaciones:**

## IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

<b>Validado por:</b>	Jorge Enrique Jordán Vaca
<b>Profesión:</b>	Ingeniero
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Universidad Técnica de Ambato
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	14 de abril del 2022
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:jorgeejordan@uta.edu.ec">jorgeejordan@uta.edu.ec</a>
<b>Teléfono o celular:</b>	0979348049
<b>Firma:</b>	

### Anexo 3



## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

### APRECIACIÓN

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.	X			

**Observaciones:**

**IDENTIFICACIÓN DEL SEGUNDO EXPERTO**

<b>Validado por:</b>	Dr. Jorge Abril Flores, Mg.
<b>Profesión:</b>	Administrador/Contador
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Universidad Técnica de Ambato
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente Universitario
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Ambato, 14 de abril de 2022
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:jf.abril@uta.edu.ec">jf.abril@uta.edu.ec</a>
<b>Teléfono o celular:</b>	0979015673
<b>Firma:</b>	

*Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario*

**Anexo 4**

**AUTORIZACIÓN DESARROLLO TRABAJO DE TITULACIÓN EN LA  
EMPRESA ADSSOFTWARE CIA LTDA**

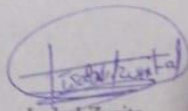
Latacunga, 17 de septiembre del 2021

Ing. Jorge Anchatuña  
**GERENTE GENERAL**  
**ADSSOFTWARE CIA LTDA**

**SOLICITUD AUTORIZACIÓN DESARROLLO TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Isabel Francisca Zurita Andino, con C.I. 0502175466, estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Centro de Posgrados, Maestría en Dirección de Empresas, mediante la presente me dirijo a usted para solicitarle la autorización del desarrollo del trabajo de titulación en su distinguida empresa, **ADSSOFTWARE CIA LTDA** con el tema "El Teletrabajo y su incidencia en la Productividad laboral en tiempos de Covid-2019".

Atentamente

  
Ing. Isabel Zurita

**MAESTRANTE**

  
Ing. Jorge Anchatuña **A PROBADO**  
**GERENTE GENERAL**

