



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de investigación
previo a la obtención del Título de
Licenciados de Empresas**

**TEMA: “La conciliación y teletrabajo en la calidad
del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.
durante la pandemia de Covid-19”**

AUTORES:

Carlos Stalin Espín Calderón

Evelyn Sara Maita Guevara

TUTOR: Ing. Jacqueline del Pilar Hurtado Mg.

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**La conciliación y teletrabajo en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19**” presentado por los señores **Carlos Stalin Espín Calderón** y **Evelyn Sara Maita Guevara** para optar por el título de Licenciados de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 2 de agosto de 2022



Ing. Jacqueline Del Pilar Hurtado Yugcha Mg.
C.I.: 1803022639

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Carlos Stalin Espín Calderón y Evelyn Sara Maita Guevara**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Carlos Stalin Espín Calderón
C.I: 1804910576

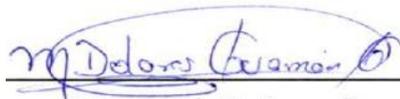
Evelyn Sara Maita Guevara
C.I: 1805035449

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Lic. Mg. Ruth Armenia Zamora Sánchez
C.I.: 1205775461



Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara
C.I.: 1802831691

Ambato, 2 de agosto de 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



Carlos Stalin Espín Calderón
C.I: 1804910576



Evelyn Sara Maita Guevara
C.I: 1805035449

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto de investigación a nuestros familiares principalmente a nuestros Padres, que han realizado un esfuerzo constante para inculcarnos el estudio y motivarnos a cada vez superarnos en el ámbito académico, además a cada uno de nuestros compañeros de clases que estuvieron presentes durante nuestra carrera universitaria, así como también a nuestros seres queridos que tuvieron que partir de esta tierra.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas como la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Carlos y Evelyn

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecemos a Dios por ser el inspirador y darnos las fuerzas para continuar en el proceso de obtener uno de nuestros anhelos más deseados.

Agradecemos a nuestros queridos docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato por haber compartido todos sus conocimientos a lo largo de nuestra carrera universitaria, principalmente a nuestra tutora Ing. Mg. Jacqueline del Pilar Hurtado que ha sido un eje primordial para el desarrollo de este proyecto.

Carlos y Evelyn

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPITULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes investigativos	1
1.1.1 Administración.....	1
1.1.2 Políticas en el eje de la conciliación y el teletrabajo.....	1
1.2 Gestión del Talento Humano	2
1.2.1 Autogestión personal.....	3
1.2.3 Conciliación y teletrabajo antes y durante la emergencia sanitaria	4
1.3 Conciliación	4
1.3.1 Historia de la Conciliación.....	4
1.3.2 Conceptualización de la Conciliación.....	6
1.3.3 Tipos de conciliación	7
1.3.4. Ventajas de conciliación	8
1.3.5 Los retos de la conciliación.....	8
1.4 Teletrabajo.....	9
1.4.1 Historia del Teletrabajo.....	9
1.4.2 Conceptualización del Teletrabajo.....	11
1.4.3 Características del Teletrabajo	11
1.4.5 Ventajas y Desventajas del Teletrabajo	13
1.4.6 Los retos del teletrabajo	14

1.5 Gestión de Calidad	14
1.5.1 Talento humano y la atención al cliente.....	15
1.5.2 Modelos de Gestión de calidad	16
1.5.3 El Modelo SERVQUAL	17
1.5.4 Calidad del servicio.....	17
1.5.5 Dimensiones de la Calidad de servicio	19
1.5.6 Expectativas y de las percepciones	20
1.5.7 Satisfacción del Cliente.....	21
1.6 Objetivos	22
1.6.1 Objetivo General:.....	22
1.6.2 Objetivos específicos	22
1.7 Problema de Investigación	22
CAPITULO II	24
METODOLOGÍA	24
2.1 Materiales.....	24
2.2 Método	24
2.2.1 Tipo de Investigación.....	25
2.2.2 Técnicas e Instrumentos	25
2.3 Población y Muestra.....	26
2.4 Procedimiento para la recolección de datos	26
2.5 Análisis e interpretación.....	27
CAPITULO III.....	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
3.1. Análisis y discusión de los resultados.....	28
3.2 Verificación de la Hipótesis	47
3.2.1 Planteamiento de la hipótesis	47
3.2.2 Formulación de la Hipótesis Nula y Alternativa.....	47
3.3 Método estadístico ANOVA	47
3.3.1 Regla de decisión:	47
3.4 Coeficiente Alfa de Cronbach.....	48
CAPITULO IV	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
4.1 Conclusiones	50

4.2 Recomendaciones.....	51
BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conciliación.....	6
Figura 2. Historia del Teletrabajo	9
Figura 3. Calidad del Servicio.....	17
Figura 4. Escenarios para el estudio de la eficacia del servicio -Modelo SERVQUAL.....	21
Figura 5. Género	28
Figura 6. Edad	29
Figura 7. Estudios	30
Figura 8. Ocupación.....	31
Figura 9. Colaboradores motivados	32
Figura 10. La actividad laboral interfiere en las actividades familiares planificadas	33
Figura 11. Frecuencias de visitas domiciliarias	34
Figura 12. Cumplimiento de objetivos planteados	35
Figura 13. Organización del tiempo personal, familiar y laboral	36
Figura 14. Incrementó la carga laboral remunerada y no remunerada.....	37
Figura 15. Es productivo trabajar desde casa.....	38
Figura 16. Flexibilidad de la empresa con respecto a las responsabilidades familiares.....	39
Figura 17. El teletrabajo le dificulta realizar las actividades domésticas	40
Figura 18. Los problemas familiares afectan su desempeño laboral	41
Figura 19. Se siente irritable en casa por el cansancio que genera el teletrabajo	42
Figura 20. Concentración en el trabajo durante la pandemia COVID-19.....	43
Figura 21. Conferencias o capacitaciones de conciliación laboral y familiar.....	44
Figura 22. Capacitación en atención al cliente	45
Figura 23. Calidad del servicio que la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ventajas de Teletrabajo.....	13
Tabla 2. Población.....	26
Tabla 3. Género	28
Tabla 4. Edad	29
Tabla 5. Estudios	30
Tabla 6. Ocupación	31
Tabla 7. Colaboradores motivados.....	32
Tabla 8. La actividad laboral interfiere en las actividades familiares planificadas...	33
Tabla 9. Frecuencias de visitas domiciliarias.....	34
Tabla 10. Cumplimiento de objetivos planteados	35
Tabla 11. Organización del tiempo personal, familiar y laboral.....	36
Tabla 12. Incrementó la carga laboral remunerada y no remunerada	37
Tabla 13. Es productivo trabajar desde casa	38
Tabla 14. Flexibilidad de la empresa con respecto a las responsabilidades.....	39
Tabla 15. El teletrabajo le dificulta realizar las actividades domésticas.....	40
Tabla 16. Los problemas familiares afectan su desempeño laboral	41
Tabla 17. Se siente irritable en casa por el cansancio que genera el teletrabajo.....	42
Tabla 18. Concentración en el trabajo durante la pandemia COVID-19	43
Tabla 19. Conferencias o capacitaciones de conciliación laboral y familiar	44
Tabla 20. Capacitación en atención al cliente	45
Tabla 21. Calidad del servicio que la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda.	46
Tabla 24. Pruebas ANOVA.....	48
Tabla 25. Rangos y Niveles de confiabilidad Alfa de Cronbach	49

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación hace referencia a la Conciliación y Teletrabajo en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur durante la pandemia de Covid-19, el cual cuenta con más de 13 años de experiencia en capacitación y formación de guardas de seguridad privada, además su cobertura es a nivel nacional ya que dispone a 22 agencias distribuidas a lo largo y ancho de Ecuador.

La emergencia sanitaria, además de amenazar a la salud, trajo consigo las dificultades para la conciliación y el teletrabajo provocando la disminución en la eficacia del servicio de la empresa, teniendo como efecto el incremento de la carga laboral remunerada y no remunerada.

El objetivo se enfocó en determinar la incidencia de la Conciliación y Teletrabajo, en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda durante la pandemia de Covid-19. La metodología implementada tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y exploratoria, la población es de 64 personas clientes internos de la empresa a quienes se les aplicó una encuesta para conocer los problemas que como clientes internos encuentran para poder conciliar su vida familiar y laboral.

Los resultados evidenciados mediante la regla de decisión de Anova muestran el nivel de significancia $p= 003$ que es menor que el criterio de significancia $\alpha = 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que “la Conciliación y Teletrabajo, si incide en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19. Se concluye que, el mejoren la calidad del servicio mediante estrategias que favorezcan y conserve a sus clientes, proporcionan estabilidad laboral y familiar a sus trabajadores.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, CAPACITACIÓN, CONCILIACIÓN, ESTRATEGIAS, FORMACIÓN, TELETRABAJO, PANDEMIA.

ABSTRACT

The research work refers to Conciliation and Teleworking in the quality of service of the Grupo Sur company during the Covid-19 pandemic, which has more than 13 years of experience in training and training of private security guards, in addition its coverage is nationwide since it has 22 agencies distributed throughout Ecuador.

The health emergency, in addition to threatening health, brought with it difficulties for conciliation and teleworking, causing a decrease in the efficiency of the company's service, having the effect of increasing the paid and unpaid workload.

The objective focused on determining the incidence of Conciliation and Teleworking, in the quality of the service of the company Grupo Sur Cía. Ltda during the Covid-19 pandemic. The implemented methodology has a quantitative approach, descriptive and exploratory, the population is 64 people, internal clients of the company, to whom a survey was applied to find out the problems that internal clients encounter in order to reconcile their family and work life.

The results evidenced by the Anova decision rule show the level of significance $p = 0.003$, which is less than the significance criterion $\alpha = 0.05$, for which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis that "Conciliation and Telework , if it affects the quality of the service of the company Grupo Sur Cía. Ltda. during the Covid-19 pandemic. It is concluded that, improving the quality of service through strategies that favor and retain their clients, provide job and family stability to their workers.

KEYWORDS: INVESTIGATION, PROJECT, TRAINING, CONCILIATION, STRATEGIES, TRAINING, TELEWORKING, PANDEMIC

CAPITULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

1.1.1 Administración

Administrar es “prever, organizar, dirigir, regularizar y controlar mediante la dirección” (Henri Fayol). “Se considera como el conjunto metódico de normas que permiten conseguir la máxima eficiencia en las maneras de organizar y operar una entidad general” (Reyes Agustín). Es la técnica de combinación de los recursos e individuos que complementan a la organización (Perpectivas 2007). Es el proceso de realizar las tareas básicas de una organización sistemáticamente con eficiencia y eficacia, utilizando todos los recursos que se encuentran presentes con el fin de alcanzar las metas.

Con esta herramienta es posible evitar cualquier desperdicio de tiempo y evaluar los grados de efectividad de los sistemas de control interno, porque evidencia aquellas áreas problemáticas y las debilidades que existen dentro de la empresa para tomar acciones con la prontitud del caso y evitar posibles desastres o perdidas (Mejillones 2012).

Lo que pone en manifiesto la capacidad de liderazgo, de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo, permitiendo ser coherentes con la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos y enfoca de mejor forma las políticas internas en cuanto a la gestión del talento humano.

1.1.2 Políticas en el eje de la conciliación y el teletrabajo

Conforme Blofield y Martínez (2014), consideran tres tipos de políticas en el eje de la conciliación y el teletrabajo: Las denominadas secuenciales, que apuntan a permitir tiempos dedicados a los compromisos familiares, sin trastornar el significado los ingresos recibidos (autorizaciones parentales, flexibilidad en el horario, iniciativas de

trabajo a medio tiempo); las que des familiarizan la labor doméstica y de cuidado (lo reubican desde la familia al Gobierno, de forma directa o con el financiamiento a empresas privadas, o al mercado), entre estas el cuidado de los niños, normas o contribuciones que exigen al patrono suministrar algunos servicios con el propósito de sobrellevar los compromisos profesionales y de familia; y , las que sistematizan el abastecimiento de servicios de cuidado y trabajo doméstico en casa, como los de mano de obra de hogar personal y de cuidado profesional.

Así también hay que indicar que el Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 regula el teletrabajo, y, expresa que es la prestación de servicios de representación no presencial con el cumplimiento de la jornada ordinaria que se lleva a cabo fuera de las instalaciones de la empresa, cuando, las necesidades y naturaleza de la labor lo consientan, con la utilización las tecnologías y comunicación, para su gestión como y control (Ministerio del Trabajo de Ecuador 2016).

1.2 Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano desde la orientación estratégica, da respuesta al cómo emplear los procesos del recurso humano, resolviendo la estrategia organizacional, con adaptación a las prácticas más idóneas que se necesitan para custodiar al personal, por medio del uso coordinado de estructuras, manuales y controles, con el propósito de que el personal crezca, concentrándose en el futuro, proceso auto gestionado, banco de datos de individuos y gestión colaborada, con la adecuación, a los retos procedentes de los mercados flotantes (Ramírez y Espinosa 2019).

La GTH es estimada como un componente fundamental en una empresa porque su situación es determinar métodos pertinentes y eficaces para dirigir adecuadamente al personal, proporciona las herramientas fundamentales para redirigir a los empleados en búsqueda del cumplimiento de los propositos de la organización y mejorar en su eficacia de vida profesional, mediante, políticas, eventos y procedimientos (Vera y Blanco 2019).

La calidad de vida laboral se establece como las posibles situaciones en las cuales se ejecuta la práctica profesional particular sean estas imparciales como el bienestar, la

seguridad y salud ocupacional, o relativas generando relación a la forma en cómo el trabajador vive esta práctica (Frías 2021).

La afectación por la pandemia lo que se evidencio por el cambio de la forma de laborar de los individuos lo que ha impactado en las relaciones de la vida, las acciones laborales, la vida particular y familiar, porque aumento la carga de trabajo y las actividades en los hogar afectando su bienestar y salud ocupacional (Organización Internacional del trabajo 2020), las empresas a través de la gestión del talento humano deben tomar medidas para ayudar a sus colaboradores a sobrellevar dicha situación de la mejor manera.

1.2.1 Autogestión personal

En el ámbito presencial la gestión del talento humano trabajo en consideración al talento humano, sin embargo, en el teletrabajo este se orienta en la autogestión personal del trabajador para efectivizar el logro de los resultados laborales, mediante la proactividad, disciplina, constancia, responsabilidad, capacidad para administrar el tiempo, entre otros (Durán 2020).

La gestión de talento humano está llamada a colaborar e infundir la autogestión personal, en tal sentido, que laborar desde casa represente una ventaja al reducir los desplazamientos, el riesgo de contagio de enfermedad y mayor aceptación en la conciliación trabajo-familia, que tuvo un cambio drástico por la pandemia por Covid-19 con nuevas demandas y nuevas oportunidades de ensayo para teletrabajar desde el hogar.

Bajo el preámbulo anterior, la autogestión personal en la conciliación trabajo-familia se hace muy importante cuando el ser humano se desarrolla en un contexto de teletrabajo porque existe dificultades en lo referente a ciertas dificultades que violan la privacidad del trabajador, se entra en constante conflicto al ocupar el hogar como centro de trabajo.

1.2.3 Conciliación y teletrabajo antes y durante la emergencia sanitaria

La conciliación familiar y el trabajo se ha posesionado como una prioridad, por lo cual, se toma en cuenta varios factores como el tiempo que se dedica a la familia y al trabajo, obligaciones con los niños en el perímetro escolar y personal, tiempo de ocio, actividades domésticas entre otros, sin embargo, esta presento cambios ineludibles a raíz de la pandemia por el Covid – 19, porque se ha evidenciado que los cuidados de la familia incrementaron, lo que ocasionó, problemas para la conciliación familiar y laboral (Ramos y Gómez 2020).

Sí, se considera los usos del tiempo antes de la pandemia, estos permitían de alguna manera equiparar con las responsabilidades que tenían tanto hombres como mujeres con la ayuda de personas externas o familiares; lo que cambió, radicalmente en este cuadro de emergencia sanitaria, por lo cual, existe una gran presión para la conciliación familiar y laboral en el contorno empresarial. Cabe indicar, que también al ser esta una actividad netamente nueva para muchos, la actividad laboral también incremento sin aumento de remuneración, pero trajo consigo el aumento del estrés, depresión y ansiedad.

1.3 Conciliación

1.3.1 Historia de la Conciliación

La necesidad por conciliar la vida familiar con la laboral es algo que inicio en Europa y en España, inicios que se remontan a los comienzos de la industrialización, puesto que, a fines del siglo XVIII, se comenzó a separar el lugar de las actividades laborales y el hogar, debido a que en la esfera doméstica se llevaban la producción artesanal y la vida del hogar, García Sanz y Valero Lobo (1997: 18) sostienen que tradicionalmente, el ámbito del trabajo de las damas era la casa y la agricultura, pero fue en el referido momento histórico cuando se generaron nuevas ofertas de empleo que fueron cubiertas, en parte, por las mujeres y niños (C. Martínez 2015).

Para Campillo (2019), la conciliación de la vida laboral, personal y familiar nace del conflicto que se plantea entre las demandas del trabajo asalariado y los compromisos familiares. La tensión entre las dinámicas del mercado laboral y la provisión de cuidados a los miembros de la familia, con una rígida división de género del trabajo: el modelo de familia de “varón sustentador” (Lewis, 1992), que se ha mantenido con el transcurrir de los años. Es así que, el nacimiento de la conciliación de la vida laboral y familiar tal como se lo conoce actualmente, comienza mediante la incorporación de la mujer al mercado laboral, de manera, que las situaciones como la maternidad y el cuidado de los hijos, no afectaran a la misma.

En este contexto, y de forma legal sus inicios se dan en la Unión Europea (UE) en 1974 mediante el Plan de Acción Social, un instrumento de entorno político, donde, se acogió como conciliar la vida familiar y laboral. Además, el Consejo de las conocidas Comunidades Europeas indicaron la voluntad política de acoger las medidas que se requieran para que las personas puedan conciliar los compromisos familiares con los anhelos profesionales enfocándose en el género femenino debido a las restricciones laborales y sociales de la época (Roig y Pineda 2020).

Además, la Conferencia Internacional del Trabajo (CIT), mediante, sus conclusiones de 2009 sobre la igualdad de género en eje del trabajo decente y de sus conclusiones de 2011 relativas a la discusión recurrente sobre la seguridad social, incita a que se acojan medidas que faciliten la conciliación (Arcadilla 2016).

Y es así que, hasta bien entrado el siglo XX se planteó el trabajo de las mujeres como una alternativa necesaria, universal y un derecho indiscutible. Las mujeres irrumpieron con más fuerza en el trabajo extra doméstico en los países más avanzados, lo que permitió que la conciliación del trabajo y la familia comience a tomar un nuevo rumbo, puesto, que involucró al género masculino en la crianza de los hijos y los quehaceres domésticos; actualmente con el empoderamiento femenino y las necesidades económicas la conciliación se ha hecho más necesaria dentro de los hogares, obligando a la empresa como tal presente soluciones.

1.3 2 Conceptualización de la Conciliación

Figura 1.

Conciliación



Nota. Se visualiza en la figura que la conciliación representa un equilibrio entre el trabajo y familiar (MVT 2022)

La conciliación encierra acuerdos, convenios y compromisos que constan en el adelanto del ser humano (A. Sánchez 2021); dentro de un marco de participación equilibrada entre hombres y mujeres en los contextos personal, familiar, laboral y social logrado mediante la reestructuración y reorganización de los sistemas, laboral, educativo y social, con el propósito de encaminar la equivalencia de oportunidades, en cuanto, al empleo, combinar roles y estereotipos tradicionales (Euskadi 2021). La conciliación se centraliza en perfeccionar la eficacia de vida, tomando conciencia de los malos hábitos en el trabajo y cambiarlos, la gestión adecuada del tiempo, la organización sea virtual o física de las labores remuneradas, la autonomía y salud laboral.

Para Barbosa (2019), la conciliación del trabajo y familiar se enfoca además al disfrute de los períodos de crecimiento de las hijas e hijos y no se sitúan solamente en los primeros años del menor, sino, que se prolongan en todo el crecimiento. Entendiendo que conciliar no significa abandonar o retirarse y que las medidas conciliadoras van más allá de disfrutar la maternidad, la paternidad o las excedencias.

Con lo expuesto anteriormente se puede expresar que la interacción positiva trabajo – familia busca solucionar la tensión existente en estas dos áreas de progreso del ser humano, fomentando la eficacia de vida y del trabajo de cada agente social. Así también, provee a las mujeres de mayores espacios de empoderamiento y la desvincula directamente de los compromisos domésticos como prioridad de su rol, mediante la corresponsabilidad entre los integrantes del sistema familiar

1.3.3 Tipos de conciliación

Conciliación con corresponsabilidad familiar: Este es de mucha importancia actualmente, porque se encuadra en los programas más extensos de sensibilización social para obtener mayor equilibrio entre el sexo femenino y masculino, así también, una mejor equivalencia de oportunidades en los contextos cotidianos, con intenciones a provocar la conciliación entre la vida del trabajo y familiar (Jiménez y Guevara 2015).

Conciliación con corresponsabilidad social: Este mantiene un angosto nexo entre las formas de ordenación de las acciones profesionales remuneradas y las opciones aprovechables para que las personas atiendan las responsabilidades del trabajo doméstico y el bienestar en la familia, se trata de una dificultad que no se puede resolver de manera individual o adentro de la esfera familiar, porque los costos de la solución incurrirían obligatoriamente en los grupos más vulnerables, como se ha visto en las discrepancias por clase y género (M. & Blofield 2014).

Esta mantiene el privilegio en el desarrollo y cuidado de los infantes y el fortalecimiento del sistema educativo, para proporcionar a las damas concilien la vida el trabajo con la vida familiar, promoviendo la igualdad de género en el mercado profesional, mediante: fueros maternales, la contravención de supeditar la contratación o avance en el embarazo o de aquellos que tengan a su cuidado hijos menores de edad, la medida para el trabajo típico femenino, como el ejecutado a domicilio o el servicio doméstico, de forma que las mujeres no estén forzadas a elegir entre poseer un trabajo remunerado o una familia (Jiménez y Guevara 2015). Cabe indicar que, el reto de

atender de forma apropiada los compromisos familiares y de labores no es una problemática privada que deba asumir solo el núcleo familiar.

1.3.4. Ventajas de conciliación

Conforme Salas y Valenzuela (2012), existen algunas ventajas que proporciona la conciliación del trabajo y la familiar como:

- Ascendentes niveles de satisfacción con su trabajo.
- Tiempo para enfocarse mejor en su vida particular.
- Mayores responsabilidades y sentido de control personal sobre sus vidas.
- Mejores relaciones con su jefatura, lo que se asocia a disminuir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.
- Progresos en su auto estima.
- Honestidad y responsabilidad con la organización.
- Incremento de la eficiencia al no llevar las dificultades de la empresa al hogar y viceversa.

Las medidas de conciliación laboral-familiar permiten que los clientes internos puedan proporcionar satisfactoriamente sus responsabilidades de trabajo y familiares, causando un mayor bienestar personal y familia, en tal sentido, realiza mejor su trabajo y adelanta la calidad del servicio.

1.3.5 Los retos de la conciliación

Existen varios retos y desafíos que deben ser solventados para poder mantener el trabajo sin comprometer la conciliación.

- Reparto desigual de las acciones domésticas, puesto que, a la mujer le ha tocado asumir mayor carga en las tareas domésticas, el cual, contribuye a reforzar los roles tradicionales de género, otorgando al sexo femenino la labor doméstica y el cuidado de hijos, mientras el sexo masculino solo se encuentra enfocados en cumplir con su empleo (González y Cuenca 2020).

- Distribución inadecuada del tiempo dedicado a la familia y al trabajo, tiempo de ocio, actividades domésticas entre otros, carga que solo se ha amparado una persona (Ramos y Gómez 2020).
- El incumplimiento de los acuerdos llegados por las partes.

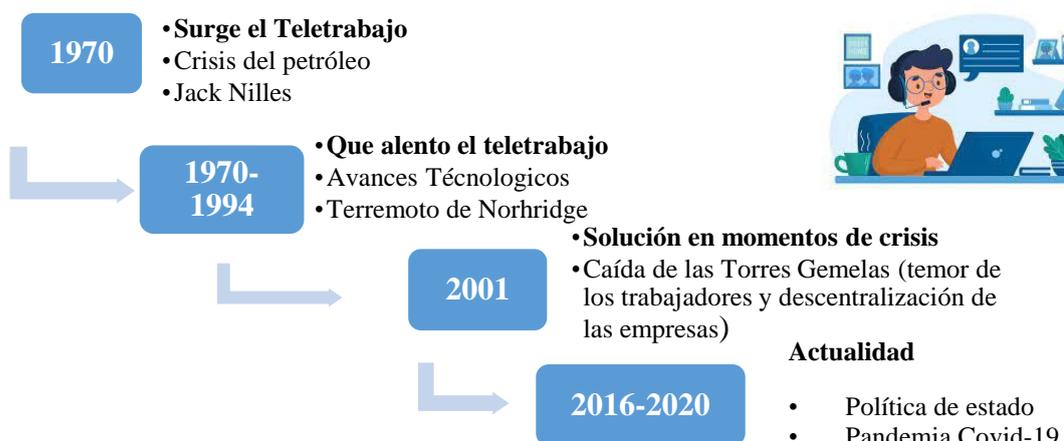
Sí, se considera los usos del tiempo antes de la pandemia, estos permitían de alguna manera equiparar con las responsabilidades que tenían tanto del sexo masculino como del sexo femenino con la ayuda de personas externas o familiares; lo que cambió, radicalmente en este cuadro de emergencia sanitaria, por lo cual, existe una gran presión para la conciliación familiar y laboral en el ámbito empresarial. Cabe indicar, que también al ser esta una actividad netamente nueva para muchos, la actividad laboral también ha incrementado sin aumento de remuneración, pero trajo el aumento del estrés, depresión y ansiedad.

1.4 Teletrabajo

1.4.1 Historia del Teletrabajo

Figura 2.

Historia del Teletrabajo



Nota. La presente figura muestra puntos claves de la historia del Teletrabajo (Aguilar 2017); la cual, fue modificada levemente conforme la actualidad

En el transcurso de la humanidad se ha visto varias formas de expresión laboral, no obstante, con el devenir de los acontecimientos tecnológicos, la primera referencia o surgimiento del teletrabajo se da en 1973 en los Estados Unidos en plena crisis petrolera. El físico Jack Nilles, conocido como el precursor del teletrabajo inicio a indagar sobre formas para perfeccionar los recursos no renovables que consientan ahorrar energía e impida los deslizamientos que inciten al consumo de hidrocarburo, en estos contextos su iniciativa fue llevar las actividades laborales al empleado y no el trabajador al empleado, naciendo su definición en inglés de “telecommuting” (Ortiz 2019).

Con el progreso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's), entre los años 1970-1994 se impulsa la innovación permitiendo a los individuos trabajar desde cualquier lugar y momento mediante los ordenadores, lo cual, incide en el aumento de la productividad de las organizaciones. En el año de 1980, una de las organizaciones pioneras en implementar un plan piloto sobre la práctica del teletrabajo fue IBM, permitiendo a sus empleados trabajar desde sus domicilios (Arpi 2018). En enero de 1994, luego del terremoto de Northridge en California, se comprobó que el teletrabajo era realmente efectivo. Desde aquel hecho, en San Francisco se alienta a las empresas a optar por la modalidad del teletrabajo. Aquellas compañías que contengan al menos un 25% de su nómina teletrabajando obtienen exenciones impositivas (Gamen y Mieth 2015).

El atentado a las Torres Gemelas (2001) provocó que muchas empresas desaparecieran por completo, y que otras comenzaran a pensar en el riesgo que corrían manteniendo todos sus puestos claves en el lugar, (Gamen y Mieth 2015). Es así como muchas empresas comenzaron a modificar sus políticas internas y a invertir en tecnología en los hogares de los empleados para facilitar el teletrabajo.

Cabe indicar que, la modalidad de teletrabajo en Ecuador ya ha sido adoptada por empresas multinacionales, es el caso de Kimberly-Clark, la cual, implementó al 100% para su personal administrativo a partir del año 2016; los teletrabajadores se encargan del manejo de proveedores, finanzas, ventas, marketing y recursos humanos, a quienes se les entrega un auxilio monetario para proveer de los equipos necesarios en casa y

un sistema de videoconferencias y teléfonos incorporados para la comunicación (Revista Lideres 2016), modalidad que tomo fuerza a partir de la Pandemia por COVID19 en el año 2020.

1.4.2 Conceptualización del Teletrabajo

El teletrabajo se deriva del enlace entre telou (origen griego) que significa lejos y tripalarie (origen latín) que significa trabajar, es decir, un trabajo a distancia; en otras palabras, realizar una actividad laboral que no demande la figura física del trabajador en la empresa u organización (Thibaul 2009), este se identifica por el uso intensivo de las herramientas informáticas y/o de telecomunicación. Sin embargo, el teletrabajo desde la corriente de pensadores, Nilles (1994), Gray, Hodson y Gordon (1995), Civit y March (2000), atestiguando que el teletrabajo tiene un cambio de paradigma que influye sobre cómo los trabajadores entienden su trabajo, y consideran, además, que conforme se extienda este método, puede desembocar en un nuevo modelo social, cultural y económico que impacta la vida familiar (Castillo, Mancheno y Gamboa 2020).

Argumento que se acopla a lo establecido por Sánchez (2021), el teletrabajo es “la actividad laboral que requiere la utilización de TIC fuera de la dependencia del empleador y que se llevan a cabo desde casa” (p.2). Además, permite distinguir el teletrabajo de otras formas de ocupación realizadas desde casa, como los múltiples empleos manuales, por lo cual, sirvió y se acoplo, como una modalidad para continuar las actividades laborales durante la pandemia Covid 19 desde casa (Durán 2020), generando nuevas implicaciones al interior del entorno de la convivencia familiar y afectando a la productividad en el puesto de trabajo.

1.4.3 Características del Teletrabajo

Conforme Ricardo Yuri (2006) y citado por Arpi (2018), mencionan que existen varias características de esta figura laboral, como son:

- Espacialidad, la prestación laboral se debe realizar en un ambiente externo a la empresa.

- Desarrollo, mediante las tecnologías, la informática y las telecomunicaciones.
- Habitualidad, el teletrabajador debe realizar su trabajo, en la mayor parte del tiempo en esta modalidad.
- La organización, la utilización de tecnologías como un nuevo modelo de organización del trabajo.
- Acuerdo entre las partes, debe existir un acuerdo entre la parte del trabajador y del empleador, o se sujetan ambas partes a las normas de contratación general.
- Voluntario, cualquier trabajador que quiera adoptar el teletrabajo, debe realizarlo de manera voluntaria.
- Medido por resultados, esta modalidad de trabajo permite medir los resultados logrados, por las metas alcanzadas y productos transmitidos.
- Selección de personal, se debe determinar un medio riguroso de selección, donde, se examine las capacidades del empleado como las actividades que se ejecutan desde los puestos de trabajo.

Y hace énfasis en que es indispensable que una empresa pueda practicar el teletrabajo, que sepa sus características para así hacer efectivo y eficaz la aplicación de esta modalidad de trabajo.

1.4.4. Tipos de teletrabajo

Dependiendo del lugar donde se realiza, conforme Chuco (2021), establece:

- Teletrabajo móvil: Realizado en cualquier lugar del mundo y a cualquier momento, en sitios como bares, aeropuertos, hoteles, etc.
- Telecentros: Realizado en ubicaciones fuera de las instalaciones de la empresa, por ejemplo, mediante de telecentros.

- Multi-localización: Fijo y ocasionalmente desplazándose en diferentes lugares. Es decir, varios lugares están disponibles y parecen cambiar entre ellos.
- Teletrabajo en el domicilio: Requiere la presencia del personal en casa, la comunicación con los superiores puede ser utilizados mediante medios electrónicos.

Las personas pueden realizar el teletrabajo bajo estos conceptos, no obstante, la más destacada es el teletrabajo desde la casa que despunto en la pandemia y ocasiono dificultades para todos los miembros del hogar en especial las mujeres porque aumento la carga laboral remunerada y no remunerada.

1.4.5 Ventajas y Desventajas del Teletrabajo

Tabla 1.

Ventajas de Teletrabajo

Para teletrabajador		Para la empresa	Para la comunidad
Profesionales	Personales		
Libertad	Disponibilidad de tiempo	Ahorro espacial	Ahorro infraestructuras y energía
Flexibilidad	Reducción de gastos	Menos absentismo	Distribución poblacional
Productividad	Vida familiar	Más productividad y control	Potencialización tecnológica
Autorrealización	Menos problemas laborales	Dirección por objetivos	Incorporación de discapacitados
Independencia		Gestión por resultados	

Nota. La presente tabla contiene las ventajas del teletrabajo, tanto, para el teletrabajador, empresa y comunidad (Chaparro,1996)

Como se observa en la tabla, las ventajas del teletrabajo se enmarcan para el teletrabajador, empresa y comunidad. Por la parte del teletrabajador, este goza de libertad home office al, puede elegir en donde teletrabajar, en qué momento, en qué condiciones ambientales y productivas desarrollar sus actividades, entre otros. Por su parte, las empresas gozan de un incremento en la productividad de sus recursos, disminución en los gastos por suministros de luz, agua y teléfono, suministros de

oficina entre otros, entre otros. La sociedad, por su parte, tiene ventajas vinculadas con la reducción del movimiento de personas tanto en vehículos particulares como en transporte público, también, hay un ahorro energético considerable dado que los teletrabajadores consumen menos energía que los que van a la oficina de modo convencional (Gamen y Mieth 2015).

1.4.6 Los retos del teletrabajo

Más que buscar desventajas del teletrabajo se debe plantear los retos que este genera como:

- Distractores, la presencia de los miembros de la familia quienes se encuentran en el hogar cuando se está teletrabajando.
- Desequilibrio en reparto de las tareas domésticas, ayuda en las actividades estudiantiles de los hijos; el cuidado de los adultos mayores, enfermos o personas con necesidades educativas asociadas una discapacidad que requieren atención permanente, labores que se sumaron al que hacer doméstico, (Ramos y Gómez 2020, 2).
- Enfermedades, estrés laboral por confinamiento disfrazado.
- Familias disfuncionales, el mayor reto es la conciliación de la vida personal, laboral y bienestar de las familias (Chuco 2021), puesto que, existe discusiones diarias con la pareja, maltrato a los infantes, porque contar con teletrabajo representa más carga laboral y disminución del tiempo de calidad con la familia.

1.5 Gestión de Calidad

La Gestión de la Calidad, es una herramienta esencial para mejorar los métodos de organización, control, fortalecimiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial (Goetsch y Davis 2014). Esta resulta hoy por hoy una táctica

para dar impulso a la competencia corporativo, desde una figura integral para visualizar a la empresa como un conjunto de procesos conectados cuyo propósito final es, obtener la satisfacción del cliente (Hernández, Barrios y Martínez 2018).

La gestión de la calidad no debe marchar de forma aislada con relación a otros métodos de gestión, como el compromiso social empresarial, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo. Es así que, en una empresa que dirige sus servicios y su atención a las necesidades del cliente, es necesario tomar en consideración el talento humano, puesto que, depende de la atención que este brinde al usuario del servicio, para que este se fidelice con la empresa.

No obstante “el personal responsable de su atención se transforma en un mecanismo primordial para conseguir este objetivo” (Cruz 2013, 23), siendo debido, que los directivos de las empresas estimulen y ayuden a sus colaboradores para que conserven su vigilancia céntrica en las necesidades del cliente, consiguiendo que obtengan un mejor nivel de sensibilidad, cuidado y voluntad de arrimar el hombro, y que impulsen en los clientes el deseo de transmitir su experiencia a otros individuos y de volver adquirir este servicio.

1.5.1 Talento humano y la atención al cliente

El propósito de la organización dirigida hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que debe realizar el talento humano para desempeñar con la eficacia de servicio exigida. “Los colaboradores aportan la diferencia, es decir, el factor humano es el recurso más importante” (Cruz 2013), para brindar una excelente atención, se requiere que los participantes pongan en práctica habilidades técnicas relacionadas con su trabajo, como el discernimiento del servicio que se oferta, el entorno de trabajo, procesos, procedimientos, manipulación de los equipos y herramientas que se utilizan.

Así que, como se ha mencionado el factor humano es totalmente indispensable para alcanzar una calidad óptima del servicio, pero en la actualidad se evidencian problemas que están afectando a su alto rendimiento, que se vienen presentando durante la

pandemia desde el núcleo familiar y desde la atmosfera del teletrabajo que afecta obviamente a la calidad del servicio, y la insatisfacción del cliente.

1.5.2 Modelos de Gestión de calidad

En conocimiento del costo de mantener a un cliente suele ser menos que el costo de conseguir un cliente nuevo, conforme este hecho las organizaciones realizan un esfuerzo en sus inversiones para garantizar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, puesto que, un cliente satisfecho, es una estrategia de promoción efectiva porque sus comentarios fideliza y da confiabilidad a sus amigos, conocidos, familiares que atraen a potenciales clientes que relatan la eficacia en el servicio, en la actualidad se hablan de varios modelos de gestión de eficacia entre ellos:

- El Modelo Deming Prize nació en 1951, mantiene una gran influencia en el perfeccionamiento del control y gestión de la calidad en Japón, porque mejora y transforma la gestión de las distribuciones, cabe indicar que se enfoca en disminuir defectos o problemas en el proceso de producción (Mata, Mata y Terranova 2020).
- El Modelo EFQM fue creado por La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management) en 1988, está basado en la autoevaluación, este permite realizar un análisis imparcial, duro y organizado de la acción y los resultados de la empresa, para elaborar un diagnóstico de su situación (Rodríguez, Rodríguez y otros. 2009).
- Servqual fue creado en 1998, se considera como una técnica de investigación productiva, que consiente ejecutar el cotejo de la eficacia del servicio, saber las perspectivas de los clientes, y cómo ellos valoran el servicio (Matsumoto 2014).

Se eligió el modelo el Servqual porque suministra datos detallados de dictámenes del cliente sobre el servicio de las organizaciones, comentarios y sugerencias para mejorar algunos componentes, opiniones de los obreros o clientes internos con respecto a la expectativa y percepción de los clientes.

1.5.3 El Modelo SERVQUAL

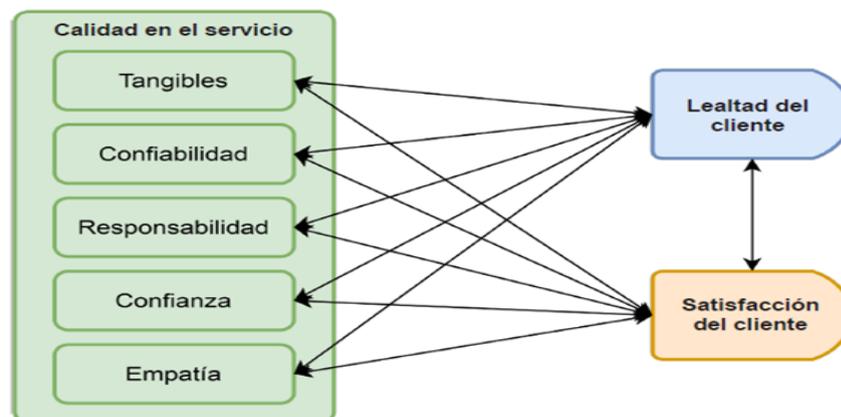
El Modelo SERVQUAL, mide la calidad del servicio mediante las expectativas y percepciones de los clientes para este caso de estudio los clientes internos con el propósito de implantar planes de mejora, mediante un proceso para lograr la calidad total y la perfección de las empresas progresivamente, logrando un resultado eficiente y eficaz; siendo, el aspecto más importante la interrelación entre cliente-empleado-empresa, a fin de contribuir directamente en la calidad de los servicios y lograr la satisfacción del cliente. (Proaño, Soler y Pérez 2017).

El modelo SERVQUAL o modelo del gap (service quality) propuesto por (Parasuraman et al., 1988), se centra en el criterio del cliente y engloba cinco dimensiones de la calidad del servicio: confiabilidad, responsabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. Cabe agregar que, la satisfacción del cliente depende de las expectativas y de las percepciones, por eso si los resultados entre ellos son iguales se obtiene una calidad óptima, si las expectativas son mayores a las percepciones existe un déficit de calidad y si son menores existe derroche o exceso de calidad (Hidalgo 2019).

1.5.4 Calidad del servicio

Figura 3.

Calidad del Servicio



Nota. La presente figura representa las dimensiones que intervienen en la calidad del servicio y el enfoque al que se encuentra dirigido (2021).

Algunos autores concuerdan en que la eficacia puede ser mostrada como un recurso estratégico de la administración y, por tanto, solicita ser tramitada (Powell, 1995). Si lo indicado se piensa a partir de la figura basada en recursos (Barney, 1991; Peteraf, 1993; Wernerfelt, 1984), como una “capacidad crítica de las organizaciones necesaria para construir, coordinar, integrar y explotar el recurso de la calidad para mejorar los servicios que prestan” (Hernández, Barrios y Martínez 2018, 15).

La calidad del servicio se conceptualiza de forma multidimensional debido a que los clientes valoran una diversidad de dimensiones, Grönroos (1984), hace un aporte interesante indicando que es el resultado de un transcurso de valoración, puesto que, a menudo los consumidores hacen un cotejo entre lo que esperan con lo que reciben; mientras que Parasuraman (1985, 1988), lo establece como la diferencia entre las percepciones del cliente y sus expectativas, estableciendo desde estos puntos de vista que la calidad del servicio se cimienta en la complacencia de los requisitos del cliente, confiando en la capacidad de la compañía para determinarlos y luego cumplirlos (Mejías, Godoy y Piña 2018).

La calidad del servicio comprende un recurso estratégico sumamente valorado por la gerencia de la empresa (Díaz y Salazar 2021). Es claro que, en el mercado tan competitivo y el entorno empresarial en el que se desenvuelven las empresas modernas, deben asumir mayores retos y sobresalir ante la competencia por medio de una imagen institucional, marcas, patentes y políticas direccionadas a la producción cero defectos, desarrollo estrategias que apremian la creación de ventajas competitivas e implementación de procesos que, con base a la postura de Becerra, Andrade y Díaz (2019), deben ser sistémicos, con una perspectiva estratégica y cimentada en modelos y métodos de gestión empresarial enfocados en el adelanto continuo.

Lo que implica mantener estándares de calidad del servicio, que para Jiménez, Santamaría y otros (2019), son juicios aprobados y admitidos para medir y evaluar la gestión, provisión y calidad de los servicios y de sus resultados, se estima que un servicio reside en varias experiencias, como el resultado del acercamiento existente entre el interesado y la compañía, por lo cual, se debe generar una adecuada relación, para la supervivencia y éxito en el mercado, siendo preciso que se ofrezca satisfacción

al cliente mediante el servicio, para conservarlo y concebir que ejercer un buen servicio es primordial en toda empresa, es así que las organizaciones consiguen reconocimiento y prestigio.

Los patrones de eficacia en las compañías de servicios brotan de varios criterios, es decir, contextos para desempeñar una actividad dentro de un transcurso de eficacia, y cumplir las metas de la institución. Los criterios parten del área administrativa que acoge el servicio, apoyo y atención en la prestación del servicio, elementos tangibles, cumplimiento de promesa, actitud de servicio, competencia del personal y empatía.

1.5.5 Dimensiones de la Calidad de servicio

Los Gap, brechas o dimensiones que evalúan la calidad de servicio son expuestas por el modelo SERVQUAL, y, se afirman con el criterio de otros autores:

- La dimensión confianza radica en las capacidades de la compañía para cumplir de forma precisa y confiable con los servicios que ofrece y la disposición de los empleados para brindar el servicio (Silva, Macías y otros 2021). Es la extensión precisa en la determinación usual de la característica descubierta de servicio. Gap 1: divergencia entre expectativas y percepciones que los directivos esperan del cliente.
- La dimensión responsabilidad evalúa el servicio de los empleados con respecto al deseo y voluntad de apoyar a los usuarios, así como proporcionar un servicio rápido y eficiente (Silva, Macías y otros 2021). Gap 2: diferencia de discernimientos de los directores y los patrones de eficacia.
- La dimensión tangible está representada por los elementos afines con la apariencia de los trabajadores y de la organización. Valora la apreciación de los clientes, con relación al ambiente de la empresa (Murali, Pugazhendhi y Muralidharan 2016). Gap 3: diferencia entre las normas de calidad del servicio y su prestación.

- La dimensión confianza piensa en la seguridad que los obreros transfieren a los usuarios externos mediante las sapiencias y destrezas del servicio facilitado, además, de la cultura en la atención, semblante profesional, capacidad técnica y conducta interpersonal (Murali, Pugazhendhi y Muralidharan 2016). Gap 4: divergencia entre la prestación de la ayuda y la notificación hacia los clientes sobre el servicio.
- La dimensión empatía se enlaza con la atención y cuidado personalizado que la organización presta, en aspectos como horarios de atención y políticas de servicio al cliente (Silva, Macías y otros 2021). la comparación como la buena voluntad o elaboración de los empleados para proporcionar el servicio, incluyendo la puntualidad en la realización. Gap 5: diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio.

Criterios que son reforzados por Dávila, Coronado y Cerecer (2012), Los Tangibles comprendidos como las habilidades físicas, equipamiento y aspecto del individuo; la Confiabilidad, es la destreza de desempeñar el servicio propuesto fielmente y con escrupulosidad; Sensibilidad, que se definen como la voluntad de ayudar a los clientes; Aseguramiento, que percibe el discernimiento y educación de los trabajadores y sus destrezas para infundir confianza; Empatía, que contiene la atención y cuidado específico que la empresa da a sus clientes.

1.5.6 Expectativas y de las percepciones

Se argumenta que la calidad del servicio es “el nivel de excelencia que la organización ha escogido para satisfacer a sus clientes” (Martínez, Nuñez y otros 2020). Clientes que atribuyen el nivel de la asistencia que suele conseguir toda organización, mediante las necesidades y expectativas. Por lo cual, las empresas solo serán competitiva cuando adopten los excelentes razonamientos de calidad y brinden el mayor grado de asistencia al usuario conforme sus necesidades.

La importancia radica en la naturaleza que tiene la eficacia de servicio, puesto que, se percibe como la relación compartida de satisfacción y deseos entre el consumidor y la

empresa que aborda sus problemas (Duggirala, 2010), cabe indicar, que para evaluar la calidad de servicio se consideran cinco medidas, entre estas, calidad sustancial, confiabilidad, tiempo de reacción, seguridad y simpatía (Terán, Ramírez y otros 2021). Por los disimiles discernimientos del cliente conforme con su necesidad, donde, coinciden los mejores caracteres al instante que el usuario solicite de la asistencia, para satisfacer su necesidad en el instante exacto.

Al referirse al término satisfacción, se refiere a la medida en que los productos suministrados por la empresa cumplen o superan la expectativa del comprador.

Figura 4.

Escenarios para el estudio de la eficacia del servicio -Modelo SERVQUAL



Nota. En la figura se observa los parámetros para determinar la calidad óptima, déficit de calidad y derroche o exceso de calidad. Zeithaml (2016)

1.5.7 Satisfacción del Cliente

El interés de un servicio de eficacia ha sido notorio, y una de las maneras en que las organizaciones atraen usuarios potenciales es ofertando productos que ofrezcan complacencia al usuario. Por tanto, la comparación de percepciones y expectativas de la asistencia prevista, la complacencia del usuario se ha asociado con beneficios tales como ventas repetidas, ventas más frecuentes, mayores ventas por transacción, comunicaciones positivas, aislamiento de la capacidad de precios y ambientes de trabajo atractivos para los clientes internos (Mejías, Godoy y Piña 2018). En este sentido, la calidad del servicio está fuertemente relacionada con la complacencia del cliente, lo que mantiene un efecto en la rentabilidad de casi todas las empresas.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General:

Determinar la incidencia de la Conciliación y Teletrabajo, en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19.

1.6.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la Conciliación y Teletrabajo que influye en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19
- Analizar la Conciliación y Teletrabajo para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19
- Plantear alternativas de Conciliación y Teletrabajo para mejorar la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

1.7 Problema de Investigación

La pandemia por COVID 19, además de amenazar a la salud, trajo consigo, las dificultades para la conciliación y el teletrabajo provocando la disminución en la eficacia del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19” teniendo como efecto el incremento de la carga laboral remunerada y no remunerada, puesto, que todas las actividades tanto de la vida familiar, personal y laboral de los seres humanos, se trasladen al hogar lo que dificulto ejecutar las responsabilidades de manera adecuada conforme se lo venía haciendo en el rol padre o madre **Anexo 1.**

La suspensión de las actividades laborales y educativas presenciales causaron enfermedades como estrés, ansiedad y fatiga; debido al inicio del teletrabajo, en cuanto, a las actividades educativas de los niños y jóvenes se adaptaron a la modalidad virtual, concibiendo la enseñanza desde la casa y dando un nuevo rol a los padres

dentro del ámbito educativo de los infantes, es así que, las personas experimentaron un giro de 360 grados en el cambio de su rutina, afectando a su salud mental e incluso a su comportamiento con el tema de la ansiedad y depresión.

Otro atenuante fue el distanciamiento social que provocó una reincorporación a las acciones laborales con restricciones y de forma pausada, con la disminución de la eficacia del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19”, puesto que se acaparó todas las responsabilidades dentro del hogar, un lugar donde antes fue considerado de descanso y ocio, donde el esparcimiento y las relaciones tanto afectivas y comunicativas ayudaban a un desenvolvimiento adecuado en el trabajo.

En el caso de los padres y madres de familia que son parte de la población activa laboral, se ocuparon de los estudios de los hijos casi a tiempo completo, que hacían labores domésticas y el teletrabajo con un horario inestable, puesto que no se consideró los horarios normales, manteniendo desvelos contrastantes y por ende trastorno de sueño, estrés, ansiedad, depresión, problemas serios que afectaron a su desenvolvimiento en el área laboral y por ende a la calidad del servicio de la empresa **Anexo 1**.

Es así, que se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19?

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Los materiales que se van a utilizar en el presente proyecto de investigación son una computadora, internet para la búsqueda e incremento de información y al material de oficina.

2.2 Método

La presente investigación mantiene un enfoque cuantitativo, que acorde a Ramos (2020), es un método que utiliza procesos de análisis de datos medible y cuantificable, mostrando el fenómeno investigado y sus particularidades. Conforme Lázaro (2015), el enfoque cuantitativo maneja la recolección y el estudio de datos numéricos y su comprobación, mediante las técnicas estadísticas. El mismo que tuvo como propósito el manejo de instrumentos de recolección de datos numéricos, los que permitieron realizar un examen de la situación, en cuanto, a la Conciliación y Teletrabajo, así mismo, el servicio de calidad de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

La investigación mantuvo un estudio de tipo descriptivo, el cual, tiene como objetivo describir la situación en la que se encuentra la situación problemática, porque la investigación descriptiva va más allá de analizar las características del estudio propuesto sino planifica las tareas enfocadas en analizar los rasgos del problema a investigar y elegir una técnica para la recolección de los datos (Escudero y Cortez 2018). Es así que, permitió describir la realidad y los hechos de la Conciliación y Teletrabajo, sus efectos en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19.

Así también, se involucró la investigación exploratoria que permitió la aproximación al problema analizado y se desarrolló con el propósito de que los investigadores logren conocer la temática y que se adapten al problema identificado desde el lugar de los hechos (Escudero y Cortez 2018). Es así que, permitió la recopilación de información

importante y actualizada sobre el tema a investigar en el lugar de los hechos, es decir, en la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

2.2.1 Tipo de Investigación

Investigación documental bibliográfica: Para Sánchez (2017), “es la investigación de una respuesta específica a partir de la indagación en libros, revistas, documentos físicos y digitales”. La investigación tuvo recursos bibliográficos para fundamentar teóricamente las variables estudiadas, la problemática y establecer alternativas de solución.

Investigación de campo: Sánchez (2017), menciona “que esta investigación que permite la recolección de la información de manera directa y sin manipulación en el lugar de los hechos. Fue todos los datos recopilados de la muestra de estudio, mediante el instrumento aplicado que fueron analizados.

2.2.2 Técnicas e Instrumentos

Se utilizó la encuesta que permitió la recolección de datos de un grupo de personas mediante un cuestionario previamente estructurado con preguntas de opción múltiple sobre el tema investigado (Gómez 2020), información que luego fue analizada, para estructurar la encuesta previamente se realizó la operacionalización de las variables que se localizan en **Anexo 4 y Anexo 5**.

El cuestionario, fue previamente estructurado en base al cuestionario sobre conciliación de la vida familiar y laboral, que permite conocer los problemas que como clientes internos encuentran para poder conciliar su vida familiar y laboral (Gizartelan 2020). Así también, se tomó en consideración las extensiones del Modelo SERVQUAL, que mide la eficacia del servicio mediante las expectativas y apreciaciones de los clientes, para este caso se enfocó dichas preguntas a los clientes internos (Proaño, Soler y Pérez 2017), **Ver Anexo 6**.

Apoyándose así mismo en el método para medir actitudes, en el Escalamiento tipo Likert, este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; el cual, se enfoca, en un conjunto de ítems presentados en manera de aseveraciones o juicios, ante los cuales, se pide la reacción de los participantes, estos pueden ser (Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Casi siempre y siempre), de tal forma que el individuo puede hacer exterior su reacción prefiriendo uno de estos ítems, los que tienen asignados un valor numérico, de tal forma que el participante consigue una calificación con respecto a su afirmación, concluyendo con una puntuación final (Hernández y Mendoza 2018).

2.3 Población y Muestra

El universo o población es “la totalidad de personas u objetos que se encuentran estimados para un estudio” (Paz 2021).

Tabla 2.

Población

POBLACIÓN	TOTAL
Trabajadores	64
Total de la población	64

Nota. Carlos Espín Calderón y Evelyn Maita Guevara

La población es de 64 personas, clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., durante la pandemia de Covid-19, debido a que la población es pequeña no es necesario tomar una muestra.

2.4 Procedimiento para la recolección de datos

- ¿Cómo?: Cuestionario -Google Formularios
- ¿Dónde?: Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., en Salcedo
- ¿Cuándo?: Julio del 2022.
- ¿Para qué?: Analizar el nivel de Conciliación y Teletrabajo de los trabajadores y Diagnosticar los puntos críticos que afectan a la calidad del servicio

2.5 Análisis e interpretación

El procedimiento de análisis e interpretación partió luego de la recolección de los datos y se realizó por medio de tabulaciones en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos, posteriormente pasando al análisis de los datos y a su interpretando, los cuales, ayudaron a conocer los resultados; y, así dar a conocer las conclusiones del estudio.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados.

Género

Tabla 3.

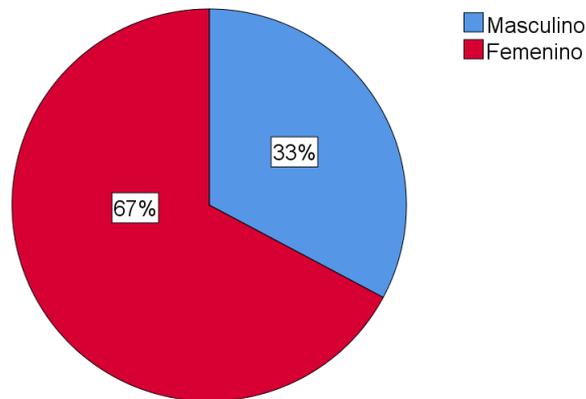
Género

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	21	33
Femenino	43	67
Total	64	100

Nota. La presente tabla muestra el número de clientes internos por género de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Figura 5.

Género



Nota. La presente figura muestra el número de clientes internos por género de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 67% son de género femenino y el 33% son de género masculino; pese a que también hubo una opción LGBTQ, ninguno de los participantes se identificó como tal; visualizando de esta forma que la mayor parte de clientes internos pertenecen al género femenino.

Edad

Tabla 4.

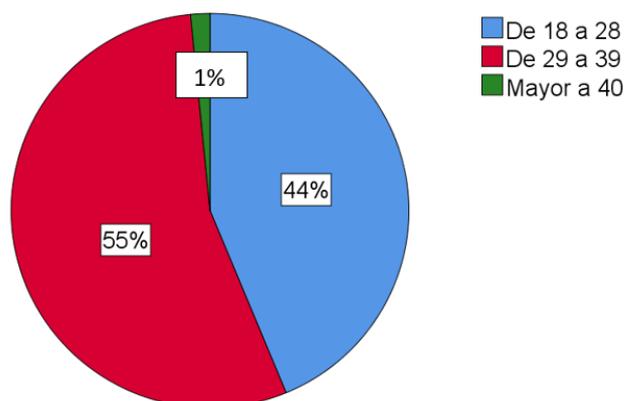
Edad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 18 a 28	28	44
De 29 a 39	35	55
Mayor a 40	1	1
Total	64	100

Nota. La presente tabla muestra el número de clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., por edad.

Figura 6.

Edad



Nota. La presente figura muestra el número de clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., por edad.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 55% son de 29-39 años; 44% son de 18-28 años; y, el 1% son mayor a 40 años; estableciendo de esta forma que la mayoría de los clientes internos están en una edad de 29-39 años, edad apta para ejercer de forma productiva el trabajo debido a la experiencia con la que cuentan los trabajadores.

Estudios

Tabla 5.

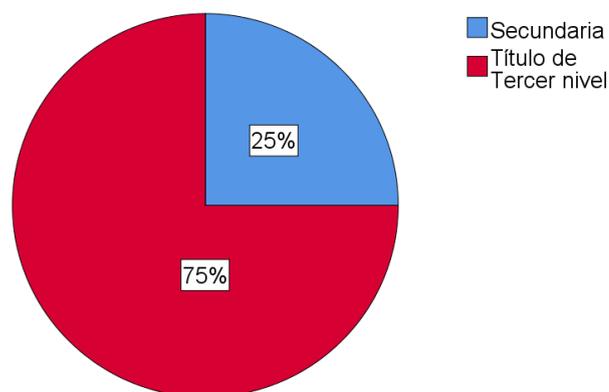
Estudios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria	16	25
Título de Tercer nivel	48	75
Total	64	100

Nota. La presente tabla muestra los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., con estudios.

Figura 7.

Estudios



Nota. La presente figura muestra los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., con estudios.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 75% tienen estudio de tercer nivel y el 25% tienen estudios de nivel secundaria; observando de esta forma que la mayor parte de los clientes internos tienen estudios de tercer nivel, lo cual es bueno para la empresa, sin

embargo, en el área académica no se observa que los instructores cuenten con títulos de cuarto nivel.

Ocupación

Tabla 6.

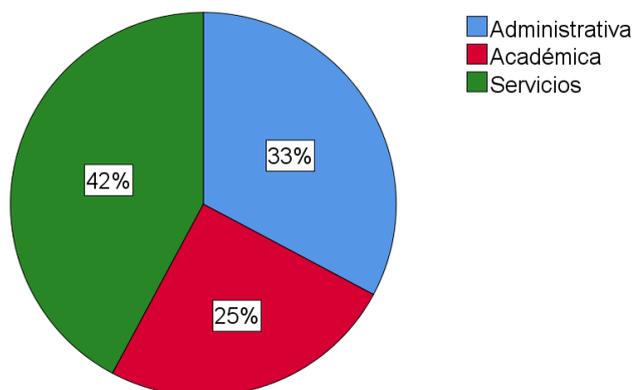
Ocupación

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativa	21	33
Académica	16	25
Servicios	27	42
Total	64	100

Nota. La presente tabla muestra el área de ocupación de los clientes internos dentro de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Figura 8.

Ocupación



Nota. La presente figura muestra el área de ocupación de los clientes internos dentro de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 42% pertenecen al área de servicios; 25% al área académica; y, el 33% al área administrativa; estableciendo de esta manera

que la mayoría de los clientes internos se encuentran laborando en el área de servicios, es decir, son asesores comerciales y de mantenimiento.

1. ¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., se compromete a mantener a sus colaboradores motivados dentro de su área de trabajo?

Tabla 7.

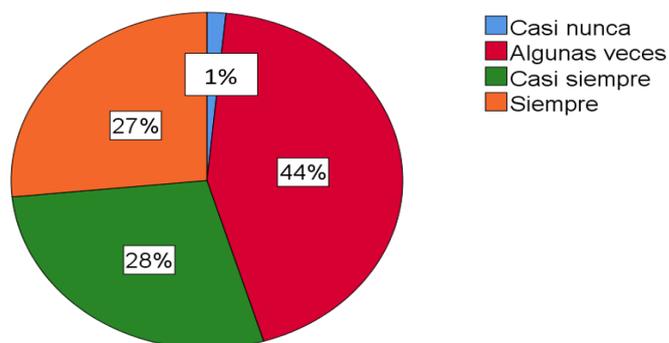
Colaboradores motivados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi nunca	1	1
Algunas veces	28	44
Casi siempre	18	28
Siempre	17	27
Total	64	100

Nota. La presente tabla muestra si la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., trabaja en la motivación de sus trabajadores.

Figura 9.

Colaboradores motivados



Nota. La presente figura muestra si la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., trabaja en la motivación de sus trabajadores.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas de las 64 personas, el 44% establecen que algunas veces la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., se compromete a mantener a sus colaboradores motivados dentro de su área de trabajo; 28% determina que casi siempre; 27% dice que siempre; y, un 1% indica que casi nunca. Por lo cual, se observa que la mayoría establece que se encuentra constantemente motivados lo que representa

una fortaleza para la empresa, puesto que, esto mejora la productividad de sus empleados.

2. ¿La actividad laboral dentro de la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., no interfiere con las actividades familiares planificadas?

Tabla 8.

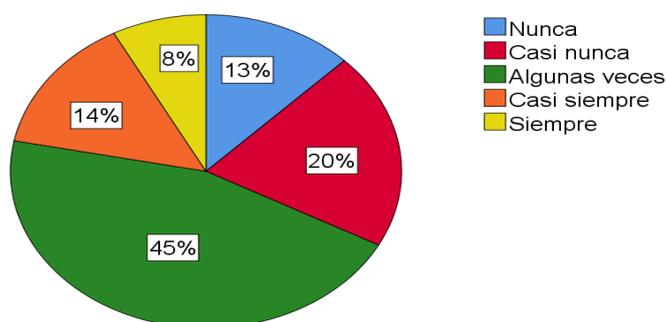
La actividad laboral interfiere en las actividades familiares planificadas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	8	13
Casi nunca	13	20
Algunas veces	29	45
Casi siempre	9	14
Siempre	5	8
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite observar si los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., creen que las actividades laborales interfieren con sus planes familiares.

Figura 10.

La actividad laboral interfiere en las actividades familiares planificadas



Nota. La presente figura permite observar si los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., creen que las actividades laborales interfieren con sus planes familiares.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 45% establecen que algunas veces las actividades laborales de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., interfieren con sus actividades familiares planificadas; 20% determina que casi nunca; 14% dice que casi siempre; 13% indica que nunca; y, un 8% dice que siempre. Se observa que las actividades laborales si interfieren en las planificaciones de las tareas familiares lo que representa una debilidad, puesto que, los trabajadores no pueden cumplir

adecuadamente su rol familiar lo que afecta al desempeño laboral y a la calidad de servicio de la empresa.

2. **¿Con que frecuencia la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. realiza visitas domiciliarias con el objetivo de garantizar la salud física, y mental de todos los miembros de la familia?**

Tabla 9.

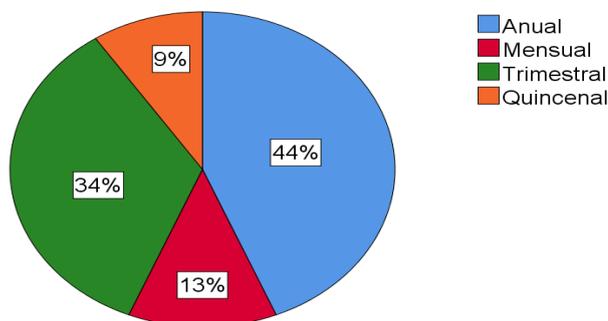
Frecuencias de visitas domiciliarias

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Anual	28	44
Mensual	8	13
Trimestral	22	34
Quincenal	6	9
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite observar si la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., realiza visitas domiciliarias a sus clientes internos con el objetivo de garantizar la salud física y mental familiar.

Figura 11.

Frecuencias de visitas domiciliarias



Nota. La presente figura permite observar si la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., realiza visitas domiciliarias a sus clientes internos con el objetivo de garantizar la salud física y mental familiar.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 44% establecen que de forma anual la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. realiza visitas domiciliarias con el objetivo de garantizar la salud física, y mental de todos los miembros de la familia; 34% determina que trimestral; 13% dice que mensual; y, 9% indica que quincenal. Se observa que la empresa da prioridad al cuidado del núcleo familiar, lo que representa una oportunidad, puesto que, este es un factor externo que afecta el estado anímico de los clientes

internos y se pone en evidencia en la inadecuada ejecución de actividades cuando esta atraviesa un problema.

3. ¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. cumple con todos los objetivos planteados (Eficacia)?

Tabla 10.

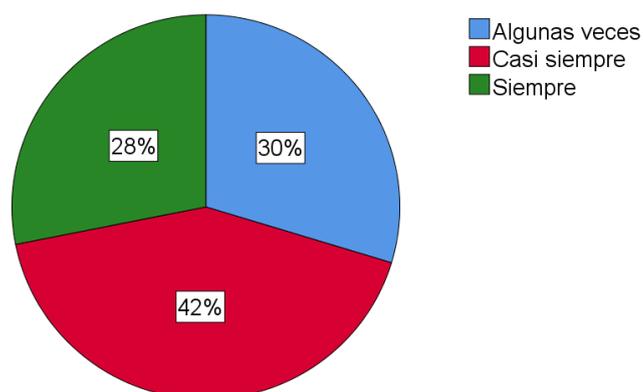
Cumplimiento de objetivos planteados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algunas veces	19	30
Casi siempre	27	42
Siempre	18	28
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar si la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., cumple los objetivos que se plantea.

Figura 12.

Cumplimiento de objetivos planteados



Nota. La presente figura permite visualizar si la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., cumple los objetivos que se plantea.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 42% establecen que casi siempre la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. cumple con todos los objetivos planteados con eficacia; 30% determina que algunas veces; 28% dice que siempre. En este sentido se visualiza que la empresa de forma constante no cumple con los objetivos que se plantean al inicio, lo que se establece como una debilidad, puesto que, tarda su crecimiento; y, se

evidencia que es necesario mejorar las estrategias de control para tomar medidas correctivas a tiempo que permita el cumplimiento de los objetivos.

4. ¿Considera que organiza el tiempo que dedica a sus necesidades personales, familiares y laborales? (Eficiencia)

Tabla 11.

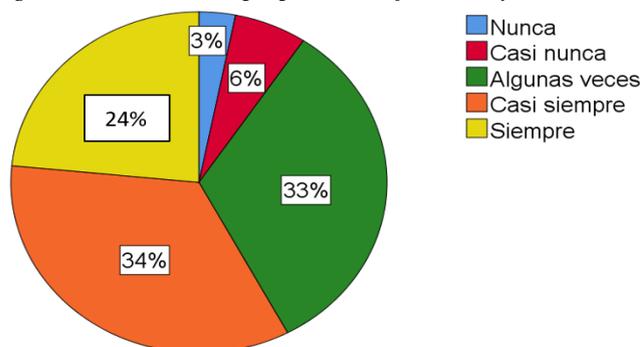
Organización del tiempo personal, familiar y laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	3
Casi nunca	4	6
Algunas veces	21	33
Casi siempre	22	34
Siempre	15	24
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar si los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., organizan su tiempo de forma adecuada.

Figura 13.

Organización del tiempo personal, familiar y laboral



Nota. La presente figura permite visualizar si los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., organizan su tiempo de forma adecuada.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden, el 34% establecen que casi siempre organizan el tiempo que dedica a sus necesidades personales, familiares y laborales; 33% determina que algunas veces; 24% dice que siempre; 6% casi nunca; y, 3% nunca. En este sentido se visualiza que la mayor parte de los empleados organizan su tiempo de forma

adecuada, lo que es una fortaleza para la empresa, debido a que, los empleados tratan de ocupar su tiempo conforme al horario de trabajo y sus rutinas personales y familiares lo que les permite sobrellevar la carga laboral controlando el estrés.

5. ¿Considera que incrementó su carga laboral remunerada y no remunerada durante el teletrabajo?

Tabla 12.

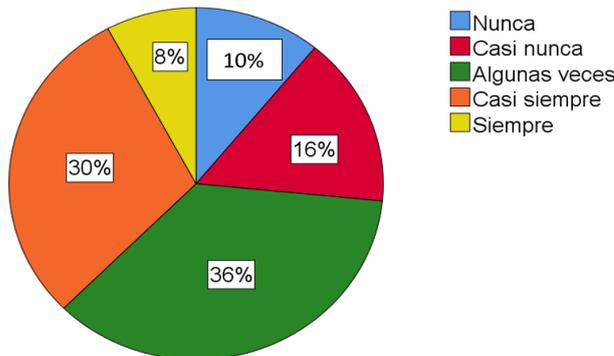
Incrementó la carga laboral remunerada y no remunerada

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	10
Casi nunca	10	16
Algunas veces	23	36
Casi siempre	19	30
Siempre	5	8
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar que si incrementó la carga laboral remunerada y no remunerada de los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Figura 14.

Incrementó la carga laboral remunerada y no remunerada



Nota. La presente figura permite visualizar que si incrementó la carga laboral remunerada y no remunerada de los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 36% establecen que algunas veces incrementó su carga laboral remunerada y no remunerada durante el teletrabajo; 30% determina que casi siempre; 16% dice que casi nunca; 10% nunca; y, 8% siempre. En este sentido se visualiza que en la mayor parte de los empleados incrementó la carga

laboral remunerada y no remunerada durante el teletrabajo, lo que fue una debilidad porque disminuyó su productividad debido al estrés, insomnio y depresión que afloro en este tiempo, afectando la calidad del servicio.

6. ¿Considera que es productivo trabajar desde casa?

Tabla 13.

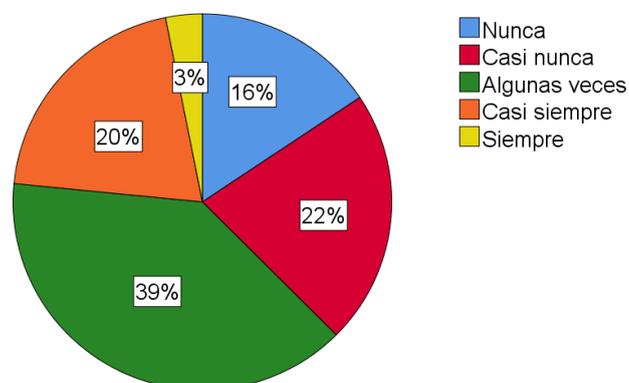
Es productivo trabajar desde casa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	10	16
Casi nunca	14	22
Algunas veces	25	39
Casi siempre	13	20
Siempre	2	3
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar el criterio de los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., en cuanto a que si es productivo trabajar desde casa.

Figura 15.

Es productivo trabajar desde casa



Nota. La presente figura permite visualizar el criterio de los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., en cuanto a que si es productivo trabajar desde casa.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 39% establecen que algunas veces considera que es productivo trabajar desde casa; 22% determina que casi nunca; 20% dice que casi siempre; 16% nunca; y, 3% siempre. En este sentido se visualiza que la mayoría creen que no es productivo trabajar desde casa, puesto que, no se puede

conciliar de forma adecuada el tiempo entre el trabajo y la familia, considerándose como una debilidad, porque disminuye el ritmo de trabajo de los empleados afectando a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo.

8. ¿Qué tan flexible es la empresa con respecto a sus responsabilidades familiares?

Tabla 14.

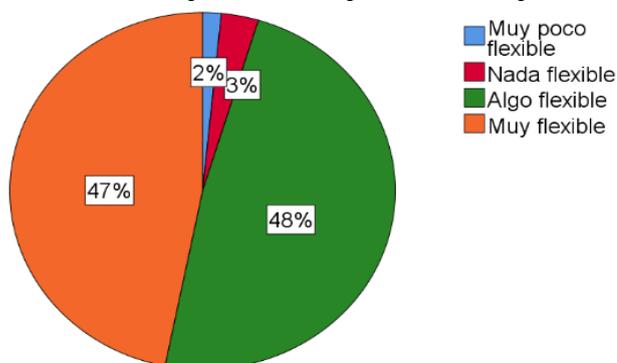
Flexibilidad de la empresa con respecto a las responsabilidades familiares

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy poco flexible	1	2
Nada flexible	2	3
Algo flexible	31	48
Muy flexible	30	47
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar el criterio de los clientes internos con respecto a la flexibilidad de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., con respecto a las responsabilidades familiares.

Figura 16

Flexibilidad de la empresa con respecto a las responsabilidades



Nota. La presente figura permite visualizar el criterio de los clientes internos con respecto a la flexibilidad de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., con respecto a las responsabilidades familiares.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, de las 64 personas encuestadas, el 48% establecen que la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., es algo flexible con respecto a las responsabilidades familiares de los trabajadores; 47% determina que es muy flexible; 3% dice que nada flexible; y, 2% muy poco. En este sentido se visualiza que la mayoría creen que la compañía se muestra flexible con las eventualidades que ocurren en el círculo familiar de los trabajadores, lo que es una

fortaleza, puesto, que el trabajador puede realizar su trabajo sin ninguna preocupación o situación de estrés y pone toda su potencialidad en el perfeccionamiento de las acciones profesionales.

9. ¿Su horario de teletrabajo le dificultaba realizar sus actividades domésticas?

Tabla 15.

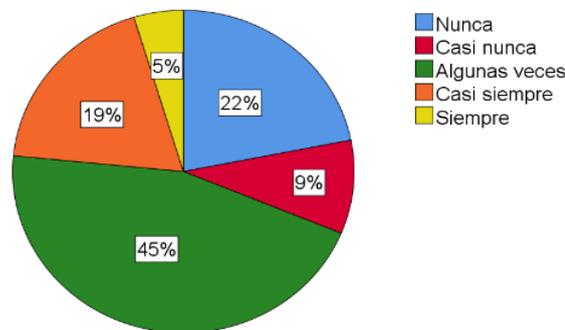
El teletrabajo le dificulta realizar las actividades domésticas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	14	22
Casi nunca	6	9
Algunas veces	29	45
Casi siempre	12	19
Siempre	3	5
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar el criterio de los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., con respecto a que si el teletrabajo dificulta realizar las actividades domésticas.

Figura 17.

El teletrabajo le dificulta realizar las actividades domésticas



Nota. La presente figura permite visualizar el criterio de los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., con respecto a que si el teletrabajo dificulta realizar las actividades domésticas.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 45% establecen que algunas veces su horario de teletrabajo le dificultaba realizar sus actividades domésticas; 22% determina nunca; 19% dice que casi siempre; 9% menciona que casi nunca; y, 5% siempre. En este sentido se visualiza que la mayoría creen que el teletrabajo si dificulta los quehaceres domésticos, cabe notar que la mayoría de encuestados es de sexo femenino, no obstante, esto representa una debilidad, tanto, para la personas, familia y empresa

ya que no se puede realizar las actividades de manera adecuada en ninguna de estas áreas afectando la salud física y mental del trabajador.

10. ¿Los problemas con su entorno familiar afectaban su desempeño laboral?

Tabla 16.

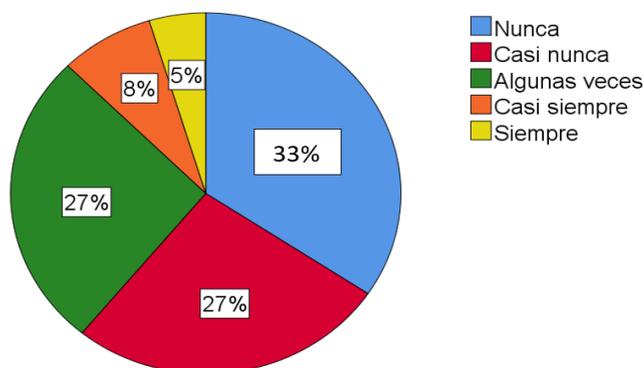
Los problemas familiares afectan su desempeño laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	22	33
Casi nunca	17	27
Algunas veces	17	27
Casi siempre	5	8
Siempre	3	5
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar el criterio de los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., con respecto a que los problemas familiares afectan o no el desempeño laboral.

Figura 18.

Los problemas familiares afectan su desempeño laboral



Nota. La presente figura permite visualizar el criterio de los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., con respecto a que los problemas familiares afectan o no el desempeño laboral

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 33% establecen que nunca los problemas con su entorno familiar afectan el desempeño laboral; 27% determina casi nunca; 27% dice algunas veces; 8% indica casi siempre; y, 5% siempre. En este sentido se visualiza que la mayoría creen que los problemas familiares no influyen en su desempeño laboral lo que se considera una fortaleza, puesto, que el empleado puede

realizar sus actividades sin dar lugar a distractores que pueden provocar errores con altos costos o pérdidas para la empresa.

11. ¿Se ha sentido irritable en casa porque su teletrabajo le ha cansado mucho?

Tabla 17.

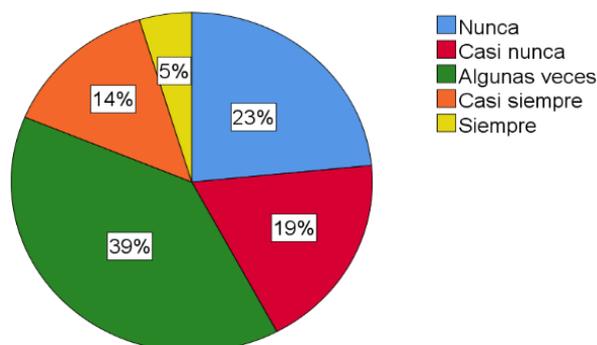
Se siente irritable en casa por el cansancio que genera el teletrabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	15	23
Casi nunca	12	19
Algunas veces	25	39
Casi siempre	9	14
Siempre	3	5
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar si los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., se sienten irritables en casa por el cansancio que genera el teletrabajo.

Figura 19.

Se siente irritable en casa por el cansancio que genera el teletrabajo



Nota. La presente figura permite visualizar si los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., se sienten irritables en casa por el cansancio que genera el teletrabajo.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 39% establecen que algunas veces se han sentido irritables en casa porque el teletrabajo les ha cansado mucho; 23% determina nunca; 19% menciona casi nunca; 14% indica casi siempre; y, 5% siempre. En este sentido se visualiza un alto porcentaje de trabajadores insatisfechos por la modalidad de teletrabajo, debido al cansancio emocional, lo cual, representa una amenaza, puesto que, si los miembros de la familia se desarrollan en una atmósfera

irritante y estresante afecta en el estado anímico de todos y por ende cada actividad que realizan.

12. ¿Le ha costado concentrarse en su trabajo durante la pandemia COVID-19 porque le han preocupado las tareas domésticas?

Tabla 18.

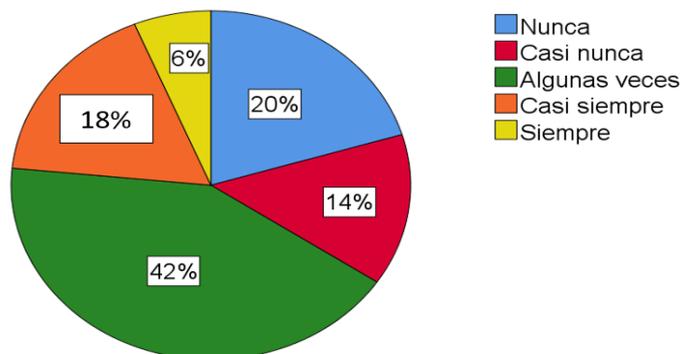
Concentración en el trabajo durante la pandemia COVID-19

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	13	20
Casi nunca	9	14
Algunas veces	27	42
Casi siempre	11	18
Siempre	4	6
Total	64	100

Nota. En la presente tabla se visualiza si a los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., les ha costado concentrarse en el trabajo durante la pandemia

Figura 20.

Concentración en el trabajo durante la pandemia COVID-19



Nota. En la presente figura se visualiza si a los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., les ha costado concentrarse en el trabajo durante la pandemia.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 42% establecen que algunas veces les ha costado concentrarse en su trabajo durante la pandemia COVID-19 porque les ha preocupado las tareas domésticas; 20% determina nunca; 18% mencionan casi siempre; 14% dicen casi nunca; y, 5% siempre. En este sentido se visualiza que los trabajadores si les ha costado algo concentrarse en las labores del trabajo lo que se

considera una debilidad, puesto que baja el nivel de concentración en la actividad afectando directamente la calidad del servicio brindado.

13. ¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. realizó conferencias o capacitaciones con profesionales acerca de la manera del conciliar el trabajo y familia?

Tabla 19.

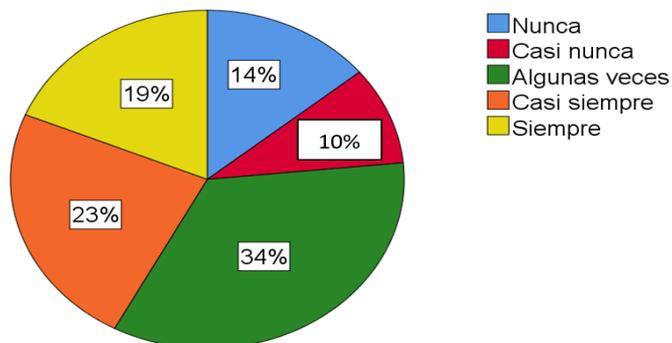
Conferencias o capacitaciones de conciliación laboral y familiar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	9	14
Casi nunca	6	10
Algunas veces	22	34
Casi siempre	15	23
Siempre	12	19
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar si a los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., se les asistió con conferencias o capacitaciones de conciliación laboral y familiar.

Figura 21.

Conferencias o capacitaciones de conciliación laboral y familiar



Nota. La presente figura permite visualizar si a los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., se les asistió con conferencias o capacitaciones de conciliación laboral y familiar.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, de las 64 personas corresponde al 100% del personal interno de la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., el 34% establece que algunas veces, realiza conferencias y/o capacitaciones acerca de la manera del conciliar el trabajo y familia; 23% indica casi siempre; 19% menciona siempre; 14% dice nunca; y, 10% casi nunca. En este sentido se visualiza que la empresa si se preocupó por tener un personal interno capacitado, lo cual, es una

fortaleza, sin embargo, es necesario afianzarlo con la continuidad en favor de mantener un personal competitivo.

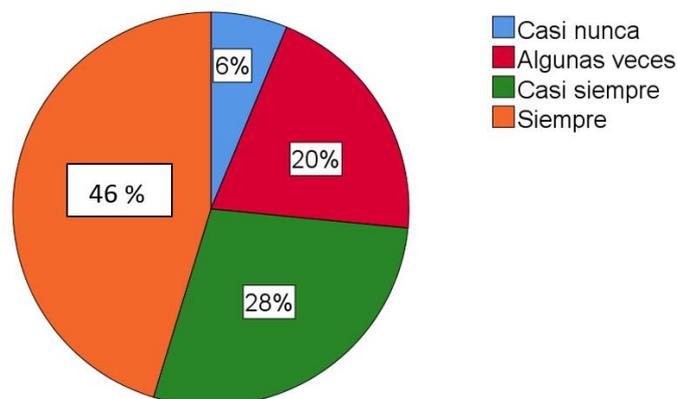
14. ¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., le capacita para que Usted mantenga un trato atento, cordial y amable hacia los clientes?

Tabla 20.
Capacitación en atención al cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi nunca	4	6
Algunas veces	13	20
Casi siempre	18	28
Siempre	29	46
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar si los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., son capacitados en el área de atención al cliente.

Figura 22.
Capacitación en atención al cliente



Nota. La presente figura permite visualizar si los clientes internos de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., son capacitados en el área de atención al cliente.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 46% establecen que siempre la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., les capacita para mantener un trato atento, cordial y amable hacia los clientes ;23% determina casi siempre; 19% dice siempre; 14% menciona nunca; y, 10% casi nunca. En este sentido se visualiza que la empresa si se preocupa por

capacitar sus trabajadores en la atención al cliente, lo cual, es una fortaleza, pues, mantienen la fidelidad y satisfacción del cliente externo.

15. ¿Creció la calidad del servicio que la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. brinda a sus clientes internos y externos?

Tabla 21.

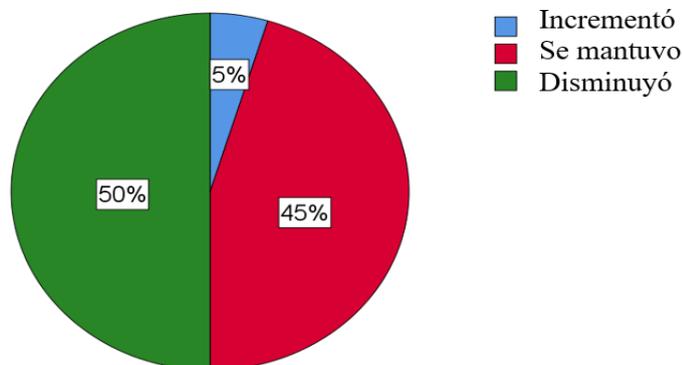
Calidad del servicio que la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Incrementó	3	5
Se mantuvo	29	45
Disminuyó	32	50
Total	64	100

Nota. La presente tabla permite visualizar la calidad de servicio que brinda la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Figura 23.

Calidad del servicio que la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda.



Nota. La presente figura permite visualizar la calidad de servicio que brinda la empresa Grupo Sur Cía. Ltda.

Análisis e Interpretación

Con los datos obtenidos en las encuestas se puede observar que, del 100% de encuestados que corresponden 64 personas, el 50% establecen que disminuyó la calidad del servicio que la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., que brinda a sus clientes internos y externos; 45% determina que se mantuvo; y, 5% menciona que incremento. En este sentido se visualiza que existe una percepción dividida, lo que significa que la

calidad del servicio que presta la empresa no es eficiente durante la pandemia por COVID – 19, representando una debilidad, puesto que, los clientes internos y externos no se encuentran satisfechos con el servicio percibido, requiriendo implementar un modelo para mejorar.

3.2 Verificación de la Hipótesis

3.2.1 Planteamiento de la hipótesis

La Conciliación y Teletrabajo, incide en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19.

3.2.2 Formulación de la Hipótesis Nula y Alternativa

H_0 = La Conciliación y Teletrabajo, no incide en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19.

H_1 = La Conciliación y Teletrabajo, si incide en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19.

3.3 Método estadístico ANOVA

El ANOVA- Análisis de varianzas, es una formula estadística utilizada para comparar las varianzas que existe en más de dos grupos que necesitan ser comparados y se necesita ajustar su efecto o cuando se desea analizar paralelamente el efecto de dos o más tratamientos disímiles (Dagnino 2014). Para lo cual, se puede utilizar el sistema estadístico SPSS.

3.3.1 Regla de decisión:

Para aceptar o rechazar la hipótesis nula, conforme Leenen (2012) y Dagnino (2014), si el Nivel de significancia (p) es menor que el criterio (α) de significancia (especificado a priori, usualmente se elige $\alpha = 0.05$.), se rechaza la hipótesis nula; en el caso contrario se acepta.

Tabla 24.*Pruebas ANOVA*

Variable dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO (Pregunta 15).					
Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	8,986 ^a	12	,749	2,966	,003
Intersección	79,577	1	79,577	315,246	,000
TELETRABAJO (Pregunta 9)	1,545	4	,386	1,530	,207
CONCILIACIÓ N (Pregunta 8)	2,932	3	,977	3,872	,014
P9 * P8	2,493	5	,499	1,975	,098
Error	12,874	51	,252		
Total	407,000	64			
Total corregido	21,859	63			

Nota. ANOVA se obtuvo con las preguntas 9, 8 y 15 que responden a cada una de las variables estudiadas, mediante el sistema estadístico SPSS.

En base a la regla de decisión, es decir, el Nivel de significancia $p= 003$ es menor que el criterio de significancia $\alpha = 0.05$ se rechaza la hipótesis nula. Por lo cual, se acepta la hipótesis alternativa “La Conciliación y Teletrabajo, si incide en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19”, cabe mencionar que también se visualiza que la conciliación tiene mayor significancia sobre la calidad del servicio.

3.4 Coeficiente Alfa de Cronbach.

Para fortalecer el resultado de la Hipótesis se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach, que sirve para medir la correlación entre 3 y 20 elementos de un instrumento (García y González 2010). Para este caso las 15 preguntas presentadas en el cuestionario que validan las variables Teletrabajo, Conciliación y Calidad de Servicio.

Fórmula

$$a = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K Número de ítems del Instrumento

$\sum_{i=1}^K S_i^2$ Sumatoria de las varianzas de cada ítem

S_T^2 Varianza total del instrumento

α Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

Rangos y Niveles de confiabilidad

Tabla 25

Rangos y Niveles de confiabilidad Alfa de Cronbach

Rangos del coeficiente	Valoración de la fiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Nota. En esta tabla se visualiza el rango y nivel confiabilidad que puede tener un instrumento como la encuesta por medio del estadístico Alfa de Cronbach (Ventura & Caycho, 2017).

Tabla 26

Estadísticas de fiabilidad calculado mediante SPSS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	15

Nota. En esta tabla se visualiza el estadístico Alfa de Cronbach y el número de elementos del Instrumento

El cuestionario aplicado arrojó un Alfa de Cronbach de 0,774 que conforme los rangos y niveles de confiabilidad es de “Excelente confiabilidad”, es decir, existe correlación con las preguntas que miden las variables estudiadas Teletrabajo, Conciliación y Calidad de Servicio, lo que permite afianzar el resultado del estadístico Anova aplicado y para este caso la Hipótesis Alternativa.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se concluye, que la Conciliación y Teletrabajo si influye en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., durante la pandemia por Covid-19, lo que se evidenció mediante la aplicación del estadístico. Cabe indicar que, aunque el área de Talento Humano de la empresa realizo programas de capacitación y conferencias para sobrellevar la situación, no se obtuvieron los resultados esperados teniendo una disminución en la calidad del servicio, conforme las opiniones receptadas en la encuesta aplicada.

En cuanto, al diagnóstico de la Conciliación y Teletrabajo que influyó en la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda. durante la pandemia de Covid-19, se pudo evidenciar que, en los trabajadores las actividades laborales interfirieron en las planificaciones de las tareas familiares porque incrementó la carga laboral remunerada y no remunerada durante el teletrabajo; lo que dificultó los obligaciones domésticas y afecto su estado anímico debido a que se sintieron algo irritados por el cansancio, costándoles mantener la concentración en las actividades laborales, todos estos precedentes dieron lugar a que la empresa no cumpla con los objetivos planteados, una disminución de la productividad y generen problemas como estrés, ansiedad, insomnio y depresión.

Al analizar la Conciliación y Teletrabajo para mejorar la calidad del servicio de los trabajadores se pudo visualizar que la empresa Grupo Sur Cía., se preocupa por el talento humano, la empresa les motiva porque prioriza el cuidado del núcleo familiar, realizó conferencias y capacitaciones acerca de la manera del conciliar el trabajo y familia, no obstante, fueron medidas adoptadas con improvisación y de forma eventual debido a la pandemia, que no proporcionó mayor ayuda; porque los trabajadores si organizaron su tiempo, sin embargo, creen que no es productivo trabajar desde casa, puesto que, no se puede conciliar de forma adecuada este tiempo, es así que no genero el impacto esperado.

Finalmente, las estrategias de Conciliación y Teletrabajo adoptadas para mejorar la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., no fueron suficientes por ser medidas implementadas al paso y de manera empírica por la empresa durante la pandemia, por lo cual, no tuvieron el impacto esperado y ocasiono una baja participación del mercado. Si no se corrige a tiempo se perderá el reconocimiento y posicionamiento en el mercado lo que afecta a la empresa y sus colaboradores.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda que, la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., por medio del área de Talento Humano use estrategias de Conciliación familiar y laboral frente al Teletrabajo para incrementar la autogestión del trabajador; y, esté se encuentre preparado para responder productivamente en los diferentes contextos familiares, manteniendo estable la salud familiar y personal de tal forma que no afecte su desenvolvimiento laboral; y, por ende, la calidad del servicio que presta la empresa.

Las estrategias de Conciliación y Teletrabajo deben enfocarse a la planificación de la carga laboral remunerada dentro del hogar, planificación de actividades familiares, distribución de las obligaciones domésticas entre los miembros del hogar, establecer tiempos de ocio y distracción, distribución de los cuidados a los niños, adultos mayores o personas discapacitados de haberlas en la casa, ayuda en las tareas escolares, proporcionar la ayuda profesional de psicólogo y trabajadora social con el propósito de mantener una familia y estado personal sano, ser productivo y alcanzar los objetivos de la empresa, de tal forma, que aumente la calidad de servicio de la empresa.

La empresa Grupo Sur Cía., debe mantener e incrementar la motivación de sus trabajadores, en cuanto, a la Conciliación y Teletrabajo para mejorar la calidad del servicio, priorizando desde un nuevo enfoque el cuidado del núcleo familiar de sus trabajadores, es decir, desde la autogestión personal y estrategias que abarquen sus necesidades.

Finalmente, se recomienda aplicar el modelo SERVQUAL demostrado en el Plan de Acción para utilizar las estrategias de la Conciliación y el Teletrabajo que mejoren la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cía. Ltda., en favor de que la empresa conserve a sus clientes y aumente la cuota de mercado, dando, estabilidad laboral y familiar a sus trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

- Organizacion Internacional del trabajo. *Cómo facilitar la conciliación laboral y personal en el contexto del COVID-19*. 2020. https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_764685/lang--es/index.htm.
- Aguilar, Enzo. *Historia del Teletrabajo*. 11 de 2017. <https://prezi.com/p/gx3o2cc5fdy9/historia-del-teletrabajo/> (último acceso: 18 de 6 de 2021).
- Arcadilla, Leticia. *La conciliación de la vida familiar y laboral*. Trabajo de Pregrado, España: Universidad de la Laguna, 2016.
- Arpi, Paola Estefanía. *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad*. Proyecto de Maestría, Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, 2018.
- Barbosa, Silvia. *Empoderamiento Laboral y situación familiar de la mujer academica en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato*. Proyecto de Pregrado, Ambato: Universidad Técnica de Ambato, 2019.
- Becerra, F, Andrade, A, y L Díaz. «Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador.» *Revista Actualidades Investigativas en Educación* 19, n° 1 (2019): 1-32.
- Blofield, M., & Martínez, J. «Maternalism, co-responsibility and social equity. A typology of work-family policies.» *Social Politics* 21, n° 4 (2014): 1-22.
- Blofield, Merike, y Juliana Martínez. «Trabajo, familia y cambios en la política pública en América Latina. Equidad, maternalismo y corresponsabilidad.» *Revista de la CEPAL* 114 (2014): 107-125.
- Campillo, Inés. *Políticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar en la Unión Europea*. Informe de UNAF (Unión de Asociaciones Familiares), UNAF, 2019.

- Castillo, Christian, Marcelo Mancheno, y Jenny Gamboa. «Panorama socioeconómico de los emprendedores de la economía informal de la ciudad de Ambato-Ecuador.» *CIENCIA UNEMI* 13, n° 33 (2020): 47-58.
- Chiavenato, Idalberto. *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Mexico D.F: McGraw-Hill Interamericana, 2019.
- Chuco, Victoria. «El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores.» *Neumann Business Revie*, 2021: 4-21.
- Cruz, Isidro. «Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas.» *El buzón de Paciolo*, 2013.
- Dávila, Manuel, José Coronado, y Manuel Cerecer. «Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica.» *Contaduría y administración* 53, n° 3 (2012): 175-195.
- Díaz, Gabriel, y Diego Salazar. «La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial.» *Podium*, n° 39 (2021).
- Durán, Nadia. «El Teletrabajo y la conciliación con el entorno de convivencia familiar durante la Pandemia COVID-19.» *Revista de Investigacion Psicologica*, 2020.
- Escudero, Carlos, y Liliana Cortez. *Técnicas y Métodos cualitativos para la* . Machala: UTMACH, 2018.
- Euskadi. *¿Qué es la conciliación personal, familiar y laboral?* 2021. <https://www.euskadi.eus/que-es-la-conciliacion-personal-familiar-y-laboral/web01-a2concil/es/> (último acceso: 2 de 2 de 2022).
- Frías, Edison. «Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado.» *Artículo de Investigación* 5, n° 18 (2021): 103-121.
- Gamen, Francisco, y Stefanie Mieth. *Luz y Sombras del Teletrabajo*. Proyecto de Pregrado, Argentina: Fundación Universidad Argentina de la Empresa, 2015.
- Gizartelan. *Cuestionario sobre conciliación de la familia y laboral*. 2020. http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/appcont/x90_datos/mi_plan_PDF/doc_encuesta_ES.pdf (último acceso: 17 de 3 de 2022).

- Goetsch, D.L, y S.B. Davis. *Quality Management for Organizational Excellence*. Pearson, 2014.
- Gómez, Gloria. «Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en.» *Mediterráneo*, 2020.
- González, María José, y Cristina Cuenca. «Pandemia sanitaria y doméstica. El reparto de las tareas del hogar en tiempos del Covid-19.» *Revista de Ciencias Sociales (RCS). FCES - LUZ*, 2020: 28-34.
- Hernandez Sampieri, Roberto. *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana, 2018.
- Hernández, Hugo, Ignacio Barrios, y David Martínez. «Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.» *Universidad Libre* 16, n° 28 (2018): 179-195.
- Hernández, Roberto, y Christian Mendoza. *Metodología de la Investigación*. Mexicana: MC Grand Will Interamericana Editores S.A, 2018.
- Hidalgo, María. *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, 2019.
- Jiménez, Andres, y Verónica Guevara. «Conciliando trabajo-familia: análisis desde.» 11, n° 2 (2015): 289-302.
- Jiménez, Ivan, Edwin Santamaría, y otros. «Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario.» *Revista de Ciencias Sociale XXV*, n° 2 (2019).
- Lazaro, Nieto. «Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano.» *Revista Universidad y Sociedad (Universidad Cienfuegos)* 7, n° 1 (04 2015).
- Martínez, Carmén. *La conciliación de la vida familiar y laboral, un estudio sociológico sobre la realidad familiar. Complicaciones, retos y necesidades*. Tesis Doctoral, Universidad Da Coruña, 2015.

- Martínez, Claudia, William Nuñez, y otros. «Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas.» *Información tecnológica* 31, n° 4 (2020).
- Mata, Francisco, Daniel Mata, y Julio Terranova. «Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes.» *Polo del Conocimiento* 5, n° 3 (2020): 1033-1053.
- Matsumoto, Reina. «Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.» *Revista Perspectivas* 34 (2014): 1-16.
- Mejías, Agustín, Elvis Godoy, y Rosana Piña. «Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento.» *Compendium* 21, n° 40 (2018).
- Mejillones, Ana. *Plan estratégico para la asociación de comerciantes minoristas de pescados y mariscos 10 de septiembre del cantón la Libertad, 2012 - 2016*. Proyecto de Grado, La Libertad: Universidad Estatal, 2012.
- Ministerio del Trabajo de Ecuador. *Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190*. 2016. https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf (último acceso: 17 de 03 de 2022).
- Montenegro Ramírez, Arturo Fernando. «Análisis de factibilidad en la producción de calzado ortopédico para niños en la provincia de Tungurahua.» *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 2017: 131-145.
- Murali, S, S Pugazhendhi, y C. . Muralidharan. «Modelling and Investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and loyalty â€“ A case study of home appliances business.» *Journal of Retailing and Consumer Services* 30 (2016): 67-83.
- MVT. *Conciliación vida laboral y personal*. 06 de 06 de 2022. <https://managing-virtual-teams.com/es/cursos/conciliaci%C3%B3n-vida-laboral-y-personal>.
- Nilles, Jack. *La compensación entre telecomunicaciones y transporte. opciones para mañana y hoy*. California: Jala International, 1973.

- Ortiz, Oscar. *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar*. Proyecto de Maestría, Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, 2019.
- Paz, Jessica. *Inversión energética y sostenibilidad financiera de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato, 2021.
- Perpectivas. «Origen y desarrollo de la administración.» *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 2007: 45-54.
- Proaño, Diana, Víctor Soler, y Elena Pérez. «Metodología para elaborar un plan de mejora continua.» *Empresa*, 2017: 50-56.
- Quevedo, Fernando. *La prueba de ji-cuadrado*. 2011. <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/MBE04/5266?ver=sindise> no.
- Ramírez, Reinier, y Rosa Espinosa. «Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico.» *Información tecnológica* 30, nº 6 (2019): 167-176.
- Ramos, Carlos. «Los alcances de una investigación.» *CienciAmérica* 9, nº 3 (2020).
- Ramos, José, y Alicia Gómez. «¿Por qué los retos de conciliación en tiempos de COVID-19 son todavía mayores para las mujeres?» *IvieLAB*, 2020: 2-9.
- Ramos, María. *Cultura trabajo – familia y compromiso organizacional en trabajadores de la Unidad Educativa Isabel de Godín de la ciudad de Riobamba. un enfoque de género*. Tesis de Maestría, Ambato: Universidad Técnica de Ambato, 2017.
- Revista Lideres. *Teletrabajo es una opción con flexibilidad*. 28 de 02 de 2016. <https://www.revistalideres.ec/lideres/teletrabajo-casa-empresa-ecuador-beneficios.html> (último acceso: 18 de 6 de 2022).
- Rodríguez, Dres, L Rodríguez, y otros. «Modelo Europeo de calidad (EFQM) para una sociedad médico-científica. Caso: Sociedad Venezolana de Gastroenterología.» *Gen* 63, nº 2 (2009): 1-15.

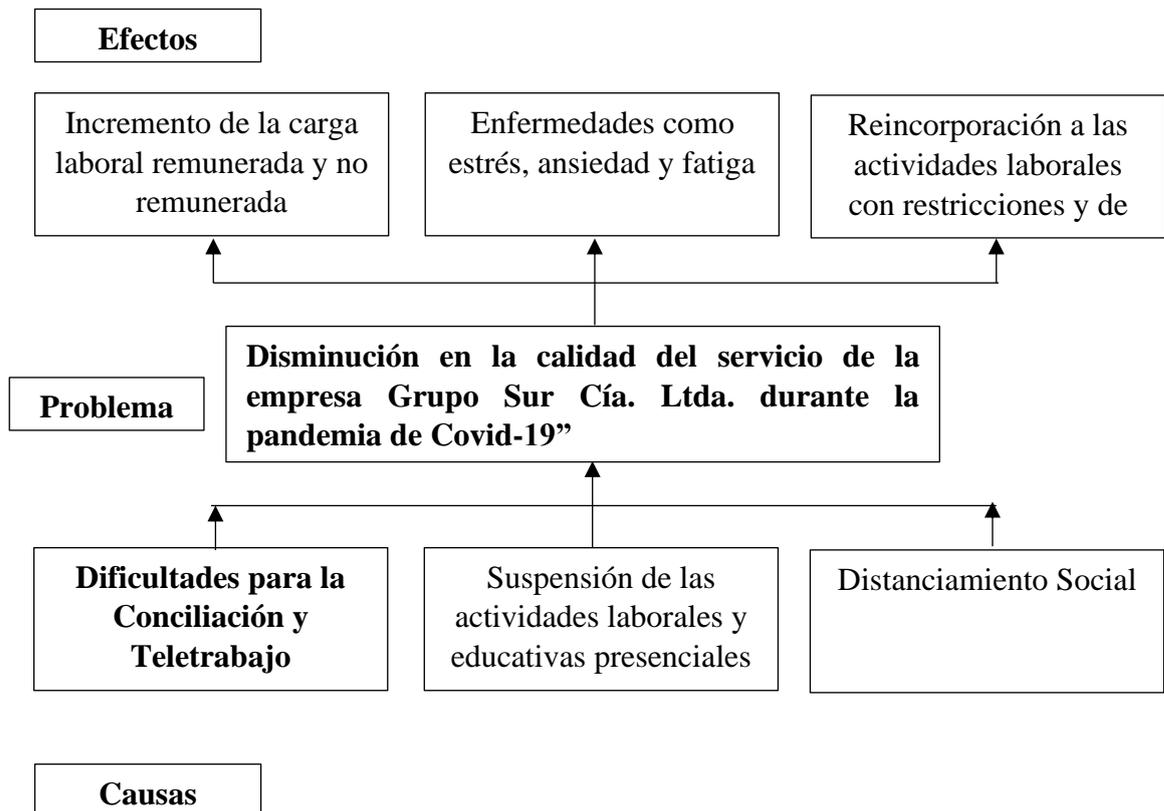
- Roig, Rosa, y Carmen Pineda. «El teletrabajo y la conciliación: dos políticas públicas diferentes.» *GIGAPP Estudios Working Papers* 7, nº 187 (2020): 593-608.
- Rupertí, Erika, Johana Espinel, Carlos Naranjo, y Diana Aguilar. «Conciliación de la vida familiar y bienestar laboral análisis de los roles sociales y género en tiempos de COVID 19 . Caso Ecuador.» *Scielo*, 2021: 1-13.
- Salas, Franchesca, y Nardy Valenzuela. *Conciliación trabajo-tiempo familia y su relación con el compromiso organizacional en los funcionarios del Cesfam Lagunilla de Coronel*. Proyecto de Pregrado, Concepción: Universidad BÍO BÍO, 2012.
- Salvador, Soledad, y Patricia Cossani. «Trabajadoras remuneradas del hogar en América Latina y el Caribe frente a la crisis por el COVID 19.» *ONU MUJERES*, 2020: 1-19.
- Sánchez, Agustín. «Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores.» *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo* 30, nº 2 (2021).
- Sánchez, Paulina. *“Estudios de principios cooperativos y el modelo de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, caso de estudio: aplicación del principio no. 7 “compromiso con la comunidad”*. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamerica, 2017.
- Secretaria Técnica de Planificación . *Plan Nacional de Buen Vivir*. Guía de Desarrollo Local - Provincial y Regional, Quito: Senplade, 2017.
- Silva, Juan, Bárbara Macías, y otros. «La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.» *CienciaUAT* 15, nº 2 (2021): 85-101.
- Silva, Juan, Bárbara Macías, y otros. «La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.» *CienciaUAT* 15, nº 2 (2021): 1-17.
- Stoner, James Arthur Finch, Edward Freeman, y Daniel R Gilbert. *Administración*. Mexico D.F: Pearson Educación, 1996.

- Terán, Nahum, Rocío Ramírez, y otros. «Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica.» *Ciencia Latina* 11, n° 84 (2021).
- Thibaul. *Revista Ministerio de Trabajo*. 15 de enero de 2009. <http://www.informatica-juridica.com/trabajos/teletrabajo.asp>. .
- Vera, Adriana, y Ana Blanco. «Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia.» *Innovar* 29, n° 54 (2019): 25-44.
- Zeithaml, V. *Marketing de Servicios Un enfoque de integración del cliente a la empresa (Segunda)*. México, D.F: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A., 2016.

ANEXOS

Anexo 1

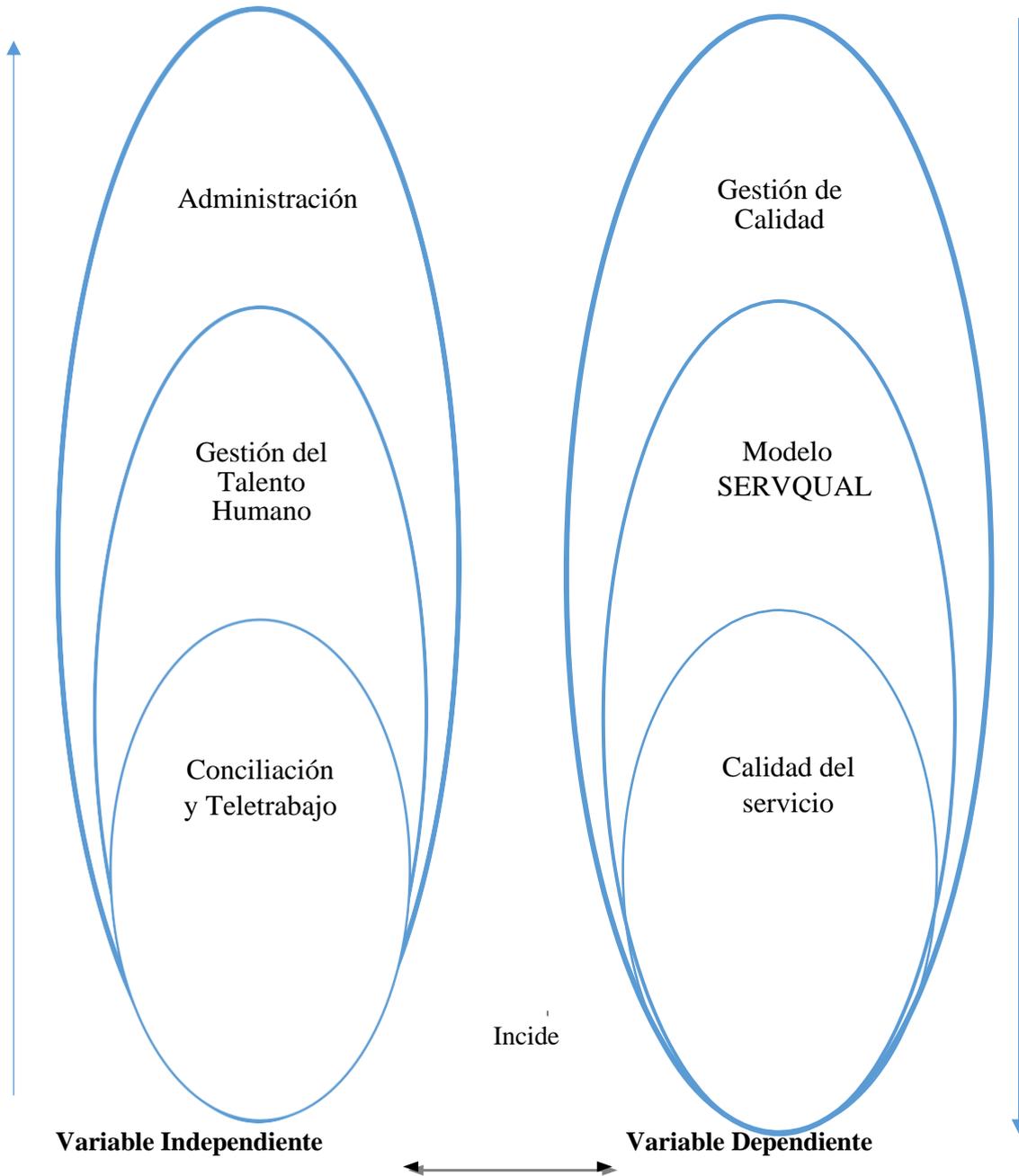
Árbol de problema



Nota: Carlos Espín Calderón y Evelyn Maita Guevara (2022)

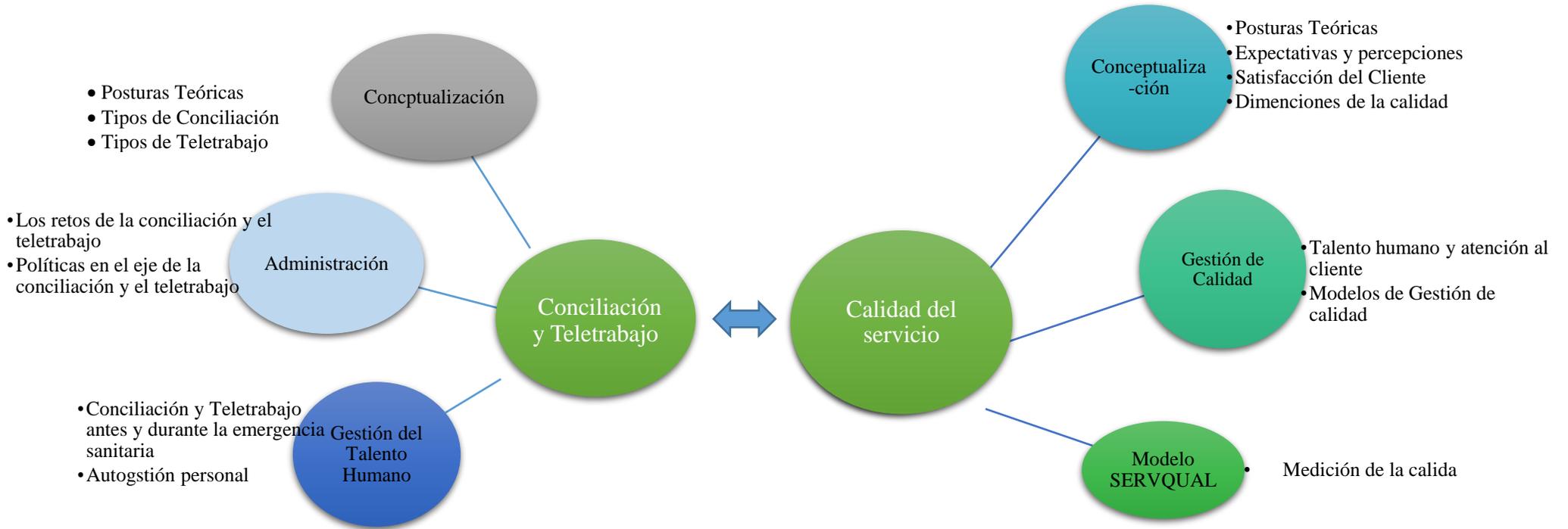
Anexo 2

Categorías Fundamentales



Nota: Carlos Espín Calderón y Evelyn Maita Guevara (2022)

Anexo 3
Inclusión de variables



Nota: Carlos Espín Calderón y Evelyn Maita Guevara (2022)

Anexo 4

Operacionalización: Variable Independiente- Conciliación y Teletrabajo

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>La conciliación y Teletrabajo, se refiere a los acuerdos que se dan dentro de las esferas laboral y familiar para solucionar los conflictos en estas áreas, dentro de un marco de participación equilibrada entre hombres y mujeres con el propósito de encaminar la igualdad de oportunidades, en cuanto al empleo que se realiza desde casa mediante la utilización de TICs, para combinar roles y estereotipos tradicionales y cubrir las necesidades de atención y cuidado de las personas dependientes en el hogar.</p>	Conciliación	<p>Acuerdos o Compromisos % =</p> $\frac{\text{No de compromisos cumplidos} \times 100}{\text{No de compromisos realizados}}$	<p>-¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. se compromete a mantener a sus colaboradores motivados dentro de su área de trabajo?</p> <p>-¿Con que frecuencia la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. realiza visitas domiciliarias con el objetivo de garantizar la salud física, y mental de todos los miembros de la familia?</p>	Encuesta
	Teletrabajo	<p>Productividad % =</p> $\frac{\text{No de Objetivos Cumplidos} \times 100}{\text{Total de objetivos planteados}}$	<p>-¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. cumple con todos los objetivos planteados (Eficacia)?</p>	
	Esferas laboral y familiar	<p>Conciliación familiar-laboral % =</p> $\frac{\text{No de conferencias o capacitaciones realizados para mejorar la conciliación} \times 100}{\text{No de conferencias o capacitaciones planificados para mejorar la conciliación}}$	<p>-¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. realizó conferencias o capacitaciones con profesionales acerca de la manera del conciliar el trabajo y familia?</p>	

Anexo 5

Operacionalización: Variable Dependiente- Calidad del Servicio

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>La calidad del servicio se conceptualiza de forma multidimensional debido a que los clientes valoran una diversidad de dimensiones, que se miden con un proceso de valoración, puesto que, a menudo los consumidores hacen un cotejo entre lo que esperan con lo que reciben; diferencia entre las percepciones del cliente y sus expectativas, por lo cual, se basa en la satisfacción del cliente, confiando en la capacidad de la empresa para determinarlos y luego cumplirlos.</p>	<p>Dimensiones de calidad del servicio</p>	<p>Responsabilidad Eficiencia % = $\frac{\text{Horas clase asistidas del docente}}{\text{Horas clase asignada al docente}} \times 100$</p>	<p>¿Considera que incrementó su carga laboral remunerada y no remunerada durante el teletrabajo?</p>	<p>Encuesta</p>
		<p>Tangibilidad Productividad $\frac{\text{Carga laboral cumplida}}{\text{Carga laboral programada}} \times 100$</p>	<p>-¿Considera que es productivo trabajar desde casa?</p>	
		<p>Confiabilidad Certificado calidad% = $\frac{\text{Certificado de calidad actual}}{\text{Certificado de calidad requerido}}$</p>	<p>-¿Qué tanto creció la calidad del servicio que la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. brinda a sus clientes internos y externos?</p>	
	<p>Seguridad Personal Capacitado % = $\frac{\text{No Capacitaciones realizadas en atención al cliente}}{\text{No Total de capacitaciones programadas en atención al cliente}} \times 100$ (Instructores)</p>	<p>-¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., le capacita para que Usted mantenga un trato atento, cordial y amable hacia los clientes</p>		
	<p>Expectativas Satisfacción al cliente%= $\frac{\text{No de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}} \times 100$</p>	<p>-¿Qué tan flexible es la empresa con respecto a sus responsabilidades familiares?</p>		
	<p>Satisfacción del cliente</p>			

Anexo 6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS GRUPO SUR CIA. LTDA

OBJETIVO: Analizar el nivel de Conciliación familiar y Teletrabajo laboral para mejorar la calidad del servicio de la empresa Grupo Sur Cia. Ltda

INSTRUCCIONES:

- Lea las preguntas detenidamente.
- Marque una (x) la respuesta que usted crea conveniente.
- No se aceptan borrones, tachones ni enmendaduras.

Información General

a) Genero

1. Masculino ()
2. Femenino ()
3. LGBTQ+ ()

b) Edad

1. De 18 a 28 ()
2. De 29 a 39 ()
3. Mayor a 40 ()

c) Estudios

1. Primaria ()
2. Secundaria ()
3. Título de Tercer nivel ()
4. Título de Cuarto nivel ()

d) Área de Ocupación

1. Administrativa ()
2. Académica ()
3. Servicios ()

Cuestionario de Preguntas

1. ¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. se compromete a mantener a sus colaboradores motivados dentro de su área de trabajo?

- 2. Nunca ()
- 3. Casi nunca ()
- 4. Algunas veces ()
- 5. Casi siempre ()
- 6. Siempre ()

1. ¿La actividad laboral dentro de la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda no interfiere con las actividades familiares planificadas?

- 1. Nunca ()
- 2. Casi nunca ()
- 3. Algunas veces ()
- 4. Casi siempre ()
- 5. Siempre ()

2. ¿Con que frecuencia la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. realiza visitas domiciliarias con el objetivo de garantizar la salud física, y mental de todos los miembros de la familia?

- 1. Anual ()
- 2. Mensual ()
- 3. Trimestral ()
- 4. Quincenal ()

4. ¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. cumple con todos los objetivos planteados (Eficacia)?

- 1. Nunca ()
- 2. Casi nunca ()
- 3. Algunas veces ()
- 4. Casi siempre ()
- 5. Siempre ()

5. ¿Considera que organiza el tiempo que dedica a sus necesidades personales, familiares y laborales? (Eficiencia)

- 1. Nunca ()
- 2. Casi nunca ()
- 3. Algunas veces ()
- 4. Casi siempre ()
- 5. Siempre ()

6. ¿Considera que incrementó su carga laboral remunerada y no remunerada durante el teletrabajo?

- 1. Nunca ()
- 2. Casi nunca ()
- 3. Algunas veces ()

4. Casi siempre ()
5. Siempre ()
- 7. ¿Considera que es productivo trabajar desde casa?**
1. Nunca ()
2. Casi nunca ()
3. Algunas veces ()
4. Casi siempre ()
5. Siempre ()
- 8. ¿Qué tan flexible es la empresa con respecto a sus responsabilidades familiares?**
1. Muy poco flexible ()
2. Nada flexible ()
3. Algo flexible ()
4. Muy flexible ()
- 9. ¿Su horario de teletrabajo le dificultaba realizar sus actividades domésticas?**
1. Nunca ()
2. Casi nunca ()
3. Algunas veces ()
4. Casi siempre ()
5. Siempre ()
- 10. ¿Los problemas con su entorno familiar afectaban su desempeño laboral?**
1. Nunca ()
2. Casi nunca ()
3. Algunas veces ()
4. Casi siempre ()
5. Siempre ()
- 11. ¿Se ha sentido irritable en casa porque su teletrabajo le ha cansado mucho?**
1. Nunca ()
2. Casi nunca ()
3. Algunas veces ()
4. Casi siempre ()
5. Siempre ()
- 12. ¿Le ha costado concentrarse en su trabajo durante la pandemia COVID-19 porque le han preocupado las tareas domésticas?**
1. Nunca ()
2. Casi nunca ()
3. Algunas veces ()
4. Casi siempre ()

5. Siempre ()
- 13. ¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. realizó conferencias o capacitaciones con profesionales acerca de la manera del conciliar el trabajo y familia?**
1. Nunca ()
2. Casi nunca ()
3. Algunas veces ()
4. Casi siempre ()
5. Siempre ()
- 14. ¿La Empresa Grupo Sur Cía. Ltda., le capacita para que Usted mantenga un trato atento, cordial y amable hacia los clientes?**
1. Nunca ()
2. Casi nunca ()
3. Algunas veces ()
4. Casi siempre ()
5. Siempre ()
- 15. ¿Creció la calidad del servicio que la Empresa Grupo Sur Cía. Ltda. brinda a sus clientes internos y externos?**
1. Disminuyó ()
2. Se mantuvo ()
3. Incrementó ()

Gracias por su ayuda.

Las estrategias de Conciliación y Teletrabajo deben enfocarse a la planificación de la carga laboral remunerada dentro del hogar, planificación de actividades familiares, distribución de los quehaceres domésticos entre los miembros del hogar, establecer tiempos de ocio y distracción, distribución de los cuidados a los niños, adultos mayores o personas discapacitados de haberlas en la casa, ayuda en las tareas escolares, proporcionar la ayuda profesional de psicólogo y trabajadora social con el propósito de mantener una familia y estado personal sano, ser productivo y alcanzar los objetivos de la empresa, de tal forma, que aumente la calidad de servicio de la empresa.

Anexo 7

PLAN DE ACCIÓN

Estrategias	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Resultados
Aprender a planificar las actividades laborales y familiares	Realizar una adecuada planificación de la carga laboral remunerada dentro del hogar Ejecutar la planificación de las actividades familiares	Charla sobre la planificación del tiempo y la ejecución de las actividades en el ámbito laboral y familiar	Económicos Materiales Humanos	Departamento de Talento Humano	Conseguir un equilibrio adecuado entre las actividades laborales y familiares de los clientes internos
Campañas sobre la distribución de quehaceres domésticos y la colaboración de los miembros de la familia	Distribuir los quehaceres domésticos entre los miembros del hogar Establecer la distribución de los cuidados a los niños, adultos mayores o personas discapacitados Ayudar en las tareas escolares	Realizar campañas de sensibilización en materia de distribución de quehaceres domésticos y colaboración entre mujeres y hombres	Económicos Materiales Humanos Económicos Materiales Humanos	Departamento de Talento Humano	Distribuir la carga laboral no remunerada para evitar enfermedades, mantener el equilibrio y ser más productivos en el trabajo.
Lista con actividades de ocio y distracción	Disfrutar tiempos de ocio y distracción	Diseñar una lista con actividades de ocio y	Económicos Materiales	Departamento de Talento Humano	Los empleados pueden poner en

		distracción para los trabajadores	Humanos		práctica dichas actividades para descansar el área cognitiva y disminuir los niveles de estrés, realizando un buen trabajo y manteniendo la satisfacción del cliente
Visitas domiciliarias	Proporcionar la ayuda profesional de psicólogo y trabajadora social	Realizar un cronograma de visitas domiciliarias para que las psicóloga y trabajadora social evaluar al núcleo familiar	Económicos Materiales Humanos	Departamento de Talento Humano	Ayudar a mantener la conciliación entre la familia y teletrabajo, generar un estado de ánimo adecuado para mantener la calidad del servicio.