



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la Obtención del
Título de Psicóloga Industrial**

TEMA:

**“EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GRUPO SUR
CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA”.**

AUTORA: Josselyn Alexandra Criollo Zambrano

TUTORA: Mg. Angélica Lozada Tuarez

Ambato – Ecuador

2020

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Mg. Angélica Lozada Tuarez, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 1803531100 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema **“EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA”** desarrollado por la egresada Josselyn Alexandra Criollo Zambrano, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



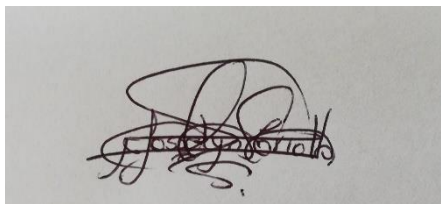
Mg. Angélica Lozada Tuarez

C.I. 1803531100

TUTORA

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la presente investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad de la autora.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to read 'Josselyn Alexandra Criollo Zambrano'.

Josselyn Alexandra Criollo Zambrano


C.I. 1804747382

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Cedo mis derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema **“EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA”**

Autorizo su reproducción total o parcial de ella, siempre y cuando este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autora y no se utilice con fines de lucro.

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored surface. The signature is stylized and appears to read 'Josselyn Alexandra Criollo Zambrano'.

Josselyn Alexandra Criollo Zambrano

C.I. 1804747382

AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA”**. Presentada por la Srta. Josselyn Alexandra Criollo Zambrano con C.I 1804747382, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; una vez revisada y certificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Firmado electrónicamente por:
**MARIA JOSE
MAYORGA ASES**

MG. MARIA JOSE MAYORGA

Firmado digitalmente por
**LUIS RAFAEL
TELLO VASCO**
Fecha: 2020.10.21 19:37:03
-05'00'

MG. LUIS TELLO

DEDICATORIA

*Hija tu presencia en mi vida es el detonante de mi felicidad, de mi esfuerzo,
de mis ganas de superación y de ser cada día mejor.
Gracias mi bebé por darle ese lado dulce a mi vida. Le agradezco a Dios por
permitirme cumplir una de mis metas a tu lado. Fuiste la motivación más
grande para concluir este proyecto.
Te ama mamá.*

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera y por haberme permitido alcanzar una de mis grandes metas.

Le doy gracias a mi Madre por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, por los valores que me ha enseñado y por haberme dado una excelente educación a lo largo de mi vida.

A mi abuelita, hermano y tías por ser siempre mi apoyo incondicional y brindarme su mano cuando lo he necesitado.

A la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría por haberme permitido realizar mi tesis profesional, por todo el apoyo y facilidades brindadas.

Gracias Ingeniera Angélica Lozada por su apoyo brindado, por su tiempo y conocimientos para poder realizar mi trabajo de investigación.

Gracias infinitas a todos de que alguna u otra manera me han ayudado de una manera desinteresada a llegar a éste gran logro en mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT	xii
CAPITULO I MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Objetivos.....	10
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	11
2.1 Materiales.....	11
2.2 Métodos.....	12
2.2.1 Enfoque de la investigación.....	12
2.2.2 Modalidad de la investigación.....	12
2.2.3 Tipo de investigación.....	13
2.2.4 Técnica.....	14
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	15

3.1 Análisis y discusión de los resultados.	15
3.2 Verificación de hipótesis	24
3.2.1 Planteamiento de la hipótesis.....	24
3.2.2 Recolección de datos y cálculos estadísticos	27
3.2.3 Representación Gráfica.....	28
3.2.4 Decisión Estadística	28
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
4.1 Conclusiones.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
Anexo 1. Propuesta de Aplicación para la Modalidad de Teletrabajo en la Empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.	32
Anexo 2. Evaluación de Desempeño	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Materiales.....	11
Tabla 2: Conocimiento del Trabajo.....	16
Tabla 3: Producción	17
Tabla 4: Cooperación	18
Tabla 5: Realización.....	19
Tabla 6: Creatividad.....	20
Tabla 7: Trabajo en Equipo.....	21
Tabla 8: Responsabilidad	22
Tabla 9: Actitud.....	23
Tabla 10: Distribución del Chi Cuadrado χ^2).....	26
Tabla 11: Frecuencias Observadas.....	27
Tabla 12: Frecuencias Esperadas	27
Tabla 13: Cálculo del Chi Cuadrado	27

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1:Conocimiento del trabajo.....	16
Ilustración 2: Producción	17
Ilustración 3: Cooperación	18
Ilustración 4: Realización.....	19
Ilustración 5: Creatividad.....	20
Ilustración 6: Trabajo en Equipo.....	21
Ilustración 7: Responsabilidad	22

Ilustración 8: Actitud.....	23
Ilustración 9: Representación Gráfica Chi Cuadrado.....	28

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA

Autora: Josselyn Alexandra Criollo Zambrano

Director: Mg. Angélica Lozada Tuarez

RESUMEN EJECUTIVO

En el año 2020, llega a Ecuador el virus por COVID-19, declarada como Pandemia mundial, lo que obliga a las empresas públicas y privadas a optar por modalidades alternas para continuar con sus labores; el Ministerio de Trabajo reconoce al teletrabajo como una modalidad válida de trabajo para ambos sectores del país. El presente informe de investigación realiza un análisis de la modalidad del teletrabajo en la empresa “Grupo Sur, Capacitación y Consultoría” y su incidencia en el desempeño laboral. Para el efecto, la metodología utilizada se basó en los enfoques cuali y cuantitativo y gracias a la modalidad bibliográfica se obtuvieron antecedentes investigativos que permitieron inferir en los procesos del teletrabajo; para alcanzar el objetivo propuesto de determinar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral, se realizó una evaluación de desempeño por escalas gráficas en una comparación del desempeño en la modalidad presencial versus a la modalidad de teletrabajo, con los resultados obtenidos se analizó la información y se procedió a la verificación de la hipótesis por medio del método estadístico del chi cuadrado; luego de concluir con el informe se presenta una propuesta de aplicación inmediata que permite mejorar el desempeño del teletrabajo y su supervisión.

Palabras claves: Teletrabajo, Evaluación de Desempeño, Herramientas de Teletrabajo, Teletrabajo y COVID-19.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION

INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER

Topic: "TELEWORKING AND ITS IMPACT ON THE LABOR PERFORMANCE OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE COMPANY GRUPO SUR TRAINING AND CONSULTING"

Author: Josselyn Alexandra Criollo Zambrano

Director: Mg. Angelica Lozada Tuarez

ABSTRACT

In 2020, the COVID-19 virus arrives in Ecuador, declared a global pandemic, forcing public and private companies to opt for alternative modalities to continue with their work; the Ministry of Labor recognizes teleworking as a valid form of work for both sectors of the country. This research report carries out an analysis of the teleworking modality in the company "Grupo Sur, Capacitación y Consultoría" and its impact on job performance. For this purpose, the methodology used was based on qualitative and quantitative approaches and thanks to the bibliographic modality, investigative antecedents were obtained that allowed inferring the telework processes; to achieve the proposed objective of determining the impact of teleworking on job performance, A performance evaluation was carried out by graphic scales in a comparison of performance in the face-to-face mode versus the telework mode, with the results obtained, the information was analyzed and the hypothesis was verified by means of the chi-square statistical method ; After concluding with the report, a proposal for immediate application is presented that allows improving the performance of teleworking and its supervision.

Keywords: Telework, Performance Evaluation, Telework Tools, Telework and COVID-19

CAPITULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

“El fenómeno del Teletrabajo se ha instaurado recientemente como modalidad de trabajo; sin embargo, sus alcances tanto privados como colectivos respecto a su asentamiento se hacen cada vez más relevantes debido a su vertiginosa incorporación a nivel mundial”. (Gareca, Verdugo, Briones, & Vera, 2007, p. 87)

Para el desarrollo de esta investigación, se toma en consideración como antecedentes investigativos a trabajos, ensayos, artículos de revistas y entrevistas relacionadas con el teletrabajo y el desempeño laboral.

Osio, (2010) en su artículo acerca del teletrabajo como opción en una era digital menciona que para definir este término es necesario plantear la siguiente fórmula: Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC; siendo los teletrabajadores las personas que por medios tecnológicos y de comunicación laboran fuera del espacio de la empresa.

El uso de las tecnologías en la investigación citada, no se limita solamente al uso de sistemas en computadoras personales, sino un cúmulo de herramientas que facilitan las labores diarias, como celulares inteligentes, tablets, portátiles, dispositivos de almacenamiento, entre otros y por mencionar alguna de las aplicaciones más populares (whatsapp, mensajería instantánea, facebook, scanner digital, llamadas, videollamadas por zoom o skype empresarial, planner etc). Todas estas herramientas cumplen funciones diferentes pero permite además tener una comunicación directa empleado – empleador.

Osio, (2010) concluye en su artículo que el teletrabajo demanda que los países, empresas y personas inviertan en infraestructura tecnológica y legal que pueda hacer del mismo algo estable y seguro para los trabajadores. Pero, aun así, es una opción muy viable en la nueva economía digital y en los países que van en rumbo

a la sociedad de la información y el conocimiento, pues permite la generación de nuevas economías y el fortalecimiento del capital intelectual en el país, gracias a las posibilidades de transferencia tecnológica y al posicionamiento del intelecto humano implícitos en las relaciones del teletrabajo. (p.108)

Por otro lado, Buira, (2020) expone el concepto jurídico de teletrabajo y lo define como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin que se requiera la presencia física del trabajador en un lugar específico de trabajo. (p.24)

De la misma manera, tomamos el editorial de autoría de Buitrago, (2020) que habla acerca del teletrabajo como una oportunidad en tiempos de crisis y acota que las TICs no reemplazan al hombre en su condición laboral, son una herramienta útil que nos permite ver la cotidianidad de la vida desde otra perspectiva, la posibilidad de conectarnos, relacionarnos, y desarrollar actividades laborales sin que se requiera la presencia física en un sitio determinado. Sin embargo, se requiere de disciplina, organización, convicción, capacidad de adaptación al cambio tanto por parte de las empresas como por parte de los trabajadores. (p.2)

En este punto, la cultura organizacional y del entorno juega un papel preponderante en la disciplina y responsabilidad de los colaboradores con su trabajo que pueden ser sustentadas mediante el cumplimiento de tareas, actividades y registros de estos.

A modo de conclusión el autor expone que a pesar de existir aspectos negativos del teletrabajo es una de las mejores opciones como una oportunidad de cambio y adaptación para mejorar la calidad de vida de las personas en épocas de crisis, como la pandemia por el COVID-19 que se atraviesa actualmente.

Rodríguez, (2007) logra definir al teletrabajo como aquel trabajo, que pudiendo ejecutarse en las oficinas de la empresa, se caracteriza precisamente porque es realizado por un trabajador en su casa a través de un computador siguiendo las ordenes

de su jefe recibidas por Internet, trabajo que luego enviará por esta misma vía a su jefe y por el cual recibirá una remuneración; o en otras palabras, es un trabajo cuya ejecución se realiza en el computador y cuyos resultados llegan al jefe por vía del Internet, es decir, no hay desplazamiento del trabajador hacia el sitio de trabajo porque éste trabaja en su hogar. (p.25)

En otro estudio relacionado con la seguridad y salud en el teletrabajo desarrollado por Cataño & Gómez, (2014) señala que el teletrabajo requiere el compromiso administrativo y una cultura organizacional; la prevención e intervención en seguridad y salud incluye las condiciones de riesgo presentes en el lugar de teletrabajo asociados a la salud del teletrabajador, bienestar, equilibrio trabajo – familia, inconvenientes de tipo ergonómico, otros aspectos físicos y psicológicos. Dentro de las conclusiones de este análisis que incluyen a líderes o jefes de teletrabajadores se detectó que no todos pueden ser teletrabajadores, “existe un perfil establecido y que es requisito clave a cumplir; se requiere una persona auto motivada, disciplinada, sin necesidad de supervisión, orientada al logro, responsable, con capacidad de trabajar con contacto social reducido e incluso con destreza tecnológica”. (p. 90)

Con respecto a la productividad, es oportuno mencionar varios enunciados obtenidos de un antecedente investigativo realizado por Camacho, (2013) en una empresa del sector energético, cuyo objetivo fue configurar un modelo de teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad cuyas conclusiones reflejaron:

- El desarrollo personal y profesional, el reconocimiento como parte de la organización, las oportunidades de interrelacionarse, son algunos de los factores que motivan a las personas para integrar empresas. Por ello, el teletrabajo debe entonces orientarse en nuestro medio como un forma de conciliar productividad y calidad de vida laboral.
- Las percepciones generales de los trabajadores respecto del teletrabajo y de la calidad de vida plantean una disyuntiva entre dedicar tiempo para compatir con el núcleo familiar y realizar las tareas pendientes. En cuanto al problema de la posible disminución de la interacción social, la organización requerirá acompañar el teletrabajo con programas de

socialización para mantener vínculos entre los trabajadores. Por esta razón, una conclusión fundamental del modelo organizacional de teletrabajo formulado es que la socialización es en sí misma un proceso autoreforzador del modelo...

- El teletrabajo hace de la eficiencia la forma más racional de aprovechar los recursos y los ciclos productivos en la organización estudiada ... La calidad de vida laboral es tan importante como la productividad porque estas se afectan mutuamente. (p. 114-115)

Pinto & Muñoz, (2020) en entrevista realizada a la doctora Rebecca Thompson, profesora de George Mason University, quien en los últimos años ha llevado a cabo una serie de estudios científicos sobre el teletrabajo afirma que los empleados que trabajan desde casa pueden ser tan productivos como los empleados trabajando en el lugar físico de trabajo. Sin embargo, no todos los empleados quieren trabajar desde su casa, ya que prefieren límites claros que separen su hogar de sus roles como trabajador ... Muchas organizaciones han encontrado beneficioso utilizar trabajadores remotos como una práctica de negocios. Estar disponible 24/7 para los clientes alrededor del planeta es usualmente posible gracias a tener trabajadores en múltiples usos horarios. (p.5)

Con respecto al desempeño de los colaboradores bajo esta modalidad no suele verse afectado según lo que menciona la Dra. Thompson, sin embargo, este mecanismo permite a los administradores tener un acceso a los trabajadores las 24 horas del día, los 7 días a la semana; debido a la disponibilidad que se tiene al estar en un mismo lugar que en el caso de la crisis es el hogar.

También se puede analizar que esto no siempre puede ser así, los jefes pueden implementar mecanismos para el control de las actividades y definir horarios dentro de los cuales pueden cumplir con la labor asignada, esta delimitación no debe ser rígida debido a que al estar en el hogar la conciliación trabajo – familia puede llegar a ser complicada para el trabajador.

En la decisión empresarial de promover el teletrabajo no solo influye la disponibilidad de tecnología o el deseo de la organización, sino también lo apropiado del puesto de trabajo o de las tareas. Los puestos con un alto contenido en tareas basadas en el procesamiento o manejo de la información, así como los trabajos de corte individual o que requieran poca interacción cara a cara con otros trabajadores de la empresa, son los más apropiados. (Verano, Suarez, & Sosa, 2014, p.44)

De esta manera, Lamolla, (2020) menciona en su artículo con respecto al teletrabajo y la conciliación laboral en mujeres desarrollada en Catalunya – España que “las entrevistadas señalaron claramente que una vez se habían organizado y habían aprendido lo que implica teletrabajar, esta modalidad laboral les permitía no solo reducir sus largas jornadas laborales, sino también optimizarlas y hacerlas más productivas” (p.4)

En el antecedente expuesto, los resultados arrojaron un buen desempeño por parte de trabajadoras mujeres, sin embargo, algunos factores se deben considerar en este punto, como la cultura, y las actividades propias de cada cargo; en tal caso, hasta el momento las conclusiones permiten identificar buenos resultados del teletrabajo.

Hay consideraciones que dentro de una conclusión crítica abordada por Mella, (2017) menciona la implicación de generar nuevas formas de organizar el trabajo y las actividades de cada colaborados; esto debido a que se supone una nueva ubicación, nuevos instrumentos de trabajo y con ellos generar un sistema de comunicación entre el trabajador, sus compañeros y su autoridad; esto conlleva que el para poder medir el desempeño del trabajador tendrá que ejercer una nuevo método de control y dirección que puedan verse plasmados por medio del cumplimiento de metas, o gestión por resultados; además menciona que esta modalidad de trabajo requiere un cambio de mentalidad de todos los implicados basados en los principios de flexibilidad, confianza, seriedad y porque no responsabilidad y sentido de pertinencia con la empresa y su cargo.

Esta conclusión crítica confronta mucho la realidad que atraviesa el país, debido a que las empresas no se encontraban preparados para implementar esta modalidad de la forma más eficiente posible con la implementación de sistemas de comunicación y evaluación y rendimiento del desempeño. No obstante, el Ministerio de Trabajo (2020) emite directrices y formatos generales aplicativos en este caso, de los cuales las empresas públicas deben sujetarse y las privadas pueden incorporarlas acompañadas de otras medidas se adapten a la necesidad de la organización y a su misión.

Dentro de las ventajas del teletrabajo para el teletrabajador según Barba, (2001) incluye una mayor libertad para hacer las tareas cuando más y mejor se está dispuesto para hacerlas, una mayor flexibilidad porque permite al teletrabajador organizarse de acuerdo con sus conveniencias, un menor gasto en la reducción de desplazamientos, se considera un opción para personas con minusvalías, contempla la posibilidad de independencia y la disponibilidad de tiempo para organizarse en su vida familiar y laboral, además que favorece la comunicación y acercamiento a la familia y comunidad.

Con el mismo sentir, Caamaño, (2010) menciona que el teletrabajo puede llegar a ser bien utilizado y con los debidos resguardos a los derechos laborales, un instrumento que contribuya a incrementar la flexibilidad en el uso de los tiempos de trabajo, a fortalecer la autonomía de trabajadoras y trabajadores respecto del tiempo que desean destinar a actividades laborales, a posibilitar la incorporación de nuevas personas al mercado de trabajo, a potenciar el trabajo más cualificado en base a su resultado más que a los tiempos dedicados a su realización, como a su vez, a reconstruir el viejo paradigma de hombre proveedor y mujer cuidadora en base a la equidad de género. (p.95)

En un informe académico de la ponencia realizada por Saco, (2007) expone acerca del enlace entre el empleador y trabajador y menciona que el teletrabajo puede ser on line o two way line o en tiempo real o interactivo, esta modalidad es la más común y se refiere a la conexión entre la computadora y ordenador del trabajador y la empresa y se caracteriza por una subordinación intensa con un control constante verificada en tiempo real. Por otro lado, el teletrabajo one way line refiere a una conexión unidireccional del ordenador del trabajador a la empresa, en esta modalidad si la

trayectoria es del trabajador a la empresa la subordinación es fuerte, si es de la empresa al trabajador es más débil. Por último, en el teletrabajo offline o desconectado no existe interacción entre el trabajador y la empresa; a partir de indicaciones iniciales desarrolla una actividad sin ninguna conexión electrónica con el ordenador de la empresa al cual solo envía el producto alcanzado; esta modalidad es más flexible e imposibilita un control del desenvolvimiento de la actividad, el control se limita al resultado del trabajador.

En este sentido, depende mucho de la cultura organizacional y de las competencias laborales de los trabajadores para que la empresa opte por alguno de estas modalidades de teletrabajo para ejercer algún tipo de control o subordinación; no obstante, considerando los estudios investigativos anteriores relacionados con calidad de vida, rendimiento y conciliación trabajo – familia, se puede indicar que un sistema basado en resultados permite otorgar mayor flexibilidad y cumple con el trabajo deseado por el teletrabajador, siempre y cuando se manejen además normas de calidad, disciplina y responsabilidad; además de otros requerimientos intrínsecos como la automotivación y el empoderamiento.

Con respecto a los antecedentes investigativos relacionados al Desempeño Laboral el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato proporciona una gran cantidad de trabajos que giran en torno al tema, en tal virtud, se han seleccionado algunos relevantes considerando la relación con esta investigación, el tipo de empresa de aplicación, la cercanía territorial y fechas recientes de publicación.

Miranda, (2015) en su investigación cuyo objetivo fue estudiar la influencia de la Higiene Mental en el Desempeño Laboral se concluyó que “el desempeño laboral y la predisposición a padecer afecciones de la salud mental se ven influenciados tanto por el entorno que rodea a cada trabajador como por los rasgos de personalidad de cada uno de ellos” (p.82).

En este sentido el desempeño laboral también tiene mucho que ver con el entorno en el que se desarrolla el teletrabajo, y puede ser un factor de estudio.

En otra investigación realizada por García, (2010) cuyo objetivo general fue proponer estrategias de comunicación obrero – patronal, utilizando técnicas motivacionales, para incrementar el desempeño laboral se concluyó que el ambiente laboral así como los procesos en marcha deben ser mejorados, con el fin de que las partes involucradas se sientan conformes y plácidamente en su labor y puesto de trabajo; esto se logrará al implementar o plantear estrategias que permitan mejorar la comunicación obrero – patronal. (p. 94)

Para complementar lo enunciado por la autora, en la modalidad de teletrabajo, la interacción que exista entre la autoridad y el subordinado también reflejará resultados en los niveles de productividad; como se vio anteriormente, esta relación puede ser flexible o rígida dependiendo del modelo que se utilice en la organización basados en criterios de actividades y cultura organizacional.

Para Chiavenato (2002) el desempeño laboral: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (p.241). Un desempeño laboral, busca cumplir objetivos por medio de diversas estrategias que respondan a estándares de calidad, eficiencia y eficacia.

Para Alles, M (2012) los indicadores de desempeño laboral son: “Parámetros que nos permiten verificar los cambios generados a través del tiempo el mismo que debe ser relativo al planeado inicialmente, los mismos que se convierten en instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de objetivos.” (p.83).

De esta manera es menester mencionar a la evaluación de desempeño como una herramienta indispensable de la detección del rendimiento y desempeño laboral, al respecto, Torres, (2014) en su investigación cuyo objetivo fue determinar cómo el rendimiento en las evaluaciones del desempeño incide en la eficiencia de los trabajadores se obtuvieron datos interesantes como:

- La indeterminación de las funciones y responsabilidades de los trabajadores incide en el cumplimiento de objetivos de cada departamento.

- Se requiere de un innovador método de evaluación del desempeño que permita identificar personal eficiente para su desarrollo potencial.
- La comunicación debe ser un pilar fundamental para el rendimiento de los colaboradores.
- La motivación laboral se puede ver afectada por factores como la remuneración, los ascensos, capacitaciones, los cuales son herramientas claves para el crecimiento profesional de una persona dentro de una organización.

Estos datos no cambian su incidencia dentro de la modalidad de teletrabajo, por el contrario, permite identificar factores de riesgo y posibles inconvenientes que pueden surgir en el trabajo a distancia; por lo tanto, se deben establecer claramente las actividades dentro de una planificación relacionada al tiempo de trabajo en el que el colaborador presente su resultado, de esta forma se puede evaluar el cumplimiento; la comunicación, una vez más, sigue siendo una línea importante para cualquier modalidad de trabajo, por último, se retoma el tema de motivación y otras aptitudes requeridas para el exitoso desarrollo del teletrabajo.

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. (Pedraza, 2012, pp. 12)

De esta manera, la evaluación de desempeño permite identificar las brechas de desempeño en tiempos determinados, y establecer una relación para diagnosticar si un aumento o decrecimiento de los objetivos alcanzados.

Para Chiavenato, I (2007) “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro”. (p. 243), y menciona varios métodos, entre ellos el método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas que mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados. (Chiavenato, 2007)

1.2 Objetivos

Objetivo general:

- Determinar la incidencia de la modalidad del teletrabajo en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

Objetivos específicos

- Fundamentar de manera teórica y bibliográfica la modalidad del teletrabajo.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores que trabajan mediante la modalidad de teletrabajo para su análisis.
- Determinar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral.
- Elaborar una propuesta que permita mejorar el desempeño laboral y el control de la modalidad de teletrabajo en la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Materiales

A continuación, se clasifican los materiales destinados para la investigación:

Tabla 1: Materiales

TALENTO HUMANO	
Investigador	Josselyn Alexandra Criollo Zambrano
Tutor de proyecto de investigación	Mg. Angélica Lozada
Profesores Evaluadores	Designados por la Comisión de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas
Colaboradores de la Empresa "GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA"	38 colaboradores de Empresa
RECURSOS INSTITUCIONALES	
Universidad Técnica de Ambato:	Biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Ambato (Incluye Repositorio). Plataformas virtuales para el desarrollo de la investigación mediante tutorías.
Empresa Molinos Miraflores S.A:	Plataformas virtuales de la institución para la obtención de información y datos
RECURSOS ECONÓMICOS	
Transporte	50 USD
Impresiones y materiales de oficina	75 USD
Copias	10 USD
Imprevistos	50 USD
TOTAL	185 USD
MATERIALES DE OFICINA Y DOCUMENTACIÓN	
Universidad Técnica de Ambato:	Formato de elaboración del informe de trabajo de titulación
Empresa Molinos Miraflores S.A:	Documentos de la empresa relacionados a las variables de la investigación
Materiales propios	Computador, memoria USB, esferos, cámara de fotos.

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

2.2 Métodos

2.2.1 Enfoque de la investigación

Para Hernandez, (2017) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Es decir que cada etapa antecede a la siguiente y que no se puede eludir pasos, sino que significa un proceso, siguiendo un orden pero que de ser indispensable se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

Por otro lado, Hernandez, (2017) menciona además que el enfoque cualitativo, permite que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular.

En este sentido, el enfoque cuantitativo permite seguir el proceso de evaluación de desempeño y obtener datos probatorios que por medio del enfoque cualitativo se llega a inferir en un análisis o en una perspectiva basados en los resultados obtenidos.

2.2.2 Modalidad de la investigación

Modalidad bibliográfica

Como su nombre lo indica, esta investigación se respalda a partir de la recopilación y análisis de documentos, la misma que consiste en explorar, revisar y analizar libros, revistas científicas, publicaciones y demás textos escritos por la comunidad científica en formato impreso o material en línea. (Escudero & Cortez, 2017).

Esta modalidad permite fundamentar de forma teórica las variables de la investigación, como son el teletrabajo y el desempeño laboral, con la finalidad de sustentar y otorgar conceptos, modelos y métodos que aporten a la investigación.

Modalidad de Campo

Esta modalidad de la investigación se aplica mediante la extracción de datos e información directamente del lugar en donde se determinó el problema de investigación, esta información se obtiene a través de técnicas como la encuesta o entrevista. (Escudero & Cortez, 2017).

Esta modalidad es fundamental para la investigación, permite recolectar datos valederos por parte del personal que labora en la empresa Grupo Sur; mediante la evaluación de desempeño se recolectaron datos importantes para la investigación.

2.2.3 Tipo de investigación

Exploratoria

Este tipo de investigación permite una aproximación al problema de análisis y se desarrolla con la finalidad de que el investigador pueda conocer la temática a profundidad y adaptarse al problema identificado. (Escudero & Cortez, 2017)

En este trabajo investigativo se optó por la recopilación de información relevante y actualizada de la temática de estudio mediante el diálogo con las personas involucradas y la lectura de artículos científicos.

Descriptiva

Como su nombre lo indica, este tipo de investigación está enfocado a describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar. La descripción de un hecho o situación concreta va más allá de un simple detalle de características, consiste en una planificación de actividades encaminadas a examinar las particularidades del problema, formular una hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar. (Escudero & Cortez, 2017)

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 el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

Correlacional

Es tipo de método de investigación no experimental tiene como propósito establecer una relación entre las variables de estudio, además de la medición del grado de relación existente.

Se establece mediante el método estadístico de Chi Cuadrado la relación existente entre la primera variable, que es el teletrabajo y la segunda que es el desempeño laboral.

2.2.4 Técnica

Se utilizará un método de evaluación de desempeño por check list para realizar un diagnóstico laboral a la organización con la ayuda de los directivos de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados.

Debido a la realidad que atraviesa el país y la institución al mantener sus actividades en modalidad de teletrabajo, se realizó la evaluación de desempeño planificada con la ayuda de medios virtuales y en línea, utilizando la aplicación Google Forms, los resultados que se obtuvieron como resultado de la evaluación a 38 funcionarios fueron los siguientes:

En el ítem del conocimiento del trabajo, se determinó el cambio en las modalidades de trabajo (Tabla N.2), de un criterio óptimo con el 84% en la modalidad presencial al reducido porcentaje del 47% en la modalidad de teletrabajo; es un indicador bastante cuestionable debido a que la evaluación se realizó al mismo personal que laboraba de forma presencial, sin embargo este cambio se debe a que en la modalidad presencial los trabajadores no cesaban en aumentar sus conocimientos, el porcentaje restante tiene un buen desempeño y sabe lo necesario para la realización de su trabajo; por lo tanto, si se desea mantener el mismo porcentaje en la modalidad de teletrabajo, la empresa puede motivar y establece planes de capacitación.

Tabla 2: Conocimiento del Trabajo

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL		TELETRABAJO	
			U	%	U	%
Conocimiento del trabajo	ÓPTIMO	Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos	32	84%	18	47%
	BUENO	Sabe lo necesario	6	16%	16	42%
Grado de conocimiento del trabajo	REGULAR	Sabe suficiente del trabajo	0	0%	4	11%
	TOLERABLE	Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación	0	0%	0	0%
	MALO	Sabe poco del trabajo	0	0%	0	0%
TOTAL			38	100%	38	100%

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

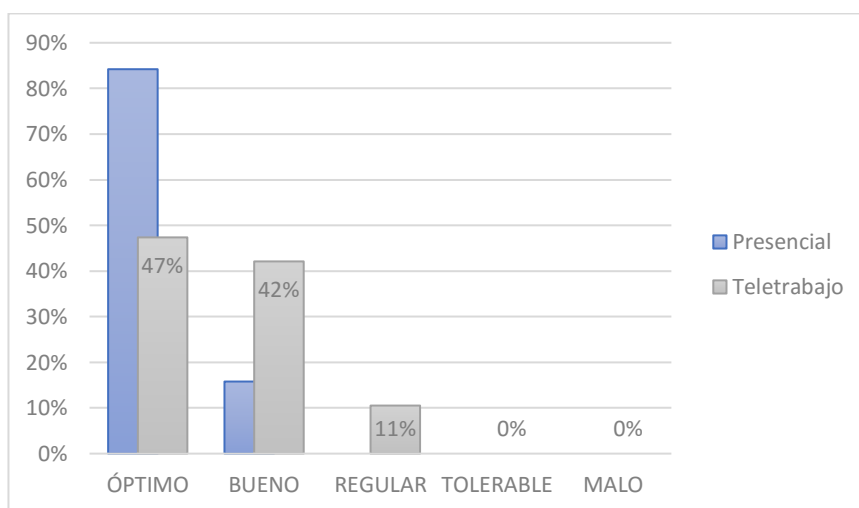


Ilustración 1: Conocimiento del trabajo
Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

En el caso de la cantidad de trabajo ejecutado normalmente, establecido en el ítem de producción, se observa una reducción en la cantidad de trabajo en la modalidad de Teletrabajo de alrededor de un 40% de disminución de un criterio óptimo a uno bueno, que refiere a que con frecuencia va más allá de lo exigido. Al respecto, el criterio de producción es determinado por el cumplimiento de las actividades más el aporte significativo que puede realizar el trabajador. Es también importante observar en la Tabla N.3 cómo cuatro personas que en la modalidad presencial presentaban un criterio regular, en la modalidad de teletrabajo presentaron un criterio tolerable.

Tabla 3: Producción

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL		TELETRABAJO	
			U	%	U	%
Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente	ÓPTIMO	Siempre va más allá de lo exigido.	28	74%	13	34%
	BUENO	Con frecuencia va más allá de lo exigido.	5	13%	21	55%
	REGULAR	Satisface lo exigido	4	11%	0	0%
	TOLERABLE	A veces está por debajo de lo exigido.	1	3%	4	11%
	MALO	Siempre está por debajo de lo exigido.	0	0%	0	0%
TOTAL			38	100%	38	100%

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

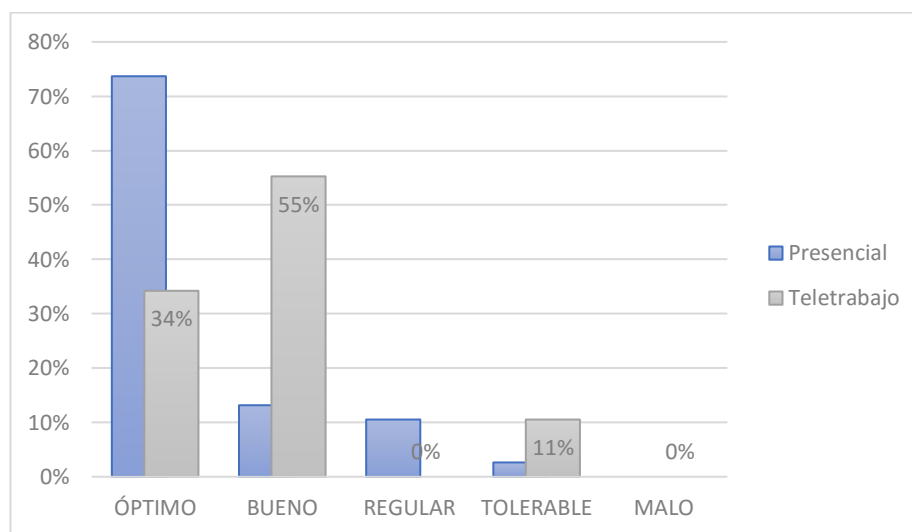


Ilustración 2: Producción

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

En la cooperación, por su parte, también se observa una disminución significativa en la actitud de colaboración ante la empresa, de un nivel óptimo del 87% de personal en la modalidad presencial al 45% en la modalidad de teletrabajo; un gran porcentaje restante se mantiene en el criterio bueno que corresponde a un buen espíritu de colaboración. En este sentido, la disminución del criterio de óptimo a bueno no es tan alarmante en este punto; pero para mantener un criterio óptimo la empresa tendrá que tomar decisiones.

Tabla 4: Cooperación

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL		TELETRABAJO	
			U	%	U	%
Actitud de colaboración ante la empresa, al jefe y sus colegas	ÓPTIMO	Excelente espíritu de cooperación	33	87%	17	45%
	BUENO	Buen espíritu de colaboración	1	3%	18	47%
	REGULAR	Colabora normalmente	3	8%	3	8%
	TOLERABLE	Colabora poco	1	3%	0	0%
	MALO	No colabora	0	0%	0	0%
TOTAL			38	100%	38	100%

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

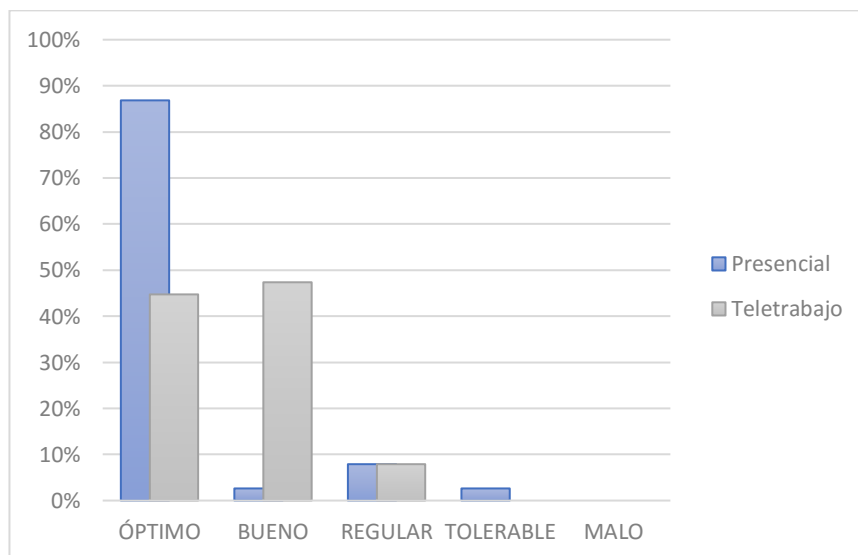


Ilustración 3: Cooperación
Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

La realización responde a la capacidad de poner en práctica las indicaciones, en este ítem, al igual que en el ítem anterior se observa una disminución del porcentaje del 79% óptimo en el trabajo presencial al 39% en teletrabajo, sin embargo, el resto del personal se encuentra en un criterio bueno; lo que no infiere en problemas en la realización de actividades; sin embargo, para mantener criterios de calidad, la empresa deberá incorporar medios de comunicación eficientes.

Tabla 5: Realización

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL		TELETRABAJO	
			U	%	U	%
Capacidad de poner en práctica las indicaciones	ÓPTIMO	Excelente capacidad de realización	30	79%	15	39%
	BUENO	Buena capacidad de realización	7	18%	23	61%
	REGULAR	Razonable capacidad de realización	1	3%	0	0%
	TOLERABLE	Dificultad para realizar	0	0%	0	0%
	MALO	Incapaz de realizar	0	0%	0	0%
TOTAL			38	100%	38	100%

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

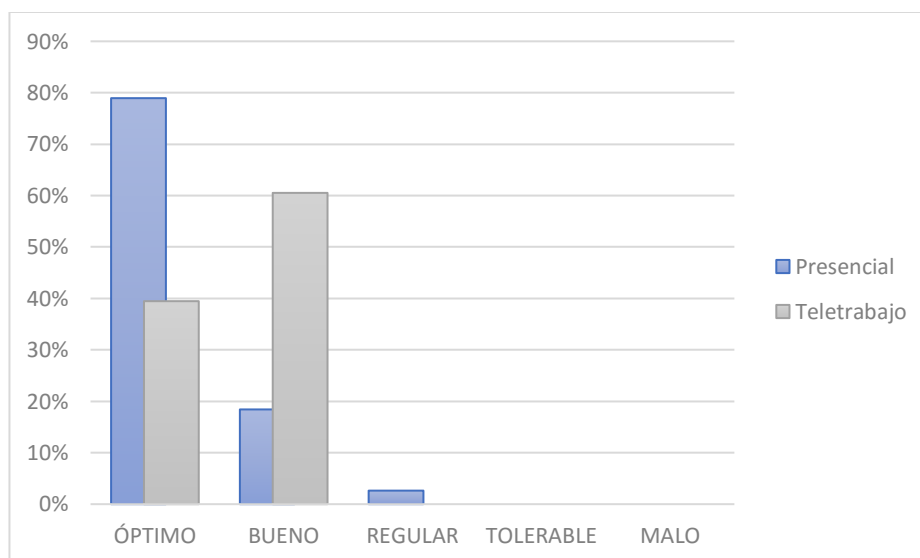


Ilustración 4: Realización

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

Con respecto a la creatividad, le disminución del porcentaje en el nivel óptimo en modalidad presencial a la modalidad de teletrabajo es alrededor del 45%, los criterios de creatividad exponen en un nivel óptimo que el trabajador siempre presenta ideas excelentes, mientras que en el criterio bueno, es casi siempre, lo que son criterios bastante válidos en cualquiera de los casos y no representan una disminución en el desempeño muy relevante, no obstante, se debe considerar que el cambio que atraviesa la empresa es reciente por la situación que vive el país, por lo tanto, la empresa debe apoyar las ideas de los colaboradores.

Tabla 6: Creatividad

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL		TELETRABAJO	
			U	%	U	%
Creatividad	ÓPTIMO	Siempre tiene ideas excelentes	29	76%	11	29%
	BUENO	Casi siempre tiene ideas excelentes	5	13%	23	61%
	REGULAR	Algunas veces presenta ideas	4	11%	4	11%
Capacidad de innovar	TOLERABLE	Raras veces presenta ideas	0	0%	0	0%
	MALO	Nunca presenta ideas	0	0%	0	0%
TOTAL			38	100%	38	100%

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

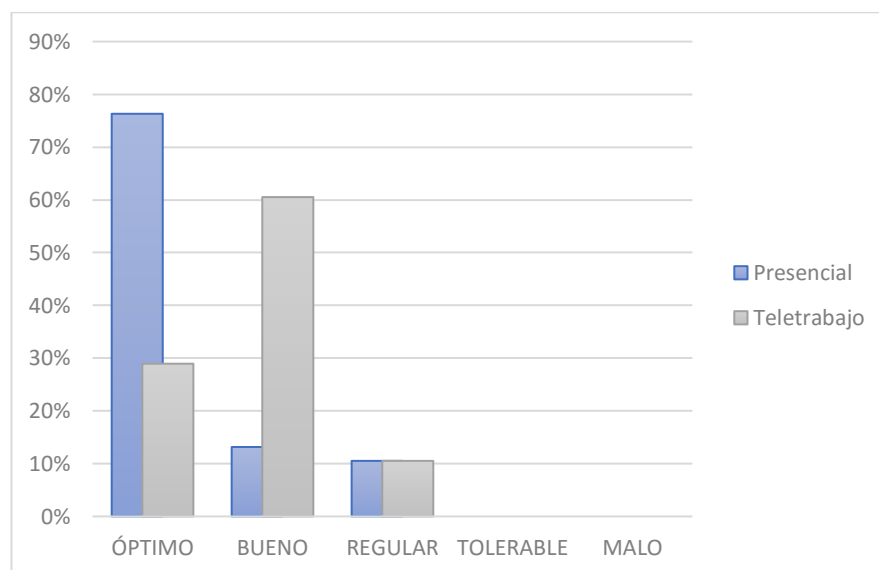


Ilustración 5: Creatividad
Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

El trabajo en equipo es otra característica que se ha visto afectada en el cambio de modalidad de un 84% óptimo en la modalidad presencial al 53% en teletrabajo, como se puede observar en la Tabla N.7, el resto del porcentaje se ha mantenido en un buen criterio; al respecto, la empresa ha incorporado mecanismos para facilitar la relación entre los compañeros de trabajo en las diferentes agencias.

Tabla 7: Trabajo en Equipo

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL		TELETRABAJO	
			U	%	U	%
Habilidad del trabajador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo	ÓPTIMO	Se integra plenamente con el equipo en la realización de tareas	32	84%	20	53%
	BUENO	Se integra fácilmente en cualquier equipo de trabajo	5	13%	17	45%
	REGULAR	Se integra fácilmente en determinados equipos	1	3%	1	3%
	TOLERABLE	Le cuesta integrarse en cualquier equipo	0	0%	0	0%
	MALO	No posee condiciones para trabajar en equipo	0	0%	0	0%
TOTAL			38	100%	38	100%

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

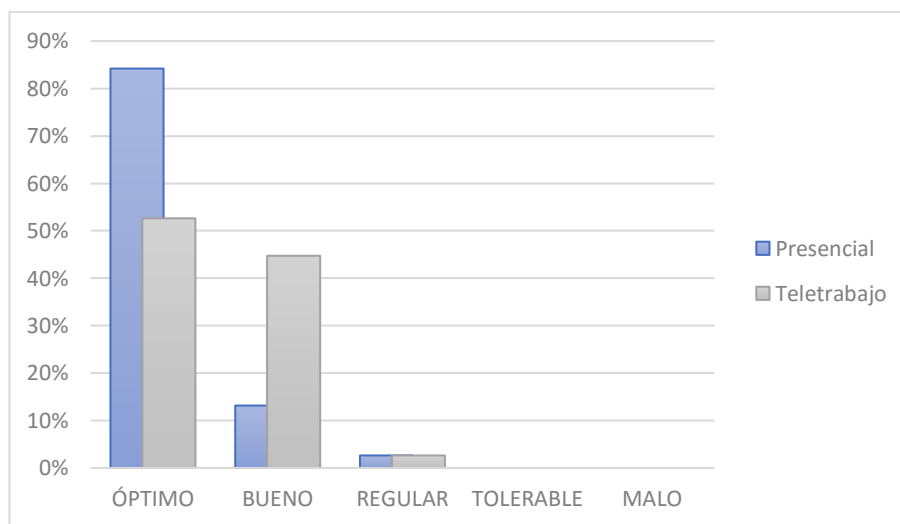


Ilustración 6: Trabajo en Equipo
Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

El criterio de responsabilidad en esta evaluación se ha referido a la capacidad del trabajador por solucionar situaciones difíciles de forma oportuna por sí mismo, en el criterio óptimo el personal no requiere supervisión y el criterio bueno refiere a requiere supervisión en casos especiales; como se puede observar en la Tabla N.8, la disminución en las modalidades ha sido directamente proporcional entre estos dos criterios, por lo tanto, se puede determinar que el cambio a la modalidad de teletrabajo, estando fuera de la supervisión física del jefe inmediato superior, ha afectado el desenvolvimiento individual del trabajador.

Tabla 8: Responsabilidad

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL		TELETRABAJO	
			U	%	U	%
Responsabilidad de solución de situaciones difíciles de forma oportuna	ÓPTIMO	No requiere supervisión	29	76%	8	21%
	BUENO	Requiere supervisión en casos especiales	8	21%	29	76%
	REGULAR	Requiere eventual supervisión	1	3%	1	3%
	TOLERABLE	Necesita frecuentemente supervisión	0	0%	0	0%
	MALO	Requiere supervisión permanente debido a sus continuos errores	0	0%	0	0%
TOTAL			38	100%	38	100%

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

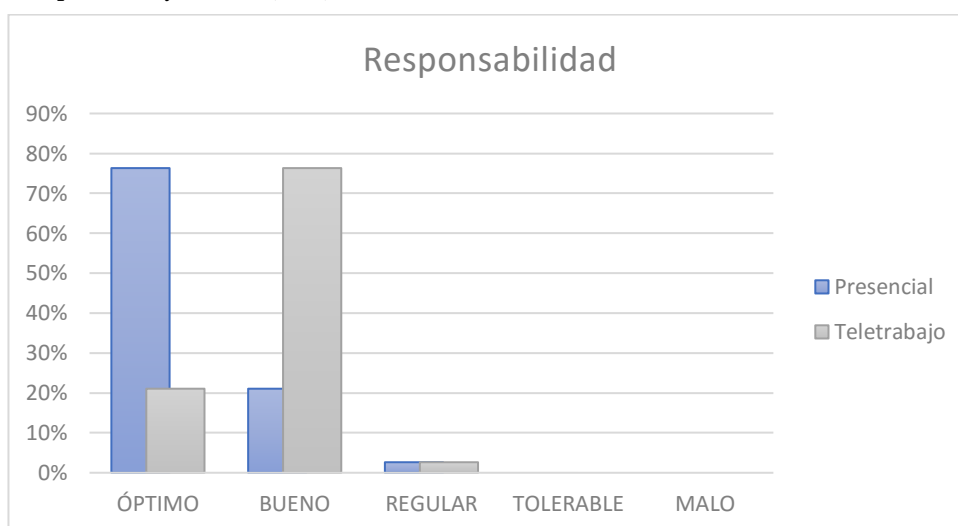


Ilustración 7: Responsabilidad
Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

La actitud del colaborador hacia su trabajo, al igual que todos los anteriores ítems, presenta una disminución del criterio óptimo en el trabajo presencial con el 84% a un 45% en la modalidad de teletrabajo, sin embargo, el criterio bueno refiere a que colaborador es entusiasta lo que corresponde un criterio aceptable para la empresa considerando el cambio y la situación que se atraviesa.

Tabla 9: Actitud

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL		TELETRABAJO	
			U	%	U	%
Actitud Disposición del colaborador hacia su trabajo	ÓPTIMO	Identificado: se esfuerza por elevar su prestigio de su unidad de trabajo	32	84%	17	45%
	BUENO	Entusiasta: se preocupa por elevar su prestigio de su unidad de trabajo	2	5%	18	47%
	REGULAR	Aceptación: Muestra interés por su unidad de trabajo	4	11%	3	8%
	TOLERABLE	Indiferente: No muestra ningún interés	0	0%	0	0%
	MALO	Descontento: critica negativamente	0	0%	0	0%
TOTAL			38	100%	38	100%

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

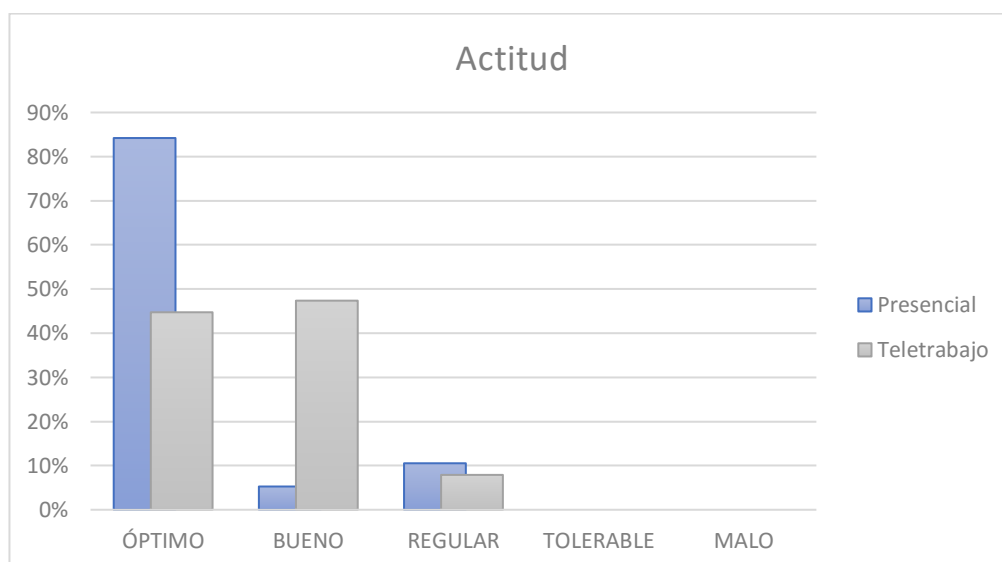


Ilustración 8: Actitud
Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

3.2 Verificación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis, se procede a tomar los siguientes ítems relacionados con el desempeño orientado al Teletrabajo, que es nuestra variable de estudio.

- Conocimiento del trabajo
- Producción
- Realización
- Responsabilidad

3.2.1 Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : El teletrabajo NO incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

Hipótesis Alternativa H_1 : El teletrabajo SI incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

Determinación de la Fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{O - E^2}{E}$$

En donde:

x^2 = Chi o Ji cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Nivel de significancia (α) = 0,05

Población = 38 administrativos

Grados de libertad =

Para determinar los grados de libertad, se consideran 4 ítems y 5 criterios.

gl= (F-1)(c-1)

$$gl = (4-1)(5-1)$$

$$gl = (3)(4)$$

$$gl = 12$$

De acuerdo con los grados de libertad y el nivel de significancia, se observa en la Tabla N. 10 de χ^2 un valor de 21,0261. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula para todo valor del chi cuadrado que este dentro del rango 21,0261 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 21,0261

Tabla 10: Distribución del Chi Cuadrado χ^2 (2)

n/p	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382

3.2.2 Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla 11: Frecuencias Observadas

Frecuencias Observadas						
CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA					SUBTOTAL
	ÓPTIMO	BUENO	REGULAR	TOLERABLE	MALO	
Conocimiento del trabajo	18	16	4	0	0	38
Producción	13	21	0	4	0	38
Realización	15	23	0	0	0	38
Responsabilidad	8	29	1	0	0	38
SUBTOTAL	54	89	5	4	0	152

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

Tabla 12: Frecuencias Esperadas

Frecuencias Esperadas						
CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA					SUBTOTAL
	ÓPTIMO	BUENO	REGULAR	TOLERABLE	MALO	
Conocimiento del trabajo	13,5	22,25	1,25	1	0	38
Producción	13,5	22,25	1,25	1	0	38
Realización	13,5	22,25	1,25	1	0	38
Responsabilidad	13,5	22,25	1,25	1	0	38
SUBTOTAL	54	89	5	4	0	152

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

Tabla 13: Cálculo del Chi Cuadrado

FO	FE	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
18	13,5	4,5	20,25	1,5
16	22,25	-6,25	39,0625	1,755617978
4	1,25	2,75	7,5625	6,05
0	1	-1	1	1
0	0	0	0	0
13	13,5	-0,5	0,25	0,018518519
21	22,25	-1,25	1,5625	0,070224719
0	1,25	-1,25	1,5625	1,25
4	1	3	9	9
0	0	0	0	0
15	13,5	1,5	2,25	0,166666667
23	22,25	0,75	0,5625	0,025280899
0	1,25	-1,25	1,5625	1,25
0	1	-1	1	1
0	0	0	0	0
8	13,5	-5,5	30,25	2,240740741
29	22,25	6,75	45,5625	2,047752809
1	1,25	-0,25	0,0625	0,05
0	1	-1	1	1
0	0	0	0	0
152	152	TOTAL		28,42480233

Elaborado por: Josselyn Criollo (2020)

3.2.3 Representación Gráfica

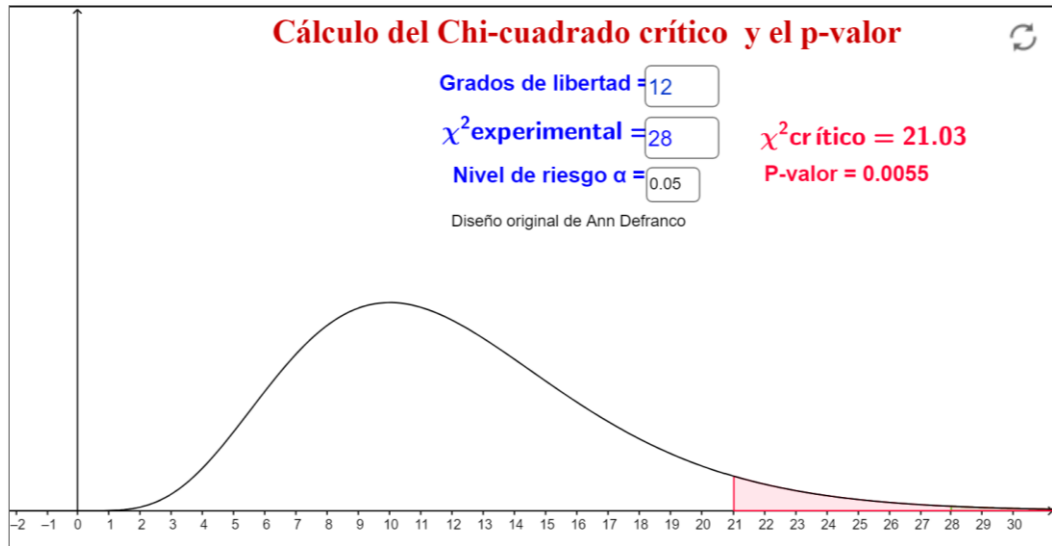


Ilustración 9: Representación Gráfica Chi Cuadrado
Elaborado por: Josselyn Criollo (2020), (Geogebra)

3.2.4 Decisión Estadística

Como se puede observar en la Figura 9, el valor del Chi cuadrado experimental es de 28,4248, encontrándose fuera del área de aceptación del Chi cuadrado crítico que es 21,03. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se aprueba la hipótesis alternativa que plantea:

El teletrabajo SI incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Los antecedentes investigativos tomados en este trabajo permitieron aumentar los conocimientos en el tema del teletrabajo y el desempeño laboral, se consideraron varios estudios y prácticas relevantes en otros países que laboran bajo esta modalidad, obteniendo buenos resultados y beneficios del mismo, 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.
- Por medio de una evaluación del desempeño por escalas gráficas, se realizó una comparación del desempeño de los trabajadores en las modalidades de teletrabajo y trabajo presencial, considerando varias competencias generales seleccionadas considerando la razón social de la empresa, entre estos ítems, se consideraron el conocimiento del trabajo, la producción, la capacidad de realización, creatividad, trabajo en equipo, cooperación y la responsabilidad; en los resultados de la evaluación se identificó en todos los ítems que en la modalidad de teletrabajo existió una disminución en los criterios óptimos a buenos; se consideró que el cambio no es tan relevante debido a que los criterios en bueno, satisfacen a las autoridades; no obstante de acuerdo con la investigación previa y debido a la situación que el mundo atraviesa por la pandemia por COVID-19, se considera que la empresa y los trabajadores no estuvieron preparados para asumir esta modalidad de una forma eficiente, sin embargo los criterios desempeño no tuvieron cambios drásticos, lo que es digno de admirar.
- Se elaboró una propuesta de aplicación inmediata para la empresa Grupo Sur, que permita mejorar el sistema de teletrabajo y control de actividades en esta modalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2012). *“Diccionario de Términos de Recursos Humanos”*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Barba, L. (2001). El teletrabajo y los profesionales de la información. *El profesional de la información*, 4-13.
- Buira, J. (23 de 06 de 2020). *El teletrabajo: entre el mito y la realidad*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>. Obtenido de ProQuest Ebook Central:
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=3207870>
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *CES*, 1-2.
- Caamaño, E. (2010). El teletrabajo como un alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 79-105.
- Camacho, R. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. *Pensamiento y Gestión*, 87-118.
- Cataño, S., & Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 82-91.
https://link.gale.com/apps/doc/A416302832/GPS?u=uta_cons&sid=GPS&xid=d7ea345c.
- Chávez, N. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Scielo*, 140-161.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. México: Ediciones McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Ediciones McGraw Hill.
- Escudero, C., & Cortez, L. (2017). *Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: UTMACH.
- García, A. (2010). *La comunicación obrero - patronal y su incidencia en el Desempeño Laboral*. Ambato: <http://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/1507>.
- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J., & Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia & Trabajo*, 85-88.

- Lamolla, L. (2020). Mujeres y teletrabajo: más allá de la conciliación de la vida laboral y personal. *OIKONOMICS*, 7.
- Mella, L. (2017). *El teletrabajo en España: aspectos teórico-prácticos de interés*. España. <https://elibro.net/es/ereader/uta/55976?page=220>: Wolters Kluwer.
- Miranda, C. (2015). “*LA HIGIENE MENTAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS DEL CANTÓN AMBATO*”. Ambato: <http://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/17834>.
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 93-109.
- Pedraza, E. (2012). El Desempeño laboral. *Revista de Ciencias Sociales*, 12.
- Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Escuela de Psicología*, 2.
- Rodríguez, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 29-42.
- Saco Barrios, R. (2007). *El teletrabajo*. Gale OneFile: Informe Académico, https://link.gale.com/apps/doc/A259156910/GPS?u=uta_cons&sid=GPS&xid=982f6e45. Accessed 24 June 2020.: Derecho PUCP Gale OneFile: Informe Académico.
- Torres, G. (2014). “*Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores*”. Ambato: <http://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/7899>.
- Verano, D., Suarez, H., & Sosa, S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 41-46.

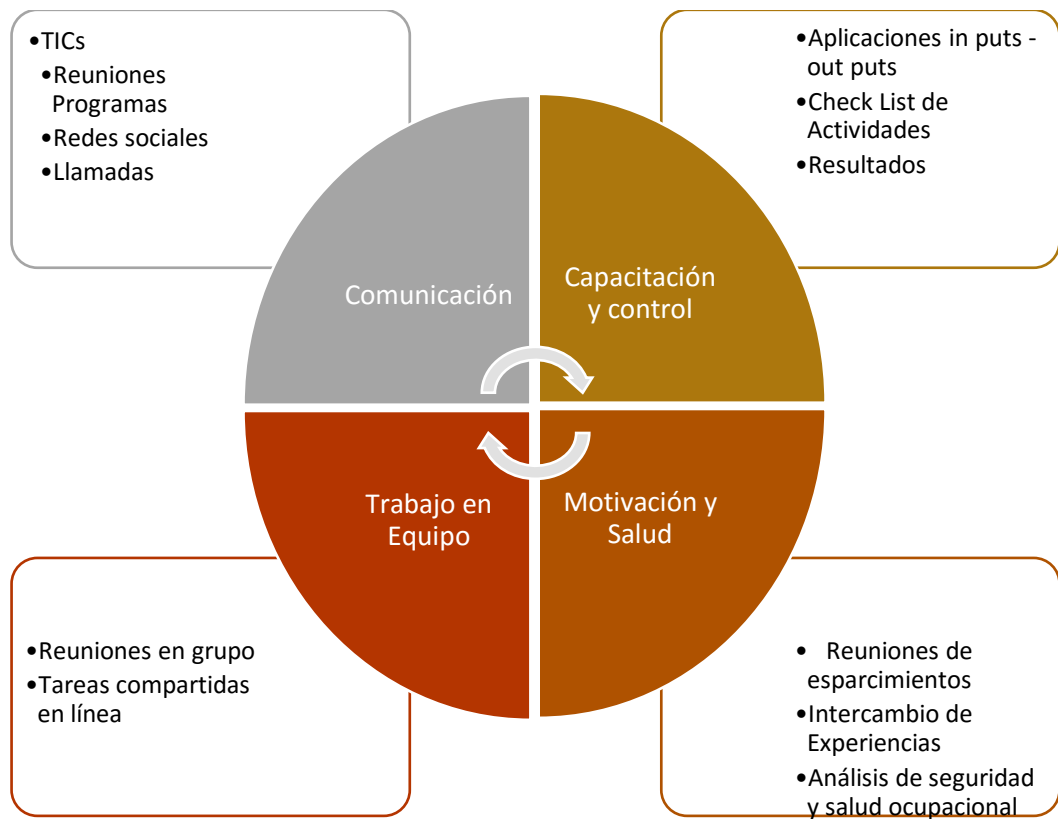
Anexo 1. Propuesta de Aplicación para la Modalidad de Teletrabajo en la Empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría.

Objetivo:

Dotar de herramientas de aplicación inmediata para el mejoramiento de la Modalidad de Teletrabajo y control de actividades en la Empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría

Metodología:

Se propone establecer un modelo de aplicación inmediata que incluya componentes necesarios para un correcto control y supervisión de la modalidad de teletrabajo, que se describe en el siguiente gráfico:



1. Comunicación

1.1 Tecnologías de la Información y Comunicación

Existen variadas herramientas que permiten mejorar la comunicación en un equipo de trabajo, se considerarán para esta modalidad las reuniones programadas, redes sociales y llamadas.

Para las reuniones programadas la tecnología nos ofrece varias aplicaciones cuyos beneficios incluyen:

- Disminuye las distancias, reduciendo tiempos y costos.
- Favorece y aumenta a la productividad de los equipos de trabajo.
- Fortalece la participación y relación entre las personas.
- Mejora los sistemas de información y comunicación de la empresa.
- Acelera el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas.

A continuación, algunas herramientas para videoconferencias:

- Google Hangouts
- Zoom
- Google Meet
- Jitsi Meet
- Webex Meetings
- Microsoft Teams
- Skype for Business
- Big Blue Button

Estas herramientas, en su mayoría son muy fáciles en su uso, y ofrecen varias funcionalidades para compartid en tiempo real una videoconferencia, reuniones en línea o videollamadas. Las más conocidas son: Skype empresarial, Zoom y Microsoft

Teams, esta última es una plataforma que se puede acceder fácilmente por medio del medio electrónico Outlook.



Otras formas de comunicación son las redes sociales, en la actualidad, una de las redes sociales de mensajería instantánea más utilizada es el WhatsApp, además de otras funcionalidades nos permite comunicarnos de forma rápida y sencilla, es un medio un poco informal de comunicación pero permite ahorrar los formalismos que conlleva el correo electrónico. Es importante mencionar que esta aplicación en ninguna forma debe sustituir el sistema de gestión documental de la empresa ni su solemnidad, pero si constituye una herramienta rápida de comunicación entre colaboradores.

2. Capacitación y Control

Este elemento constituye dos criterios importantes para el desarrollo de la modalidad de teletrabajo, la capacitación, es indispensable para la actualización de conocimientos y el control y supervisión debe darse no de una forma autoritaria, debe dar libertad al teletrabajador siempre y cuando alcance los objetivos esperados.

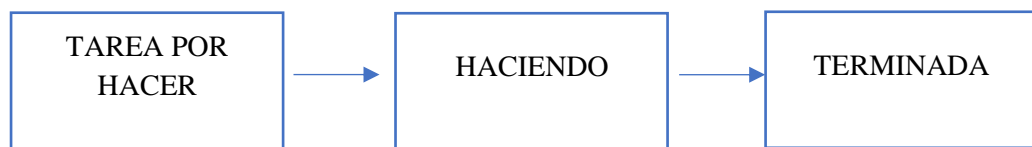
2.1 Capacitación

Además del plan de capacitación estructurado con anterioridad por la empresa para el año 2020, se propone considerar los siguientes temas de capacitación que permita el desarrollo eficiente del teletrabajo:

- Herramientas de Teletrabajo (Aplicaciones de Videoconferencia, Ofimática y sistemas de control aplicados a cada cargo)
- Gestión del tiempo
- Digitalización de documentos y firmas electrónicas.

2.2 Control

Para la supervisión y control de las actividades, se propone la implementación de aplicaciones de gestión de trabajo basadas en la metodología de in puts - out puts; en el que el jefe otorga tareas en línea, el trabajador las acepta, la realiza y la da por terminada; ejemplo:



Kanban es una palabra japonesa que significa algo así como “tarjetas visuales” (kan significa visual, y ban tarjeta). Esta técnica se creó en Toyota, y se utiliza para controlar el avance del trabajo, en el contexto de una línea de producción.

También se denomina “sistema de tarjetas”, pues en su implementación más sencilla utiliza tarjetas que se pegan en los contenedores de materiales y que se despegan cuando estos contenedores son utilizados, para asegurar la reposición de dichos materiales. Las tarjetas actúan de testigo del proceso de producción.

Las principales ventajas es que es muy fácil de utilizar, actualizar y asumir por parte del equipo. Además, destaca por ser una técnica de gestión de las tareas muy visual, que permite ver a golpe de vista el estado de los proyectos, así como también pautar el desarrollo del trabajo de manera efectiva.

El Kanban se considera un subsistema del JIT (Just in Time), es un sistema de organización de la producción para las fábricas, de origen japonés. También conocido como método Toyota, permite reducir costos, especialmente de almacenamiento de materias. La esencia de JIT es que los consumibles llegan a la fábrica, o los productos

al cliente, “justo a tiempo”, eso siendo poco antes de que se usen y solo en las cantidades necesarias. Esto reduce o hasta elimina la necesidad de almacenar y luego mover los consumibles de la bodega a la línea de producción (en el caso de una fábrica). El JIT puede ser tan preciso que las partes automotrices han llegado a la fábrica el mismo día que se instalan en los autos saliendo de la línea de producción.

Permite reducir el costo de la gestión, la inversión en inventarios, y por pérdidas en almacenes debido a acciones innecesarias. Para los clientes, no se produce bajo suposiciones, sino sobre pedidos reales.

De la misma manera, encontramos aplicaciones que nos permiten realizar este trabajo, las más conocidas son:

Microsoft Planner¹:

Planner es la última aplicación que se suma a los planes de Office 365 para la empresa siendo este una potente y a la vez sencilla herramienta para organizar las tareas a realizar por los integrantes de los grupos de tu empresa, además al ser una nueva parte del conglomerado de aplicativos de Office 365 se encuentra integrado con grupos, calendarios e incluso con conectores de aplicaciones como Dynamics CRM o BitBucket.

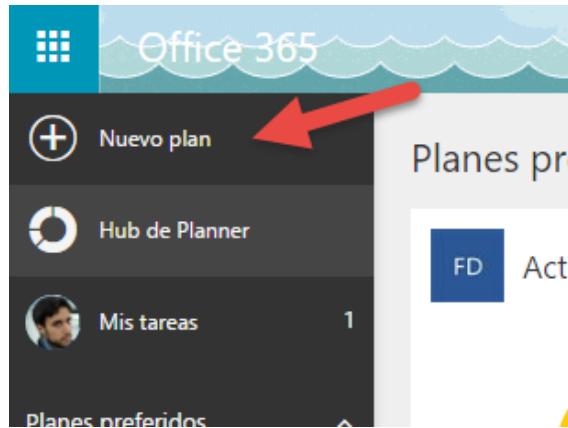
Mejora la productividad con Planner. Crea tableros Kanban con tarjetas de tareas ricas en contenido con archivos, listas de comprobación, etiquetas y más. Colabora en Planner y Microsoft Teams y verifica los gráficos de estado visual, todo en la nube de Microsoft.

Existe planes mensuales para empresas que van desde \$5 a \$20 USD al mes.

Lo primero que haremos será generar un plan para un tipo de actividades a realizar pulsando sobre la pestaña de **Nuevo plan**.

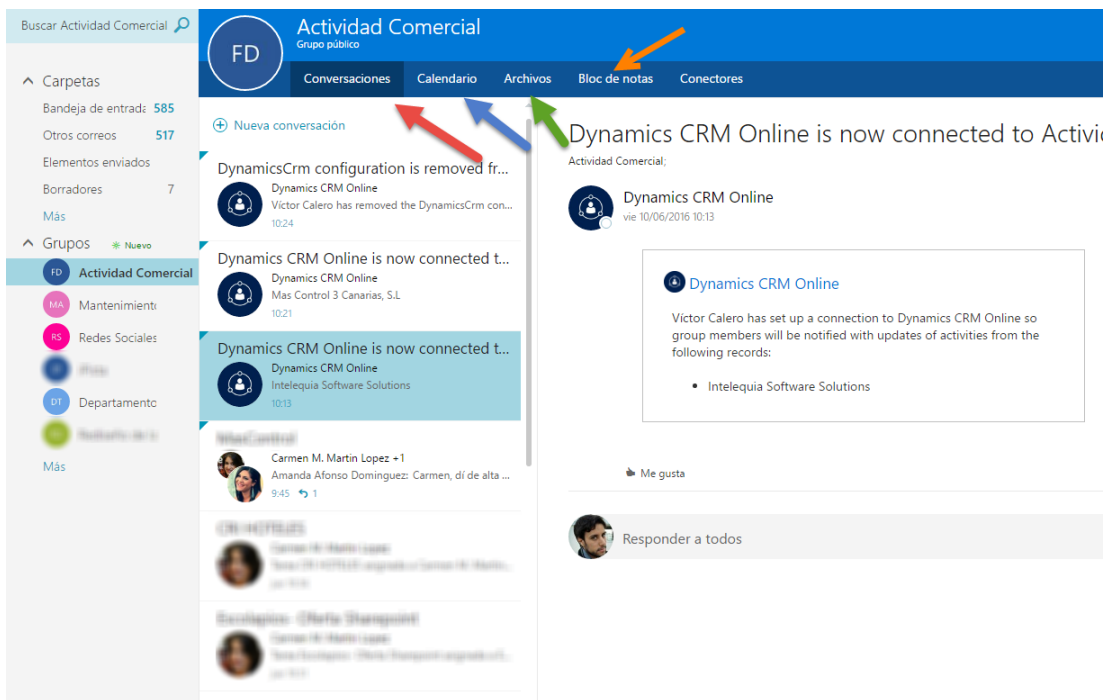
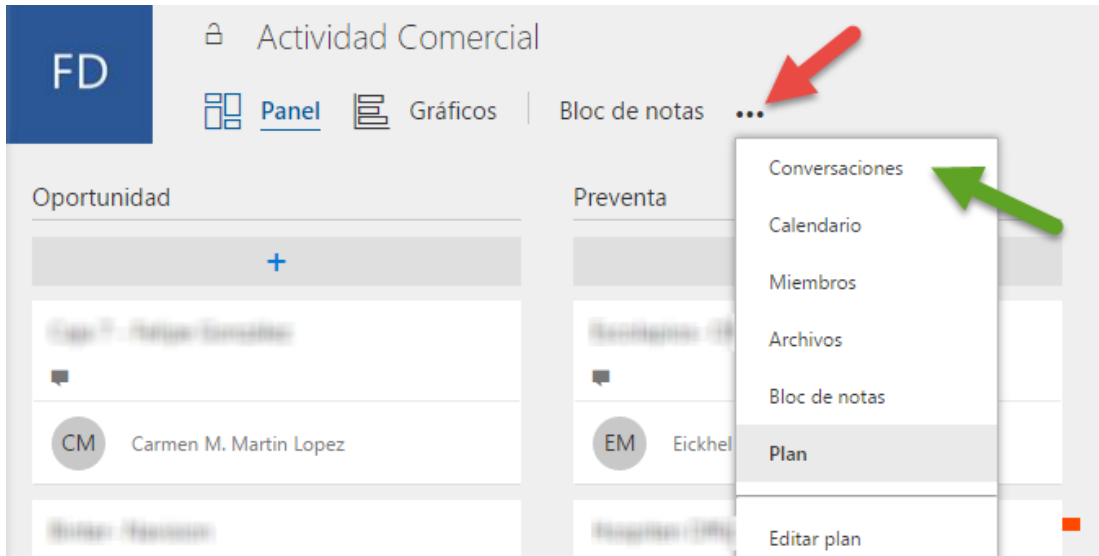
¹ Suppor Microsoft: task.office.com

Blog intelequia: <https://intelequia.com/blog/post/590/aprendiendo-a-usar-planner-de-office-365>

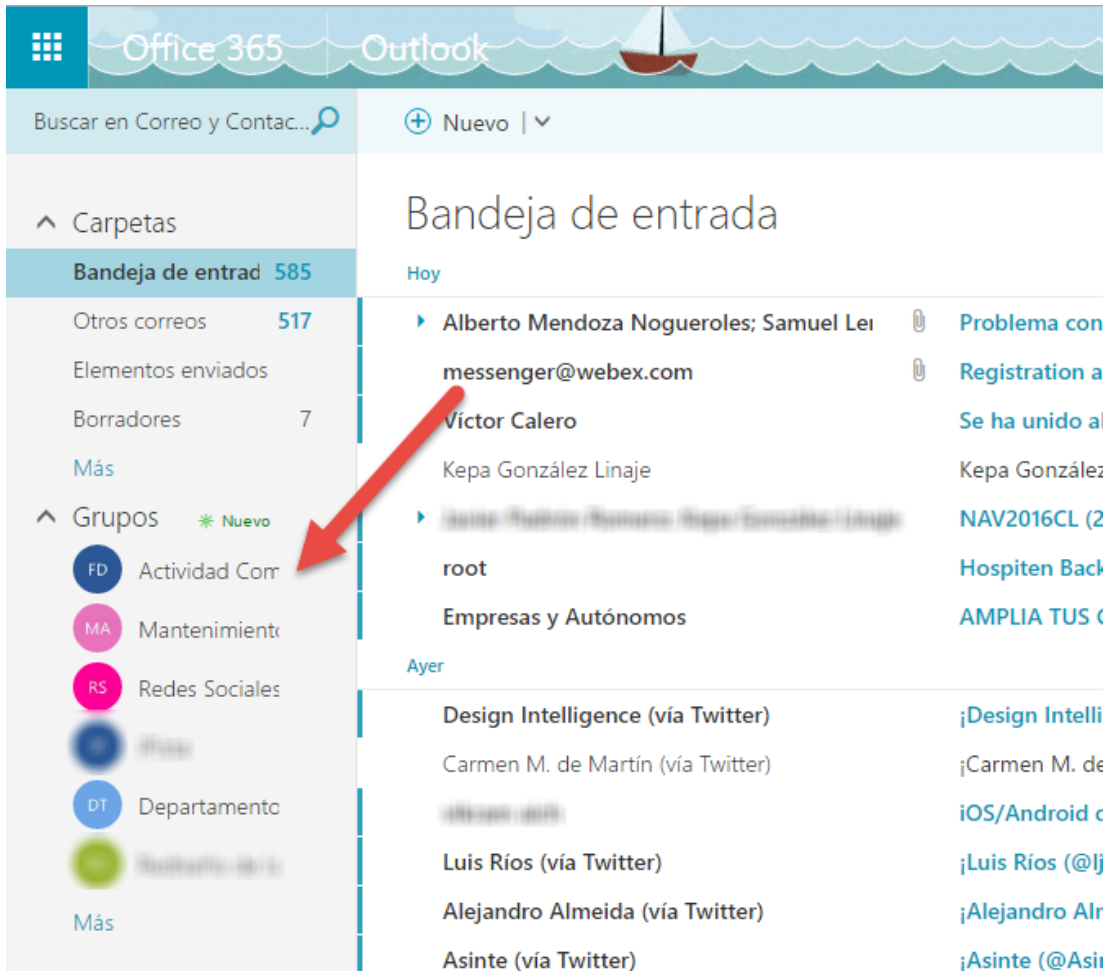


A la hora de crear un plan podremos decidir su nombre, si es público y su descripción. Si se crea un plan público cualquier persona dentro de la organización se podrá unir sin invitación, de ser privado solo podrá unirse si se le ha invitado.

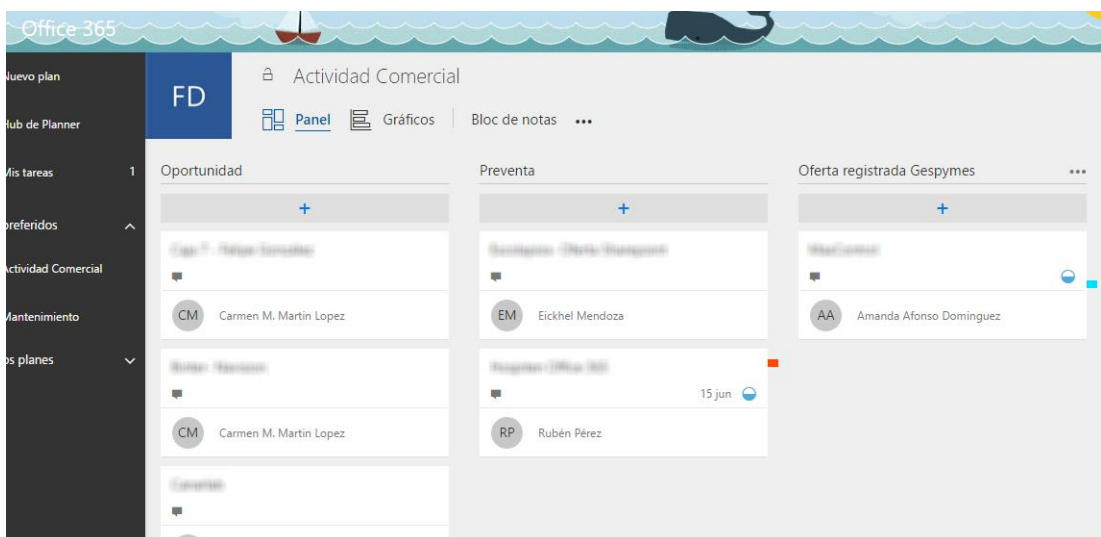
Cuando se crea un plan al mismo tiempo se genera un grupo y con este una conversación, un calendario, una cuenta de almacenamiento en Sharepoint accesible desde onedrive for business y una instancia de Onenote propietaria del grupo.



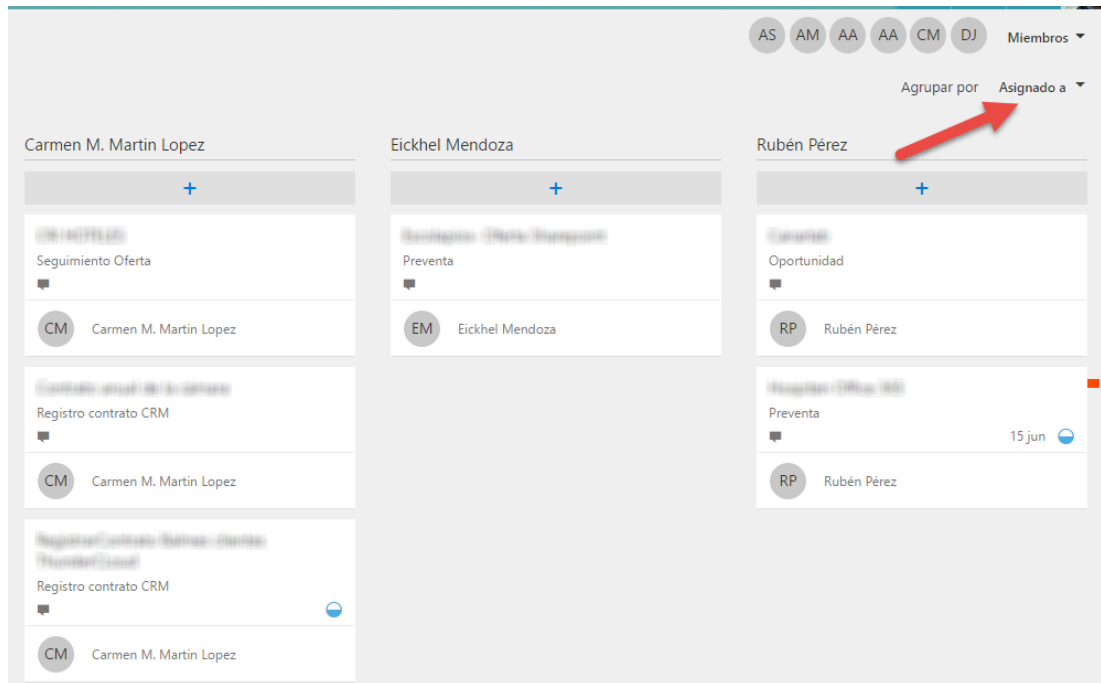
Para acceder a esta área (grupos) de Outlook en office 365, podemos acceder mediante la opción conversaciones de un plan en Planner o desde el mismo Outlook.



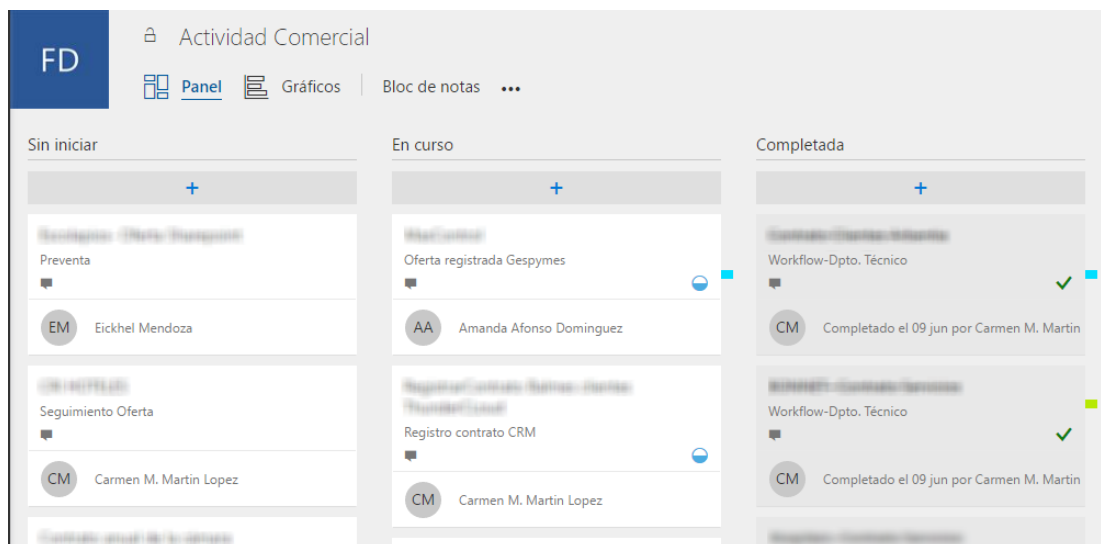
Una vez entramos al plan por defecto tendremos la vista de cubos en la que se nos permitirá personalizar el workflow de las tareas para aquellas personalizaciones que vayan más allá del estado de progreso de la tarea.



Además de esta visualización Planner nos brinda otras dos vistas del plan entre las que podremos ir alternando. La segunda sería el visionado por asignación que mostrará las tareas organizadas por usuario al que hayan sido asignadas y por el estado de progreso de la aplicación.

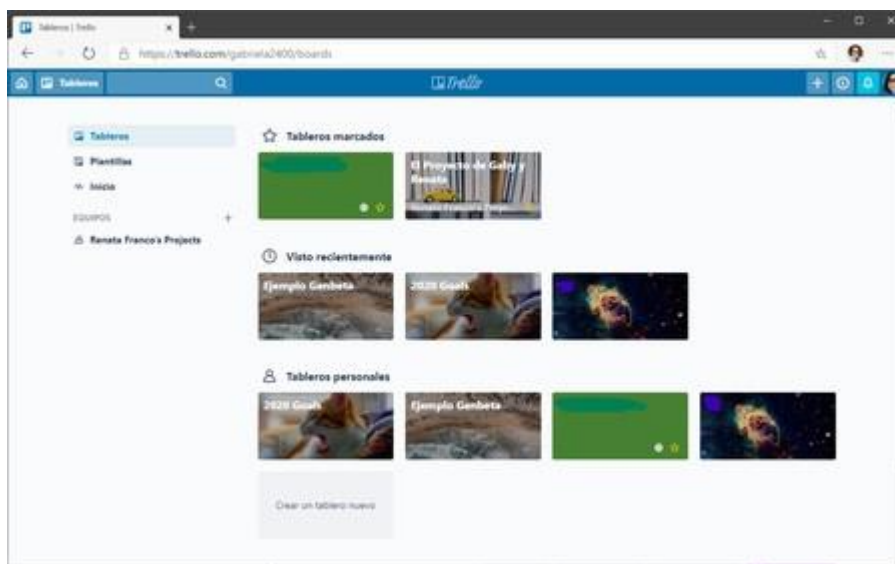


También podremos seleccionar el modo de visualización según el progreso, en el que mostrará las tareas ordenadas por su estado, el cual ha de ser definido dentro de la propia tarea según el avance de la tarea establecido por la persona asignada.



Trello²: es un tablón virtual en el que se pueden colgar ideas, tareas, imágenes o enlaces. Es versátil y fácil de usar pudiendo usarse para cualquier tipo de tarea que requiera organizar información.

Es una aplicación gratuita, pero también ofrece planes premium desde \$12,50 mensual por usuario.

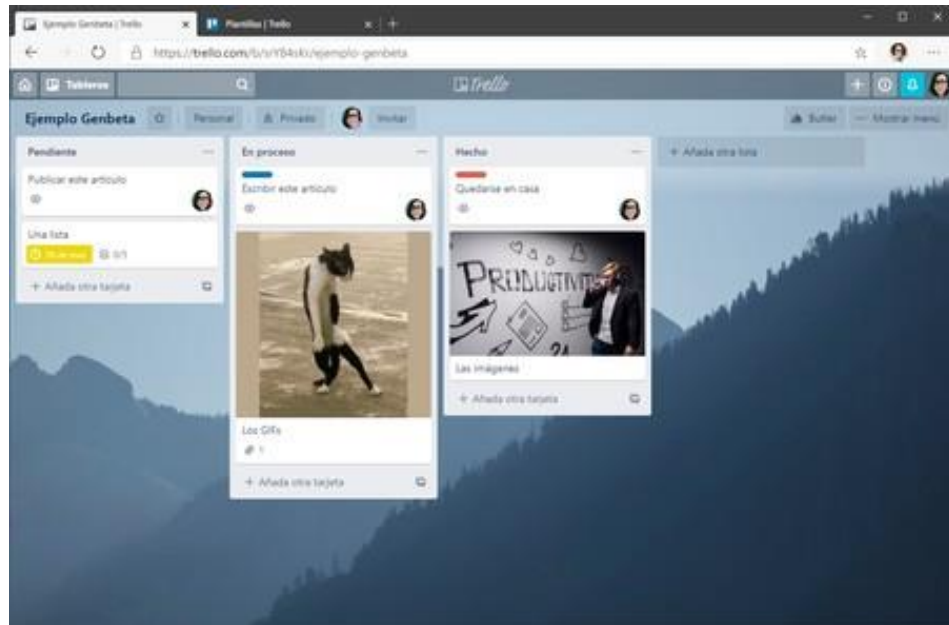


Lo primero que tienes que hacer al iniciarte con Trello es crear un tablero. En Trello todo funciona así, cada tablero puede ser un proyecto o una parte de un proyecto, tú decides.

Dentro de los tableros de Trello puedes añadir columnas y dentro de cada columna puedes añadir tarjetas. Cada una de esas tarjetas puede ser una tarea individual o de grupo, y contener todo tipo de información, desde archivos adjuntos hasta comentarios y etiquetas.

² Blog Trello: <https://trello.com/es>

Blog Genbeta: <https://www.genbeta.com/guia-de-inicio/como-usar-trello-para-organizar-tu-trabajo-tu-vida>



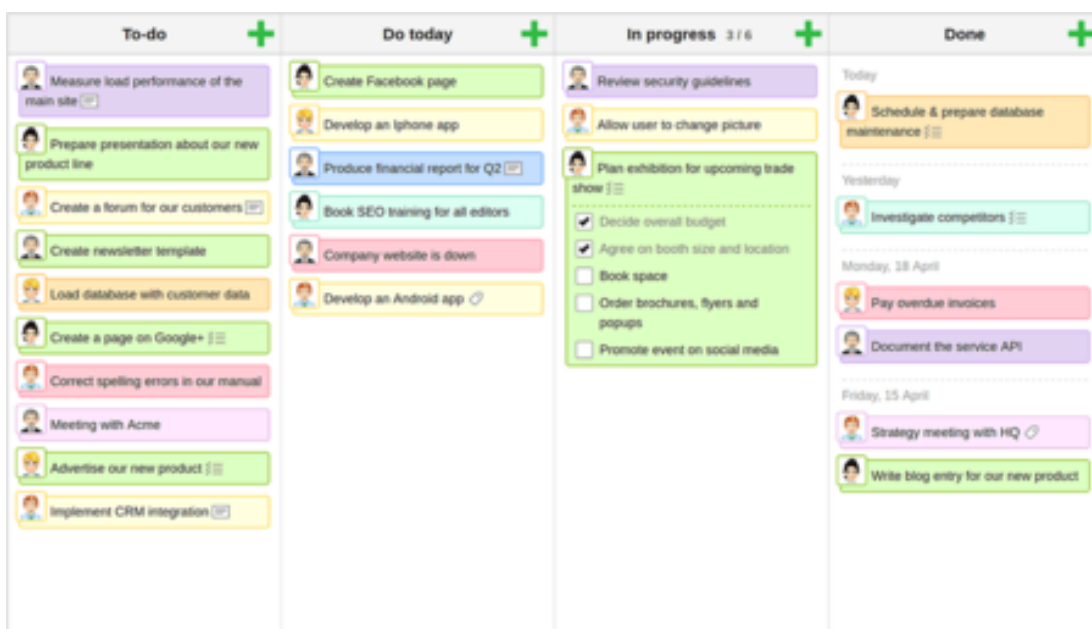
El tablero más fácil con el que puedes comenzar es un tablero kanban básico. Por ejemplo, en este tendrías solo tres columnas: pendientes, en proceso, y terminado. Todo lo que haya que hacer se pone en pendiente, cuando lo estés haciendo arrastras la tarjeta a la columna en proceso, y cuando terminas la pasas a la terminada.

Este método es extremadamente visual y efectivo no solo para desgranar todas las tareas por hacer, sino para llevar un seguimiento de lo que se ha logrado con la columna de terminados.

A partir de esa base puedes ir añadiendo más columnas según tus necesidades, pero siempre con esa metodología presente. Las tarjetas se pueden archivar, pero no desaparecen a la nada, Trello está más pensado para moverlas a otra columna.

KanbanFlow³: El tablero Kanban le brinda una excelente descripción general de su situación laboral actual. Visualizar el trabajo en un entorno de equipo simplifica la comunicación y conduce a una mayor productividad.

Es una aplicación gratuita, pero también ofrece planes premium desde \$5 mensual por usuario.

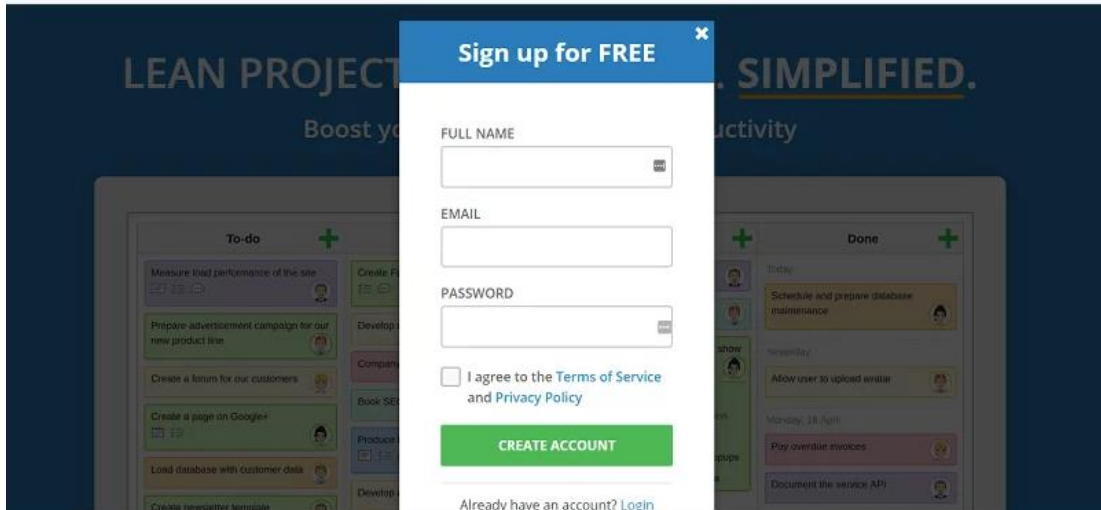


Para empezar a utilizar Kanban Flow primero debemos registrarnos.

Para ello, basta con ir a su web, hacer clic en registrarse (Sign in) y completar los campos con tu nombre, email y contraseña.

³ Blog Kanban Flow: <https://kanbanflow.com/>

Blog Hormigas en la nube: <https://hormigasenlanube.com/kanban-flow/>



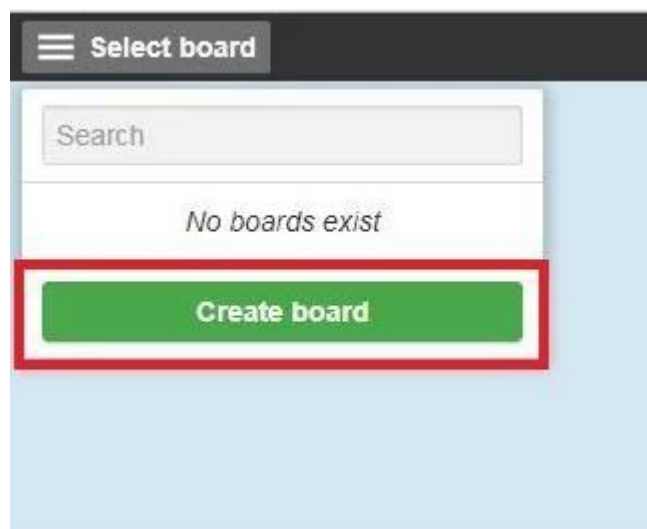
Una vez hecho esto, ya estaremos dentro de la herramienta y podemos empezar a configurarla.

Y para ello vamos a crear nuestro primer tablero.

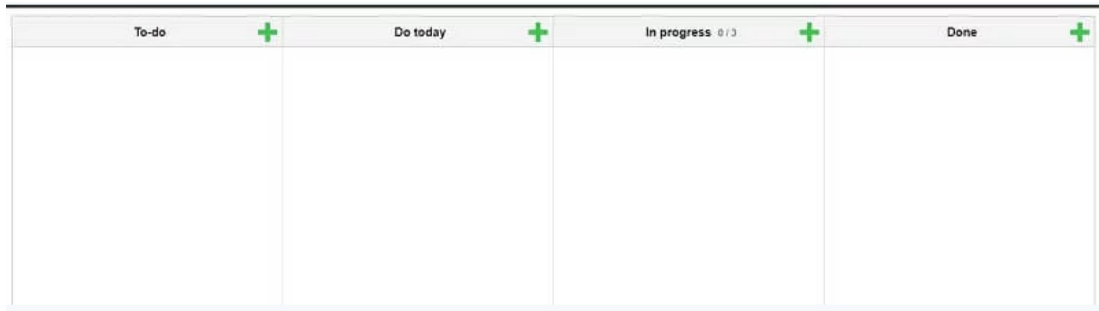
El sistema de organización de Kanban Flow se basa en los «boards» o tableros, que son los espacios donde podremos planificar y gestionar nuestros diferentes proyectos o áreas de negocio.

Puedes crear tantos tableros como quieras. Por ejemplo, puedes tener uno para la gestión de los encargos de tus clientes y otro diferente para cada uno de los proyectos específicos de tu negocio.

Para crear un tablero, solo hay que ir a la parte superior izquierda, hacer clic en el icono del menú y pinchar en «Crear nuevo tablero».



Al crear nuestro primer tablero, se mostrará así:



Como ves, cada tablero se organiza internamente a través de columnas.

Una vez que tenemos creados nuestros tableros, llega el momento de organizarlos con las columnas.

Por defecto, Kanban Flow nos muestra 4 columnas:

To do: tareas pendientes por hacer.

Do Today: tareas que hacer hoy.

In Progress: tareas en proceso de ejecución (ideal para saber quién está trabajando con cada tarea si trabajas con equipo).

Done: columna en la que agregaremos las tareas completadas.

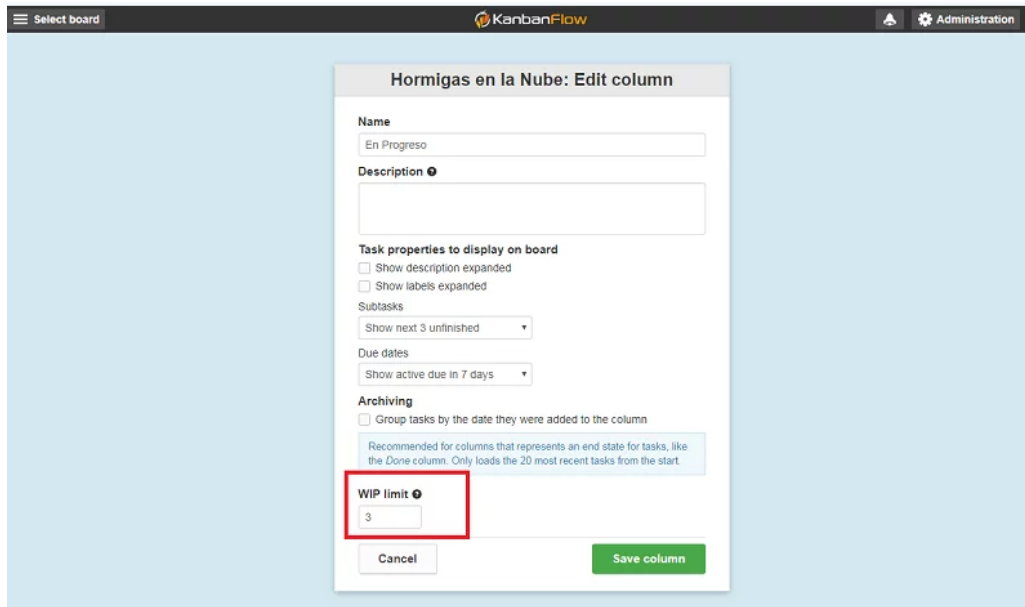
Sin embargo, podemos añadir y editar tantas columnas como queramos desde el menú de Administración (arriba a la derecha), en la opción «Columnas».

Al hacer clic ahí, se abrirá una ventana en la que podemos renombrar, añadir, reordenar y editar las columnas.



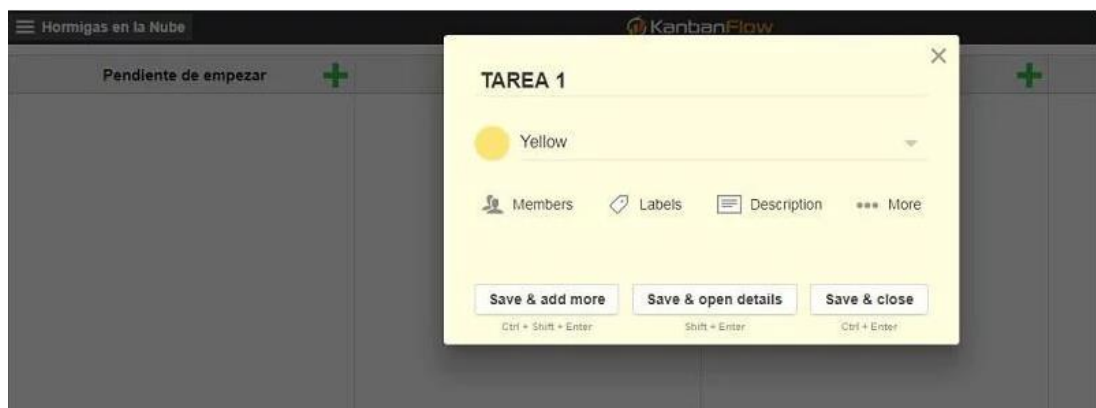
¿Sueles tener listas infinitas de tareas por hacer? Eso se acabó con Kanban Flow. La columna «En progreso» puedes configurarla de manera que haya un límite de tareas.

Dentro del menú de opciones de edición de las columnas, podrás elegir tus preferencias rápidamente.



Ahora que tenemos las columnas creadas, podemos empezar a crear nuestras tarjetas. Y ¿qué es una tarjeta? Ni más ni menos que la representación de cada tarea concreta que debemos ejecutar en un proyecto concreto.

Para crear una tarjeta nueva, solo hay que hacer clic en el signo + de color verde que verás en cada columna y completar los campos que correspondan.



Veamos qué opciones nos brinda Kanban Flow para organizar nuestras tareas:

Nombre

Descripción: breve descripción de la tarea.

Color: para diferenciar cada tipo de tarea por el color, si quieres.

Miembros: si trabajas con colaboradores, podrás designar los responsables de cada tarea.

Tiempo estimado: ¿cuánto tiempo necesitas para finalizar una tarea? Aquí podrás poner tu estimación.

Tiempo empleado: aquí verás el tiempo invertido

Fecha límite: establece el día y la hora tope en la que cada tarea debe completarse.

Los 3 últimos campos, los verás si haces clic en «More».

¿Qué más puedes hacer con cada tarjeta?

Además de moverlas de columna simplemente arrastrando la tarjeta, si haces clic en una de ellas, verás que se abre la tarjeta y aparece un menú de opciones en el lado derecho.



Add: aquí podrás editar la descripción, el color, los miembros (si trabajas con equipo), añadir subtareas, dejar un comentario, etc.

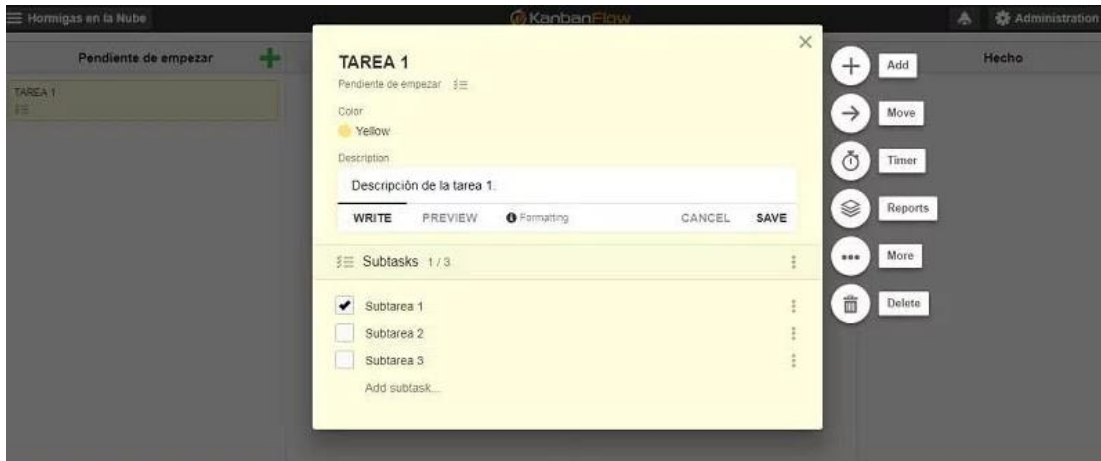
Move: aunque el sistema drag&drop es muy rápido, puedes mover las tarjetas de columna desde aquí o llevar una tarea a otro tablero.

Timer: activa el contador desde este menú.

Reports: accede a los informes de resultados.

More: crear una URL para esa tarjeta o copiar la tarjeta.

Delete: para borrar la tarjeta si quieres eliminarla.



Las posibilidades de Kanban Flow no terminan aquí. Incluso en la versión gratuita, podrás acceder a informes que te ayudarán mejorar tu productividad, eficacia y eficiencia.

Para ello, haz clic en «Reports», que verás en la parte inferior de Kanban. Una vez dentro de este menú, verás ver de un vistazo el informe con las estadísticas y datos.



Matrices de Teletrabajo o Check List de Actividades:

Para constancia del trabajo, se pueden implementar matrices simples en Excel del control de actividades y cumplimiento de estos de forma semanal o mensual, para el efecto se propone el siguiente formato:



GRUPO SUR
CAPACITACIÓN & CONSULTORÍA
Soluciones empresariales

GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE TELETRABAJO

AGENCIA/DEPARTAMENTO:

Agencia Cotopaxi

Semana:

Del 01 al 05 de agosto

Nro.	Nombre y Apellido	Nro. Cédula	Actividades Programada	Tiempo Estimado	Fecha y hora de realización	Fecha y hora de culminación de la tarea	Cumplimiento de tarea		OBSERVACIONES
							SI	NO	
1	NOMBRE DEL TRABAJADOR	1800000000	Actividad 1	2 horas	01/08/2020 08:00	01/08/2020 9:30	x		Culminó la tarea antes de tiempo
			Actividad 2	5 horas	01/08/2020 10:00	01/08/2020 17:00	x		
			Actividad 3	1 semana	02/08/2020 08:00	07/08/2020 17:00	x		
			Actividad 4	1 día	03/08/2020 8:00	03/08/2020 17:00	x		
			Actividad 5	30 minutos	04/08/2020 8:00			x	no cumple
			Actividad 6	10 horas	05/08/2020 8:00	06/08/2020 10:00	x		
			Actividad 7	1 mes	06/08/2020 8:00			x	necesita más tiempo

Elaborado Por:	Nombre:	Firma:
Aprobado Por:	Nombre:	Firma:

3. Trabajo en Equipo

Este criterio es relevante por cuanto, el trabajo en equipo permite obtener mejores resultados de una actividad concreta, en este sentido se propone mantener reuniones recurrentes de los equipos de trabajo, sea por departamentos o agencias.

Se puede realizar una reunión al inicio de la semana para determinar las actividades que van a realizar y conocer los avances en los distintos proyectos planteados por el grupo.

El objetivo es mantener la comunicación activa y la integración de todos los miembros del equipo.

De la misma manera, se pueden implementar tareas compartidas, para esto tenemos aplicaciones en línea que permiten crear documentos y editar en línea por una o varias personas simultáneamente.

Ejemplo: One Drive, con su paquete Microsoft Office 365 permite editar documentos en línea por uno o varios colaboradores al mismo tiempo.

4. Motivación y Salud

El hecho de que los colaboradores se encuentren bajo la modalidad de teletrabajo, esto no exonera la responsabilidad de la empresa por cuidar de la seguridad y salud del trabajador, así como generar un buen ambiente laboral y un programa de motivación.

Este punto se lo consideró, debido a la realidad que se enfrenta, algunas opciones que se proponen son:



Reuniones de esparcimiento: se pueden realizar reuniones con motivo de celebración de cumpleaños, o simplemente tiempo para conversar y compartir con los compañeros de trabajo.

Intercambio de Experiencias: estas reuniones se pueden dar para conocer la realidad que afronta cada colaborador desde su ámbito personal. Como empresa se tiene acceso al ámbito laboral, pero la realidad de cada colaborador va a incidir en el normal desempeño del trabajo, por lo que los administradores deben conocer la realidad de forma humana de su trabajador.

Análisis de seguridad y salud ocupacional: la empresa puede generar encuestas para conocer las condiciones de seguridad y salud en las que se encuentran los teletrabajadores e identificar posibles riesgos laborales. Sean estas condiciones físicas, por ergonomía, iluminación, espacios, e inclusive identificar riesgos psicosociales que se dan por estrés, ansiedad y depresión, riesgos propios de la situación que atraviesa el país.

Conociendo la realidad que afronta cada trabajador los administradores podrán tomar decisiones más personales y considerar la carga laboral y los objetivos planteados en esta modalidad.

Anexo 2. Evaluación de Desempeño

 <p>GRUPOSUR CAPACITACIÓN & CONSULTORÍA Soluciones empresariales</p>	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO			
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA".			
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO COMPARATIVO POR ESCALAS GRÁFICAS				
Nombre del Trabajador:				
Departamento:		Fecha:		
Evaluador:		Cargo:		
<p>Indicaciones: La presente evaluación es una comparativa del desempeño del trabajador cuando se encontraba en la modalidad de trabajado presencial versus su desempeño actual en la modalidad teletrabajo</p>				
CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Conocimiento del trabajo	ÓPTIMO	Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos		
	BUENO	Sabe lo necesario		
Grado de conocimiento del trabajo	REGULAR	Sabe suficiente del trabajo		
	TOLERABLE	Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación		
	MALO	Sabe poco del trabajo		
CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Calidad	ÓPTIMO	Excepcional calidad en el trabajo		
	BUENO	Calidad superior en el trabajo		
Esmero en el trabajo	REGULAR	Calidad satisfactoria		
	TOLERABLE	Calidad insatisfactoria		
	MALO	Pésima calidad en el trabajo		
CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Producción	ÓPTIMO	Siempre va más allá de lo exigido.		
Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente	BUENO	Con frecuencia va más allá de lo exigido.		
	REGULAR	Satisface lo exigido		
	TOLERABLE	A veces está por debajo de lo exigido.		
	MALO	Siempre está por debajo de lo exigido.		

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Cooperación	ÓPTIMO	Excelente espíritu de cooperación		
Actitud de colaboración ante la empresa, al jefe y sus colegas	BUENO	Buen espíritu de colaboración		
	REGULAR	Colabora normalmente		
	TOLERABLE	Colabora poco		
	MALO	No colabora		
CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Realización	ÓPTIMO	Excelente capacidad de realización		
Capacidad de poner en práctica las indicaciones	BUENO	Buena capacidad de realización		
	REGULAR	Razonable capacidad de realización		
	TOLERABLE	Dificultad para realizar		
	MALO	Incapaz de realizar		
CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Creatividad	ÓPTIMO	Siempre tiene ideas excelentes		
	BUENO	Casi siempre tiene ideas excelentes		
Capacidad de innovar	REGULAR	Algunas veces presenta ideas		
	TOLERABLE	Raras veces presenta ideas		
	MALO	Nunca presenta ideas		
CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Trabajo en Equipo	ÓPTIMO	Se integra plenamente con el equipo en la realización de tareas		
Habilidad del trabajador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo	BUENO	Se integra fácilmente en cualquier equipo de trabajo		
	REGULAR	Se integra fácilmente en determinados equipos		
	TOLERABLE	Le cuesta integrarse en cualquier equipo		
	MALO	No posee condiciones para trabajar en equipo		
CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Responsabilidad	ÓPTIMO	No requiere supervisión		
Solución de situaciones difíciles de forma oportuna	BUENO	Requiere supervisión en casos especiales		
	REGULAR	Requiere eventual supervisión		
	TOLERABLE	Necesita frecuentemente supervisión		
	MALO	Requiere supervisión permanente debido a sus continuos errores		

CARACTERÍSTICA	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PRESENCIAL	TELETRABAJO
Actitud Disposición del colaborador hacia su trabajo	ÓPTIMO	Identificado: se esfuerza por elevar su prestigio de su unidad de trabajo		
	BUENO	Entusiasta: se preocupa por elevar su prestigio de su unidad de trabajo		
	REGULAR	Aceptación: Muestra interés por su unidad de trabajo		
	TOLERABLE	Indiferente: No muestra ningún interés		
	MALO	Descontento: critica negativamente		

Elaborado por:	Josselyn Alexandra Criollo Zambrano
Fecha:	17/07/2020

Gracias por su colaboración.