



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**“TELETRABAJO: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN ECUATORIANA”**

AUTORES:

ASHQUI CUVI GINGER AYLEEN

FREIRE BARZALLO DAYANNA LISSETTE

TUTOR:

CPA. MARIA TERESA MITE ALBÁN, MGS

GUAYAQUIL, OCTUBRE, 2020



**“TELETRABAJO: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN ECUATORIANA”**

2020



Universidad de Guayaquil

Presidencia
de la República
del EcuadorPlan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y SaberesSENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	“TELETRABAJO: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN ECUATORIANA”	
AUTORES	ASHQUI CUVI GINGER AYLEEN FREIRE BARZALLO DAYANNA LISSETTE	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	MGS. MANOSALVAS TOLA MILTON ISRAEL MGS. MITE ALBÁN MARIA TERESA	
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
UNIDAD/FACULTAD:	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	INGENIERÍA COMERCIAL	
GRADO OBTENIDO:	TERCER NIVEL	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	2020	No. DE PÁGINAS: 37
ÁREAS TEMÁTICAS:	MARKETING, ADMINISTRACIÓN	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	TELETRABAJO, INVESTIGACIÓN, PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIÓN, TIC'S.	
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El teletrabajo es una realidad como modalidad laboral que junto con el buen desarrollo de las tecnologías de información y comunicación hacen que; los cambios que surjan en las organizaciones puedan enfrentarse con responsabilidad y que sus empleados al adaptar esta modalidad puedan estar aptos para incorporar esta herramienta de trabajo al área en que se encuentran. Esta investigación, se enfoca en analizar qué tan eficiente ha sido el teletrabajo en la organización ecuatoriana al estudiar una empresa multinacional en donde se evalúan dos variables que son la productividad y la motivación, dando como resultado que en esta empresa los colaboradores encuestados están de acuerdo con el teletrabajo y que opinan que si se puede ser productivo con esta nueva esta modalidad. Con la información recopilada se plantea una propuesta y se busca una solución a la problemática encontrada. Con esto se pretende que las organizaciones ecuatorianas puedan implementar las estrategias presentadas en esta investigación.</p>	
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0982138196 0960992077	E-mail: ginger.ashquic@ug.edu.ec dayanna.freireb@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Elizabeth Coronel Castillo Teléfono: (04) 2848487 Ext: 123 E-mail: fca.secretariageneral@ug.edu.ec	



CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrada **Mite Albán María Teresa**, tutora del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Ashqui Cuvi Ginger Ayleen y Freire Barzallo Dayanna Lissette**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniera Comercial.

Se informa que el trabajo de titulación: **Teletrabajo: Análisis de la gestión del talento humano en la organización ecuatoriana**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 2 % de coincidencia.



Document Information

Analyzed document	TESIS ASHQUI-FREIRE - Urkund.docx (D80438854)
Submitted	10/1/2020 9:07:00 PM
Submitted by	
Submitter email	maria.mitea@ug.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	gianella.gilerv.ug@analysis.arkund.com

<https://secure.arkund.com/view/76961301-707269-590796>

Maria Mite Albán

CPA. MITE ALBÁN MARIA TERESA, MGS

C.I.: 0913704615

FECHA: 2 de octubre del 2020

**CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Guayaquil, 2 de octubre del 2020

Economista:

Jorge Chabusa Vargas, MgS

DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **Teletrabajo: Análisis de la gestión del talento humano en la organización ecuatoriana** de las estudiantes: **Ashqui Cuvi Ginger Ayleen CI: 0923439327; Freire Barzallo Dayanna Lissette CI: 0930700885**, indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que las estudiantes están aptas para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

CPA. MITE ALBÁN MARÍA TERESA, MGS

C.I.: 0913704615

FECHA: 2 de octubre del 2020

**INFORME DEL DOCENTE REVISOR**

Guayaquil, 15 de octubre del 2020

Economista:

Jorge Chabusa Vargas, MgS

DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS****UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación **Teletrabajo: Análisis de la gestión del talento humano en la organización ecuatoriana** de las estudiantes **Ashqui Cuvi Ginger Ayleen CI: 0923439327; Freire Barzallo Dayanna Lissette CI: 0930700885**. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 12 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Mgs. Manosalvas Tola Milton Israel

CI: 0902771351

FECHA: 15/10/2020



Universidad de Guayaquil

V

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA
INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA
OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON
FINES NO ACADÉMICOS**

Nosotras, **Ashqui Cuvi Ginger Ayleen** con C.I. No. **0923439327** y **Freire Barzallo Dayanna Lisette** con C.I. No. **0930700885**, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“Teletrabajo: Análisis de la gestión del talento humano en la organización ecuatoriana”** son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizamos la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

ASHQUI CUVI GINGER AYLEEN

C.I.No. 0923439327

FREIRE BARZALLO DAYANNA LISSETTE

C.I.No. 0930700885



DEDICATORIAS

Dedico este trabajo a Dios principalmente; sin duda no hubiera podido conseguir nada si no fuera gracias a sus fuerzas, sobre todo en las muchas veces en las que quise desistir. A Alejandro, Mati y a mi papá quienes son mi motor y siempre han estado para mí en momentos buenos y malos. Y de manera especial a mi mamá, quien no solo me ha apoyado, sino que, a través de un abrazo, siempre estuvo para recordarme que está orgullosa de mí y que, con la ayuda de Dios, todo es posible. Te amo, mamá.

Ashqui Cuvi Ginger Ayleen

Dedico este trabajo a Dios quien siempre ha mostrado su fidelidad para conmigo, a toda mi familia quienes me brindaron su ayuda incondicional, a Caleb porque lo amo con todo mi corazón, a mis amigos que siempre estuvieron para motivarme en este proceso y a todos los estudiantes que en tiempos de pandemia perdimos a un ser querido y que aun después de haber partido siguen siendo una motivación para alcanzar nuestras metas.

Freire Barzallo Dayanna Lissette



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme no solo cumplir con este trabajo, sino por su fidelidad desde siempre. A mi familia, quienes son los que me han apoyado y han sabido comprenderme en mis ocupaciones concernientes a mis estudios, sobre todo mi mamá; a ella debo agradecerle mucho su paciencia para conmigo. A mis amigos, Mishel, Débora, Carolina y Elvis quienes han orado por mí y a través de sus palabras me han alentado a seguir luchando para lograr mis metas, en especial a Mishel, a quien considero no solo una amiga, sino también una confidente. A Dayanna Freire no solo por la paciencia y el esfuerzo para llevar a cabo este trabajo conmigo, sino también por su amistad que considero una de las más reales que tengo y que tendré. Y a mi tutora la CPA. María Teresa Mite por su paciencia para guiarnos en este proceso de titulación.

Ashqui Cuvi Ginger Ayleen

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar a este momento tan importante en mi vida, a mis bisabuelos Jacinto y Virginia que partieron de este mundo, pero anhelaron verme profesional, a mis abuelos Angela, Janeth y Galo, a mis padres Martha y Alex, a mi tía Tatiana y mis hermanos Romario y Andrés por preocuparse por mí, a mis pastores por sus oraciones, a mí mejor amigo y consejero Alex Estrada, a Mc Donald's TTG por permitirnos recopilar información, a la CPA. Ma. Teresa Mite al habernos guiado durante este proceso, a mi leal amiga y compañera de tesis Ayleen Ashqui por haberme tenido paciencia siempre, a Caro, Anna, Navia y Gaby por haber estado en momentos duros.

Freire Barzallo Dayanna Lissette

**TABLA DE CONTENIDO**

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN	I
.....	II
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	II
CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	III
INFORME DEL DOCENTE REVISOR	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS.....	V
DEDICATORIAS	VI
AGRADECIMIENTOS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE APÉNDICES	XIII
RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL).....	XIV
RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS).....	XV
Capítulo I	2
Planteamiento del Problema.....	2
1.1. Antecedentes del problema	2
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Sistematización del problema.....	5
1.3.1. Planteamiento de la hipótesis	5

	IX
1.3.2. Objetivo general	5
1.3.3. Objetivos específicos	5
1.3.4. Justificación de la investigación	5
1.3.5. Viabilidad del estudio	6
Capítulo II.....	7
Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes teóricos.....	7
2.1.1. Teoría de la Motivación de Maslow	7
2.1.2. Teoría de los dos factores de Herzberg	8
2.1.3. Teoría de las expectativas de Vroom (1964)	9
2.1.4. Teoría de McGregor	10
2.1.5. Teoría de McClelland	11
2.1.6. Teoría del comportamiento organizacional	11
2.1.7. Teoría de los Recursos y Capacidades	12
2.2. Marco contextual.....	13
2.2.1. El teletrabajo.....	13
2.2.2. El teletrabajo en Ecuador.....	13
2.2.3. Las TIC's	15
2.2.4. La productividad.....	15
2.3. Marco legal.....	16
2.3.1. Acuerdos sobre el teletrabajo	16
2.3.2. Ministerio del Trabajo	17
2.3.4. Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación	17
Capítulo III	18
Metodología	18
3.1. Investigación	18
3.2. Tipo de investigación	18
3.2.1. Enfoque cuantitativo.....	18
3.2.2. Enfoque cualitativo.....	18
3.2.3. Enfoque mixto	18
3.3. Alcance de la investigación.....	19
3.4. Diseño de la investigación.....	19

	X
3.4.1. Diseño experimental	19
3.4.2. Diseño no experimental	20
3.5. Población y muestra	20
3.5.1. Población.....	20
3.5.2. Muestra	20
3.6. Estructuración del instrumento de recopilación de información.....	22
3.6.1. Encuesta	22
3.6.2. Entrevista	22
3.6.3. Escala de Likert.....	22
3.7. Metodología utilizada para esta investigación	23
3.7.1. Establecimiento de variables para la encuesta	24
3.7.2. Preguntas para la encuesta	24
3.7.3. Preguntas para la entrevista	26
3.7.4. Resultados de las encuestas	26
3.7.5. Resultados de la entrevista	28
3.7.6. Análisis de la hipótesis	30
3.8. Limitaciones de la investigación	30
Capítulo IV	32
Resultados o Propuesta	32
4.1 Antecedentes	32
4.2. Objetivo general de la propuesta	32
4.3. Objetivos específicos de la propuesta	33
4.4. Justificación de la propuesta	33
4.5. Ventajas y desventajas del teletrabajo.....	33
4.6. Fases de la capacitación	35
4.7. Futuras líneas de investigación	35
Conclusiones	36
Recomendaciones	37
Referencias.....	38
Apéndices	43



Universidad de Guayaquil

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	14
Tabla 2	16
Tabla 3	24
Tabla 4	26
Tabla 5	26
Tabla 6	29



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variables de la investigación.....	24
Figura 2. Alfa de Cronbach.....	25
Figura 3. Correlación entre las variables de estudio	30
Figura 4. Fases de la capacitación.....	35



Universidad de Guayaquil

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1 Encuesta.....	43
Apéndice 2 Entrevista.....	48
Apéndice 3 Aprobación de los instrumentos de investigación	49
Apéndice 4 Gráficos de las encuestas	50



Universidad de Guayaquil

RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

“TELETRABAJO: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN ECUATORIANA”

Autores: Ashqui Cuvi Ginger Ayleen

Freire Barzallo Dayanna Lissette

Tutor: CPA. María Teresa Mite Albán, MSG

Resumen

El teletrabajo es una realidad como modalidad laboral que junto con el buen desarrollo de las tecnologías de información y comunicación hacen que; los cambios que surjan en las organizaciones puedan enfrentarse con responsabilidad y que sus empleados al adaptar esta modalidad puedan estar aptos para incorporar esta herramienta de trabajo al área en que se encuentran. Esta investigación, se enfoca en analizar qué tan eficiente ha sido el teletrabajo en la organización ecuatoriana al estudiar una empresa multinacional en donde se evalúan dos variables que son la productividad y la motivación, dando como resultado que en esta empresa los colaboradores encuestados están de acuerdo con el teletrabajo y que opinan que si se puede ser productivo con esta nueva esta modalidad. Con la información recopilada se plantea una propuesta y se busca una solución a la problemática encontrada. Con esto se pretende que las organizaciones ecuatorianas puedan implementar las estrategias presentadas en esta investigación.

Palabras claves: Teletrabajo, investigación, productividad, motivación, TIC'S.



RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

“TELEWORKING: ANALYSIS OF THE MANAGEMENT OF HUMAN TALENT IN THE ECUADORIAN ORGANIZATION”

Author: Ashqui Cuvi Ginger Ayleen

Freire Barzallo Dayanna Lissette

Advisor: CPA. María Teresa Mite Albán, MSG

Abstract

Teleworking is a reality as a work modality that together with the good development of information and communication technologies make; changes that arise in organizations can be faced with responsibility and that their employees, by adapting this modality, may be able to incorporate this work tool to the area in which they are. This research focuses on analyzing how efficient teleworking has been in the Ecuadorian organization when studying a multinational company where two variables are evaluated: productivity and motivation, resulting in that in this company the surveyed employees agree with teleworking and that they think that if you can be productive with this new modality. With the information collected, a proposal is made and a solution is sought to the problem found. With this, it is intended that Ecuadorian organizations can implement the strategies presented in this research.

Keywords: Telework, research, productivity, motivation, TIC'S.

Introducción

Día a día la innovación en las tecnologías de información y comunicaciones se van actualizando y han hecho que el teletrabajo sea una herramienta fundamental para la transformación laboral, económica y social haciendo que esta modalidad se expanda a nivel nacional e internacional convirtiéndose en un importante implemento para el desarrollo del trabajo en la organización.

Según la Oficina Internacional de Trabajo (2011), el teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, donde se implementan las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular.

Según el Ministerio de Trabajo (2016), define al teletrabajo como:

“La prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora”

En esta investigación lo que se busca es realizar un análisis de la gestión del talento humano en las organizaciones ecuatorianas enfocado en la productividad al implementar el teletrabajo. Este trabajo de investigación se lleva a cabo con el fin de evaluar a través de los resultados, los beneficios que tiene o no aplicar esta modalidad de trabajo en las empresas.

Este trabajo de investigación se lo realizó con el fin de mostrar o informar basado en los resultados a personas que deseen implementar esta modalidad en sus negocios y a la vez, servir de apoyo para futuros trabajos que se enfoquen en temas similares. El método que se utilizó en esta investigación es el hipotético deductivo.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Antecedentes del problema

La revolución industrial a través de los años ha tenido distintas etapas en las que se ha podido ver el avance de la tecnología. Comenzando por la industria 1.0 de las que sobresalieron las máquinas a vapor que lograron la mecanización de varias tareas en ese tiempo. En la industria 2.0 aparece la electricidad, lo que provocó que se dejara de depender del carbón, dándole paso a la producción en serie (Endesa, 2017).

En la industria 3.0 se desarrollaron las computadoras y los sistemas informáticos, lo que trajo consigo la optimización de la producción y los procesos (Endesa, 2017). Y finalmente en la industria 4.0 que buscó transformar a la empresa en una organización inteligente mediante la automatización, la conectividad y el acceso digital al cliente de una forma mucho más rápida y eficiente (ISO Tools Excellence, 2018).

Ecuador no se quedó atrás y también ha mostrado avances concernientes a la utilización de la tecnología. Según una medición realizada por la ONU en el 2018, el país incrementó un 50% el uso de internet: fijo y móvil en comparación al año 2010, mostrando que, con el paso de los años, la brecha digital se redujo de manera considerable.

En el ámbito laboral esto no cambia, a través del Teletrabajo, transformando el concepto tradicional del trabajo, a uno más moderno. Tanto así que en agosto del 2016 el Ministerio de Trabajo emite un acuerdo que lo regula de manera oficial, denominándolo como una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en donde el trabajador realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, haciendo uso de las TIC's (Ministerio de Trabajo, 2016).

El teletrabajo hoy en día es una realidad que se vive no sólo en Ecuador, sino también a nivel internacional. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señaló a esta modalidad como una forma de trabajo efectuada fuera de la oficina central o del centro de producción, la cual implica una nueva metodología para el desarrollo de la función lejos de la oficina que permite la separación y facilita la comunicación (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

A lo largo del tiempo, el teletrabajo se ha visto relacionado con la productividad, eficiencia y la satisfacción laboral del recurso humano; siendo la productividad uno de los aspectos que las organizaciones más buscan incrementar para tener éxito en el campo laboral.

Según Prokopenko (1987), la productividad se define como el uso eficiente de los recursos como el capital, la tierra, materiales, entre otros, para la producción tanto de bienes como de servicios. Esto demuestra la importancia que tendría implementar esta modalidad de trabajo en las distintas organizaciones.

1.2. Planteamiento del problema

Según Argudo (2014), el teletrabajo es un método novedoso utilizado para llevar a cabo todo o parte del trabajo a distancia. Debido a esto cada día es más evidente su uso frecuente en distintas organizaciones (Zúñiga, 2013). El teletrabajo permite desarrollar tareas que impliquen la utilización y manejo de herramientas telemáticas para su fin (Moreno, 2010).

El país también implementó esta forma de trabajo desde la emisión del acuerdo mencionado anteriormente. En la actualidad, varias empresas reconocidas en el país ya han estado implementando esta modalidad de trabajo, teniendo éxito debido al mejoramiento en su productividad y a que hay menos gastos (Arpi, 2018).

De esta manera, permite al empleado mejorar su calidad de vida a través del tiempo que comparte con su familia, de evitar conflictos con otros empleados, de ahorrar tiempo y dinero, además de proteger su salud y de contribuir con el cuidado del medio ambiente. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que para llevar a cabo esta modalidad de trabajo es imprescindible tener el conocimiento suficiente sobre las TIC's.

Actualmente han existido cambios concernientes al teletrabajo y en las bases para su gestión, debido a la emergencia sanitaria que afronta el país por el coronavirus, los mismos que deben ser analizados con el fin de evaluar su efectividad frente a la pandemia existente.

La metodología utilizada en investigaciones similares sobre la productividad en las organizaciones, ha sido desarrollada en su mayoría a través de encuestas realizadas a expertos que han tenido experiencia con esta modalidad de trabajo, además de que cumplan con las características que se requieren para obtener información relevante para su análisis.

¿La disrupción del espacio físico dentro de una empresa incide en la productividad del empleado?

1.3. Sistematización del problema

1.3.1. Planteamiento de la hipótesis

H1. La motivación influye en la productividad

H0. La motivación no influye en la productividad

1.3.2. Objetivo general

Analizar el cambio de modalidad laboral y la percepción de los empleados en la productividad laboral.

1.3.3. Objetivos específicos

- Determinar fundamentos teóricos inherentes a la modalidad de contrato de teletrabajo.
- Analizar el entorno aplicado en Ecuador para la modalidad de contratación de teletrabajo.
- Estudiar la percepción de la productividad del recurso humano en este tipo de contratación de trabajo.

1.3.4. Justificación de la investigación

A medida que la tecnología avanza las empresas se sienten motivadas a incluir la contratación mediante el tipo de teletrabajo, el cual es un recurso administrativo y operativo que permite incrementar nuevas posibilidades que se suman a las tradicionales y que ayudarán a disminuir la contaminación, los costos y así maximizar sus beneficios utilizando distintas formas de comunicación innovadoras para hacer eficiente el trabajo.

Se realizó esta investigación con el fin de demostrar la viabilidad de esta modalidad de trabajo. Uno de los beneficios es que socialmente las familias están unidas por un mayor tiempo con los trabajadores en sus hogares sin generar gastos por traslados o accidentes al ir a

sus trabajos, además de la tranquilidad de su familia por trabajar desde la comodidad de sus casas y obviamente con las condiciones necesarias para llevar adecuadamente el trabajo.

Esta investigación se planteó con el fin de mostrar o informar basado en los resultados a personas que deseen implementar esta modalidad en sus negocios y a la vez, servir de apoyo para futuros trabajos que se enfoquen en temas similares. Tomando en cuenta lo mencionado para realizar esta investigación, se consideró aspectos de la metodología cuantitativa y cualitativa debido a las características y el campo en donde se realizó la investigación donde las encuestas y las entrevistas fueron el instrumento de recolección para la obtención de la información.

1.3.5. Viabilidad del estudio

La información necesaria para ejecutar este análisis está explicada en los capítulos posteriores en donde se detalla cada parte a usar en la investigación, además, esta investigación servirá para futuras investigaciones proveyendo información como base para otros trabajos.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes teóricos

2.1.1. Teoría de la Motivación de Maslow

El psicólogo y sociólogo Abraham Maslow en 1954 propuso su “Teoría de la Motivación Humana” que constituye una pirámide de cinco categorías de necesidades con un orden jerárquico. Él en su teoría proponía que cada vez que el ser humano satisface una necesidad, aparece una nueva, la cual también buscará satisfacer para sentirse pleno y realizado.

Cinco categorías conforman esta teoría dividiéndose en: necesidades fisiológicas; necesidades de seguridad; necesidades de amor, afecto y pertenencia; necesidades de estima y necesidades de autorrealización.

Chiavenato (2011), resumió estas necesidades en:

Necesidades fisiológicas: son de origen biológico, es decir, son propias del ser humano; tales como: la respiración, beber agua, descansar, alimentarse, entre otras. Para Maslow (1943) constituyen el nivel más bajo de la pirámide debido a que son básicas y garantizan la supervivencia del ser humano.

Las necesidades de seguridad producen que la persona busque protegerse ante cualquier peligro o amenaza real o imaginaria. Estas necesidades son de gran importancia porque al no estar satisfechas, pueden generar incertidumbre en las personas en cuanto a su estabilidad laboral.

Maslow también menciona las necesidades sociales y las relaciona con la vida del ser humano junto a otras personas. Son las necesidades de aceptación y participación por parte de amistades, compañeros del trabajo y el amor. Cuando un empleado no se encuentra satisfecho socialmente, su comportamiento puede ser hostil con las personas que les rodea.

Las necesidades de autoestima en cambio, se relacionan con la forma en la que el ser humano se ve así mismo, qué tan seguro se siente consigo mismo. Esto incluye la necesidad de sentirse aceptado y reconocido con los demás. No sentirse satisfecho en este sentido podría provocar que la persona tenga sentimientos de inferioridad o de dependencia y consecuentemente sentirse desanimado.

Por último, las necesidades de autorrealización. Maslow las coloca como las más importantes y, por ende, se encuentran en la cima de la pirámide. Estas necesidades se dan mediante el impulso de superación y del desarrollo total del potencial del individuo. Las necesidades de autorrealización se relacionan con la independencia, competencia y del desarrollo de sus talentos (Maslow, 1943).

2.1.2. Teoría de los dos factores de Herzberg

Frederick Irving Herzberg fue un reconocido psicólogo e influyente en la gestión administrativa de empresas (Pérez, 2015). Herzberg propuso la Teoría de Motivación e Higiene, la cual decía que el ser humano está influenciado por dos factores, como lo son los de higiene y los de motivación.

Factores de higiene, los cuales comprenden aspectos como: las condiciones físicas del trabajo, la supervisión, las remuneraciones, las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros (Plumise, 1991). Es decir, condiciones que rodean en el ambiente laboral del individuo, tanto físicas como ambientales. Estos factores pueden incluir:

Las condiciones del trabajo y la comodidad, las políticas administrativas, los salarios, las relaciones con otros empleados, la estabilidad laboral, entre otros.

Factores de motivación, los cuales, según Herzberg se relacionan con las funciones y tareas propias del cargo, las mismas que producen un nivel de satisfacción en el empleado que lo lleva al aumento de su productividad. La motivación incluye sentimientos de

realización y crecimiento en el ámbito profesional debido a la ejecución de actividades complejas. Estos factores incluyen:

Ascensos, simplificación del cargo, libertad de decidir de qué forma se llevará a cabo el trabajo, entre otros (Herzberg, 1966).

2.1.3. Teoría de las expectativas de Vroom (1964)

Víctor Vroom, profesor de administración y psicología; experto en el análisis del comportamiento psicológico en cuanto a liderazgo y toma de decisiones en las organizaciones (Zeeman, 2018). Famoso por crear la Teoría de las Expectativas en el año 1964.

Vroom (1964) en su teoría proponía que cada ser humano es diferente y que, por lo tanto, cada uno actúa de manera distinta según la situación en la que se encuentre. Su teoría se centraba en la motivación para producir y mencionaba tres factores que la determinaban:

1. Los objetivos individuales, que son la fuerza que el individuo tiene para lograr sus objetivos.
2. La relación existente según el individuo entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales.
3. La capacidad que posee el individuo para influir en su propio nivel productividad, en la medida que considera poder hacerlo.

Vroom también mencionaba que un individuo puede ser más productivo, si se presentan tres condiciones importantes:

1. Que los objetivos personales del individuo sean logrados, tales como: el dinero, el reconocimiento, estabilidad en el cargo, entre otros.
2. Que el individuo al ser remunerado según su producción, se sienta motivado a producir más debido a que sabe que ganará más.

3. Que el individuo no se esfuerce demasiado al momento de desempeñar su trabajo debido a que cree que su esfuerzo no influye en la producción.

Es decir, a través de su teoría, Vroom proponía que el individuo al considerar que su alto nivel de productividad tendría como consecuencia el logro de sus objetivos personales, se sentiría más motivado a en efecto ser más productivo. Lo que cambia si este considera que su esfuerzo no tiene mayor influencia en la producción, por ende, no buscará esforzarse más debido a que eso no lo llevará al logro de dichos objetivos (Vroom, 1964).

2.1.4. Teoría de McGregor

La teoría X e Y propuesta por Douglas McGregor consiste en que él sistematizó los pensamientos de muchos administradores y les puso nombre a las formas convencionales que los gerentes explican del comportamiento de sus trabajadores. Le da nombre a la teoría X para cuando los gerentes expresan que a los trabajadores no les gusta trabajar.

En esta teoría X los gerentes consideran que se ven en la necesidad de estar controlando y supervisando constantemente al trabajador para que pueda cumplir con su jornada laboral. Deben estar amenazándolos y forzándolos con castigos para que puedan lograr los objetivos deseados. En esta teoría también se piensa que el individuo evadiría cualquier responsabilidad y tiene poca ambición, pero, sí quiere seguridad, ante todo.

En la teoría Y los gerentes consideran que no hay que estar controlando y supervisando todo el tiempo al trabajador para que pueda cumplir con su jornada laboral. No hay que estar forzándolos ni controlándolos para que puedan lograr los objetivos deseados en las organizaciones. Cada uno busca adquirir responsabilidades, tienen imaginación y creatividad (Aguilar, 2019).

2.1.5. Teoría de McClelland

David McClelland que fue un psicólogo estadounidense especialista en motivación humana y emprendimiento. En su teoría de las necesidades sostiene que todos los individuos poseen 3 necesidades que son la de logro, afiliación y poder, es decir, que todas las personas en algún punto de su vida tienen estas necesidades ya sea en mayor o en menor grado, independientemente del género, edad o cultura.

Castillo & Pedreros 2009, explican los factores:

El factor 1 es la necesidad de logro, se enfoca en el desarrollo y crecimiento que las personas buscan satisfacer en sus puestos de trabajo, el factor 2 es la necesidad de poder, se basa en buscar seguridad económica y el deseo de comprar lo que desea, el factor 3 es la necesidad de afiliación, hace referencia al establecimiento de relaciones interpersonales y a la vida social en general.

McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas (Amorós, 2007). Es decir, las personas desean tener una responsabilidad en sus puestos de trabajo. Uno donde puedan buscar soluciones a los problemas, darle un feedback de cómo ha sido su desempeño, situaciones en donde tengan una meta clara y sea un desafío atractivo para ellos para alcanzar dicha meta puesto que siempre aquellos desafíos vienen con alguna motivación, por ende, cargan con ese desafío y lo dan todo para poder ganar.

2.1.6. Teoría del comportamiento organizacional

Para Robbins (2004) citado en Halles (2007) el comportamiento organizacional se ocupa del estudio del comportamiento de las personas en una organización y cómo repercute esta conducta en su desempeño. En cambio, para Newstrom y Davis (1999) citado en Halles, (2007) este es el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en la que las personas actúan en las organizaciones.

Metas del Comportamiento Organizacional

1. Describir: Es el modo en que se conducen las personas
2. Comprender: Por que las personas se comportan como lo hacen.
3. Predecir: La conducta futura de los empleados
4. Controlar: Al menos parcialmente las actividades humanas (Amorós, 2007).

En este sentido Margarth, Romero, & Tinedo (2011) citan a Méndez (2004), se refiere al talento humano como a las personas que pueden realizar el trabajo, siendo productivos en el menor tiempo que se pueda, es decir, siendo eficientes. Se relaciona con el rol que realiza el mismo dentro de las funciones como trabajador y que este a su vez produce o no. Esto va a depender siempre del comportamiento organizacional del cual está rodeado y a través de aquello, ver la motivación que posee los trabajadores.

2.1.7. Teoría de los Recursos y Capacidades

La teoría de los recursos y capacidades supone que para que un recurso se constituya en fuente de ventaja competitiva debe de cumplir algunas características como: que le añada valor a la empresa, que sea único y original, que no sea una imitación y en donde no tenga productos sustitutos estas son características que cumplen los recursos humanos (Hernández & Peña, 2008).

Esta teoría puede explicar en mayor parte, la importancia de estas dimensiones a la hora de obtener resultados. Basa su éxito en los recursos y capacidades controlados por la propia organización y que dan lugar a ventajas competitivas. Martínez & Lorente (2008) cita a Grant (1991), donde este distingue los recursos tangibles e intangibles y asegura que los recursos son la fuente de la que emanan las capacidades, y a la vez, se convierten en ventaja competitiva.

2.2. Marco contextual

2.2.1. El teletrabajo

El teletrabajo surge en el año 1973 por parte del científico Jack Nilles de la NASA, después de que Estados Unidos enfrentara la crisis petrolera y se buscara nuevas opciones para que los trabajadores continuaran con sus labores diarias sin la necesidad de salir de casa (UNED, 2019).

Es por esto que Nilles (1988) definió al teletrabajo como “cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información” (p. 301).

Gallusser (2005) cita a Antonio Padilla (2003), quién fue profesor de organización de empresas en la universidad de Málaga, definió al teletrabajo como la forma de cambiar el desplazamiento cotidiano y diario del trabajo por las telecomunicaciones que comúnmente estas actividades suelen realizarse en el hogar o también en cualquier lugar a través de un ordenador portátil, una Tablet o un celular.

A través del teletrabajo, se logró disminuir los problemas de transporte y de contaminación. De esta manera, se redujo el traslado innecesario a las zonas de trabajo, a la vez que mejoraba la calidad de vida de los empleados (UNED, 2019). Sin embargo, fue a partir de los 90's con el auge de las TIC's que se asoció esta modalidad con el desarrollo económico de las organizaciones (Camacho & Higueta, 2013).

2.2.2. El teletrabajo en Ecuador

El Ecuador, antes de la pandemia del COVID-19, había implementado ya esta modalidad de trabajo. Según el Ministerio de Trabajo (2020), las empresas que más habían utilizado esta forma de trabajo, fueron las de servicios administrativos, las de comercio y las de comunicación.

En el sector público, las empresas conocidas en el mercado como CNT, Corporación Eléctrica del Ecuador, Petroecuador, Petroamazonas, entre otras empresas, aplicaron esta modalidad con éxito (La Hora, 2019).

Tabla 1

Tipos de Teletrabajo en Ecuador

Tipos	Horas	Lugar
Autónomo	40 a 30 horas semanales	Utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.
Móviles	20 horas a la semana	No tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.
Parciales	12 horas a la semana	Son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina
Ocasionales	cuando así se requiera.	Son aquellos teletrabajadores que realizan sus actividades en ocasiones o circunstancias convenidas.

Nota. Fuente: Código del Trabajo

El teletrabajo es una forma de prestación de servicios en donde la jornada laboral no es presencial y el trabajo que normalmente lo realizan dentro de una oficina lo hacen en sus hogares, según el Código de Trabajo actualizado, dice que hay 4 tipos de teletrabajo y son: autónomo, móviles, parciales y ocasionales.

En el tipo de teletrabajo autónomo, la jornada laboral es de 40 a 30 horas semanales, en donde el teletrabajador puede conectarse desde su casa, además de que requiere muy poco de ir la oficina. En el móvil, la jornada laboral se reduce a 20 horas, siendo esta desde casa. En

el teletrabajo parcial, la jornada laboral se reduce de 2 a 3 días semanales y el teletrabajo ocasional solo es cuando se lo requiere.

2.2.3. Las TIC's

Gracias al desarrollo de las TIC's, es posible establecer distintas formas de organización y de gestión empresarial que permiten la reducción de costos, el intercambio de información, la optimización de recursos, entre otros aspectos importantes que mejoran la calidad de vida del trabajador, además de la productividad de la organización (Villafrade & Palacios, 2013).

Hoy en día, el resultado se encuentra a la vista en sociedades que se insertan en el uso de estas nuevas tecnologías y que generan que sus labores diarias se hagan más o menos eficientes y productivas, debido a que el trabajar ya no se limita a las condiciones del espacio de una oficina o de una empresa, mucho menos de determinadas horas de trabajo (Osio, 2010).

Drucker (1996) también confirma que a lo largo de los años, las empresas han reajustado sus estructuras organizacionales, lo que los ha llevado a pasar de modelos tradicionales a estructuras que se acercan más a una línea de mando horizontal debido a su eficiencia en el manejo de la información, siendo la tecnología un medio principal para que esto se lleve a cabo.

Las TIC's son fundamentales para mejorar la productividad de las organizaciones, la calidad, facilitar la comunicación y la gestión de recursos, además de transformar la forma de trabajar como lo es a través del teletrabajo (Cano, 2017).

2.2.4. La productividad

Según Prokopenko (1987) la productividad puede definirse como la relación existente entre los resultados y el tiempo que se demore en conseguirlos. Hoy en día se ha vuelto un factor de alta relevancia que los empleados de una organización sean productivos, debido a

que esto significará no sólo el cumplimiento de las metas planteadas, sino también que se las cumpla de una manera mucho más eficiente.

Una productividad alta significa obtener más usando la misma cantidad de recursos, o a su vez, el logro de una mayor producción con la misma cantidad de insumos utilizados (Prokopenko, 1987). Esto permite al empleador ahorrar o reducir gastos optimizando sus recursos.

2.3. Marco legal

2.3.1. Acuerdos sobre el teletrabajo

Tabla 2

Acuerdos del teletrabajo

Acuerdo	Fecha de publicación	Objetivo
N° MDT-2016-190	ago-16	Regular el teletrabajo como mecanismo de prestación de servicios en el sector privado.
N° MDT-2017-0090	nov-17	Viabilizar y regularizar el teletrabajo en el sector público.
N° MDT-2020-076	mar-20	Viabilizar y regular la aplicación del teletrabajo emergente durante la emergencia sanitaria para empresas públicas y privadas.
N° MDT-2020-181	sept-20	Expedir las directrices para regular la aplicación del teletrabajo conforme a lo establecido en la LOAH y el Código de Trabajo

Nota. Fuente: Ministerio del Teletrabajo

El teletrabajo en Ecuador fue reconocido de forma legal en el año 2016 en que se publicó un acuerdo que regulaba su ejecución en empresas del sector privado. En el año 2017 en cambio se lanzó otro acuerdo que buscaba legalizar esta modalidad en empresas del sector público.

Sin embargo, fue en el año 2020 en el que el presidente Lenín Moreno firmó el acuerdo N° MDT-2020-076 que establecía la aplicación del teletrabajo como una modalidad que permitiera continuar con las actividades laborales en medio de la emergencia sanitaria que

afectó al país por la pandemia del coronavirus; con este acuerdo se buscó salvaguardar la vida del trabajador evitando que tenga contacto con otras personas y se contagie.

El último acuerdo N° MDT-2020-181 publicado hasta el cierre de esta investigación, presentó ciertas modificaciones en función del beneficio del teletrabajador, conforme a lo establecido en el Código de Trabajo y la LOHA y que con el decreto Ejecutivo No.1165 se hicieron modificaciones en cuanto a las reducciones que antes tuvo prevista la ley.

2.3.2. Ministerio del Trabajo

En el Ecuador el ente regulador de las disposiciones y reglamentos concernientes al trabajo es el Ministerio del Trabajo, institución que busca la justicia social en el ámbito de trabajo, de manera digna y en igualdad de oportunidades (Ministerio del Trabajo, 2020). Además del MDT también existe el Código del Trabajo que es el instrumento para legislar la actividad laboral en el país. En este documento pueden consultarse los derechos, obligaciones y reformas tanto para trabajadores como para empleadores.

La aplicación de esta forma de trabajo es voluntaria y para su implementación existe de por medio un acuerdo escrito entre las dos partes, el mismo que debe constar en un contrato de trabajo que estipule todas las condiciones (La Hora, 2019).

2.3.4. Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación

En la ley Orgánica de Emprendimiento también se habla sobre el teletrabajo en una de sus disposiciones y establece que los trabajadores deben gozar de flexibilidad y se les debe dar la oportunidad de aplicar el teletrabajo sin que este afecte su remuneración.

Capítulo III

Metodología

3.1. Investigación

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2018), “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.” (p. 4).

3.2. Tipo de investigación

Según Otero (2018), hoy en día la investigación científica cuenta con tres enfoques fundamentales como lo son: el enfoque cualitativo, el enfoque cuantitativo y el enfoque mixto.

3.2.1. Enfoque cuantitativo

Es aquel enfoque que se concentra en mediciones de tipo numérico. Hace uso de la observación del proceso a través de la recolección de datos para analizarlos y responder las preguntas de la investigación. El análisis de este enfoque se lo hace a través de datos estadísticos (Hernández, et al 2018).

3.2.2. Enfoque cualitativo

La investigación de tipo cualitativo es caracterizada por su renovado interés y sentida necesidad por aplicar su denominada metodología cualitativa demandada especialmente por parte de sociólogos, educadores, psicólogos, científicos sociales y planificadores urbanos, entre otros (Mesias, 2015).

3.2.3. Enfoque mixto

Este enfoque es la combinación del cualitativo y el cuantitativo más conocido como cualimétrico, este enfoque recolecta las mismas características de cada uno de los antes mencionados, es decir, utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

3.3. Alcance de la investigación

El alcance de una investigación permite establecer hasta dónde puede llegar el estudio del problema o fenómeno que se esté analizando (Rusu, 2011).

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2018), estos alcances pueden ser:

Exploratorios: se enfocan en temas que hayan sido poco estudiados

Descriptivos: este método es el más utilizado debido a que describe cualidades de un fenómeno o grupo de personas.

Correlacionales: permite determinar si la relación existente entre dos o más variables es positiva o negativa.

Explicativos: establece las causas del problema que se estudia a través del profundo conocimiento de los elementos que lo implican.

El alcance de esta investigación es de tipo correlacional debido a que se analizará si existe relación entre la motivación de un empleado y su productividad dentro del teletrabajo.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de una investigación es el plan o estrategia que se utiliza para obtener la información que se requiere y de esta manera responder al planteamiento. Este diseño se divide en dos tipos: experimental y no experimental (Hernández, et al 2018).

3.4.1. Diseño experimental

El diseño experimental es aquel que se utiliza para determinar el posible efecto de una causa que se manipula.

3.4.2. Diseño no experimental

Es aquel estudio que se realiza sin la necesidad de manipular variables y en donde solo se observa el comportamiento del fenómeno para proceder a su análisis. Este diseño se divide en longitudinal y transeccional o transversal.

3.4.2.1. Diseño longitudinal. Este diseño se lleva a cabo con el propósito de analizar los cambios que puede existir en cuanto al fenómeno o problema a través del tiempo.

Se clasifican en: diseños de tendencia, de análisis evolutivo y de panel.

3.4.2.2. Diseño transeccional o transversal. Este tipo de diseño se lo realiza si el investigador necesita recolectar datos de un único momento. Se clasifican en: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población en una investigación es el conjunto de casos de características definidas y limitadas que servirán de referencia para la elección de la muestra, la cual deberá cumplir con una cantidad de características predeterminadas (Arias, Villasís, & Miranda, 2016).

3.5.2. Muestra

Es una herramienta de investigación científica, cuya función es determinar que parte de la población debe examinarse, Otzen & Manterola (2017) dicen que la representatividad de una muestra, permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible (conjunto de sujetos que pertenecen a la población blanco, que están disponibles para la investigación).

Hay 2 tipos de muestreo: probabilísticas y no probabilística

3.5.2.1. Probabilística. Permite conocer la probabilidad que cada individuo a estudio

tiene de ser incluido en la muestra a través de la selección al azar y tiene 4 tipos.

Aleatorio simple: Todos los individuos a estudio tienen la misma oportunidad de ser considerados en la muestra.

Aleatorio Estratificado: Determina los estratos que conforman la población blanco para seleccionar y extraer de ellos la muestra (se define como estrato a los subgrupos de unidades de análisis que difieren en las características que van a ser analizadas).

Aleatorio sistemático: Cuando el criterio de distribución de los sujetos a estudio en una serie es tal, que los más similares tienden a estar más cercanos.

Por conglomerados: Este consiste en seleccionar aleatoriamente ciertos barrios o conglomerados dentro de una misma ciudad, etc., para luego elegir calles y así reducirlo a escuela o colegios y de ahí se aplica el instrumento (Otzen & Manterola et al 2017, pág. 228).

3.5.2.2. No Probabilística. La selección de los sujetos a estudio dependerá de distintas características o criterios que el investigador considere. Hay 3 tipos de muestreo no probabilístico:

Intencional: Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos.

Por conveniencia: Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Accidental o consecutivo: “Se fundamenta en reclutar casos hasta que se completa el número de sujetos necesario para completar el tamaño de muestra deseado” (Otzen & Manterola et al, 2017, pág. 230).

3.6. Estructuración del instrumento de recopilación de información

3.6.1. Encuesta

Este instrumento se dice que “Es el término medio entre la observación y la experimentación. En este instrumento se registran situaciones en donde pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona que está participando en ello” (Torres & Paz, 2015).

3.6.2. Entrevista

Este es uno de los instrumentos más importantes en una investigación siempre y cuando haya una buena elaboración del cuestionario que se utilizará. “En este instrumento se obtiene los resultados del encuestado acerca de las preguntas del cuestionario, en donde el encuestador además al hacerle la entrevista a los encuestados anota todo lo que sale de la boca del encuestado” (Torres et al, 2015).

3.6.3. Escala de Likert

Este método de medición fue desarrollado por Rensis Likert en 1932 en donde él parte desde una encuesta, en donde indaga sobre las relaciones raciales, conflicto económico, conflicto político y religión, esta encuesta fue realizada en 1929 – 1931 en diferentes Universidades de Estados Unidos, es uno de los métodos más utilizados ya que da más posibilidades de respuesta y es un método descriptivo (Sulbarán, 2009).

Una escala de Likert se construye generando un elevado número de afirmaciones que califican al objeto de actitud pero, diferentes autores han optado por formular preguntas en vez de afirmaciones, para la construcción de los ítems se basan en el método de Thurstone. Al construir una escala de Likert hay que tener en cuenta que las preguntas o afirmaciones sean bien comprendidas por los sujetos que llenarán las encuestas y que al final se pueda validar correctamente los resultados.

Según Sulbarán (2009) cita a Hernández y Cols (2006) en donde dice que hay 2 maneras de aplicar la escala de Likert: la primera forma es de manera utodominada y la segunda es a través de encuestas o también por entrevistas. En cualquiera de los 2 casos debe el sujeto tener bien comprendido las preguntas o afirmaciones. Son 7 ítems en donde las ponderaciones van desde el 1 que es totalmente en desacuerdo hasta 5 que es totalmente en desacuerdo.

3.7. Metodología utilizada para esta investigación

Para efectos de esta investigación se tomó en cuenta aspectos de la metodología cuantitativa y cualitativa debido a las características y el campo en donde se realizó la investigación. El enfoque que posee esta investigación es mixto ya que se utilizaron los instrumentos de recolección de datos como la entrevista y la encuesta en donde el alcance que tuvo fue descriptivo porque permitió describir cualidades de un fenómeno o grupo de personas.

Se utilizó el método no probablístico por conveniencia debido a la situación de la pandemia basado en el decreto del estado de excepción emitido el 17 de marzo del 2020, que impidió la recolección de datos de manera presencial. Es por esto que, las autoras de esta investigación analizaron los resultados basadas en este método.

3.7.1. Establecimiento de variables para la encuesta

Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicador	Metodología y muestra
La motivación influye en la productividad del teletrabajador	La motivación Variable independiente	Externa	Remuneración Incentivos Beneficios sociales Pluses Premios Participaciones	Tipo de investigación: mixta Sujeto de estudio: McDonald's Fórmula: población finita Muestra: 35 empleados
		Interna	Satisfacción por el triunfo Sensación de influir Relación de poder Estatus Autoestima Sentimiento de competencia	
	Productividad Variable dependiente	Eficiencia Efectividad Eficacia	Recursos Cumplimiento de objetivos Impacto del producto o servicio prestado	

Figura 1. Variables de la investigación

Nota. Estudio de Natalia Zapata Osorio aplicado en esta investigación

3.7.2. Preguntas para la encuesta

Tabla 3

Preguntas para la encuesta en base a las variables de estudio

Variable	Código	Preguntas
Productividad	P1	¿Cree usted que es necesario hacer capacitaciones en cuanto a las nuevas tecnologías de la información?
	P2	¿Cree usted que las mismas labores que desarrolla puede realizarlas en un tiempo menor?
	P3	¿Le gusta estar informado y adquirir nuevos conocimientos constantemente?
	P4	¿Realiza cumplidamente las labores que se le asignan?
	P5	¿Cree usted es clara la información de los cambios que se realizan en la empresa en los sistemas y procesos?
	P6	¿Estaría usted de acuerdo con que se redujera la jornada laboral?
	P7	¿Está de acuerdo con el teletrabajo?
	P8	¿Se siente a gusto con el ambiente de su lugar de trabajo?
	P9	¿Se siente satisfecho con las labores que realiza?
	P10	¿Le gustaría que se brindaran incentivos por el excelente rendimiento en sus labores a los mejores trabajadores de cada área?
Motivación	P11	¿Le gusta imponerse retos así mismo para superarse cada día y ser mejor en lo que hace?
	P12	¿Se siente usted motivado día a día para ir a su lugar de trabajo?
	P13	¿Se promueve en su lugar de trabajo la motivación laboral?
	P14	¿En su área se promueve el trabajo en equipo?
	P15	¿Se siente cómodo trabajando en equipo?
	P16	¿Se siente a gusto con los equipos tecnológicos que posee en su lugar de trabajo?
	P17	¿Le gusta compartir sus conocimientos con los demás compañeros?

La encuesta se la realizó a 35 empleados de la empresa Mc Donald's TTG quienes han aplicado el teletrabajo. Esta encuesta costaba de 17 preguntas que analizaban las dos variables de la investigación que son la productividad y la motivación.

El instrumento de investigación fue previamente validado por un investigador, además de que se validó su consistencia mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,88 que al ser mayor a 0,7 se comprueba una fiabilidad buena para llevar a cabo la investigación (Nunnally & Bernstein, 1994). Validación que se puede observar en la Figura 2.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	2

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Productividad	42,00	28,045	5
Motivación	75,20	69,251	5

Figura 2. Alfa de Cronbach

3.7.3. Preguntas para la entrevista

Tabla 4

Preguntas para la entrevista

Variable	Cod	Pregunta
Productividad	P1	¿Qué opina usted sobre el teletrabajo en Ecuador?
	P2	¿Cómo se ha llevado a cabo el teletrabajo en Ecuador?
	P3	¿Qué tan productivos han sido los empleados al implementar el teletrabajo?
	P4	¿Cuáles son las estrategias o métodos implementados por la compañía para el aumento de la productividad?
Motivación	P5	¿Se preocupa por motivar constantemente a los empleados?

3.7.4. Resultados de las encuestas

Análisis descriptivo

Tabla 5

Resultado general de las encuestas realizadas a Mc Donald's TTG

Variable	Preg	TED	ED	NAND	DA	TDA
Productividad	P1	6%	0%	3%	34%	57%
	P2	0%	20%	20%	46%	14%
	P3	6%	0%	0%	49%	46%
	P4	6%	0%	0%	29%	66%
	P5	6%	14%	20%	40%	20%
	P6	29%	43%	14%	9%	6%
	P7	6%	11%	31%	34%	17%
	P8	3%	0%	23%	37%	37%
	P9	6%	0%	11%	49%	34%
	P10	3%	0%	6%	17%	74%
Motivación	P11	4%	0%	8%	46%	42%
	P12	3%	9%	31%	20%	37%
	P13	3%	11%	11%	37%	37%
	P14	6%	0%	6%	51%	37%
	P15	6%	3%	3%	37%	51%
	P16	3%	0%	14%	49%	34%
	P17	3%	3%	0%	34%	60%

Nota. TED = totalmente en desacuerdo, ED = en desacuerdo, NAND = ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA = de acuerdo y TDA = totalmente de acuerdo.

El 57% de las personas encuestadas mostró que está totalmente de acuerdo con que se deben hacer capacitaciones en cuanto a las nuevas tecnologías de la información. Esto

demuestra el interés que tienen los empleados en estas capacitaciones y lo importante que es para ellos estar actualizados en este tipo de información.

El 46% de los encuestados estuvo de acuerdo con que sí puede desarrollar sus labores en menos tiempo. Esto quiere decir que los empleados de esta empresa sí podrían ser más productivos en su trabajo.

El 49% de los encuestados afirmó estar de acuerdo con estar informados, además de que manifiestan tener predisposición a adquirir nuevos conocimientos constantemente.

El 66% de los encuestados manifestó cumplir adecuadamente con las labores que se le asignan. Esto demuestra que los empleados son productivos en su trabajo, por otro lado solo el 6% de los encuestados aseguran que no pueden cumplir con las tareas asignadas, reflejando que es pequeño el porcentaje de empleados poco productivos.

Para el análisis de esta pregunta el 20% de las personas dijo que la información en su empresa sobre los cambios en cuanto a sistemas y procesos es medianamente clara, un 6% dijo que no y un 40% asegura que es clara la información impartida hacia ellos.

El 43% de estas personas afirmó estar en desacuerdo con que se reduzca la jornada laboral. Esto demuestra que están dispuestos a trabajar las horas completas, aunque, hay un 6% que sí está de acuerdo con que se reduzca la jornada laboral.

El 34% de los empleados de Mc Donald's está de acuerdo con el teletrabajo, mientras que el 17% afirma estar totalmente de acuerdo. Por medio de esto se puede observar que más del 50% de los empleados está a favor de que se lleve a cabo esta modalidad de trabajo.

El 37% de los encuestados mostró sentirse a gusto con el ambiente donde labora.

El 49% de los encuestados afirmó que se siente satisfecho con las labores que realiza en su lugar de trabajo.

La mayoría de los encuestados afirman que desean que los incentivos sean por cada área en su trabajo.

El 46% de los empleados está de acuerdo en que siempre se imponen retos diarios para ser mejor en lo que hacen.

El 37% de los empleados asegura estar totalmente de acuerdo en sentirse motivado para ir a laborar, mientras que el 31% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en sentirse motivado en su trabajo.

La gran mayoría de los encuestados afirma que sí se promueve la motivación laboral.

El 51% de los empleados está de acuerdo en que el área en que se encuentra trabajando se promueve el trabajo en equipo.

El 88% de los colaboradores encuestados se siente a gusto trabajando en equipo mientras que solo el 6% se opone al trabajo en equipo.

Para el 49% de los colaboradores está totalmente de acuerdo con sentirse a gusto con los equipos tecnológicos con los que cuenta en su área de trabajo.

La mayoría de los colaboradores dicen estar totalmente de acuerdo en que les gusta impartir los conocimientos a otros compañeros en su área de trabajo y solo a un 3% no les gusta, demostrando así que prevalece el compañerismo en el trabajo.

3.7.5. Resultados de la entrevista

La entrevista se la realizó a uno de los gerentes de esta misma empresa quien aportó con su experiencia con esta modalidad. El cuestionario constó de cinco preguntas abiertas que

abarcaran las dos variables de estudio antes mencionadas: la productividad y la motivación.

Este instrumento también fue previamente validado por un experto en el campo.

Tabla 6

Respuestas de la entrevista

Preguntas	Respuestas
¿Cuál es su percepción acerca del teletrabajo en el Ecuador?	Me parece un método novedoso, y tecnológico necesario por la crisis sanitaria que pasa el país.
¿Cómo se ha llevado el teletrabajo en esta empresa?	Si bien es cierto, el método aplica para ciertas áreas de trabajo que se adapta al teletrabajo y considero que se aplica muy bien, debido a que esta herramienta ayuda a seguir con el trabajo y no permite pararlo.
¿Qué tan productivos han sido los empleados al implementarse el teletrabajo?	Considero que sí han sido productivos; hemos podido ver otra perspectiva con esta modalidad. Se puede ver que hay un mayor compromiso con la empresa por parte de los colaboradores.
¿Cuáles son las estrategias o métodos implementados por la compañía para el aumento de la productividad?	Estrategias de desempeño y desarrollo, permite que el trabajo se haga productivo, si bien no se encuentra presencial hacen que de manera virtual halla un compromiso y dedicación para llevar a cabo la tarea o actividad designada.
¿Se ocupan por motivar constantemente a sus empleados?	Es importante este punto, debido a que hay que tener a nuestro personal interno contento, motivado y dedicado para así sacar el mejor desempeño. empleado contento, cliente satisfecho. Siempre debe haber un espacio para motivarnos.

Como se aprecia en la Tabla 6, la persona entrevistada opinó que el teletrabajo le parece un método novedoso y que a la vez fue necesario para afrontar la emergencia sanitaria en el país. Sin embargo, el encuestado también manifestó que esta modalidad es aplicable solo a ciertas áreas de trabajo pero que en su utilización, es de mucha ayuda.

El encuestado también afirmó que las estrategias que utilizó la empresa a la que pertenece para aplicar el teletrabajo, fueron las de desempeño y desarrollo y que estas permitieron que el trabajador sea más productivo debido a que al ser un trabajo virtual, se puede visualizar

mayor compromiso y dedicación para realizar el trabajo asignado. Esto deja entrever que el teletrabajo al aplicarse de forma correcta, trae buenos resultados.

Además de esto, el gerente encuestado manifestó motivar constantemente a sus empleados debido a que considera que es importante hacerlo para así poder obtener un mejor desempeño por parte de ellos y como consecuencia de esto, lograr obtener clientes satisfechos.

3.7.6. Análisis de la hipótesis

En una segunda fase de este análisis, se procedió a contrastar la hipótesis planteada previamente que valida la relación existente entre las variables: motivación y productividad, en donde su hipótesis nula H1 propone que no existe relación entre las variables del estudio. El procedimiento que se realizó para medir dicha relación entre variables con escalas ordinales es el Coeficiente de Pearson en donde dio como resultado una correlación del 0,958 aproximándose a 1, mostrando que existe una relación positiva entre ambas variables (Botella, Suero, & Ximénez, 2012). Es decir que a mayor motivación, habrá mayor productividad.

Correlaciones

		Productividad	Motivación
Productividad	Correlación de Pearson	1	,958*
	Sig. (bilateral)		,010
	N	5	5
Motivación	Correlación de Pearson	,958*	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	5	5

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Figura 3. Correlación entre las variables de estudio

3.8. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se consideran en esta investigación son que a pesar de haber tomado a una sola empresa como ejemplo y a pesar de que este tiene mucho personal, no se pudo hacer la encuesta al total de colaboradores por motivos de la emergencia sanitaria por el

coronavirus. Además, se solicitó información al organismo de control; al cierre de esta investigación no se obtuvo respuesta. Es importante mencionar que antes de la pandemia según el Ministerio del Trabajo (2020), el total de teletrabajadores era de 14.500 teletrabajadores y ahora son 286.401 teletrabajadores del sector público y 150.083 teletrabajadores del sector privado al final de esta investigación, por lo expuesto se sugiere realizar la investigación en un segmento público y privado para ampliar la muestra.

Capítulo IV

Resultados o Propuesta

4.1 Antecedentes

Después de la investigación realizada se puede determinar que el teletrabajo para Nilles (1988) es “la forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información” (p. 301). Para UNED (2019), esta es una modalidad que busca mejorar la calidad de vida de los teletrabajadores y que aún desde sus casas puedan ser productivos y eficientes con sus tareas laborales.

Esta investigación se llevó a cabo con una encuesta a colaboradores de la empresa McDonald's TTG en donde se evalúa la opinión del teletrabajo con respecto a la productividad y motivación que se les brinda, al revisar las respuestas se puede afirmar que los colaboradores están de acuerdo con el teletrabajo y la motivación brindada por la empresa pero que, aseguran que les gustaría recibir más capacitaciones con respecto a las tecnologías de Información.

De acuerdo a los resultados obtenidos en un estudio realizado por Stayconsulting (2020), en donde se evaluó a 550 empresas del Ecuador, determinó que el teletrabajo ha sido muy bueno para salvar los empleos a muchas familias y que la productividad aumentó en un 76% afirmando que las mujeres a pesar de estar con tareas del hogar pueden ser más productivas que los varones en el teletrabajo.

Título de la propuesta: Estrategias para el mejorar el teletrabajo en la organización ecuatoriana.

4.2. Objetivo general de la propuesta

Proponer estrategias que ayuden a mejorar la productividad al aplicar el teletrabajo en la organización ecuatoriana.

4.3. Objetivos específicos de la propuesta

- ✓ Evaluar las fortalezas y debilidades del teletrabajo basadas a la información recopilada.
- ✓ Elaborar estrategias en función de las debilidades del teletrabajo y de los resultados obtenidos.
- ✓ Presentar las estrategias planteadas para que puedan ser aplicadas en la organización ecuatoriana.

4.4. Justificación de la propuesta

Al revisar los resultados obtenidos en esta investigación, se encontró que el teletrabajo es una modalidad que, si bien es cierto, ha sido bastante aceptada por los trabajadores en el Ecuador, al mismo tiempo es una forma de trabajo que para que sea productiva, debe llevarse a cabo de manera correcta evaluando sus ventajas y desventajas.

Por esto es necesario que se planteen estrategias que ayuden a que su implementación sea eficiente y de esta manera se obtengan resultados favorables tanto para el trabajador como para el empleador dentro de la organización.

4.5. Ventajas y desventajas del teletrabajo

Ventajas

- El teletrabajo permite que se reduzcan los costos dentro de una empresa.
- Aumento de la productividad de los trabajadores
- Se reduce el consumo de papeles y tramitaciones al ser una modalidad online.
- Mejora la calidad de vida del trabajador al permitirle pasar más tiempo con su familia.
- Reducción del ausentismo laboral al ya no tener la necesidad de desplazarse para llegar al lugar de trabajo.

Desventajas

- El teletrabajo solo puede aplicarse a determinadas áreas de trabajo.
- Se requiere del conocimiento de las TIC's para ejecutar el teletrabajo de forma adecuada.
- Actualmente, en el país no se ofrecen incentivos para quienes aplican esta modalidad.
- Existen muchos mitos acerca del teletrabajo debido al desconocimiento que existe sobre el tema.
- Si no se establecen límites en los horarios en que se labora, puede invadirse la vida personal del empleado.

Al haberse evaluado algunos de los pros y los contras del teletrabajo, se puso especial atención a las desventajas que este posee. Debido a esto, se procedió a escoger una de ellas para la elaboración de estrategias que permitan mejorar esta debilidad.

Desventaja:

Se requiere del conocimiento de las TIC's para ejecutar el teletrabajo de forma adecuada.

Estrategia:

Brindar capacitaciones constantemente al teletrabajador que le permitan a este estar actualizado con las nuevas tecnologías de información y que a través de esto realice su trabajo de forma adecuada y eficiente. Esta estrategia resulta factible aplicarse debido a que, según los estudios realizados, el empleado tiene predisposición a adquirir nuevos conocimientos. Además, el teletrabajo permite reducir los costos en una empresa, así el empleador puede beneficiarse de esta reducción al invertir este dinero en dichas capacitaciones.

Se sugiere a las empresas que se desarrollen las siguientes fases:

4.6. Fases de la capacitación

Fase 1: Diagnóstico
Elaboración de preguntas: ¿Quiénes necesitan capacitación? ¿En qué necesita capacitarse? ¿Con qué nivel de profundidad será la capacitación? ¿Cuándo se requiere la capacitación?
Fase 2: Puesta en marcha
Determinar el nivel de complejidad que tendrán las capacitaciones 1 Nivel Básico 2 Nivel Intermedio 3 Nivel Avanzado
Fase 3: Detallar horas
Se sugiere que las capacitaciones sean de 30 minutos dentro de su jornada laboral.

Figura 4. Fases de la capacitación

Conforme a la modificación del último acuerdo del teletrabajo (Acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-181), respetando las horas de desconexión del teletrabajador que son de 12 horas continuas. Se sugiere que estas capacitaciones se den dentro del horario laboral para que no existan emociones negativas por parte del teletrabajador.

4.7. Futuras líneas de investigación

Se debería de investigar a diferentes empresas de distintos sectores para ampliar la investigación y que se pueda hacer un contraste con cada una de ellas y el beneficio del teletrabajo en cada una de las mismas.

Las limitaciones que se consideran en esta investigación son que a pesar de haber tomado a una sola empresa como ejemplo y a pesar de que este tiene mucho personal, no se pudo hacer la encuesta al total de colaboradores por motivos de la emergencia sanitaria por el coronavirus; se puede replicar la investigación haciendo un acuerdo con el Ministerio de Trabajo para levantar la información y que la muestra se amplíe.

Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado sobre el teletrabajo y a la información expuesta en esta investigación, se concluye que esta modalidad sí puede realizarse de manera productiva, a pesar de que no se labore dentro de una oficina. Si bien es cierto, el teletrabajo no es una forma de trabajar nueva dentro del país, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria, muchos trabajadores tuvieron que adaptarse a él de manera imprevista y rápida.

En esta investigación se muestra además la percepción que posee el teletrabajador y el empleador sobre la productividad en este tipo de trabajo, mostrando que en su mayoría el teletrabajo es aceptado por los empleados y que estos se sienten motivados a la hora de realizarlo; además de que están dispuestos a adquirir nuevos conocimientos constantemente. Es decir, los resultados sobre esta modalidad fueron favorables y mostraron que la aplicación de este tipo de contratación en una organización puede generar efectos positivos.

En base a la investigación y a los resultados obtenidos, se plantearon estrategias con el fin de que el trabajador pueda ser aún más productivo en caso de aplicar esta modalidad dentro de la organización a la que pertenece.

Recomendaciones

En base a la investigación realizada se recomienda que para que el teletrabajador sea más productivo en sus tareas, este después de haber cumplido con su jornada laboral, tenga la posibilidad de desconectarse de su trabajo. Esto con el fin de que no se invada la vida personal del trabajador y este goce de su debido descanso.

Cabe recalcar que, hasta el cierre de esta investigación, el Ministerio de Trabajo publicó el acuerdo No. MDT-2020-181 que permite que el teletrabajador tenga derecho a desconectarse una vez que haya cumplido con su horario laboral; de modo que el empleador una vez finalizada la jornada, no podrá asignarle tareas o darle órdenes a su trabajador. Sin embargo, se recomienda que exista la debida regulación que permita comprobar si de verdad esto se lleva a cabo de manera correcta en todas las organizaciones.

Se recomienda también que para que el teletrabajador sea más productivo en sus labores, este goce de incentivos que provocarán que se sienta más motivado a realizar su trabajo de una manera más eficiente y beneficiosa para el empleador. Si bien es cierto, el país se encuentra en crisis por efectos de la pandemia del Covid-19; esta recomendación puede ser aplicada a largo plazo.

Referencias

- Aguilar, J. E. (2019). *TEORÍAS DEL COMPORTAMIENTO*. Dirección del personal. Obtenido de http://www.direcciondepersonal.com/teorias_comportamiento_organizacional.pdf
- Amorós, E. (Enero de 2007). Comportamiento organizacional. *En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayaque, Perú. Obtenido de www.eumed.net/libros/2007a/231/
- Argudo, M. J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de la investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 62(2), 201-206. Recuperado el 06 de 09 de 2020, de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Arpi, P. (2018). *repositorionew.uasb.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6237/1/T2668-MAE-Arpi-Estrategias.pdf>
- Botella, J., Suero, M., & Ximénez, C. (2012). *Análisis de datos en psicología I*. Madrid: Ediciones Pirámide. Obtenido de https://www.academia.edu/33324107/Analisis_de_datos_en_psicologia_i
- Camacho, R., & Higuaita, D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento & Gestión*, 90.
- Cano, G. (2017). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 206-217. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Castillo, L., & Pedreros, M. (2009). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO: UNA APLICACIÓN AL MERCADO. *Revista de Ciencias Sociales*, 53-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos, quinta edición*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). El trabajo. *Constitución del Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Drucker, P. (1996). *Administración y Futuro: de los 90 en adelante*. Miami, Florida, Estados Unidos: Sudamericana. Recuperado el 16 de Agosto de 2020, de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj57Z-9gJ_rAhUDj1kKHV9XBWoQFjAAegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc

c.org%2Fpdf%2F4096%2F409634344005.pdf&usg=AOvVaw0aRf531sJvT2afNsIgrKiB

- El Universo. (2020). El Teletrabajo. *Asamblea inicia trámite de Ley para regular el teletrabajo en Ecuador* .
- Endesa. (2017). *Ciudades inteligentes*. Obtenido de <https://lasciudadesinteligentes.com/innovacion-tecnologica/primer-revolucion-industrial/>
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *Redalyc*, 3. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf>
- Halles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=4ZdfAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=teoria+del+comportamiento+organizacional&ots=tL5r6hyFyo&sig=rNLPtCVTFtKte5UJqWj9LpaXOIA#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, F., & Peña, I. (2008). EFECTIVIDAD DE LA ESTRATEGIA DE RECURSOS. *Revesco*, 34. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EfectividadDeLaEstrategiaDeRecursosHumanos-2738865%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EfectividadDeLaEstrategiaDeRecursosHumanos-2738865%20(1).pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf><https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F. (1966). *Work and Nature of Man*. New York & Cleveland: World Publishing Co.
- Investigación científica.org. (2017). *Investigación científica.org*. Obtenido de <https://investigacioncientifica.org/alcance-la-investigacion-cientifica/>
- ISO Tools Excellence. (12 de Julio de 2018). *Calidad y Excelencia* . Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/07/12/industria-4-0-que-debemos-saber/>
- La Hora. (2019). *La Hora*. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de <https://lahora.com.ec/quito/noticia/1102276581/2114-empresas-ya-estan-conectadas-al-teletrabajo#:~:text=En%20el%20sector%20público%20también,la%20Empresa%20Pública%20del%20Agua.>
- Margarth, G., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). ORGANIZACIONAL BEHAVIOR OF THE HUMAN TALENT. *Negotium*, 108. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/190-527-1-SM.pdf>

- Martínez, C., & Lorente, M. (2008). Sistemas de gestión de calidad. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575808700513>
- Maslow, A. (1943). A theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 370-396.
- Mesias, O. (2015). *Análisis metodológico*. Obtenido de http://scholar.google.com.ec/scholar_url?url=http%3A%2F%2Fwww.academia.edu%2Fdownload%2F42981055%2FT3-INVESTIGACION_CUALITATIVA.docx&hl=es&sa=T&oi=ggp&ct=res&cd=5&d=17848814334611318289&ei=txVPX-aIGdHZmQGRrbw4&scisig=AAGBfm3yebvwrbsuiGMksKJ8Xhiy9plqw&nos
- Ministerio de Trabajo. (agosto de 2016). *Teletrabajo*. Recuperado el 29 de julio de 2020, de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerto_Teletrabajo_WEB.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Gobierno de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/el-ministerio/>
- Moreno, J. (2010). Productividad, competitividad y reducción de costos operativos organizacionales mediante el uso del modelo teletrabajo y la tele presencia en un mundo auto sostenible. . *Cuadernos de Gestión de Información*, 2. Obtenido de <http://www.telework2010.tic.org.ar/papers/Moreno%20Gualdrón%20spanish.pdf>
- Nilles, J. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22, 301-317.
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory* (Tercera ed.). New York, Estados Unidos: McGraw-Hill. doi:doi.org/10.1177/073428299901700307
- Organización Internacional del Trabajo. (2001). Tecnología de la Información . *Trabajo*, 38, 36.
- Osio, L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital . *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Ospina, B., Sandoval, J., Aristizábal, C., & Ramírez, M. (2003). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. *Dialnet*, 19. Obtenido de <file:///C:/Users/Andres/Downloads/Dialnet-LaEscalaDeLikertEnLaValoracionDeLosConocimientosYL-1311949.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *SciELO*, 227. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pérez, A. (2015). *CEOLEVEL*. Obtenido de Project Managment:
[http://www.ceolevel.com/herzberg#:~:text=Herzberg%20propuso%20la%20«Teoría%20de,de%20motivación%20\(ver%20dibujo\).](http://www.ceolevel.com/herzberg#:~:text=Herzberg%20propuso%20la%20«Teoría%20de,de%20motivación%20(ver%20dibujo).)
- Plumise, L. (1991). A visit with Fred Herzberg. *Management Newsletter*, 2-7.
- Prokopenko, J. (1987). *La gestión de la productividad*. Ginebra, Suiza. Recuperado el 29 de julio de 2020, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38639804/Libro-Productividad-Prokopenko.pdf?1441160724=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_de_la_productividad.pdf&Expires=1596012659&Signature=gJ8LwPxq7zN0Rk-Bal1KmX3MNBexUYyLHpxR0WjBUVJ74pIpm
- Quintero, J. (2007). Teoría de las Necesidades de Maslow. *Paradigmas educativos*, 2. Obtenido de http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf
- Rodríguez, M. (2007). El Teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 31-32.
- Romero, N., & Ramos, Y. (2015). *VALORACIÓN ECONÓMICA POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO*. BOGOTÁ. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10673/Teletrabajo%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rusu, C. (2011). Metodología de la Investigación Cap 4. *Metodología de la Investigación*. Colombia. Recuperado el 03 de 09 de 2020, de http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4_DII711.pdf
- Sampieri, R. H. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Stayconsulting. (1 de Septiembre de 2020). Teletrabajo y bienestar. Chile. Obtenido de https://youtu.be/5K7B4oZ51_s
- Sulbarán, D. (2009). Medición de actitudes. *Dialnet*, 28. Obtenido de file:///C:/Users/Andres/Downloads/Escalas_de_Actitudes_1.pdf
- Torres, M., & Paz, K. (2015). *MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN*. Guatemala. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2817>
- trabajo, M. d. (s.f.). Teletrabajo. Quito. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/teletrabajo/#:~:text=Sin%20categoría%20%20Teletrabajo-,Teletrabajo,instalaciones%20del%20lugar%20donde%20labora.>
- Trabajo, O. I. (2011). *Manual de buenas prácticas de teletrabajo*. Buenos Aires: Unidad Industrial de Argentina. Obtenido de <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--->

americas/---ro-lima/---ilo-
buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf

UNED. (2019). *UNED Costa Rica*. Obtenido de Programa de Teletrabajo:
<https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia>

Villafrade, A., & Palacios, J. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 17. doi: 10.4304/risti.12.17-31

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York, London, Sydney, Estados Unidos : John Wiley & Sons, INC.

Zeeman, A. (2018). *Toolshero*. Obtenido de Victor Vroom:
<https://www.toolshero.es/toolsheroes/victor-vroom/>

Zúñiga, Á. (2013). ¿Estamos preparados para teletrabajar? *Escritura Pública*, 70-72.
Recuperado el 30 de julio de 2020, de
https://www.notariado.org/liferay/c/document_library/get_file?folderId=12092&name=DLFE-112091.pdf

Apéndices

Apéndice 1 Encuesta

Esta encuesta se realiza con el fin de obtener información que permita analizar la percepción del trabajador sobre el teletrabajo

Productividad

¿Cree usted que es necesario hacer capacitaciones en cuanto a las nuevas tecnologías de la información?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Cree usted que las mismas labores que desarrolla puede realizarlas en un tiempo menor?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Le gusta estar informado y adquirir nuevos conocimientos constantemente?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Realiza cumplidamente las labores que se le asignan?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Cree usted que es clara la información de los cambios que se realizan en la empresa en los sistemas y procesos?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Estaría usted de acuerdo con que se redujera la jornada laboral?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Motivación

¿Está de acuerdo con el teletrabajo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Se siente a gusto con el ambiente de su lugar de trabajo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Se siente satisfecho con las labores que realiza?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Le gustaría que se brindaran incentivos por el excelente rendimiento en sus labores a los mejores trabajadores de cada área?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Le gusta imponerse retos así mismo para superarse cada día y ser mejor en lo que hace?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Se siente usted motivado día a día para ir a su lugar de trabajo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Se promueve en su lugar de trabajo la motivación laboral?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿En su área se promueve el trabajo en equipo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Se siente cómodo trabajando en equipo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Se siente a gusto con los equipos tecnológicos que posee en su lugar de trabajo?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Le gusta compartir sus conocimientos con los demás compañeros?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Apéndice 2 Entrevista

Entrevista

Esta entrevista se la realiza con el fin de obtener información que permita analizar la gestión del talento humano con el teletrabajo

Nombre y Apellido

Tipo de cargo que desempeña

Directivo

Operativo

Planta

Jefatura

¿Qué opina usted sobre el teletrabajo en Ecuador?

¿Cómo se ha llevado a cabo el teletrabajo en Ecuador?

¿Qué tan productivos han sido los empleados al implementar el teletrabajo?

¿Cuáles son las estrategias o métodos implementados por la compañía para el aumento de la productividad?

¿Se ocupa por motivar constantemente a los empleados?

Apéndice 3 Aprobación de los instrumentos de investigación

← Responder ← Responder a todos → Reenviar ⚙ 📁 Archivar 🗑 Eliminar ⋮

RE: Documentos para validación

 **Sonia Alexandra Proaño Chacha** <sproano@ups.edu.ec> 
03/09/2020 18:00

Para: GINGER AYLEEN ASHQVI CUVI

Guardar todos los datos adjuntos

 FICHA DE VALIDACIÓN... 25,66 KB	 FICHA DE VALIDACIÓN... 23,74 KB
--	--

Estimadas

Adjunto retroalimentación

Saludos
Sonia Proaño CH

De: GINGER AYLEEN ASHQVI CUVI <ginger.ashquic@ug.edu.ec>
Enviado: jueves, 3 de septiembre de 2020 16:39
Para: Sonia Alexandra Proaño Chacha <sproano@ups.edu.ec>
Asunto: Documentos para validación

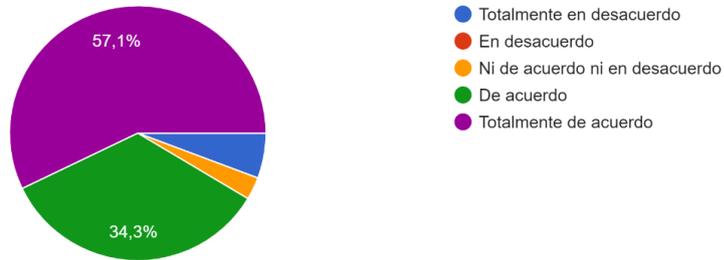
Buenas tardes.
Soy estudiante de la UG y me encuentro desarrollando la metodología de mi tesis. Por eso le hago llegar estas dos fichas que son tanto de encuesta como de entrevista para que por favor las valide o en todo caso, me indique las modificaciones que debo hacerle para mejorarla.

De antemano, quedo agradecida con su respuesta.

Apéndice 4 Gráficos de las encuestas

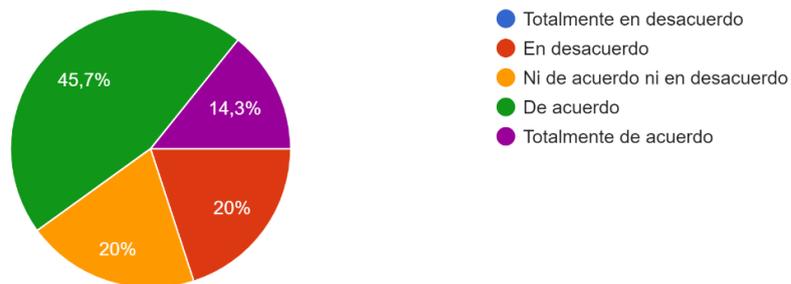
¿Cree usted que es necesario hacer capacitaciones en cuanto a las nuevas tecnologías de la información?

35 respuestas



¿Cree usted que las mismas labores que desarrolla puede realizarlas en un tiempo menor?

35 respuestas



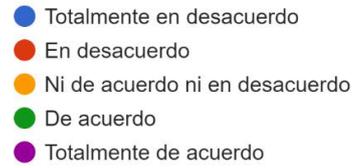
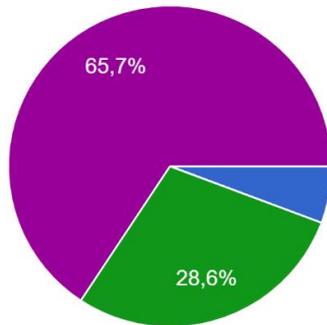
¿Le gusta estar informado y adquirir nuevos conocimientos constantemente?

35 respuestas



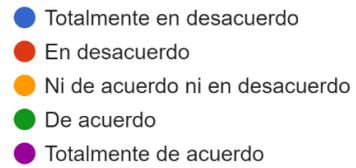
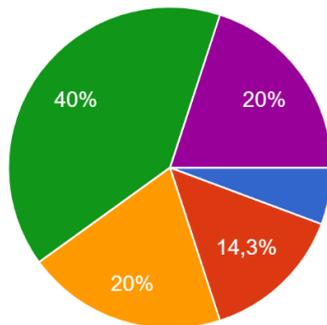
¿Realiza cumplidamente las labores que se le asignan?

35 respuestas



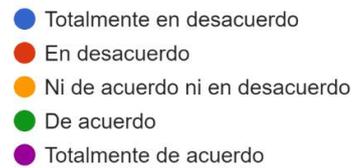
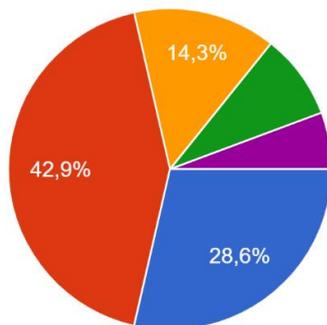
¿Cree usted que es clara la información de los cambios que se realizan en la empresa en los sistemas y procesos?

35 respuestas



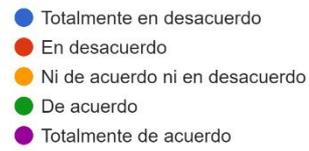
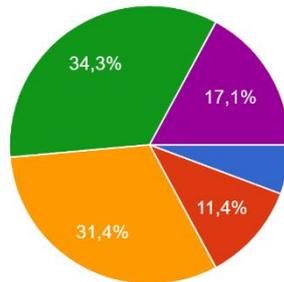
¿Estaría usted de acuerdo con que se redujera la jornada laboral?

35 respuestas



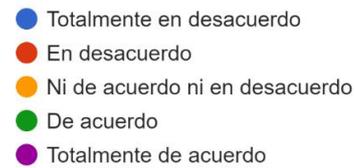
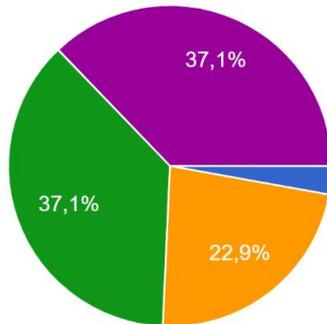
¿Está de acuerdo con el teletrabajo?

35 respuestas



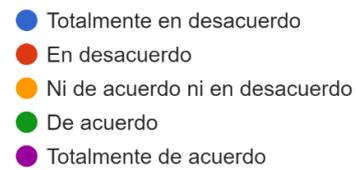
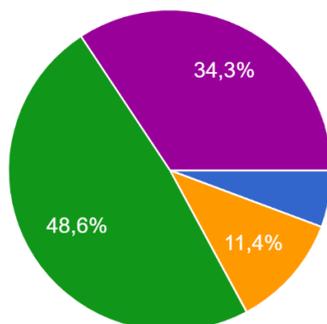
¿Se siente a gusto con el ambiente de su lugar de trabajo?

35 respuestas



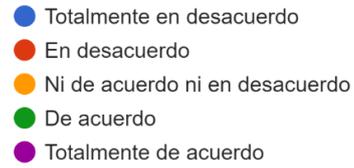
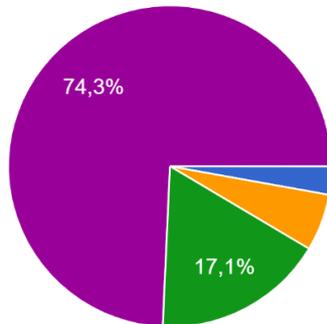
¿Se siente satisfecho con las labores que realiza?

35 respuestas



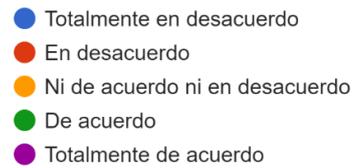
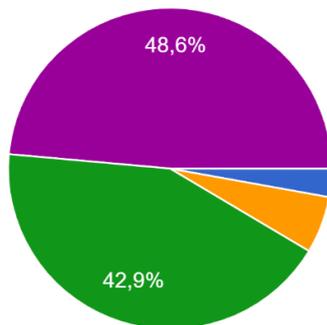
¿Le gustaría que se brindaran incentivos por el excelente rendimiento en sus labores a los mejores trabajadores de cada área?

35 respuestas



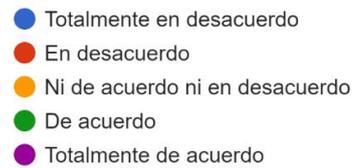
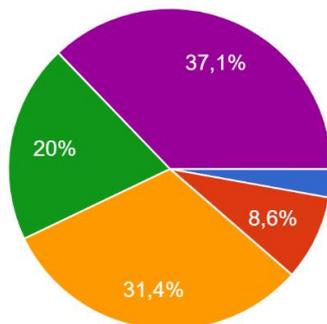
¿Le gusta imponerse retos así mismo para superarse cada día y ser mejor en lo que hace?

35 respuestas



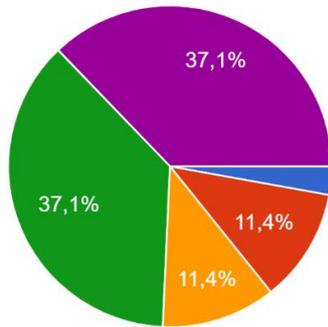
¿Se siente usted motivado día a día para ir a su lugar de trabajo?

35 respuestas



¿Se promueve en su lugar de trabajo la motivación laboral?

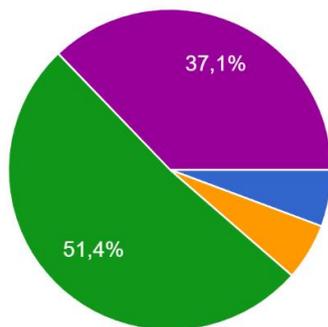
35 respuestas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿En su área se promueve el trabajo en equipo?

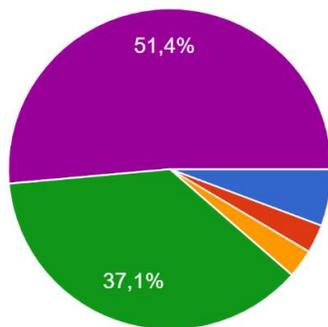
35 respuestas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Se siente cómodo trabajando en equipo?

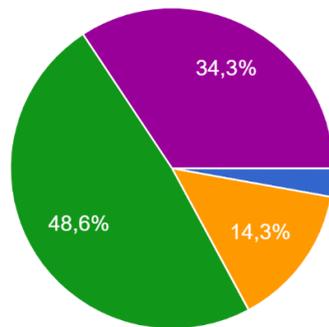
35 respuestas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Se siente a gusto con los equipos tecnológicos que posee en su lugar de trabajo?

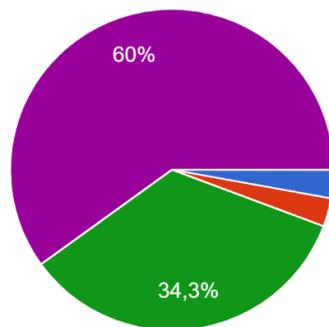
35 respuestas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Le gusta compartir sus conocimientos con los demás compañeros?

35 respuestas



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo