

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE 2018

TEMA: “El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autor: Ingeniero Santiago Enrique Guayasamin Arroba

Directora: Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magister

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por *el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Marcelo Javier Mancheno Saá, Magíster* e *Ingeniera Jacqueline Del Pilar Hurtado Yugcha, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el informe de investigación con el tema: “*El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda.*” elaborado y presentado por el señor *Ingeniero Santiago Enrique Guayasamin Arroba*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; 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. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Jacqueline Del Pilar Hurtado Yugcha, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en trabajo de titulación, presentado con el tema: El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda., le corresponde exclusivamente al Ingeniero Santiago Enrique Guayasamin Arroba, autor bajo la dirección de la Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magíster, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Santiago Enrique Guayasamin Arroba

C.C. 1804601936

AUTOR

Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.

C.C. 1802289320

DIRECTORA

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.

Ing. Santiago Enrique Guayasamin Arroba
C.C. 1804601936

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| | |
|---|----------|
| PORTADA..... | i |
| A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA UTA/ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS | ii |
| AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| DERECHOS DE AUTOR..... | iv |
| ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS..... | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | ix |
| AGRADECIMIENTO..... | x |
| DEDICATORIA | xi |
| RESUMEN EJECUTIVO | xii |
| EXECUTIVE SUMMARY..... | xiv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. TEMA DE LA INVESTIGACIÓN | 2 |
| 2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO | 2 |
| 2.1. Área de conocimiento..... | 2 |
| 2.2. Líneas de investigación..... | 2 |
| 3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN..... | 2 |
| 3.1. Tiempo de ejecución..... | 2 |
| 3.2. Financiamiento..... | 2 |
| 3.3. Autor/es..... | 3 |
| 4. DESCRIPCIÓN DETALLADA | 3 |
| 4.1. Definición del problema de la investigación | 3 |
| 4.4.2 Teletrabajo | 14 |
| 4.4.3 Tecnología (TICS) | 16 |
| 4.4.3.1 Características básicas de las Tics..... | 19 |
| 4.4.3.2 Tipos de TICS..... | 21 |
| 4.4.4 Flexibilidad laboral | 22 |
| 4.4.5 Gestión del Tiempo..... | 23 |
| 4.4.6 Autonomía del trabajador | 25 |

| | | |
|---------|--|----|
| 4.4.7 | Gestión Del Talento Humano | 26 |
| 4.4.8 | Ministerio de trabajo en Ecuador..... | 27 |
| 4.4.9 | Productividad Laboral..... | 27 |
| 4.4.9.1 | Objetivos de la Productividad | 28 |
| 4.4.9.2 | Tipos de productividad..... | 29 |
| 4.4.10 | Satisfacción Laboral | 30 |
| 4.4.11 | Motivación..... | 30 |
| 4.4.12 | Remuneraciones..... | 31 |
| 4.4.13 | Condiciones de trabajo..... | 32 |
| 4.4.14 | Clima Laboral | 32 |
| 4.4.15 | Desempeño Laboral | 33 |
| 4.5. | Metodología | 34 |
| 4.5.1 | Enfoque de la Investigación..... | 34 |
| 4.5.1.1 | Enfoque Cuantitativo | 34 |
| 4.5.2 | Alcance de la investigación | 34 |
| 4.5.2.1 | Descriptiva | 34 |
| 4.5.2.2 | Transversal | 35 |
| 4.5.2.3 | Temporalidad..... | 35 |
| 4.5.2.4 | Correlacional..... | 35 |
| 4.5.3 | Modalidad de investigación | 36 |
| 4.5.3.1 | De campo | 36 |
| 4.5.3.2 | Documental-Bibliográfica..... | 36 |
| 4.5.3.3 | Población y Muestra | 36 |
| 4.5.4 | Técnica de recolección..... | 37 |
| 4.5.4.1 | Encuesta | 37 |
| 4.5.5 | Instrumento de recolección..... | 37 |
| 4.5.5.1 | Cuestionario | 37 |
| 4.5.6 | Validación del instrumento..... | 38 |
| 4.5.7 | Validación con expertos..... | 38 |
| 4.5.8 | Confiabilidad o fiabilidad Alfa de Cronbach..... | 38 |
| 5. | RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 41 |

| | | |
|-----|---|----|
| 5.1 | Correlación entre las dos variables de estudio..... | 55 |
| 6. | CONCLUSIONES | 56 |
| 7. | RECOMENDACIONES | 58 |
| 8. | REFERENCIAS CITADAS | 59 |
| 9. | ANEXOS | 65 |
| 9.1 | Operacionalización de las variables..... | 65 |
| 9.2 | Encuesta aplicada al personal de COAC OSCUS | 66 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Criterio general de evaluación de Alfa de Cronbach | 39 |
| Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach | 39 |
| Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de total de elemento | 40 |
| Tabla 4 Labores en la modalidad de teletrabajo en la Cooperativa | 41 |
| Tabla 5 Gusto por trabajar desde casa..... | 42 |
| Tabla 6 Apoyo de su gerente y/o responsable de área para trabajar desde casa | 43 |
| Tabla 7 Los ajustes que brinda la organización en la que trabaja para realizar teletrabajo..... | 44 |
| Tabla 8 Retos que ha enfrentado el empleado al trabajar desde casa | 45 |
| Tabla 9 Horario regular de trabajo en casa | 47 |
| Tabla 10 Equipo necesario para realizar su trabajo desde casa | 48 |
| Tabla 11 Las TICS como herramientas de vital importancia para incrementar la productividad de los empleados a través del teletrabajo | 49 |
| Tabla 12 . Las Tics tienen una contribución significativa en los resultados financieros de la cooperativa | 51 |
| Tabla 13 Las Tics diferencian los productos o servicios en comparación con la competencia..... | 52 |
| Tabla 14 Motivación como empleado al tener una mejor flexibilidad laboral en la modalidad de teletrabajo | 53 |
| Tabla 15 Correlación no paramétrica..... | 55 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Labores en la modalidad de teletrabajo en la Cooperativa..... | 41 |
| Figura 2 Gusto por trabajar desde casa | 42 |
| Figura 3 Apoyo de su gerente y/o responsable de área para trabajar desde casa..... | 43 |
| Figura 4 Los ajustes que brinda la organización en la que trabaja para realizar teletrabajo..... | 44 |
| Figura 5 Retos que ha enfrentado el empleado al trabajar desde casa..... | 46 |
| Figura 6 Horario regular de trabajo en casa..... | 48 |
| Figura 7 Equipo necesario para realizar su trabajo desde casa..... | 49 |
| Figura 8 Las TICS como herramientas de vital importancia para incrementar la productividad de los empleados a través del teletrabajo | 50 |
| Figura 9 Las Tics tienen una contribución significativa en los resultados financieros de la cooperativa | 51 |
| Figura 10 Las Tics diferencian los productos o servicios en comparación con la competencia..... | 53 |
| Figura 11 Motivación como empleado al tener una mejor flexibilidad laboral en la modalidad de teletrabajo | 54 |

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de continuar estudiando y aprendiendo y poder cumplir una meta más.

A los docentes de esta Maestría por los conocimientos y experiencias aportadas que han sido muy importantes para el aprendizaje y consolidación de este proceso.

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, por haberme permitido alcanzar y lograr el objetivo.

A mi familia, por haber sido parte importante de este desarrollo y por el apoyo constante en todos los procesos y objetivos planteados tanto en lo personal como en lo profesional.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: EL TELETRABAJO Y LA INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

AUTOR: *Ingeniero Santiago Enrique Guayasamin Arroba*

DIRECTOR: *Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magister*

FECHA: *23 de septiembre de 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación trata sobre la aplicación del Teletrabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., a raíz de la pandemia generada por el covid-19, muchas instituciones tanto públicas como privadas optaron por aplicar el Teletrabajo con el objeto de prevenir contagios y salvaguardar la salud y la vida de los empleados.

Por lo tanto, el propósito de este trabajo de investigación es determinar la incidencia del teletrabajo en la productividad laboral, en este proceso infieren varios factores derivados de la variable dependiente e independiente los cuales son importantes considerar para una correcta y eficiente aplicación del teletrabajo en la empresa.

Se presentan resultados de la investigación literaria y sistemática de varios artículos que estudian el teletrabajo y la productividad laboral. La herramienta utilizada para determinar los factores que influyen en el teletrabajo fue un cuestionario propuesto por el investigador que consta de 11 preguntas aplicadas en base a las necesidades que presenta la institución objeto de estudio. Este instrumento fue validado por tres expertos y por el sistema estadístico SPSS, dicha herramienta permitió dar a conocer el grado de aceptación del teletrabajo en la institución.

Los resultados obtenidos reflejan que, el personal, en su mayoría, han laborado en modalidad de teletrabajo, teniendo una aceptación favorable, sin embargo, un factor que se resalta son las Tics, es un elemento importante para trabajar desde casa, mismo que fue de gran ayuda en la época de pandemia, a su vez también influye considerablemente en la productividad de los empleados de la Cooperativa Oscus.

Concluida la investigación se encuentra que el teletrabajo está relacionado directamente con la productividad laboral, factores como: las Tics, flexibilidad laboral, clima organizacional, gestión del tiempo, entre otros aspectos influyen directamente en ambas variables.

Finalmente podemos mencionar que la aplicación de esta nueva modalidad de trabajo puede traer beneficios para el trabajador, el empleador y la misma empresa, siempre cuando la institución provea el equipo necesario para tele trabajar y los empleados se encuentren capacitados para desempeñar sus actividades de manera eficiente desde casa.

DESCRIPTORES: *CLIMA ORGANIZACIONAL, COVID-19, GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, INSTITUCIÓN FINANCIERA, MOTIVACIÓN, PRODUCTIVIDAD, SATISFACCIÓN LABORAL, TELETRABAJO, TICS (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN)*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: TELEWORKING AND THE IMPACT ON LABOR PRODUCTIVITY
IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OSCUS LTDA.

AUTHOR: *Ingeniero Santiago Enrique Guayasamin Arroba*

DIRECTED BY: *Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magister*

DATE: *23 de septiembre de 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

This research deals with the application of Telework in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., As a result of the pandemic generated by covid-19, many public and private institutions chose to apply Telework in order to prevent infections and safeguard the health and life of employees.

Therefore, the purpose of this research work is to determine the incidence of telework on labor productivity, in this process several factors derived from the dependent and independent variable are inferred, which are important to consider for a correct and efficient application of telework in the workplace company.

Results of the literary and systematic investigation of several articles that study teleworking and labor productivity are presented. The tool used to determine the factors that influence teleworking was a questionnaire proposed by the researcher that consists of 11 questions applied based on the needs presented by the institution under study. This instrument was validated by three experts and by the SPSS statistical system, said tool will achieve to know the degree of acceptance of telework in the institution.

The results reflect that most of the staff have worked in a teleworking mode, having a favorable acceptance, however, a factor that stands out is ICT, it is an important element to work from home, which was great helps in times of pandemic, in turn also considerably influences the productivity of the employees of the Oscus Cooperative. Once the research is concluded, it is found that telework is directly related to labor productivity, factors such as: Tics, labor flexibility, organizational climate, time management, among other aspects, directly influence both variables.

Finally, we can mention that the application of this new work modality can bring benefits for the worker, the employer and the company itself, as long as the institution provides the necessary equipment for teleworking and the employees are trained to perform their activities efficiently from home.

KEYWORDS: *ORGANIZATIONAL CLIMATE, COVID-19, HUMAN TALENT MANAGEMENT, FINANCIAL INSTITUTION, MOTIVATION, PRODUCTIVITY, JOB SATISFACTION, TELEWORK, ICT (INFORMATION TECHNOLOGIES)*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al análisis del teletrabajo y la productividad laboral desde el inicio de la pandemia, en donde tuvo una gran acogida a nivel general de las empresas y no es la excepción en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera:

Primer Capítulo: se detalla el análisis desarrollado sobre el tema del trabajo de titulación.

Segundo Capítulo: se describe el área de conocimiento del programa de posgrado de conformidad al Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grados Académicos de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador, así como también la línea de investigación en la cual se basa la investigación.

Tercer Capítulo: abarca la información de manera específica del proyecto de investigación, donde se establece el tiempo de ejecución, el financiamiento, autor y director del presente estudio.

Cuarto Capítulo: contiene el problema de la investigación, objetivos, la justificación, el marco teórico referencial de las variables de estudio y la metodología necesaria para el desarrollo de la investigación.

Quinto Capítulo: se presentan los resultados obtenidos de la investigación a través de la aplicación del cuestionario elaborado por el investigador, mismo que fue aplicado a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Representados mediante tablas, gráficos e indicadores estadísticos, así también como el análisis e interpretación de datos.

Sexto Capítulo: finalmente se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones derivadas del proyecto de investigación.

1. TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El Teletrabajo y la Incidencia en la Productividad Laboral en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo humano y social.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación está programado desde el 15 de diciembre 2020 hasta el 20 de septiembre de 2021.

3.2. Financiamiento

El monto estimado para la ejecución del proyecto de investigación es de \$ 630,00 mismo que se detalla a continuación:

| ÍTEM | RECURSOS | USD |
|------|--|---------------|
| 1 | Asesoría | 100 |
| 2 | Impresiones | 250 |
| 3 | Soporte de datos magnético | 10 |
| 4 | Combustibles y peajes | 50 |
| 5 | Material Bibliográfico | 50 |
| 6 | Papel bond, cuaderno, esferos, lápices | 20 |
| 7 | Derechos de inscripción | 51 |
| 8 | Servicio de empastado | 30 |
| 9 | Servicio de internet y teléfono | 69 |
| | TOTAL DE PRESUPUESTO | 630.00 |

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2020)

3.3. Autor/es

Nombre: Guayasamin Arroba Santiago Enrique

Grado académico: Tercer Nivel

Teléfono: 0987015231

Correo electrónico: santtyy0965@gmail.com

Nombre: Gamboa Salinas Jenny Margoth

Grado académico: Magíster en Gestión Financiera Empresarial

Correo electrónico: jennymgamboa@uta.edu.ec

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Marcillo y Gualoto (2017), señalan que el cooperativismo fue establecido por los pueblos del mundo, precisamente por las grandes crisis y por la carencia de las necesidades básicas elementales. Sus inicios radican en actividades prácticas de personas que aspiraban el sueño de un mundo mejor, que con el tiempo se relacionaría en la automatización. (Chiliquinga-Baquero, 2021). La fase inicial de la vida cooperativa no fue fácil, sus pioneros realizaron grandes sacrificios y experimentaron innumerables fracasos. La asociación o cooperativismo aparece y se desarrolla a raíz de la necesidad que presentaban las clases trabajadoras y explotadas al luchar por mejores condiciones de vida, Gadea (2006); así también lo manifiesta Marquez, 2013; un grupo de huelguistas fracasados y despedidos decidieron organizarse en la ciudad de Rochdale, para promover una nueva fase se unieron e impulsados por los principales percursores del socialismo utópico fundaron una cooperativa, en ese entonces fue el almacén cooperativo de consumo que estaría basada en los principios de igualdad, solidaridad, democracia, equidad, entre otros. Los primeros registros del Cooperativismo datan de la mitad del siglo XIX cuando en Inglaterra surgen las primeras cooperativas de consumo, posteriormente en Francia se originan las de producción, las de crédito tienen su aparición en Alemania y a finales de ese mismo siglo llega el Cooperativismo a Latinoamérica, este aspecto relevante se da con las nuevas prácticas conseguidas por parte de inmigrantes europeos que llegaron a Argentina, Uruguay y Brasil.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS (2011), menciona que es importante precisar a qué nos referimos cuando una economía es solidaria, por lo cual, si se toma en cuenta la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y la SEPS, que fue implementada mediante Decreto Ejecutivo publicado en el Registro Oficial N.- 444 del 10 de mayo del 2011 se define que la economía solidaria es:

“La forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como

sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre apropiado, el lucro y la acumulación de capital” (SEPS, 2011, pág. 3).

Desde una perspectiva histórica, el origen del teletrabajo, situado en Estados Unidos a finales de la década de los años ochenta, surge con el propósito de descongestionar las zonas neurálgicas de las grandes urbes a través de una nueva forma de trabajo, que varios expertos la relacionan que el auge y diversificación del marketing digital. (Saá, 2021).

Así, en lugar de desplazarse el trabajador hasta el trabajo, se pretendía una relación a la inversa, desplazando el trabajo hasta el trabajador. Los principales objetivos que se perseguían con la aplicación del teletrabajo eran evitar estos desplazamientos masivos que se producían para acudir al trabajo y sus consecuencias medioambientales, varios de estos principios se tomaron como referencia para la creación de mercados modernos. (. del Pilar Hurtado-Yugcha, 2021) .

En esta línea, en 1973, Jack M. Nills denominó por primera vez el teletrabajo como tele- commuting. Este concepto, que se ha traducido como tele desplazamiento, define el teletrabajo desde un enfoque novedoso como es la posibilidad de evitar los desplazamientos hasta el puesto de trabajo. Se consideró también que el teletrabajo supondría una mejora en la productividad del trabajador gracias a evitar desplazamientos y a dotarle de mayor flexibilidad horaria, referenciando que las condiciones laborales representan mucho en la satisfacción del trabajador así como en la salud mental del mismo.(Goya Anchundia, 2021)

Lógicamente, este sistema novedoso de trabajo tiene su influencia en el entorno de la empresa. El teletrabajo se plantea como una ventaja entre las organizaciones que lo aplican, ya que se asocia a un aumento en la efectividad, la eficiencia y la competitividad. Además, la aplicación del teletrabajo ya de por sí es una medida innovadora y como tal supone una diferenciación con el resto. Es imprescindible indicar que varios mercados como el turístico han venido gestionando estas ventajas

competitivas varios años lo cual hace que la disrupción por este medio sea compleja. (Mancheno-Saá, 2021) .

Existe una corriente de pensadores, Nilles (1994), Gray, Hodson y Gordon (1995), Civit y March (2000), que ponen especial énfasis en las consecuencias del fenómeno del teletrabajo. Tras analizar las posibilidades observadas en la experiencia que se describe en este informe, afirman que el teletrabajo es un cambio de paradigma que influye sobre cómo los trabajadores entienden su trabajo, sino que consideran además que conforme se extienda este método, puede desembocar en un nuevo modelo social, cultural y económico. (Castillo-Urco, 2020).

El teletrabajo es una opción en la flexibilidad y en la organización del trabajo dentro de la empresa. Las empresas necesitan flexibilidad para adoptar su actividad a las necesidades del mercado, y el teletrabajo es una opción que les ayuda a las empresas a conseguirla. Durante los primeros años de la década de los noventa, como consecuencia de la crisis económica mundial, las empresas tienden a recurrir con mayor intensidad al teletrabajo, como medio para reducir costes y flexibilizar su producción. Será en la segunda mitad de los años noventa cuando el teletrabajo se instale en Europa. A este término se debe vincular la inteligencia de negocios o BI que ha llegado a representar mucho en el desarrollo de un mercado o Industria. (del Pilar Hurtado-Yugcha, 2020).

Para desarrollar el mejoramiento continuo a largo plazo en la productividad, es de vital importancia un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de las actividades de los colaboradores. Dentro de los diez últimos años la preocupación por la productividad ha evolucionado hasta que el mismo talento humano ha pasado a ser un factor primordial. (Mancheno-Saá M. J.-B., 2019).

La productividad de cualquier factor, se refiere a la relación entre el valor de lo producido y la cantidad de insumos empleados en esa producción. “*En el caso de la productividad del trabajo, es la relación entre la producción y el volumen del factor trabajo empleado*”. (McConnell 2003).

Una productividad eficiente, es cuando se está utilizando el nivel mínimo de insumos necesarios para producir un cierto nivel de producción, donde es vital el conocimiento tecnológico, su organización, su tamaño y otros factores; así también como el entorno en que opera (Hall, 2011).

Bartelsman & Doms (2000), indican que existen diferentes factores que favorecen el crecimiento de la productividad en las empresas, algunos de ellos es la capacidad de gestión, la tecnología, el capital humano, etc., sin embargo, mencionan que las empresas deben saber cómo manejar este tipo de factores, es decir, no todos se aplican de la misma manera en cualquier tipo de empresa.

“La productividad implica la mejora del proceso productivos” (Carro & Gonzáles, 2015). Esto se refiere a una comparación entre la cantidad de recursos empleados y la cantidad de bienes o servicios producidos. Por lo tanto, la productividad puede ser referenciada como un índice que relación lo que produce un sistema y los recursos que usaron para producirlo. (Mancheno-Saá M. J.-S.-B., 2019) .

El teletrabajo es adoptado como una política interna tiene como objetivo cambiar la cultura organizacional y fortalecer la productividad laboral para alcanzar el bienestar en los trabajadores, la implementación del sistema de teletrabajo requiere de cambios, especialmente en el ámbito cultural, según el criterio del autor (García, 2013); desde el punto de vista tecnológico la modalidad de teletrabajo promueve el mejoramiento continuo precisamente en los servicios control y supervisión (Erazo, 2002). Con respecto a lo antes planteado el teletrabajo permite mejorar los procesos, identificar las restricciones y establecer nuevas ideas enfocándose en el control y el nivel de desempeño.

El teletrabajo nace con el objeto de ayudar al medio ambiente evitando el desplazamiento de los trabajadores hacia su lugar habitual de trabajo y como consecuencia mitigar la contaminación ambiental, es así que, esta nueva modalidad de trabajo toma fuerza en Estados Unidos a inicios de los años ochenta. Con el pasar de los años el teletrabajo ha evolucionado a nivel mundial; la flexibilidad laboral, el

incremento en la productividad, optimizar el tiempo, mejorar la calidad de vida de los trabajadores, entre otras, son algunos de los beneficios que brinda el teletrabajo. Un factor importante para la aplicación del teletrabajo es la implementación de las tecnologías de la información, lógicamente las empresas deberán identificar que puestos y que actividades aplican para el teletrabajo.(Miranda, 2018)

Por lo antes mencionado, el teletrabajo es un cambio de paradigma porque conforme se propaga, puede originar un nuevo modelo cultural, social, y económico.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar la aplicación del teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral del personal de la Cooperativa Oscus.

Objetivo(s) específico(s)

- Fundamentar teóricamente las variables: Teletrabajo y Productividad Laboral
- Evaluar la productividad de los trabajadores que realizan teletrabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus a través de indicadores de medición.
- Determinar el nivel de relación del teletrabajo y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

4.3. Justificación de la investigación

La pandemia presentada en noviembre del 2019 a nivel mundial (covid-19) ha obligado a muchas empresas a optar por nueva modalidad de trabajo, que es el teletrabajo con la finalidad de precautelar la salud de las personas.(Freire-Luisa, 2020)

Sin duda alguna, hemos adoptado la forma de trabajo más inusual de esta generación. El paso de una fuerza laboral totalmente flexible ha sido una necesidad provocada por la pandemia del COVID-19, pero solo acelera lo que hemos creído durante mucho tiempo. Equilibrar la aparente libertad de la flexibilidad de la fuerza laboral con la

necesidad de mejorar la productividad, no solo mantenerla, es el verdadero desafío para los líderes de cualquier empresa contemporánea en 2020 y más allá (Vernon, 2020).

Desde la empresa el teletrabajo origina una libertad de movimientos y de desplazamiento, en función de necesidades del puesto de trabajo (ferias, viajes de negocio). A la vez evita desplazamientos obligados a puntos concretos de trabajo. La implantación del teletrabajo supone a su vez un aumento en la productividad empresarial (aumento de la productividad individual del trabajador, disminución de la inversión en espacios físicos, rapidez y agilidad en la gestión del personal).

Desde el trabajador el teletrabajo cobra especial relevancia cuando se centra en las mejoras para el trabajador, donde se abre un abanico de utilidades en la flexibilidad laboral desde una política centrada en los recursos humanos y, especialmente en la persona como eje central del trabajo. Puede ser empleado como instrumento para motivar al trabajador. Por otro lado, el esfuerzo por la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en los entornos escolares es evidente en los países de la Unión Europea. Existe una realidad incuestionable que avala la implantación del teletrabajo y es el manejo y el conocimiento de las nuevas tecnologías por parte de las nuevas generaciones de estudiantes, altamente capacitados en el manejo de éstas. Así, en un futuro próximo se elevará el porcentaje de población y conectora de las herramientas informáticas, por lo que nos situaremos ante un público objetivo más capacitado para teletrabajar. (. Hurtado Tixi, 2017)

El futuro del teletrabajo según se ha analizado, la aparición del teletrabajo es una forma de trabajo cuyo resultado parecía inevitable en las sociedades industrializadas. Si bien parece que no se ha extendido como se predijo en los años ochenta, la influencia del avance de las nuevas tecnologías está facilitando numerosos cambios y, entre otros, la expansión de este sistema de organizar el trabajo. En esta línea, se espera también que se produzcan transformaciones en el sistema social, donde el espacio de trabajo empieza a cobrar otra dimensión lejos de la empresa. En este sentido, tanto si es hombre como si es mujer la persona que teletrabaja, esta nueva forma de organizar el

trabajo permita la conciliación de la vida laboral y familiar y la igualdad en el ámbito familiar.

La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización. (Delgado, 2010). Según (Hernández y Rodríguez, S., 2011), La productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados. (Gutiérrez, 2019) .

En este contexto, la relación teletrabajo y productividad laboral están sincronizadas, es por ello que una de las fuentes de estrés más importantes para cualquier persona que dirige un equipo de teletrabajo es mantener el rendimiento del equipo y cumplir con las partes interesadas, los clientes y los beneficiarios.

Para ser eficaz, el teletrabajo debe basarse en el dialogo y la cooperación entre empleador y trabajador (OIT, 2020)

La empresa de estudio es Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, con su Matriz ubicada en la ciudad de Ambato, en esta organización se aplicó el Teletrabajo a raíz del Decreto de estado de emergencia en el 2020 debido a la pandemia por el covid19. El teletrabajo existe desde hace muchos años, pero en Ecuador no es muy frecuente trabajar en esta modalidad debido a la cultura que mantenemos en nuestro país, sin embargo, la pandemia ha hecho que evolucionemos a pasos acelerados en el ámbito tecnológico y a su vez optar por esta modalidad de trabajo que implica la implementación y la utilización de varios recursos tanto tecnológicos como económicos para poder operar de manera correcta y eficiente y sin afectar al negocio de la empresa y sin perjudicar al trabajador. (Mancheno, 2016).

El teletrabajo se tomó como medida principal cuando inicio la pandemia por el covid19, a través del Departamento de Talento Humano se analizó los puestos que pueden aplicar a teletrabajo y se empezó ejecutar progresivamente, obviamente no fue posible aplicar a todo el personal por el mismo hecho de tratarse de una Institución Financiera era indispensable brindar atención al público como por ejemplo cajeros, asesores de crédito, asistentes de atención al cliente.

Ante todo, lo mencionado y al tratarse de un tema nuevo en nuestro país, se optó por realizar el estudio de investigación en Cooperativa Oscus para analizar el comportamiento que implica el teletrabajo y los diferentes factores que influyen en su aplicación y como esto desencadena en la productividad laboral de los trabajadores.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1 Antecedentes Investigativos

Internacionales

La presente investigación se enfoca en la importancia que tiene el teletrabajo, como herramienta que permite a determinadas empresas optimizar el tiempo de los empleados y así mejorar la calidad de vida de los mismos y la prestación de servicios que ofertan las organizaciones.

Después de realizar una búsqueda bibliográfica sobre el tema de este proyecto de investigación, se encontraron varios trabajos de grado y artículos de revista científica, que hacen referencia a esta modalidad de trabajo, a continuación, se relacionan:

Las investigaciones sobre el teletrabajo han demostrado repetidamente que los empleados que trabajan desde el hogar tienden a trabajar más horas que cuando están trabajando en la oficina del empleador, en parte porque el tiempo para desplazarse al lugar de trabajo es sustituido por actividades laborales y también se debe a los cambios

que presentan en las rutinas de trabajo y a la desaparición de los límites entre el trabajo remunerado y la vida personal. El teletrabajo en general, puede dar lugar a un horario de trabajo más extenso y prolongado y a un aumento de la carga de trabajo durante las noches y los fines de semana (Eurofound, 2019).

Uno de los archivos más relevante es la tesis llamada “El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades”, cuyo objetivo es presentar las acciones que deberían realizar las organizaciones para incrementar la adopción del teletrabajo; siendo una modalidad de trabajo que le ofrece bastantes beneficios a las organizaciones, a los trabajadores y a la sociedad, ya que mejoraría la movilidad en las ciudades. La investigación se realizó basada en elegir el teletrabajo como una opción laboral que por medio de la implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, se logran efectos directos e indirectos; directos como reducción de los desplazamientos de los trabajadores y del espacio de la oficina e indirectos como la contaminación. Cada organización dependiendo de las tareas que realice debe identificar en qué tipos de puestos se puede implementar esta opción de trabajo. (Verano Tacoronte, Suárez Falcón, & Sosa Cabrera, 2014).

Adicionalmente, se encontró la tesis de grado, “Teletrabajo como nueva modalidad laboral”, cuyo objetivo era presentar como el teletrabajo ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, algunas de sus ventajas y desventajas, y casos de empresas que lo han implementado, aclarando que esta modalidad de trabajo es para ciertas actividades laborales, que se pueden desarrollar desde un lugar diferente a la oficina y que para su implementación se necesitan estudios, herramientas para que sea una nueva oportunidad para los trabajadores como para los empleadores. (González, 2007).

Por último, se localizó en la Revista ScienceDirect, “Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia”, se da a conocer cómo el teletrabajo puede ayudar a la sostenibilidad organizacional, dejando en claro que éste no es una práctica sostenible. Adicional señala que el teletrabajo no es para todas las organizaciones ni para todos los trabajadores, se deben evaluar diferentes variables como la cultura organizacional, adaptación al cambio, entorno

familiar, entre otras ya que lo que se desea obtener son indicadores de éxito para la organización y no incurrir en un fracaso. (Contreras & Rojas, 2015).

Para un mejor control de la gestión del desempeño y la productividad, los estudios indican que el mejor método para gestionar al personal que labora mediante teletrabajo es a través de un proceso denominado gestión por resultados, en donde el equipo directivo como el trabajador se ponen de acuerdo sobre un mecanismo común de evaluación de la productividad (Sorensen, 2016). Del mismo modo, esto puede incluir la identificación de objetivos, tareas y la supervisión y discusión sobre el progreso del trabajo sin el peso de presentar informes constantemente, esto con el fin de otorgar al personal la flexibilidad y autonomía necesarias para organizar su trabajo sin que el empleador, jefe inmediato o la persona responsable tenga que controlar constantemente los progresos.

Nacionales

El Diario (Lideres, 2019), manifiesta que los empleos del futuro se caracterizan por un entorno laboral flexible siendo así que la adopción del teletrabajo en América Latina incrementó su participación en países como Brasil y Argentina; mientras tanto Ecuador toma la iniciativa para el año 2018 con una proyección de 76000 trabajadores obteniendo hasta la actualidad el 12%. Entre los beneficios para la organización y el empleado sobresalen la confianza, la cooperación, el profesionalismo y el incremento de la productividad entre el 20% y 40%.

Según datos del Ministerio de Trabajo, en el Ecuador existen 3517 empresas públicas y privadas que han optado por la nueva modalidad de teletrabajo, entre las principales provincias que sobresalen son Pichincha y Guayas; sistema vigente mediante el Acuerdo Ministerial N° MDT2016-190 emitido en el mes de agosto para empresas privadas y desde mayo del 2017 para instituciones públicas.

Esta nueva modalidad de trabajo se enfoca en el alcance de mayor productividad, la reducción del absentismo laboral y confidencialidad. (Madero, 2019) señala que

aproximadamente 9000 ecuatorianos trabajan desde su hogar en el teletrabajo, modalidad que es impulsada por el Ministerio de Trabajo desde agosto del 2016. En ese sentido el trabajo desde el hogar incrementa la productividad entre el 20% y el 40%. El teletrabajo también incluye el acceso de mujeres embarazadas, madres en periodo de lactancia, personas con discapacidad, con enfermedades catastróficas y adultos mayores.

4.4.2 Teletrabajo

Etimológicamente la definición de teletrabajo está compuesta por el prefijo griego “tele” que significa distancia, por lo tanto, el teletrabajo se refiere a la realización de actividades laborales fuera del entorno habitual del empleado (Mañas, 2012).

Según (Romero, 2019) el teletrabajo se desarrolla a distancia, en un lugar convencional, utiliza en la comunicación tecnologías que benefician en la realización de gestiones y actividades dentro y fuera de la empresa.

El teletrabajo es una forma de efectuar un trabajo o una profesión, cumplir funciones o actividades fuera de la empresa, por tal motivo requiere para su ejercicio herramientas informáticas y telemáticas para cumplir las tareas designadas (Pereda, 2019.)

El término teletrabajo o telecommuting, fue acuñado por Jack Nills a principios de los años setenta, señalando que el: “Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena” Donde el trabajo es desarrollado en áreas diferentes a las instalaciones de la organización, ya sea el domicilio, el auto, entre otros lugares, por medio de aparatos electrónicos como lo son teléfonos, computadores personales y que la transmisión de datos se realiza por medio de correo electrónico en su mayoría, teleconferencias o videoconferencia. (Ortiz Chaparro, 1996)

Según la OIT, Organización Internacional del Trabajo, la definición de teletrabajo es: “Una forma de trabajo en la cual, el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto

personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”.

Como se evidencia, la definición habla de “utilizando como soporte las TIC”, pues se considera que, si no se utilizan las telecomunicaciones, no se presenta la calidad de teletrabajo, ya que esta es la principal sin decir única herramienta con la que cuenta el teletrabajo para su funcionamiento.

(Jiménez, Luis Carnicer, Martínez Sánchez, & Pérez, 2002) “El teletrabajo es un elemento de flexibilidad para los empleados que desean conciliar su vida personal y laboral, lo cual se facilita en el marco de la flexibilidad del trabajo, en el marco de las oficinas flexibles o de la externalización del trabajo”.

En conclusión, se puede definir que el “teletrabajo es la posibilidad que le brinda la organización a sus empleados de realizar las funciones de su cargo, desde otro lugar, a distancia sin necesidad de ir a las instalaciones de ésta, utilizando las tecnologías de la información como su principal herramienta de trabajo”.

Teletrabajo autónomo: “Son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.”¹⁷ En esta modalidad los trabajadores por medio de las TIC desarrollan la mayoría de sus tareas desde su casa o cualquier otro lugar diferente a su oficina, solo asiste allí por entregas de trabajo, reuniones, capacitaciones presenciales, entre otras.

Teletrabajo móvil: “Son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.” En esta modalidad los trabajadores utilizan dispositivos móviles para desarrollar sus tareas desde cualquier lugar, no tienen un lugar fijo para realizarlas.

Teletrabajo suplementario: “Son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.” En esta modalidad los trabajadores por medio de las TIC alternan el desarrollo de sus tareas, unos días en las instalaciones de la organización y otros días en su casa u otro lugar, habitualmente teletrabajan dos días a la semana.

Las estrategias de las organizaciones involucran aspectos que tienen que ver con el acompañamiento y seguimiento permanente de los trabajadores por parte del jefe directo, con el fin de desarrollar competencias de seguimiento y resultados. En estos aspectos influye de forma directa el entorno en el cual se desenvuelven los trabajadores, la infraestructura, las condiciones ambientales y sus puestos de trabajo; todo ello forma parte de procesos tradicionales donde se mide el desempeño del trabajador por cumplimiento de tareas específicas y no por logros.

4.4.3 Tecnología (TICS)

En el ámbito de tecnología se destacan dos términos primordiales como es: conocimiento, procesos, es decir, por medio de un cúmulo de ideas y conocimientos y la aplicación de procesos y técnicas se crea o construye algo que solucione y satisfaga las necesidades del ser humano.

(Núñez, 2014), indica que “a la tecnología se le denomina como la agrupación de saberes y habilidades que los seres humanos empleamos para crear y modificar dispositivos y herramientas que ayuden a las personas a cubrir sus necesidades, hoy en día contamos con recursos tecnológicos muy sofisticados que aportan al trabajo diario de las personas”.

La tecnología fue impuesta por la motivación de complacer y cubrir con las necesidades de las sociedades, de esta manera se empezó a crear diversas herramientas tecnológicas, pero para ello se tuvo que atravesar con procesos como análisis, diseño, desarrollo e implementación de los mismos para llegar a obtener bienes y servicios con base tecnológica. (Escorsa & Valls, 2011) en su libro “Tecnología e innovación

en la empresa” destaca que, por medio de la actividad realizada por el ser humano y los productos creados por ellos, en la actualidad disponemos de servicios como la comunicación y la información online por medio de internet, es decir, gracias al apareamiento de la era tecnológica muchos servicios se han automatizado en las sociedades.

Como señala (Villarroel, Carpio, & Castillo, 2014) en su artículo científico titulado “Desarrollo tecnológico” una nación a la vanguardia tecnológica contará con mejoras y progresos económicos, educativos y sociales, sin embargo, los países para contar con tecnologías de gran nivel deben invertir grandes cantidades de dinero, mismo que tras su inversión empieza aportar en el desarrollo de su nación.

La tecnología representa para el mundo una gran importancia, cada avance e invento tecnológico ha aportado al crecimiento de las sociedades, es así que con la tecnología las labores diarias y cotidianas de las personas son más fáciles realizarlas en menos tiempo. La tecnología cumple un papel muy importante en el avance, crecimiento y desarrollo de las sociedades, convirtiéndose cada uno de estos en aspectos beneficiosos para la economía de algunas naciones que son potencias en descubrimiento y construcción de nuevas productos y servicios a la vanguardia de la era tecnológica.

Con lo anterior sale a relucir una competencia fundamental que desarrollan los seres humanos: el liderazgo. Gracias a ella se lideran áreas en el trabajo tradicional, se entregan equipos de trabajo para desarrollar actividades específicas que en ocasiones se convierten en operativas (entrega de informes, productividad, resultados). Esto permite el alcanzar las metas a partir de los esfuerzos de todos y cada uno de los miembros de un equipo (UNESCO 2000)

La incorporación de Tics supone incrementos de productividad y un mayor crecimiento en las tasas y expansión en el mercado (Sánchez,2007), permiten una mayor velocidad para la prestación del servicio y la elaboración de nuevos productos: producto = resultado (Belzunegui, 2001).

Es común encontrar varios estudios donde la motivación en el trabajo ha sido señalada como uno de los principales factores para mejorar la productividad en las empresas (Chaparro 2006), incluso es común encontrar que se ha desarrollado toda una industria en torno a los servicios de consultoría en Clima Organizacional para ofrecer soluciones a los problemas en las empresas.

Las TIC, según (Gil, 2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, (Ochoa & Cordero, 2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información. Asimismo, (Thompson & Strickland, 2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

Según (Torres, Robles, & Molina, 2011) las Tics pueden considerarse como instrumentos útiles para adquirir y manipular la información y lograr comunicarse mejor, es decir, que estas tecnologías ya son accesibles para la gran mayoría de seres humanos, sociedades y países por lo que podemos estar informados y comunicados de todo lo que acontece en el mundo sin limitaciones políticas, sociales y económicas.

(Sánchez, J.2010) en su artículo sobre “Integración Curricular de las Tics: Conceptos e Ideas” destaca que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación conlleva en conocerlas para poder aplicar en varias actividades educativas, por lo que es necesario que tanto las autoridades, los docentes y los estudiantes tengan conocimientos básicos de tecnología, para así implementar en clases y estimular los aprendizajes.

(Boix & Jurado, 2013) añade que las tics en el actual sistema educativo se enmarcan en la innovación y la ruptura de la brecha digital educativa, ya que el docente como

guía en el aprendizaje es el encargado de capacitarse continuamente tanto a nivel pedagógico como tecnológico para trabajar de manera didáctica con los recursos que ofrecen las tics.

El papel fundamental que tienen las Tics es la gestión de información y la evolución de la comunicación permitiendo crear nuevos conocimientos en distintos campos como: laborales, empresariales, educativas, de salud, entre otras.

4.4.3.1 Características básicas de las Tics

Según (Facundo, 2015) establece las siguientes características representativas de las Tics.

- **Interactividad:** las tecnologías de la información y la comunicación tienen la capacidad de permitir interactuar, compartir, transmitir y participar información entre los usuarios.
- **Instantaneidad:** involucra la posibilidad de obtener información clara, coherente y precisa en el momento oportuno.
- **Interconexión:** la forma de acceder a varias bases de datos donde se almacenan información sobre varias temáticas y que se encuentran ubicadas alrededor del mundo.
- **Colaboración:** medios y recursos que permiten realizar trabajos en equipo, donde cada persona aporta con información y conocimientos para llegar a la ejecución de una tarea.

(García, 2010), manifiesta que “las tecnologías de la información y la comunicación han acumulado diversos campos, pero específicamente el campo educativo, por lo que es necesario establecer las siguientes ventajas y desventajas que éste representa”.

Ventajas

- **Interacción sin límites:** la mayor parte del tiempo los cibernautas están en contacto con amigos desde sus redes sociales. A nivel educativo, los usuarios participan en chats, foros y debates sin necesidad de un docente al frente, pero si interactúan entre ellos obteniendo nuevos conocimientos y experiencias.
- **Variedad de información:** gracias a la accesibilidad al internet podemos estar al día en información local, nacional e internacional; por lo que no es una barrera para ampliar el conocimiento.
- **Desarrollo de destrezas:** al contar con la posibilidad de encontrar cualquier tipo de información en el internet estamos inmersos a adquirir información real y verdadera o también información insegura y falsa, por lo que los usuarios podrán desarrollar sus destrezas de sensatez, raciocinio y perspicacia para validar una información confiable.
- **Retroalimentación:** los usuarios pueden reforzar un tema brindado en clases a través de ejercicios, actividades, deberes y tareas presentes en el internet para aportar con su aprendizaje.

Desventajas

- **Distractor:** las TICS pueden llegar a ser un medio de distracción para los estudiantes y trabajadores donde deben concentrarse en la actividad que está realizando como por ejemplo una tarea y dejar para después los juegos online, videos, entre otros que son distractores y no lo dejan completar una acción o una actividad de mayor importancia.
- **Aprendizajes erróneos:** el internet muestra cualquier cantidad de información, la misma que puede ser confiable y de calidad, pero también errónea, por lo que un

estudiante que se conforma con lo que primero encuentra en la web sin investigar correctamente puede estar obteniendo información incompleta y errónea.

- **Excluyente:** un pequeño porcentaje de personas en el mundo no cuentan con un computador y mucho menos con internet, por lo que al carecer de esta herramienta las personas no tienen conocimientos sobre tecnología y si hablamos de inclusión no lo habría en su totalidad.
- **Proceso educativo impersonal:** las Tics inmersas en la educación puede llegar a convertirse en un proceso de aprendizaje individual, inactivo y pasivo, porque el estudiante no estaría en contacto con su entorno profesor y compañeros sino solo con el computador.

4.4.3.2 Tipos de Tics

(Suárez, 2010), menciona que las Tics se encuentra compuesta por tres tipos, a continuación, presentamos los siguientes.

Redes: la integran algunos dispositivos conectados entre sí para cambiar, compartir y transmitir información y recursos.

Servicios: se refiere a los productos y servicios que oferta la tecnología a los usuarios entre los más destacados están: sitios web, compra y venta online, música y video, correo electrónico, chats, redes sociales, entre otros.

4.4.3.3 Importancia de las Tics

La importancia de las tecnologías de la información y la comunicación radica en el gran aporte que ha brindado a diversas áreas y campos de las sociedades, hoy en día encontramos a un mundo más globalizado, los seres humanos estamos comunicados e informados de lo que acontece a nivel nacional e internacional, reduciendo cada día las barreras del lugar y el tiempo.

Por otra parte (Severin, 2010), manifiesta que las Tics pueden desplegar efectos positivos en la humanidad en ámbitos como el progreso del sistema educativo, mayor eficacia en servicios públicos, mejor calidad de servicios de salubridad y mejor seguridad gubernamental, es decir, con la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación no solo se benefician ciertas áreas de la sociedad sino que al contrario todos los seres humanos, sociedades y países nos beneficiamos directamente con este fenómeno.

En la actualidad es habitual enterarse que estamos atravesando por una evolución social, económica y cultural como resultado del desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, la interconexión con la tecnología permite el progreso de nuevos espacios donde se llevan a cabo sin números de procesos de intercambio de información, gestión de comunicaciones, lo que ha permitido mejorar la vida social, económica y cultural entre los seres humanos de todo el mundo.

4.4.4 Flexibilidad laboral

Desde su origen en la década de 1970 ha existido un amplio consenso acerca del carácter polisémico del término “flexibilidad laboral”, siendo considerando hasta nuestros tiempos un concepto tan vasto como difuso. En un breve examen etimológica la palabra “flexibilidad”, proveniente del latín *flexibilis*, se incorporó al idioma inglés durante el siglo XV, para referirse a la capacidad de algunos árboles y ramas para doblarse, tras ser influidos por la acción del viento, y luego restaurar su forma original (Sennet, 2003)

Una primera gran dimensión de la flexibilidad laboral es la denominada flexibilidad de la organización productiva, llamada también fragmentación productiva (Agacino, González y Rojas, 1998), flexibilidad organizativa (Castells, 1999) o flexibilidad de la contratación externa y/o externalización.

Serían las Pymes, debido a sus características intrínsecas (producción en lotes más reducidos, relaciones de cooperación con los patrones, recalificación, flexibilidad de

facto en: horarios, puestos de trabajo, tareas; etc.), las que marcarían la pauta de la competitividad en el contexto de flexibilidad de los nuevos tiempos, generando mayor innovación y puestos de trabajo, adquiriendo por parte de las grandes empresas poder económico y capacidad tecnológica (De la Garza, 2003b; Castells, 1999). Voces radicales –aunque a juicio de Castells de forma injustificada⁸ suelen plantear que en la actualidad presenciamos la crisis de las grandes empresas.

La flexibilidad de la organización del trabajo (Perelló, 2006; Guerra, 1995) – segunda gran dimensión de la flexibilidad laboral – tiene que ver con la necesidad de la empresa moderna de contar con fuerza de trabajo capaz de adaptarse fácilmente a las fluctuaciones de la demanda, e intervenir directa o indirectamente en la mejora de la calidad de la producción y de los productos finales (sean estos bienes o servicios), en lo que podemos denominar “la nueva ola de la gerencia” (De la Garza, 2003a), o “management participativo” (Frías, 2001).

La flexibilidad laboral se adapta a las necesidades de la empresa y su productividad depende de la demanda y la carga laboral que tenga la organización, es por ello que las empresas optan por brindar horarios flexibles a sus trabajadores para que exista un equilibrio en la vida laboral y en la vida personal para posteriormente no generar enfermedades profesionales que se deriven de este factor.

4.4.5 Gestión del Tiempo

Se debe considerar al tiempo como un factor importante para el desarrollo de las actividades a nivel personal u organizacional. La adecuada administración del mismo se verá manifestada en las acciones y resultados que deben realizar los subalternos. Si los empleados se guían o se reflejan según el comportamiento de su jefe inmediato éste aprende de él y, por lo tanto, contribuye en el desarrollo de la empresa. De forma indirecta puede fortalecer las habilidades como directivo y como persona. Aquí se fundamenta el principio de Fred Luthans (1988) al considerar que, la eficiencia del administrador se ve reflejado y medido en función de cantidad, calidad y entrega por parte del subordinado en el trabajo (Juárez 2012).

El tiempo es pensado y experimentado de diversas maneras de acuerdo con el grupo social al cual un individuo pertenece. Esta diversidad no sólo proviene de criterios internos de la estructura simbólica de los grupos sociales, sino que además es producto de las relaciones jerárquicas de una sociedad basada en las clases. La utilización del tiempo es expresiva de la forma que toman los diferentes tipos de relaciones sociales. Así, las definiciones sociales de tiempo o temporalidades son fuertemente marcadas por la experiencia de clase social, género y grupo etario (Heilborn, citado por Delfino, 2004).

Thompson (1967) sostenía que, en las sociedades campesinas, la percepción del tiempo se relacionaba con la orientación a las tareas. El autor propone tres explicaciones a esta forma de comportamiento: 1) es más comprensible, en términos humanos, que el trabajo pautado, ya que el campesino parece atender lo que son necesidades observadas y explícitas; 2) dentro de una comunidad en la cual la orientación a la tarea es común, parece haber una menor demarcación entre “trabajo” y “vida”. Las relaciones sociales y el trabajo se entrecruzan (el día de trabajo se prolonga o acorta de acuerdo con la tarea realizada), por lo que no existe conflicto entre trabajo y “pasar del día” y 3) para los hombres acostumbrados al trabajo pautado por el reloj, esta actitud hacia el trabajo aparece como derrochadora y falto de urgencia (Thompson, 1967: 60).

Siguiendo la tesis de la evolución del disciplinamiento del tiempo de Thompson (1967), la medición del tiempo de trabajo, encierra una relación simple: los empleados experimentan una distinción entre el tiempo perteneciente a sus empleadores y su “propio” tiempo. El empleador debe usar el tiempo de su trabajo y procurar que este no sea derrochado: no la tarea sino el valor del tiempo es lo dominante, cuando se reduce a dinero (Thompson, 1967)

Jurczyk (1991) formula la tesis según la cual la vida cotidiana toma el carácter del trabajo, lo que traería como consecuencia un abuso temporal, fenómeno cada vez más expandido en las sociedades occidentales. Los individuos se ven obligados a reorganizar sus vidas día a día, o semana a semana. Esto ocurre con mayor acento en

las empresas transnacionales. Cuanto mayor es la flexibilidad e incertidumbre exterior, agrega Jurczyk, mayor es la tendencia hacia la búsqueda de estabilidad y flexibilidad interior. La estabilidad interna va acompañada de una capacidad de actuar de manera flexible. De esta manera, el sujeto se repliega más hacia sí mismo, buscando la salvación individual.

La gestión del tiempo parte desde el nivel directivo y ejecutivo, en donde el empleador debe organizar de la mejor manera el tiempo de sus empleados con el objetivo de mantener un control y orden del mismo, considerando que no afecte la vida personal del trabajador, sin embargo, muchas de las veces dependerán de las actividades que realice el empleado y esto puede ocasionar que exista un abuso involuntario temporal hacia los trabajadores de la organización.

4.4.6 Autonomía del trabajador

El filósofo Kant menciona (citado en Torre de Babel Ediciones, 2016), una persona es autónoma cuando “es capaz de ponerse a sí misma sus propias normas; cuando no se rige por lo que le dicen, sino por un tipo de normas que cree que debería cumplir cualquier persona, le apetezca cumplirlas o no. (Silva, 2017)

Según Smith (2016), la autonomía es la capacidad de los empleados para el control de su situación laboral. En función del tipo de institución y del sector industrial, la autonomía del empleado podría implicar una opción en la selección de proyectos, funciones o clientes.(Mancheno-Saá M. J.-M.-S.-S., 2018)

Asimismo, Smith (2016) y Bharthapudi (2016) afirmaron: los beneficios de una empresa cuando sus empleados tiene autonomía y los tipos de autonomía que influyen positivamente en la satisfacción de los trabajadores: el método de trabajo, los horarios y los criterios.

La autonomía es el grado en el que el trabajo permite capacidad de decisión, independencia y libertad para planificar el trabajo propio y elegir los procedimientos

con los cuales se ejecuta, así también el grado de autonomía personal percibido es un factor significativo y positivo porque ayuda a mejorar la satisfacción laboral en varios aspectos como el compromiso, la participación, el rendimiento y la motivación en el lugar de trabajo.

4.4.7 Gestión Del Talento Humano

En las organizaciones de hoy en día, el ser humano es considerado como el artífice de cambio, mejora y desarrollo en las instituciones. Este nuevo enfoque deja atrás la concepción de que las personas son un recurso más de la cadena productiva empresarial y que deben ser administrados como el dinero, los materiales, las maquinarias, etc. dando lugar a que las personas sean concebidas como seres con talentos, necesidades, intereses y aspiraciones, que dan sentido a los procesos y que agregan valor a las organizaciones. Pues es evidente que solo con una adecuada gestión del talento humano las organizaciones podrán sobrevivir en un entorno variable y altamente competitivo (Caicedo & Acosta, 2012).

Chiavenato (2009) afirma que la moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar.

Para Culshaw (2014), esto obliga a afinar estrategias para sobrevivir en aquello que para el autor se denomina "guerra del talento", donde lo difícil es mantener al personal calificado. Caso contrario, la capacidad empresarial se verá limitada con empleados que no cumplen estándares de calidad que les permita sobrevivir en un entorno altamente competitivo. No resulta tan fácil alinear la estrategia de la empresa con sus procesos porque para ellos se debe gestionar lo intangible: el talento. (Analuisa, 2018)

En la actualidad la Gestión del Talento Humano es de vital importancia en toda organización ya que es el principal recurso para mover la empresa, es un área estratégica que se enlaza con el resto de procesos de una organización, es decir, la

gestión organizacional debe incorporar políticas y prácticas de recursos humanos con un alto nivel de compromiso que promuevan la creación y el desarrollo de un capital humano debidamente calificado, motivado, proactivo. (Miranda, 2018)

4.4.8 Ministerio de trabajo en Ecuador

El 13 de julio de 1925 por el fortalecimiento de los trabajadores se creó por primera vez el ministerio de trabajo. Después los años siguientes las centrales obreras esto fue clave para cambios laborales y también la organización social.

“El Ministerio de trabajo es la Institución rectora de políticas públicas de trabajo, empleo y del talento humano del servicio público, que regula y controla el cumplimiento a las obligaciones laborales mediante la ejecución de procesos eficaces, eficientes, transparentes y democráticos enmarcados en modelos de gestión integral, para conseguir un sistema de trabajo digno, de calidad y solidario para tender hacia la justicia social en igualdad de oportunidades”.

Según ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-181, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2016-0190, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 825, de 24 de agosto de 2016, fueron expedidas “Las Normas que Regulan el Teletrabajo en el Sector Privado”, reformado mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-002A, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 171, de 30 de enero de 2018, y; mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, el Ministerio del Trabajo expidió las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria.

4.4.9 Productividad Laboral

La globalización acelerada por los avances en tecnología y definida por la información es una realidad que está llevando a las empresas a replantearse el impacto en el bienestar social, la eficiencia en el uso de los recursos empresariales y el alcance de la economía en lo nacional y mundial. Aumentar la productividad es un fin que buscan

las empresas que desean permanecer activas en el mercado de bienes y servicios, que con el paso de los años han convertido esto en un objetivo estratégico debido a que “sin ella los productos o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado” (Medina, 2010).

Fue en 1955 cuando Japón crea el Centro de Productividad (JPC, por sus siglas en inglés), con lo que da respuesta a la necesidad de enfrentar la competitividad a nivel internacional, lo que condujo al logro de uno de los niveles más sobresalientes de productividad en el mundo en el sector manufacturero (JapanProductivity Center, s.f.). Países como China, la Unión Soviética, los países del este de Europa, África, Tailandia, Singapur, Corea de Sur, Brasil y Vietnam han seguido el ejemplo de Japón para el aumento de la productividad (CEFOF, 1995).

4.4.9.1 Objetivos de la Productividad

Según Shimizu, Wainai y Nagai (2001), CEFOF (1995) y Leandro (2007) cuatro objetivos:

- Social: hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejor mañana que hoy.
- Mental: aumentar la motivación en los integrantes de la empresa, ya que la productividad se entiende, además, como una fuerza impulsadora que facilita el esfuerzo continuo para ser cada día mejores en las labores que se desempeñan.
- Económico: el cual consiste en generar mayor valor agregado a los productos y servicios, y lograr la justa distribución de las ganancias.
- Técnico: es la relación entre salidas y entradas (insumos), que pretende mejorar la calidad de los productos y servicios.

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 (SENA et al, 2003)

Con frecuencia se confunde el término “productividad” con el término “producción” pensando así mucha gente que a mayor producción se obtendrá mayor productividad,

lo cual no es necesariamente cierto. Producción se refiere a la actividad de producir bienes y/o servicios, y productividad se refiere a la utilización eficiente de los recursos al producir bienes y/o servicios.

4.4.9.2 Tipos de productividad

Sumanth (1990) se refiere a tres tipos básicos de productividad:

Productividad parcial: es la razón entre la cantidad producida y un solo tipo de insumo, que puede ser mano de obra, capital, materia prima, etc.

Productividad de factor total: es la razón de la producción neta con la suma asociada con los factores de mano de obra y capital. Por producción neta se entiende producción total menos servicios y bienes intermedios comprados.

Producción total: es la razón entre la producción total y la suma de todos los factores de insumo.

Siguiendo a Savall (2011), ya son varias las investigaciones (y, sobre todo, los casos empíricos) que permiten pensar que la productividad y las buenas condiciones para los trabajadores no son excluyentes. Sino que, por el contrario, estas pueden coexistir. Y tal situación se convirtió en un reto para esta investigación, pues su propósito no ha sido exclusivamente apuntarles a las condiciones de las personas y su bienestar, descuidando la importancia de la productividad para la organización.

La productividad desarrolla una estrategia denominada “Estrategia mínima”, que consiste en desarrollar una etapa de sensibilización dentro de la organización, mediante la utilización de Kaizen y del programa 5S (cinco eses) como base para promover un cambio cultural que implica el nuevo concepto de productividad integrada (Leandro, 2007). Esta involucra el uso de herramientas de calidad, tales como, diagramas de recorrido, Pareto, causa-efecto, histogramas, cursogramas analíticos, entre otros, con el fin de realizar un análisis profundo en áreas problemáticas que se han detectado con

los datos recolectados, para poder analizarlas y darles soluciones integrales, de ahí las soluciones para integrar a la empresa el “justo a tiempo”, “control de la calidad total” o “mantenimiento productivo total” (Leandro, 2007).

La productividad laboral abarca una serie de factores que desencadenan en el rendimiento del trabajador y como consecuencia en los resultados de la empresa ya sea ofreciendo productos o servicios, las organizaciones trabajan constantemente en brindar todos los recursos necesarios para la ejecución de las actividades y puedan ser competitivos tanto en lo personal, profesional y como beneficio para la empresa tener un producto o servicio de calidad.

4.4.10 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos (Brief y Weiss, 2002).

Fisher (2000) indica que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo.

La satisfacción laboral se relaciona directamente con el conocimiento del trabajador dentro de una organización. Esta experiencia se convierte en la percepción del trabajador, y culmina en un componente emocional. Todos estos factores afectan en la manera de actuar del individuo.

4.4.11 Motivación

Fernández (2004) asegura que: Para que los profesionales estén motivados y trabajen a pleno rendimiento, uno de los requisitos es que se encuentren cómodos, en el sentido más amplio de la palabra, en su puesto de trabajo. Además, La motivación y muy

especialmente su antónimo, la desmotivación, son sentimientos que se irradian, contribuyendo a forjar un determinado clima laboral que repercute exponencialmente en la productividad de toda la organización.

Chiavenato (2000), afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo.

González (2008), puntualiza la motivación como un conjunto de procesos psíquicos que vinculada con los estímulos externos mantiene un intercambio con la personalidad que a la vez es influenciada por estos, generando o no satisfacción.

La motivación se relaciona directamente con el comportamiento humano en donde infieren factores internos y externos que originan esfuerzos positivos o negativos

4.4.12 Remuneraciones

González (2009) señala a través del siguiente grafico los tipos de compensaciones que se pueden ofrecer a los empleados; sin embargo, también se afirma que el factor monetario, aunque es importante, no es definitivo para que los empleados decidan quedarse en una empresa.

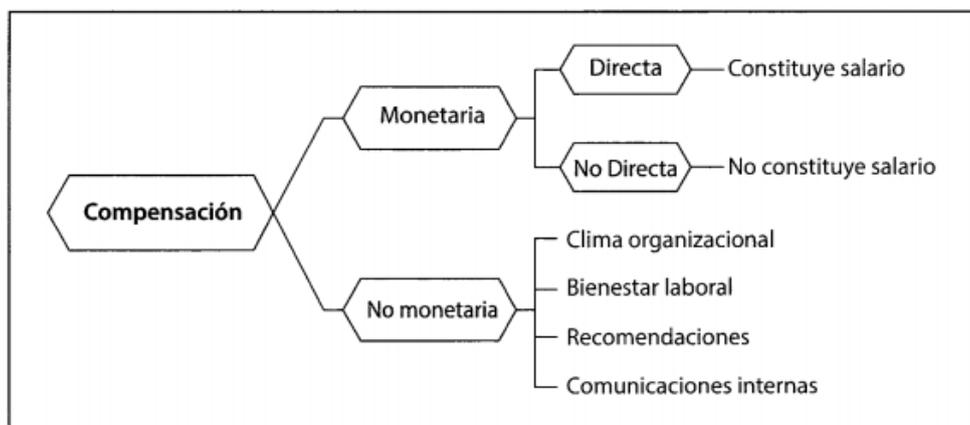


Figura 1 Clasificación de la compensación. González (2009, p.56)

Según Urquijo (1997), basándose en un concepto de remuneración económica, se define como el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios. La más usual es la conocida como sueldo o salario. Se sabe entonces que el empleado, se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada.

Chiavenato (2007), conceptualiza la remuneración como: “La recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización”

Dessler (2009), define: “Todas las formas de retribución destinadas a los trabajadores, las cuales se derivan de su empleo”

La remuneración comprende la retribución económica destinada al trabajador por la prestación de sus servicios profesionales en una organización.

4.4.13 Condiciones de trabajo

La actividad laboral está sujeta a variables muy diversas y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo. Por condiciones de trabajo se entiende el estado del ambiente de trabajo relacionado con la seguridad e higiene. En este sentido, en los últimos 20 años se han incorporado nuevos parámetros, las denominadas políticas de riesgos laborales, es decir, normas y pautas que deben regir una actividad para que ésta tenga las suficientes garantías de seguridad física para el trabajador, así como para su salud.

Las condiciones de trabajo tienen como objeto proteger a los empleados y sirven como dispositivos de control, ya que la administración las utiliza como estándares contra los cuales aplicar sanciones o bien otorgar beneficios, con el objetivo de asegurar un nivel razonable de conformidad.

4.4.14 Clima Laboral

Uría (2011) define, cómo el clima organizacional incide en el desempeño laboral, mediante el desarrollo de un marco teórico relacionado a los temas objeto de estudio. Para el autor (Chaparro, 2006) clima organizacional, incluso motivación y cultura organizacional, son expresiones empleadas por las organizaciones o departamentos de talento humano, para cada uno de estos procesos, existen diferentes modelos, teorías e investigaciones.

Soto. E, 2007 menciona que el diagnóstico del clima laboral, suministra feedback en los procesos que interfieren la conducta organizacional, permite proponer planes de mejora, enfocados al cambio de condiciones y conductas de los implicados, con la finalidad de optimizar los niveles de motivación y rendimiento profesional, encauzando en muchos casos, el hecho de que los implicados propongan cambios o mejoras. Así también (Estrada, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009) señalan que el clima organizacional, tiene una característica predominante en la cultura de la organización, integrada al modelo usual de conductas, creencias y valores compartidos por los individuos en una organización.

Likert y Mc Grego, es en los años sesenta que proponen el concepto de “clima organizacional” o “clima laboral”, ante el interés de evaluar la forma como los directivos y los responsables organizacionales establecían el clima laboral, espacio donde al mismo tiempo buscaban evaluar el modo de cómo hacían el trabajo y el grado en que resultaban competentes en la ejecución con influencia positiva en el contexto organizacional.

4.4.15 Desempeño Laboral

Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

Palaci (2005), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo

en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral es una característica de valor que entrega el empleado hacia una actividad o empresa, esta capacidad o conductas es evaluada constantemente con el fin de medir resultados para mantener una buena eficacia organizacional.

4.5. Metodología

La metodología “especifica cada uno de los procesos y técnicas que se va a utilizar durante el desarrollo del tema en estudio, para lo cual el investigador debe encontrar el paradigma investigativo que se adapte al tema en estudio” (Sutton, 2014).

4.5.1 Enfoque de la Investigación

4.5.1.1 Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas para el comportamiento y probar teorías” (Hernandez, 2014).

4.5.2 Alcance de la investigación

4.5.2.1 Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en identificar los procesos de los datos obtenidos en el campo o zona de influencia de actividades, por medio de la descripción y caracterización de rasgos importantes en la cadena de valor (Gil, 2015).

Se empleó la investigación descriptiva porque nos permite conocer y describir las características de actores y/o factores que se identifican en torno al problema propuesto de la presente investigación.

4.5.2.2 Transversal

Campbell (2011) señala que la investigación transversal tiene como objetivo comenzar a analizar una variable o un conjunto de variables, un contexto, un evento o una situación. Se trata de una examinación inicial en un momento determinado, por lo general se aplican a problemas de investigación nuevos o pocos conocidos y muchas veces son el preámbulo de otros diseños (no experimentales y experimentales).

Cabe mencionar que el instrumento de investigación se aplicará una sola vez en el año 2021, los resultados obtenidos permitirán determinar la situación actual de las variables sujeto de estudio, como lo es el Teletrabajo y la Productividad Laboral en Cooperativa Oscus.

4.5.2.3 Temporalidad

Woodward (2013) indica que, en diseño de investigación, la temporalidad tiene dos alternativas esenciales: *Prospectivo*, cuando el evento de estudio o interés, desenlace principal ocurre después del inicio de la investigación. Es *Retrospectivo* cuando el evento de interés, desenlace principal ocurre antes del inicio de la investigación.

En este caso la temporalidad aplicada al presente estudio es prospectiva porque una vez que se determinó la problemática del tema en mención se analizaron los diversos casos y temáticas a aplicar.

4.5.2.4 Correlacional

La investigación correlacional tiene como fin identificar el grado de relación existente en las variables de estudio, esto es examinan las causas y efectos dentro de las diferentes agrupaciones encontradas en levantamiento de información obtenidos de las encuestas, entrevistas y listas de chequeo (Bernal, 2012).

En el presente proyecto investigativo se aplicó la investigación correlacional, porque se desea determinar el grado de relación existente entre las variables el Teletrabajo y Productividad Laboral.

4.5.3 Modalidad de investigación

4.5.3.1 De campo

Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural (Paellas & Martins, 2010).

4.5.3.2 Documental-Bibliográfica

La investigación bibliográfica es la manipulación de la información de los libros, revistas que permite recopilar los textos científicos en variables de estudio con el objetivo de organizar lo presentado al momento de la lectura de otros individuos (Méndez & Moya, 2011).

Esta investigación documental-bibliográfica se aplicó, con la finalidad de recopilar información relevante en libros, artículos científicos, documentos electrónicos y textos, permitiendo sustentar la investigación y la veracidad del contenido.

4.5.3.3 Población y Muestra

La población es la correcta elección de los parámetros geográficos, habitantes, entre otros que permite la definición de la problemática en base a la invitación enlazada a los eventuales investigadores (Foucault, 2014).

La muestra es un subconjunto de los elementos de una población. Los índices numéricos que describen a las muestras se denominan estadísticos, normalmente resulta imposible trabajar con todos los sujetos de una población, por lo que es

necesario trabajar con una muestra perteneciente a la misma. (Pérez & Quintanal, 2012)

En este caso no se tomó una muestra de estudio, sino que se consideró toda la población de Cooperativa Ocus para esta investigación que corresponde a 244 trabajadores de la institución.

4.5.4 Técnica de recolección

4.5.4.1 Encuesta

La encuesta es “un instrumento de investigación que permite recoger información acerca del objeto de estudio a partir de la formulación de preguntas a través de una entrevista personal, permitiendo así, la relación de características de una población y por ende la generalización de conclusiones” (Latorre, 2014).

4.5.5 Instrumento de recolección

4.5.5.1 Cuestionario

Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos (Galán, 2008).

El cuestionario se compone de **11preguntas**, las cuales abarcan dimensiones tales como: teletrabajo, productividad laboral, flexibilidad laboral, gestión de tiempo, satisfacción laboral, motivación. El criterio de valoración de las preguntas se construyó según el método de escalonamiento de Likert.

Mediante la herramienta de Google Forms, se aplicó el cuestionario que fue contestado de forma individual por un total de 244 funcionarios entre administrativos y operativos de la Cooperativa Oscus.

4.5.6 Validación del instrumento

Balastrini Acuña, (2006) sostiene que, una vez que se ha definido y diseñado los instrumentos y procedimientos de recolección de datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez de éstos, en relación al problema investigado.

4.5.7 Validación con expertos

La validación de contenido mediante el juicio de expertos consiste en tomar la opinión informada de personas con trayectoria en el tema, para validar nuestra propuesta permitiendo al investigador reunir criterios de validez y fiabilidad (Altuve & Herrero, 2014).

La validación del contenido del cuestionario se realizó mediante “juicio de expertos”, por lo cual, se solicitó a tres profesionales con conocimientos en el área de Gestión del Talento Humano de diferentes instituciones validar dicha información.

4.5.8 Confiabilidad o fiabilidad Alfa de Cronbach

De acuerdo con FríasNavarro, (2018) La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach o también con el método de omega de McDonald. El método de consistencia interna permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o una única dimensión teórica de un constructo latente. Cuando los datos tienen una estructura multidimensional el valor de consistencia interna será bajo. Es decir, no se observa una consistencia en las puntuaciones que forman el

constructo teórico que se desea medir. Los valores son entre 0 y 1, donde 0=nula confiabilidad y 1=máxima confiabilidad.

George & Mallery, (2003) señala los siguientes criterios para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach:

Tabla 1 Criterio general de evaluación de Alfa de Cronbach

| Rango del coeficiente | Criterio |
|---------------------------------|-----------------|
| Coeficiente alfa >0.9 | Es excelente |
| Coeficiente alfa >0.8 | Es bueno |
| Coeficiente alfa >0.7 | Es aceptable |
| Coeficiente alfa >0.6 | Es cuestionable |
| Coeficiente alfa >0.5 | Es pobre |
| Coeficiente alfa <0.5 | Es inaceptable |

Fuente: George &Mallery (2003)

El instrumento de medición también es validado bajo el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, para lo cual, fue necesario aplicar una encuesta piloto a una muestra de 3 personas a fin de determinar si las preguntas son claras y de fácil entendimiento para nuestro objeto de estudio.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | | |
| Alfa de Cronbach | basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,738 | ,789 | 11 |

Fuente: Análisis estadístico SPSS
Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

La fiabilidad del instrumento se comprueba a través del Software estadístico SPSS, donde se obtiene un **Alfa de Cronbach de 0,738**, lo que significa que el instrumento es

bueno, y, por lo tanto, posee estructura en su contenido y es confiable para el levantamiento de información.

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de total de elemento

| PREGUNTAS | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|------------------|--|---|--|---|
| PREGUNTA 1 | 22,91 | 49,075 | ,283 | ,562 |
| PREGUNTA 2 | 21,37 | 47,346 | ,314 | ,550 |
| PREGUNTA 3 | 22,29 | 42,890 | ,479 | ,509 |
| PREGUNTA 4 | 22,36 | 43,358 | ,506 | ,510 |
| PREGUNTA 5 | 18,94 | 27,700 | ,155 | ,803 |
| PREGUNTA 6 | 22,04 | 42,669 | ,470 | ,509 |
| PREGUNTA 7 | 22,92 | 49,060 | ,288 | ,562 |
| PREGUNTA 8 | 22,67 | 45,128 | ,499 | ,524 |
| PREGUNTA 9 | 22,57 | 46,328 | ,391 | ,539 |
| PREGUNTA 10 | 22,45 | 46,463 | ,378 | ,541 |
| PREGUNTA 11 | 22,09 | 45,254 | ,350 | ,536 |

Fuente: Análisis estadístico SPSS
Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Procesamiento y análisis de datos

Según (Santiesteban Naranjo, 2014) “(...) procesar los datos, significa organizarlos, tabularlos, clasificarlos de manera que se pueda hacer un análisis lo más objetivo y fiable posible de dicha información” (p. 245).

Una vez aplicada la encuesta a nuestro objeto de estudio, los resultados obtenidos son tabulados y analizados en el programa estadístico SPSS.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Labores en la modalidad de teletrabajo en la Cooperativa

Tabla 4 Labores en la modalidad de teletrabajo en la Cooperativa

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| SI | 159 | 65,2 | 65,2 | 65,2 |
| NO | 85 | 34,8 | 34,8 | 100,0 |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

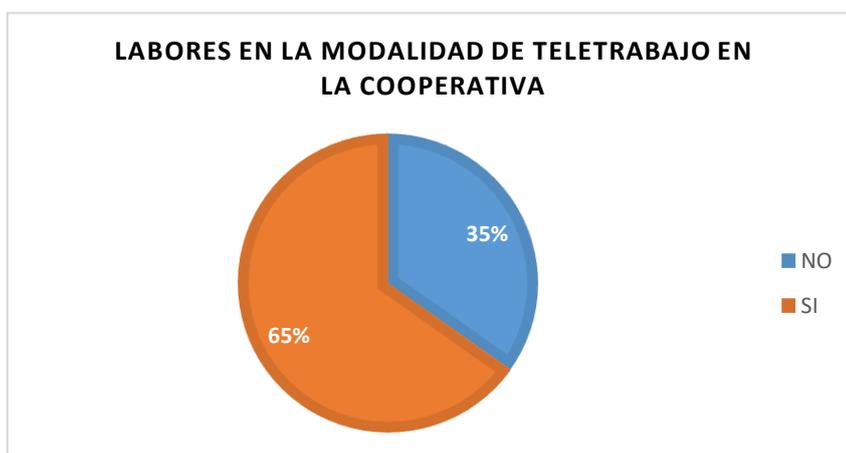


Figura 1 Labores en la modalidad de teletrabajo en la Cooperativa

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

En la gráfica podemos apreciar que del total de encuestados el 65% indica que, si ha trabajado en la modalidad de Teletrabajo, mientras tanto, el 35% señalan que no han aplicado esta modalidad laboral.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría de encuestados ha trabajado mediante teletrabajo, esto a raíz del inicio de la pandemia que género que se aplicara de manera inmediata esta opción.

2. Gusto por trabajar desde casa.

Tabla 5 Gusto por trabajar desde casa

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| SIEMPRE | 16 | 6,6 | 6,6 | 6,6 |
| CASI SIEMPRE | 37 | 15,2 | 15,2 | 21,7 |
| A VECES | 149 | 61,1 | 61,1 | 82,8 |
| NUNCA | 42 | 17,2 | 17,2 | 100,0 |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)



Figura 2 Gusto por trabajar desde casa

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

Con respecto al teletrabajo el 61% de funcionarios encuestados manifiestan que a veces les gusta trabajar desde casa, y casi siempre con un 15%.

Se puede determinar que dentro de la institución se tiene una gran acogida por realizar sus actividades desde casa; por lo cual, se recomienda tener las herramientas necesarias para no tener reprocesos.

3. Apoyo de sugerente y/o responsable de área para trabajar desde casa

Tabla 6 Apoyo de su gerente y/o responsable de área para trabajar desde casa

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| SIEMPRE | 125 | 51,2 | 51,2 | 51,2 |
| CASI SIEMPRE | 33 | 13,5 | 13,5 | 64,8 |
| A VECES | 54 | 22,1 | 22,1 | 86,9 |
| NUNCA | 32 | 13,1 | 13,1 | 100,0 |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus.

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

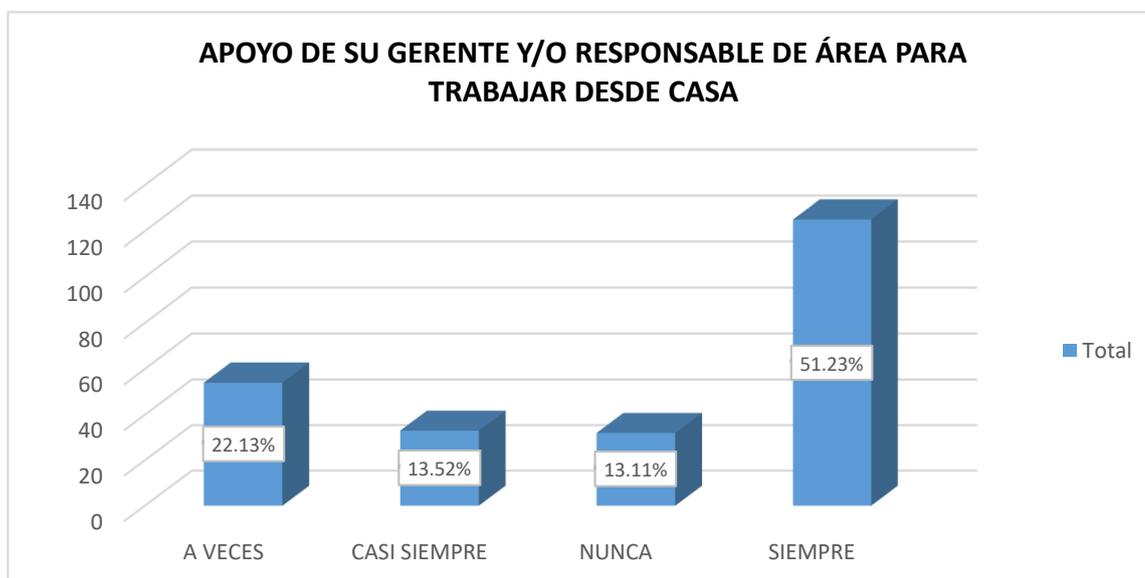


Figura 3 Apoyo de su gerente y/o responsable de área para trabajar desde casa

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

De la información recabada, se obtuvo el 51.23% de los funcionarios encuestados, afirmar que siempre han tenido el apoyo de su gerente o jefe inmediato para laborar en modalidad teletrabajo, por otro lado, un 13.11% señala que nunca ha tenido la aprobación de su jefe para realizar teletrabajo.

Del análisis se desprende que cierto porcentaje de los funcionarios no tiene la aprobación del jefe inmediato para hacer teletrabajo, sin embargo, se tendría que evaluar si los puestos que desempeñan aplican a esta modalidad.

4. Los ajustes que brinda la organización en la que trabaja para realizar teletrabajo.

Tabla 7 Los ajustes que brinda la organización en la que trabaja para realizar teletrabajo

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| MUY SATISFECHO | 119 | 48,8 | 48,8 | 48,8 |
| POCO SATISFECHO | 46 | 18,9 | 18,9 | 67,6 |
| INDIFERENTE | 65 | 26,6 | 26,6 | 94,3 |
| INSATISFECHO | 11 | 4,5 | 4,5 | 98,8 |
| MUY INSATISFECHO | 3 | 1,2 | 1,2 | 100,0 |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

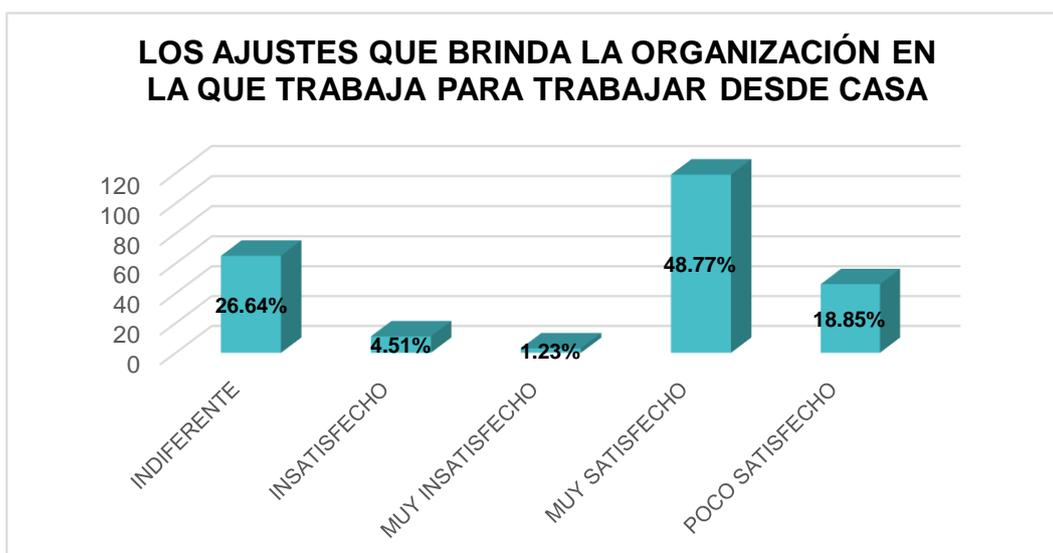


Figura 4 Los ajustes que brinda la organización en la que trabaja para realizar teletrabajo

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

Según los datos obtenidos de la encuesta, el 48.77% señalan estar muy satisfechos con los ajustes que brinda la organización para realizar teletrabajo, el 26.64% manifiesta que le es indiferente y el 18.85% se encuentra poco satisfecho con las condiciones que brinda la empresa para trabajar desde casa.

Ante esta situación, se evidencia que la mayor parte del personal está muy satisfecho con el equipamiento que la empresa brinda para ejecutar las actividades en teletrabajo y puedan desempeñarse sin ningún tipo de inconveniente.

5. Retos que ha enfrentado el empleado al trabajar desde casa

Tabla 8 Retos que ha enfrentado el empleado al trabajar desde casa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ACCESO A EQUIPO ESENCIAL DE OFICINA | 50 | 20,5 | 20,5 | 20,5 |
| | CONECTIVIDAD A INTERNET | 38 | 15,6 | 15,6 | 36,1 |
| | INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | 22 | 9,0 | 9,0 | 45,1 |
| | NO HAY SUFICIENTES HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD | 27 | 11,1 | 11,1 | 56,1 |
| | AISLAMIENTO SOCIAL | 15 | 6,1 | 6,1 | 62,3 |
| | ESPACIO FÍSICO DISPONIBLE PARA TRABAJAR | 7 | 2,9 | 2,9 | 65,2 |
| | MÁS RESPONSABILIDAD FAMILIAR | 14 | 5,7 | 5,7 | 70,9 |
| | DEMASIADAS DISTRACCIONES EN EL HOGAR | 13 | 5,3 | 5,3 | 76,2 |

| | | | | |
|--|-----|-------|-------|-------|
| ANSIEDAD GENERAL POR EL IMPACTO DEL CORONAVIRUS EN MI VIDA | 7 | 2,9 | 2,9 | 79,1 |
| MANTENER UN HORARIO REGULAR | 21 | 8,6 | 8,6 | 87,7 |
| DIFICULTAD PARA COMUNICARME CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO | 12 | 4,9 | 4,9 | 92,6 |
| OTRAS | 18 | 7,4 | 7,4 | 100,0 |
| Total | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

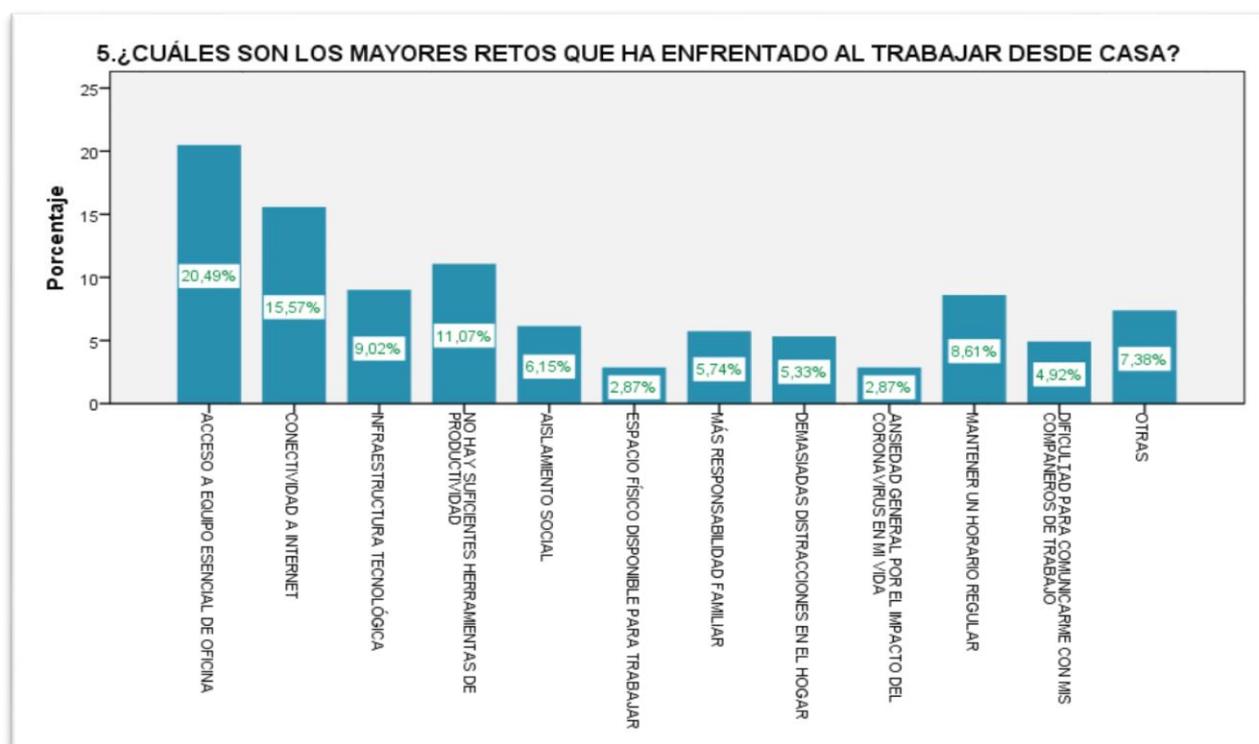


Figura 5 Retos que ha enfrentado el empleado al trabajar desde casa

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

Se puede apreciar que el 20.49% de encuestados mencionan que el acceso a equipo esencial de oficina tuvo que enfrentar un gran reto cuando empezaron a tele trabajar,

un 15.57% afirma que la conectividad a internet fue una gran angustia en ese entonces, y en tercer lugar con el 11.07% menciona que no hay suficientes herramientas de productividad.

Es importante mencionar que el boom del teletrabajo se disparó desde el inicio de la pandemia covid19 y entre ello, varios factores empezaron afectar la normal actividad de los trabajadores, como es el equipo de oficina, al no tener un espacio adecuado para la correcta y normal flujo de labores, sin embargo, por parte de la empresa se tomó acciones para solventar esta y otras necesidades que se presentaron; así también la conectividad a internet sobre todo en la casa del trabajador fue factor externo que tuvo muchas falencias porque la mayoría de gente al estar encerrada hacia más uso del internet y por ello era las constantes caídas e intermitencias de este servicio que en parte afectaba a tele trabajar. Por otro lado, la productividad laboral también tuvo consecuencias ya que, al trabajar en casa, según testimonios mencionaron que hubo muchas distracciones, al mismo tiempo tocaba atender el hogar y entre otras cosas más que indirectamente afecto a la productividad del trabajador, sin embargo, inmediatamente se aplicó estrategias para estar en contacto desde las diversas jefaturas hacia sus subordinados para controlar de mejor manera este factor.

6. Horario regular de trabajo en casa

Tabla 9 Horario regular de trabajo en casa

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| SIEMPRE | 93 | 38,1 | 38,1 | 38,1 |
| CASI SIEMPRE | 54 | 22,1 | 22,1 | 60,2 |
| A VECES | 46 | 18,9 | 18,9 | 79,1 |
| NUNCA | 51 | 20,9 | 20,9 | 100,0 |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

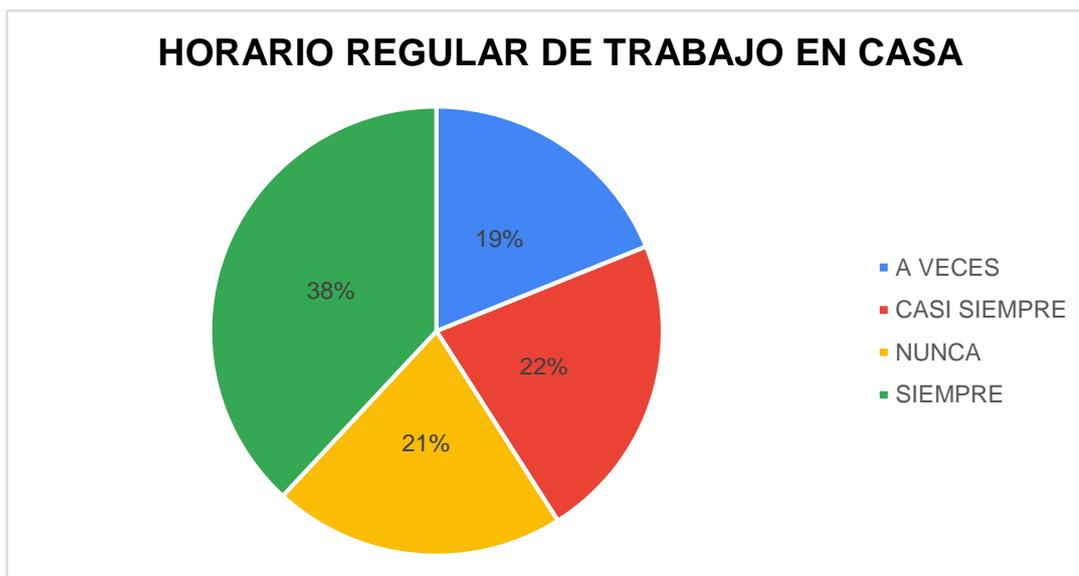


Figura 6 Horario regular de trabajo en casa

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

Analizando la figura se determina que el 38% de los encuestados siempre mantienen un horario regular de trabajo desde la casa, seguido de un 22% que menciona que casi siempre conserva un horario regular en teletrabajo, sin embargo, un porcentaje similar del 21% manifiesta que nunca mantiene una jornada normal de trabajo desde la casa.

Es importante recordar y hacer énfasis que en cualquier modalidad de trabajo se debe respetar el tiempo del trabajador, esto a través del departamento de Talento Humano que debe controlar dichos parámetros según las jornadas laborales que mantenga la institución.

7. Equipo necesario para realizar su trabajo desde casa.

Tabla 10 Equipo necesario para realizar su trabajo desde casa

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| SI | 161 | 66,0 | 66,0 | 66,0 |
| NO | 83 | 34,0 | 34,0 | 100,0 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|--|
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |
|-------|-----|-------|-------|--|

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)



Figura 7 Equipo necesario para realizar su trabajo desde casa

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

Según los resultados obtenidos se puede apreciar que el 66% de los funcionarios encuestados, manifiestan si tienen el equipo necesario para ejecutar sus actividades a través del teletrabajo, mientras el 34% afirma no tener.

Los encuestados que mencionan no tener el equipo se refiera a los trabajadores que no han realizado teletrabajo, por ende, Talento Humano debe evaluar esta situación y de ser así brindar los equipos necesarios para tele trabajar.

8. Las TICS como herramientas de vital importancia para incrementar la productividad de los empleados a través del teletrabajo

Tabla 11 Las TICS como herramientas de vital importancia para incrementar la productividad de los empleados a través del teletrabajo

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 139 | 57,0 | 57,0 | 57,0 |
| DE ACUERDO | 74 | 30,3 | 30,3 | 87,3 |

| | | | | |
|---------------------------------|------------|--------------|--------------|-------|
| INDIFERENTE | 23 | 9,4 | 9,4 | 96,7 |
| EN DESACUERDO | 7 | 2,9 | 2,9 | 99,6 |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| | | | | |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

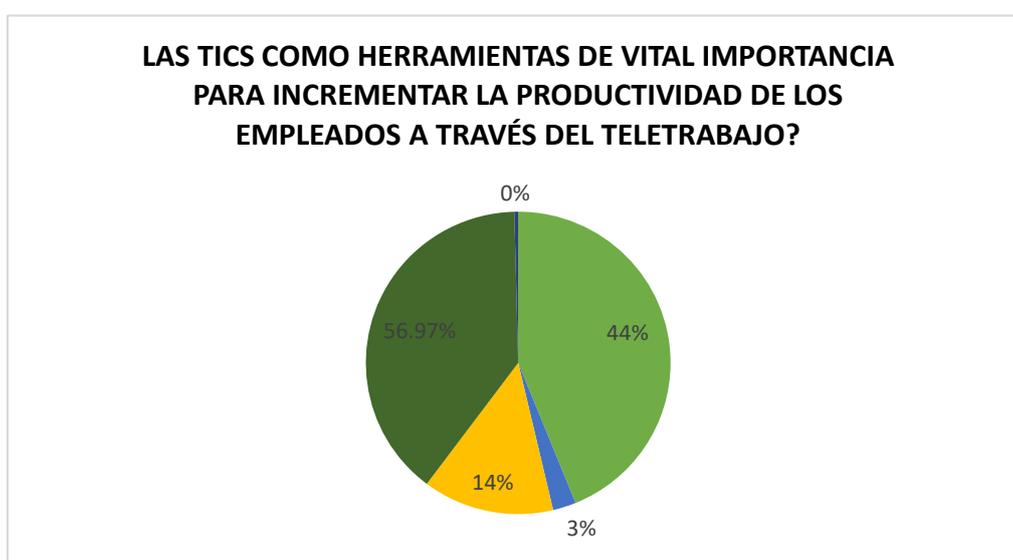


Figura 8 Las TICS como herramientas de vital importancia para incrementar la productividad de los empleados a través del teletrabajo

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

El 56.97% de los colaboradores dicen estar totalmente de acuerdo en que las Tics son herramientas importantes para mantener e incrementar la productividad laboral y el 30.33% están de acuerdo con ello.

Esto significa que la gran parte de trabajadores se sienten conformes con las facilidades que la institución brinda para realizar el teletrabajo, como son las tecnologías de la información.

9. Las Tics tienen una contribución significativa en los resultados financieros de la cooperativa

Tabla 12. Las Tics tienen una contribución significativa en los resultados financieros de la cooperativa

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 117 | 48,0 | 48,0 | 48,0 |
| DE ACUERDO | 93 | 38,1 | 38,1 | 86,1 |
| INDIFERENTE | 27 | 11,1 | 11,1 | 97,1 |
| EN DESACUERDO | 6 | 2,5 | 2,5 | 99,6 |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

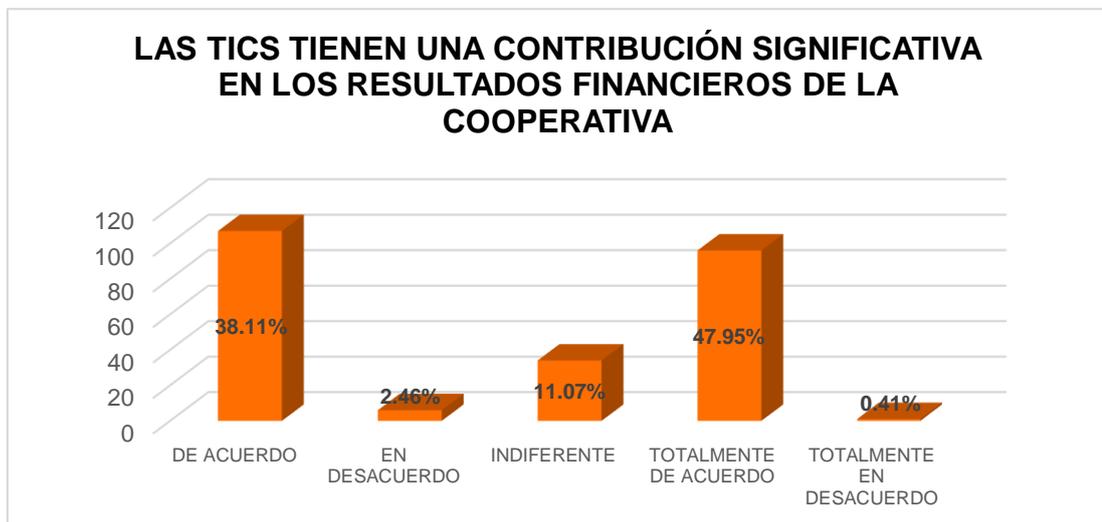


Figura 9 Las Tics tienen una contribución significativa en los resultados financieros de la cooperativa

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

La grafica muestra que el 47.95% del total encuestados está totalmente de acuerdo en que las Tics contribuyen de manera significativa en los resultados financieros de la institución, y así mismo el 38.11% menciona estar de acuerdo con ello.

Las tecnologías de la información son parte importante en toda empresa, y no es la excepción en cooperativa Oscus donde la infraestructura tecnológica diferencia de la competencia dando como efecto una valiosa productividad y aporte económico en favor de la empresa.

10. Las Tics diferencian los productos o servicios en comparación con la competencia.

11.

Tabla 13 Las Tics diferencian los productos o servicios en comparación con la competencia.

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 96 | 39,3 | 39,3 | 39,3 |
| DE ACUERDO | 107 | 43,9 | 43,9 | 83,2 |
| INDIFERENTE | 34 | 13,9 | 13,9 | 97,1 |
| EN DESACUERDO | 6 | 2,5 | 2,5 | 99,6 |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

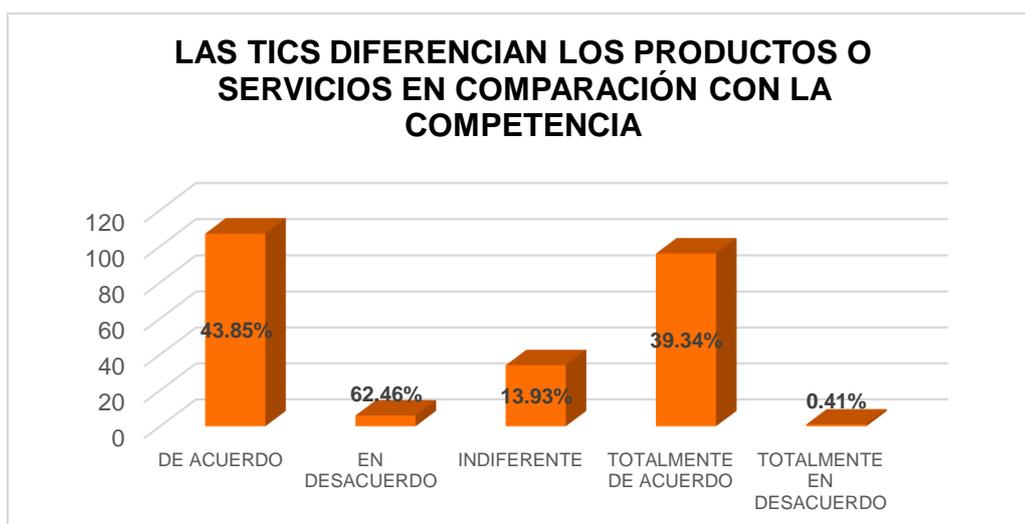


Figura 10 Las Tics diferencian los productos o servicios en comparación con la competencia.

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

El 43.85% de encuestados manifiestan estar de acuerdo en que las Tics diferencian los productos o servicios de la institución, el 39.34% también está totalmente de acuerdo con lo antes señalado.

Se tiene una gran aceptación por parte del personal en que las Tics son herramientas primordiales para diferenciar productos o servicios de la competencia, mismas herramientas que la institución brinda a todos sus colaboradores y como efecto un buen servicio a sus clientes.

12. Motivación como empleado al tener una mejor flexibilidad laboral en la modalidad de teletrabajo

Tabla 14 Motivación como empleado al tener una mejor flexibilidad laboral en la modalidad de teletrabajo

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VÁLIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 71 | 29,1 | 29,1 | 29,1 |
| DE ACUERDO | 96 | 39,3 | 39,3 | 68,4 |
| INDIFERENTE | 49 | 20,1 | 20,1 | 88,5 |

| | | | | |
|---|------------|--------------|--------------|-------|
| EN DESACUERDO | 21 | 8,6 | 8,6 | 97,1 |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 7 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| TOTAL | 244 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

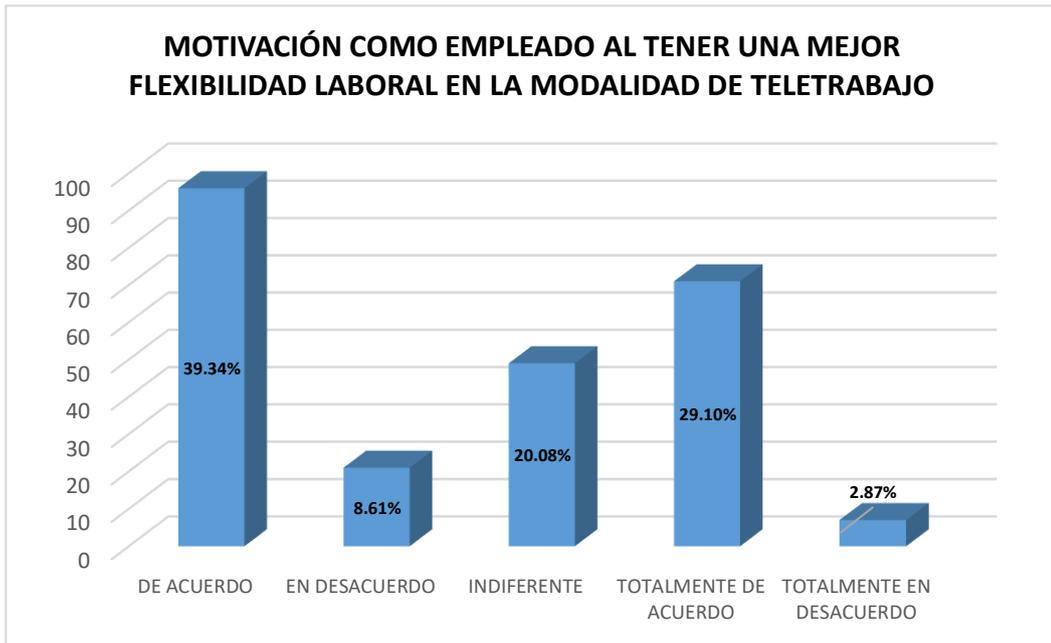


Figura 11 Motivación como empleado al tener una mejor flexibilidad laboral en la modalidad de teletrabajo

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Análisis e interpretación.

Finalmente, el resultado derivado de la investigación se encontró que el 39.34% del personal se siente motivado al trabajar desde casa, así mismo el 29.10% está totalmente de acuerdo con esta referencia.

Es muy importante conocer que el empleado se sienta motivado en su trabajo, y como muestra de ello es el teletrabajo ya que brinda algunas facilidades a los trabajadores mismas que motivan a realizar un buen trabajo y tener una buena productividad tanto personal como para con la empresa.

5.1 Correlación entre las dos variables de estudio

Tabla 15 Correlación no paramétrica

| CORRELACIONES | | | TELETRABAJO | PRODUCTIVIDAD LABORAL |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | TELETRABAJO | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,851** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 244 | 244 |
| | PRODUCTIVIDAD LABORAL | Coefficiente de correlación | ,851** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 244 | 244 |

Fuente: Resultados encuesta aplicada al personal de COAC Oscus

Elaborado por: Santiago Guayasamin (2021)

Mondragón (2014) señala que el coeficiente de correlación de Spearman intenta analizar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas. Frecuentemente es utilizado para calcular relaciones de variables ordinales. El valor del coeficiente puede variar entre +1 y -1. Es decir, mientras mayor sea el valor absoluto del coeficiente, mayor será la relación entre las variables.

La correlación de Spearman, entre las variables de estudio: El Teletrabajo y la Productividad Laboral, se obtiene el 1,000 y el 0,851 de relación, es decir; se evidencia que existe una relación estadística considerable y directa entre estas dos variables.

6. CONCLUSIONES

Una vez analizada la información de fuentes primarias y secundarias y después del estudio de las variables, se concluye que, el teletrabajo es una opción favorable a aplicar para el empleador y para el trabajador, esta modalidad se expandió a raíz de la pandemia provocada por el covid19 lo que hizo que las empresas a nivel general actúen de manera inmediata con el objeto de precautelar la salud de sus empleados. Al implementar esta alternativa también implica tomar medidas para evaluar la productividad laboral de los trabajadores ya que al ser algo nuevo se desconoce el actuar y los resultados que generarán laborar en modalidad de teletrabajo.

De la aplicación de la encuesta se determinó que el factor primordial para implementar el teletrabajo son las Tics (Tecnologías de la Información), porque se necesita tener acceso a un equipo de cómputo, conectividad a internet, acceso a los sistemas internos, entre otros, todo ello se ha logrado aplicar, aunque de manera progresiva. Los empleados mencionan estar satisfechos con todo lo brindado por la empresa para poder tele trabajar.

Con relación a la variable de productividad laboral los resultados evidenciaron que el 56.97% afirman estar de acuerdo que las Tics son un factor importante para realizar las actividades lo que da como resultado que los trabajadores puedan mantener una buena productividad laboral pese a no encontrarse trabajando en oficina.

Varios empleados han realizado teletrabajo desde el inicio de la pandemia sin embargo no se lo ha hecho con todo el personal y no es por el hecho de que no se autorice tele trabajar, más que todo es porque existe puestos específicos relacionados directamente al negocio de la Cooperativa por lo que es imposible aplicar esta modalidad, por ello es vital tener un detalle de los puestos que pueden emplear el teletrabajo y cuáles no.

Finalmente, el teletrabajo y la productividad laboral que se maneja en Cooperativa Ocus es favorable, sin embargo, no todo es perfecto y existen factores que deben

mejorar, a fin de haya un equilibrio de satisfacción tanto para el empleador como para el trabajador.

7. RECOMENDACIONES

Con respecto al teletrabajo, desde el departamento de Talento Humano se debe estudiar y detallar conforme el organigrama estructural de la Cooperativa que puestos aplican al teletrabajo y que, puestos no, con el fin de tener un plan de acción inmediato cuando se requiera enviar a tele trabajar al personal.

El teletrabajo existe aproximadamente desde hace 50 años, por lo se sugiere al empleador potenciar el teletrabajo en la institución y que el personal se sienta motivado y no excluido, lógicamente hay que mantener las evaluaciones constantes para ver la evolución del desempeño en esa modalidad vs la tradicional; y, a su vez intentar lograr un equilibrio entre las obligaciones laborales, la familia y la vida personal del empleado.

Al empleador, que provea de todas las herramientas, esencialmente tecnológicas que son necesarias para trabajar en todo ámbito y mucho más desde casa.

Se recomienda evaluar la productividad laboral a los trabajadores que tele trabajan, a través de diferentes canales o indicadores de medición los cuales permitan conocer las necesidades a las que se enfrentan y hacer las correcciones que ameriten para que la productividad sea beneficiosa para el trabajador y también para la institución.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Agacino, Rafael; González Cristián y Rojas, Jorge 1998 “Capital Trasnacional y Trabajo: El desarrollo minero en Chile”. LOM Ediciones; Santiago, Chile
- Barrera, E (1999): La cuarta generación del teletrabajo: un anticipo de la sociedad de la información, en Trabajar en la Sociedad de la Información. El teletrabajo. problema o solución. Cómo contratarlo, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- Bharthapudi, K. (2016). The Effects of Autonomy on Job Satisfaction. Recuperado de http://www.ehow.com/info_12107936_effects-autonomy-job-satisfaction.html
- Brief, A. P. y Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
- Caicedo, V., & Acosta, A. (2012). La gestión del talento humano y el ser humano como sujeto de desarrollo. *Revista Politécnica*, 105-113.
- Campbell, D., y Stanley, J. (2011). Diseños experimentales y cuasi experimentales en investigación social. Amorrortu/editores.
- Castells, Manuel 1999 “La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura. Volumen 1: La Sociedad Red”. Alianza Editorial. Madrid, España.
- Castillo, J.J. et al (2000): División del trabajo, cualificación, competencias. Una guía para el análisis de las necesidades de formación de los trabajadores, *Sociología del Trabajo*, num 40.
- Castillo-Urco, C., Mancheno-Saá, M., & Gamboa-Salinas, J. (2020). Panorama socioeconómico de los emprendedores de la economía informal de la ciudad de Ambato-Ecuador. *CIENCIA UNEMI*, 13(33), 47-58.
- CEFOF, C. d. (1995). Costa Rica crecerá a través del incremento de la productividad. Plan Nacional de Productividad. San José.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). En: *INNOVAR*. 16(28): 7-32.
- Chiavenato Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones. México, D.F. Octava edición: McGraw–Hill/ Interamericana Editores.S.A. de C.V.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGrawHill.
- Chiliquinga-Baquero, L. M., Gamboa-Salinas, J. M., & Mancheno-Saá, M. J. (2021). Automatización pilar de innovación del marketing de contenidos en empresas de servicio. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(1), 52-75.
- De la Garza, Enrique 2003 “La flexibilidad del trabajo en América Latina”. En: De la Garza, Enrique (Coordinador). “Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo”. Fondo de Cultura Económica; México D.F, México. pp.
- Del Pilar Hurtado-Yugcha, J., Gamboa-Salinas, J. M., Mancheno-Saá, J. P., Ortiz-Morales, A. G., & Mancheno-Saá, M. J. (2020). Impacto de la logística Integral en la BI de micro-empresas comerciales de la zona 3 del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 503-518.
- Del Pilar Hurtado-Yugcha, J., Quisimalin-Santamaría, H. M., Mancheno-Saá, M. J., Gamboa-Salinas, J. M., & Castro-Analuiza, J. C. (2021). Tourist Routes, A Link between Economic and Cultural Development in the Modern Marketplace. *LINGÜÍSTICA ANTVERPIENSIA*, 884-900.
- Delfino, A. *Tiempo y cotidianidad en el mundo del no trabajo. Algunas hipótesis iniciales*. 2004. (s/d).
- Dessler, Gary. (2009). *Administración de Personal*. 8va Edición. México, S.A. de C.V.: Persson Educación.
- Escorsa, P., & Valls, J. (2011). *Tecnología e innovación en la empresa*. Barcelona: UPC.
- Fernández Orrico, F.J. (2000): El uso del teletrabajo como relación laboral y su conexión con la actuación de la inspección de trabajo a la luz del artículo 18 de la Constitución, en *MTAS, Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- Fernández, F., J., L., & Hiern, J. (2004). *Innovación: influencias percibidas procedentes de la estructura organizativa de las empresas*. VIII Congreso de Ingeniería de Organización Leganés.

- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organization Behavior*, 21(1), 185-202.
- Freire-Luisa, K. M., & Mancheno-Saá, M. J. (2020). Covid 19 entre muerte y recesión económica. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 5(5), 280-320.
- Frías Fernández, Patricio 2001 “Desafíos de Modernización de las Relaciones Laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial”. LOM Ediciones; Santiago, Chile.
- Fritzsche, B. A. y Parrish, T. J. (2005). Theories and research on job satisfaction. En: Brown, S. D. y Lent, R.W. (Eds.) *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 180-202). Hoboken, NJ: Wiley
- González, S. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Goya Anchundia, K. L. (2021). El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas (Master'sthesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).
- Hurtado Tixi, C. O. (2017). Estrategias de marketing digital y el posicionamiento SEO en el sector hotelero en la provincia de Tungurahua (Bachelor'sthesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios.).
- Jurczyk, K. “L’impact de l’organisation de la vie quotidienne sur la flexibilité du travail en Allemagne”. *Temporalistes* 17. 1991. Revista digital En consultado 17 de septiembre 2009.
- Mancheno, M. J., &Yugcha, J. D. P. H. (2016). Aplicaciones de la Teoría de Opciones Reales. *Revista Publicando*, 3(9), 553-563.
- Mancheno-Saá, M. J., & Albán-Bautista, M. L. (2019). Competitividad Sistémica Empresarial, un término que define el rendimiento de mercados modernos. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 4(4), 559-577.

- Mancheno-Saá, M. J., Bermúdez-Santana, D. J., & del Rocío Pérez-Barrionuevo, A. (2019). De la teoría científica a la de criticabilidad auto organizada: Un entorno que exige cambios sustanciales en la administración. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(4), 595-612.
- Mancheno-Saá, M. J., Gamboa-Salinas, J. M., Quisimalin-Santamaría, H. M., & del Pilar Hurtado-Yugcha, J. (2021). Innovación un fundamento en la creación de valor perceptual del turista. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 543-562.
- Mancheno-Saá, M. J., Villalba-Miranda, R. F., Gamboa-Salinas, J. M., & Mancheno-Saá, J. P. (2018). Logística Comercial. *Revisión Literaria*. Polo del Conocimiento, 3(10), 465-483.
- Medina, J. (2010). Modelo Integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista Escuela de Administración de Negocios EAN*, (69), 110-119.
- Miranda, R. F. V., Saá, M. J. M., & Pérez, S. L. L. (2018). La gestión de calidad y la productividad en la industria de calzado. *Ciencia Digital*, 2(1), 420-441.
- Molero, J. (2000): *Competencia global y cambio tecnológico. Un desafío para la Economía española*, Ediciones Pirámide, Madrid.
- Núñez, J. (2014). La ciencia y la tecnología como procesos sociales. Recuperado el 2016, de *La ciencia y la tecnología como procesos sociales*.
- Ortiz Chaparro, F. (1995): *El teletrabajo. Una sociedad laboral en la era de la tecnología*, McGraw-Hill, Madrid.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Perelló Gómez, Nancy 2006 “Reformas laborales: Empleo vs. flexibilización. Nuevos paradigmas del Derecho del Trabajo”. En: *Gaceta Laboral*. Vol. 12, Caracas, Venezuela. pp. 386 – 403.
- Plataforma Estatal de Asociaciones del Profesorado de Tecnología. (2013). *Tecnología, TIC y Tecnología Educativa*. Madrid: Asociaciones del Profesorado de Tecnología

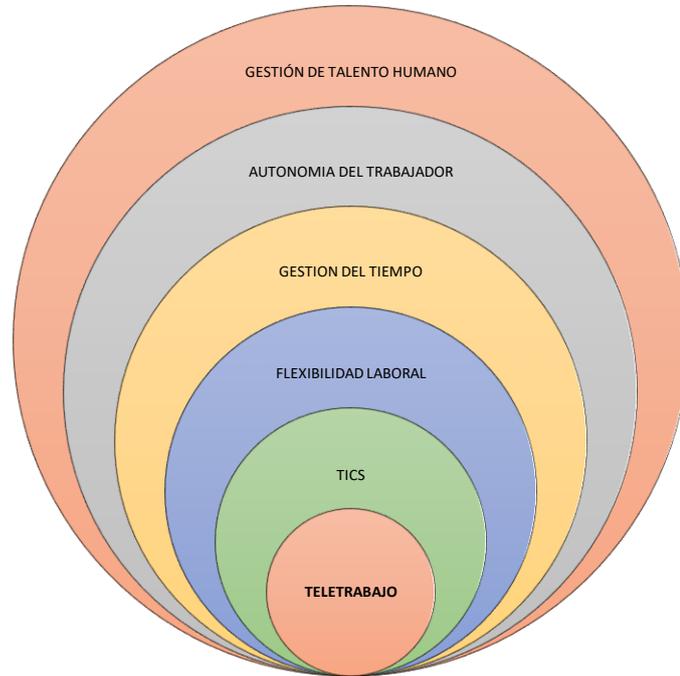
- Recuerda, A., Juárez, D., Sempere, F., & Rodríguez, A. (2012): “La gestión del tiempo como habilidad directiva”. *Empresas: investigación y pensamiento crítico*, 1(7), pags. 1 - 25.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. Prentice Hall. México.
- Ruiz, A. (1987). *Salud ocupacional y productividad*. México: Limusa.
- Salisu, J. B., Chinyio, E., & Suresh, S., (2015). The impact of compensation on the job satisfaction of public sector construction workers of jigawa state of Nigeria, *The Business & Management Review* 6(4), 282
- SENA, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Protección Social, Departamento Nacional de Planeación, Japan International Cooperation Agency, Red Colombiana de Centros de Productividad, y otros. (2003).
- Sennet, Richard 2003 “La Corrosión del Carácter: Consecuencias personales en el nuevo capitalismo”. Editorial Anagrama; Madrid, España.
- Shimizu, M., Wainai, K., & Nagai, K. (2001). *Value Added Productivity Measurement and Practical Approach to Management Improvement*. Tokyo: Asian Productivity Organization.
- Smith, E. (2016). What Is Employee Autonomy? *Houston Chronicle*. Recuperado de http://smallbusiness.chron.com/employee-autonomy-20930.html?__hstc
- Soto. E. (2007). *Comportamiento Organizacional: Impacto en las emociones*. México: Tomson Learning.
- Tamayo, Y. D., Del Río, A., & García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*. 5(11): 70 - 77.
- Thompson, E. P. “Time, work discipline and industrial capitalism”. *Past and present* 38. Oxford. 1967.
- Torre de Babel Ediciones (2016). *Filosofía medieval y moderna*. Kant. Recuperado de <http://www.e-torredebabel.com/Historia>
- Torres, C., Robles, J. M., & Molina, O. (2011). ¿Por qué usamos las tecnologías de la información y las comunicaciones? Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de internet. *Revista Internacional de Sociología*, Vol 69, No 2, 171-182.

- Uría, D. E. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Trabajo de grado. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Urquijo, J. (1997). La Administración de Sueldos y Salarios. Venezuela
- Vargas Vega, T., Vizzuett Balderas, V., Amador M., E., Becerra C, L., & Villegas G., E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Teuken Bidikay, 9(13), 129-153.
- Woodward M. Epidemiology (2013) Study design and data analysis. 3rd Ed. Chapman and Hall/CRC: Florida.

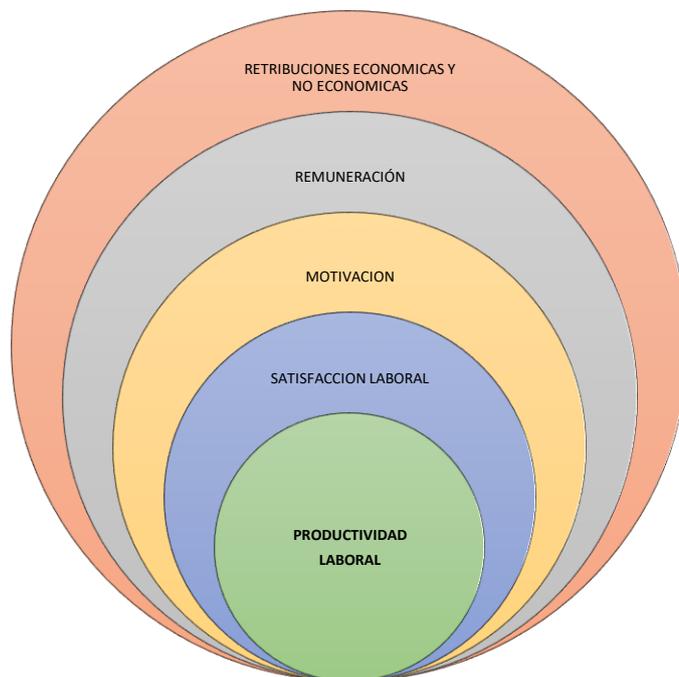
9. ANEXOS

9.1 Operacionalización de las variables.

Variable Dependiente



Variable Independiente



9.2 Encuesta aplicada al personal de COAC OSCUS

22/9/21 7:02

EL TELETRABAJO EN LA COOPERATIVA OSCUS

EL TELETRABAJO EN LA COOPERATIVA OSCUS

Objetivo: Recopilar la información que permita identificar los factores que inciden en el Teletrabajo y en la productividad laboral en Cooperativa Oscus.

***Obligatorio**

1. 1. ¿ALGUNA VEZ HA LABORADO EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN LA COOPERATIVA? *

Marca solo un óvalo.

- SI
 NO

2. 2. ¿LE GUSTA TRABAJAR DESDE CASA? *

Marca solo un óvalo.

- SIEMPRE
 CASI SIEMPRE
 A VECES
 NUNCA

3. 3. ¿RECIBE APOYO DE SU GERENTE Y/O RESPONSABLE DE ÁREA PARA TRABAJAR DESDE CASA? *

Marca solo un óvalo.

- SIEMPRE
 CASI SIEMPRE
 A VECES
 NUNCA

4. ¿QUÉ TAN SATISFECHO/A SE ENCUENTRA CON LOS AJUSTES Y LA ORGANIZACIÓN EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE PARA TRABAJAR DESDE CASA? *

Marca solo un óvalo.

- MUY SATISFECHO
 POCO SATISFECHO
 INDIFERENTE
 INSATISFECHO
 MUY INSATISFECHO

5. ¿CUÁLES SON LOS MAYORES RETOS QUE HA ENFRENTADO AL TRABAJAR DESDE CASA? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- ACCESO A EQUIPO ESENCIAL DE OFICINA
 CONECTIVIDAD A INTERNET
 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
 NO HAY SUFICIENTES HERRAMIENTAS DE PRODUCTIVIDAD
 AISLAMIENTO SOCIAL
 ESPACIO FÍSICO DISPONIBLE PARA TRABAJAR
 MÁS RESPONSABILIDAD FAMILIAR
 DEMASIADAS DISTRACCIONES EN EL HOGAR
 TENER SUFICIENTE COMIDA
 ANSIEDAD GENERAL POR EL IMPACTO DEL CORONAVIRUS EN MI VIDA
 MANTENER UN HORARIO REGULAR
 DIFICULTAD PARA COMUNICARME CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Otros: _____

6. ¿MANTIENE UN HORARIO REGULAR DE TRABAJO EN CASA? *

Marca solo un óvalo.

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- A VECES
- NUNCA

7. ¿LA COOPERATIVA LE PROPORCIONA EL EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR SU TRABAJO DESDE CASA? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- NO

8. ¿CONSIDERA A LAS TICS (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN) COMO HERRAMIENTAS DE VITAL IMPORTANCIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS A TRAVÉS DEL TELETRABAJO? *

Marca solo un óvalo.

- TOTALMENTE DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDIFERENTE
- EN DESACUERDO
- TOTALMENTE EN DESACUERDO

9. ¿CREE QUE LAS TICS TIENEN UNA CONTRIBUCIÓN SIGNIFICATIVA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA? *

Marca solo un óvalo.

- TOTALMENTE DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 INDIFERENTE
 EN DESACUERDO
 TOTALMENTE EN DESACUERDO

10. ¿LAS TICS HAN SIDO EMPLEADAS PARA DIFERENCIAR SUS PRODUCTOS O SERVICIOS EN COMPARACIÓN CON LA COMPETENCIA? *

Marca solo un óvalo.

- TOTALMENTE DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 INDIFERENTE
 EN DESACUERDO
 TOTALMENTE EN DESACUERDO

11. ¿CONSIDERA QUE TIENE MAYOR MOTIVACIÓN COMO EMPLEADO AL TENER UNA MEJOR FLEXIBILIDAD LABORAL EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO? *

Marca solo un óvalo.

- TOTALMENTE DE ACUERDO
 DE ACUERDO
 INDIFERENTE
 EN DESACUERDO
 TOTALMENTE EN DESACUERDO

Google no creó ni aprobó este contenido.

