



**Universidad Tecnológica Ecotec**

**Título del Trabajo**

Análisis de la modalidad teletrabajo en el desempeño laboral de las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil. Periodo 2020-2022.

**Línea de investigación**

Desarrollo Económico y Economía Aplicada

**Modalidad de titulación**

Proyecto de Investigación

**Nombre de la Carrera**

Ingeniería en Administración de Empresas énfasis Gestión Empresarial

**Título a obtener**

Ingeniería en Administración de empresas

**Nombre del autor**

Fuentes Zambrano Kevin Israel

**Nombre del tutor**

PhD. Ana María Padrón

**Ciudad y año**

Guayaquil-2023

## Certificado de Revisión Final



### ANEXO N°16

#### **CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Samborondón, 17 de Agosto de 2023

Magíster  
**Ana María Gallardo**  
**Decana de la Facultad**  
**Ciencias Económicas y Empresariales**  
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: Análisis de la modalidad teletrabajo en el desempeño laboral de las empresas del sector de alimentos de la ciudad de Guayaquil. Periodo 2020-2022 según su modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **(Fuentes Zambrano Kevin Israel)**, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

**ATENTAMENTE,**



ANA MARÍA PADRÓN  
MEDINA

**PhD.. Ana María Padrón Medina**

**Tutor(a)**

## Certificado de Porcentaje de coincidencias de plagio



### CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado Ana María Padrón Medina tutor del trabajo de titulación "Análisis de la modalidad teletrabajo en el desempeño laboral de las empresas del sector de alimentos de la ciudad de Guayaquil. Periodo 2020-2022" elaborado por Fuentes Zambrano Kevin Israel con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniero en Administración de empresas se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del (5%), mismo que se puede verificar en el print de pantalla a continuación:

Utilización de las similitudes en el documento:

**Fuentes**

CONFIGURACIÓN de las fuentes  
Agrupar las fuentes similares:

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	datos adicionales
1	Texto Ana Calderón M.docx   Texto Ana Calderón M. 40x40x El documento proviene de mi biblioteca de referencias	1%		Palabras idénticas = 16 (249 palabras)
2	Documento de otro usuario. aurovito El documento proviene de otro grupo Mostrar las 3 fuentes secundarias	<1%		Palabras idénticas = 16 (58 palabras)
3	repositorio.unjfc.edu.pe   El teletrabajo y el desempeño laboral en tiempos de C... http://repositorio.unjfc.edu.pe/handle/UNJFC/5303	<1%		Palabras idénticas = 16 (54 palabras)



ANNA MARIA PADRON  
MEDINA

**FIRMA DEL TUTOR**  
Ana María Padrón Medina

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo final principalmente a Dios, pilar fundamental de mi vida, a mi padre Neptaly Fuentes que está en el cielo y sé que desde arriba me sigue guiando y estará orgulloso de mí y a mi madre Mercedes Zambrano por siempre confiar en mí y guiarme en este camino universitario y en la vida a mi novia Tatiana García por no dejarme que abandone la universidad los quiero mucho.

Con cariño,  
Kevin Fuentes

## Resumen

El trabajo remoto ya no es solo una opción, sino que se ha convertido en una necesidad que contribuye con la eficiencia y cumplimiento de las demandas sociales. El objetivo que se ha planteado para la presente investigación consiste en describir la relación entre la modalidad del teletrabajo y el desempeño laboral de las empresas del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil. Periodo 2020-2022. Para cumplir con este objetivo se empleó una investigación descriptiva y correlacional que sirvió para detallar la situación actual de las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas y a la vez definir la correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral. Además, el instrumento de investigación empleado son las encuestas con preguntas cerradas que se realizaron a 40 empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil. Gracias a ello se encontró que las variables teletrabajo y desempeño laboral mantienen una correlación moderada la una con la otra. Por ello, la variable desempeño laboral en las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas si se verá afectada ante variaciones en las estrategias para implementar teletrabajadores. También, se encontró que el teletrabajo vuelve más flexible las funciones, hace más eficiente las actividades y contribuye con la consecución de las metas y objetivos de los trabajadores. Posteriormente, se propuso que las empresas analicen su situación actual, designen determinados colaboradores para el teletrabajo y realicen capacitaciones y los controles necesarios.

**Palabras clave:** alimentos, desempeño laboral, modalidad laboral, teletrabajo

## **Abstract**

Remote work is no longer just an option, but it has become a necessity that contributes to efficiency and the fulfillment of social demands. The objective set for this research is to describe the relationship between telecommuting and the work performance of companies in the food sector in the city of Guayaquil. Period 2020-2022. To achieve this objective, a descriptive and correlational study was conducted to detail the current situation of companies in the food and beverage marketing sector and to define the correlation between telecommuting and work performance. Additionally, the research instrument used was surveys with closed-ended questions, which were conducted with 40 companies in the food and beverage marketing sector in the city of Guayaquil. As a result, it was found that the variables of telecommuting and work performance have a moderate correlation with each other. Therefore, the work performance variable in companies in the food and beverage marketing sector will be affected by variations in strategies for implementing telecommuting. It was also found that telecommuting makes functions more flexible, streamlines activities, and contributes to the achievement of workers' goals and objectives. Subsequently, it was proposed that companies assess their current situation, designate specific collaborators for telecommuting, and provide necessary training and controls.

*Keywords:* food; telework; work modality; work performance

## Índice

Dedicatoria.....	4
Resumen .....	5
Abstract .....	6
Introducción .....	11
Pregunta Problemática .....	14
Objetivo .....	15
Objetivo general .....	15
Objetivos específicos.....	15
Justificación .....	15
Capítulo 1: Marco teórico .....	19
1. Teletrabajo .....	19
1.1 Definición del teletrabajo .....	19
1.2 Teorías sobre el teletrabajo .....	20
1.3 Tipos de teletrabajo .....	24
1.4 Dimensiones del teletrabajo .....	26
1.5 Implementación del teletrabajo .....	28
2. Desempeño.....	30
2.1 Definición del desempeño.....	30
2.2 Teorías sobre el desempeño .....	35
2.3 Dimensiones del desempeño .....	36
2.5 Impacto del COVID-19 en el desempeño .....	38
2.6 Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral.....	40
3. Sector de comercialización de alimentos y bebidas .....	41
3.1 Categoría de las empresas de Ecuador y Guayaquil .....	41
3.2 Cantidad de empresas en Ecuador .....	41
Capítulo 2: Metodología del proceso de investigación .....	44
2.1 Enfoque de investigación.....	44
2.1.1 Cuantitativo .....	44
2.2 Tipo de investigación .....	44
2.2.1 Descriptivo.....	44
2.2.2 Correlacional .....	45

2.3 Período y lugar donde se desarrolla la investigación .....	46
2.4 Universo y muestra de la investigación .....	46
Métodos empleados .....	49
Método empírico.....	49
Instrumentos de investigación .....	50
Procesamiento y análisis de la información .....	52
Capítulo III: Análisis e interpretación de los resultados de la investigación .....	54
Pregunta 1 .....	54
Pregunta 2.....	55
Pregunta 3.....	56
Pregunta 4.....	58
Pregunta 5.....	59
Pregunta 6.....	60
Pregunta 7.....	61
Pregunta 8.....	62
Pregunta 9.....	63
Interpretación de resultados .....	65
Coeficiente de correlación .....	66
Capítulo 4: Propuesta .....	69
Objetivo .....	69
Descripción de la propuesta .....	69
Estrategia .....	69
Presupuesto .....	73
Plan de trabajo .....	74
Conclusiones .....	77
Recomendaciones .....	79
Bibliografía.....	80
Anexos.....	89
Anexo 1 Encuestas.....	89
Anexo 2 Coeficiente de correlación .....	92



## Índice de figuras

Figura 1 El teletrabajo genera flexibilidad. ....	54
Figura 2 La flexibilidad facilita la eficiencia. ....	56
Figura 3 El teletrabajo proporciona liderazgo virtual para los trabajadores que desempeñan esta modalidad. ....	57
Figura 4 El teletrabajo fomenta el desarrollo de líderes. ....	58
Figura 5 Conocimiento y Beneficios del cargo laboral. ....	59
Figura 6 Recursos compartidos por teletrabajadores ....	60
Figura 7 El teletrabajo contribuye a desarrollar sus habilidades. ....	61
Figura 8 ¿Cree usted que a través de sus funciones alcanza las metas y objetivos propuestos por la empresa?. ....	62
Figura 9 Piensa que la organización de su trabajo es evaluado frecuentemente. ....	63
Figura 10 Los teletrabajadores alcanzan con éxito las metas que se han propuesto en los horarios establecidos ....	64
Figura 10 Gráfico de dispersión.....	67
Figura 12 Mapa mental .....	70
Figura 13 Objetivo de la estrategia 1 .....	71

## Índice de tablas

Tabla 1 Criterios para selección de población.....	47
Tabla 2 Empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil .....	48
Tabla 3 Escala de Likert.....	51
Tabla 4 Matriz de variables .....	51
Tabla 5 Datos de la frecuencia de la pregunta 1 .....	54
Tabla 6 Datos de la frecuencia de la pregunta 2. ....	55
Tabla 7 Datos de la frecuencia de la pregunta 3. ....	56
Tabla 8 Datos de la frecuencia de la pregunta 4. ....	58
Tabla 9 Datos de la frecuencia de la pregunta 5. ....	59
Tabla 10 Datos de la frecuencia e la pregunta 6. ....	60
Tabla 11 Datos de la frecuencia de la pregunta 7. ....	61
Tabla 12 Datos de la frecuencia de la pregunta 8. ....	62
Tabla 13 Datos de la frecuencia de la pregunta 9 .....	63
Tabla 14 Datos de frecuencia de la pregunta 10.....	64
Tabla 15 Medidas de tendencia central.....	66
Tabla 16 Presupuesto.....	74
Tabla 17 Plan de trabajo .....	75
Tabla 18 Plan de acción.....	76

## Introducción

La pandemia ocasionada por el COVID-19 durante el año 2020, implicó el desarrollo, aplicación y adaptación de medidas laborales que de alguna manera disiparan la propagación del virus; entre ellas se encontraba la suspensión presencial de actividades que generaran el contacto con personas; optando por el uso del teletrabajo, lo cual ocasionó que cientos de empresas según Mera, (2021) no estuvieran preparadas para enfrentar dicha crisis y cerraran sus puertas frente a esta alternativa, producto al desconocimiento de las leyes, beneficios, tecnología y herramientas utilizadas bajo esta modalidad, así como la conciliación entre familia-trabajo, lo cual fue sumamente importante debido que, en algunos casos empresas decidieron no aplicar esta herramienta y suspender sus actividades, generando pérdidas y descontrol ante procesos emergentes que denotan la poca fortaleza ante procesos u alterativas administrativas. (Zapata, 2023).

Por otro lado, las prácticas de algunas empresas como las dedicadas al sector de comercialización de alimentos y bebidas inició de forma remota. No obstante, ciertas tareas estaban relacionadas con el contacto directo con clientes; lo que imposibilitó la viabilidad de este método y sobre todo superación de crisis frente a otros sectores que pudieron aplicar y subsanar de alguna manera la situación. (Guayasamin, 2021). Es por lo tanto que, el tema es importante abordarlo en este momento ya que, el trabajo remoto ya no es solo una opción, sino que se ha convertido en una necesidad contribuyendo a la eficiencia y cumplimiento de demandas sociales que de no ser abordadas podrían perjudicar en situaciones de ventajas, productividad, organización

eficaz y además preparación ante eventos de índole emergente. (Organización Internacional del Trabajo, 2020) Aunado a que, es el teletrabajo una herramienta que utilizada eficazmente ha logrado incrementar el desempeño laboral entre 20 y 40% durante los últimos años (Medina, Montenegro, & Sánchez, 2019) y es una perspectiva futurista para que a través de los resultados se desprendan otras líneas temáticas y proposiciones en tendencia para continuas investigaciones.

El COVID-19 de manera acelerada se convirtió en una pandemia, tanto que las empresas como instituciones públicas y privadas de los diferentes sectores productivos del país y del mundo tuvieron que tomar medidas para frenar la propagación de este virus. Se da el caso de que muchos de ellos buscaban métodos nuevos de trabajo continuo, como el teletrabajo (Cueva & al, 2021). Hoy en día, la modalidad de teletrabajo se encuentra en auge, por ello, se ha considerado desarrollar la presente investigación, que ayude a definir si el teletrabajo tiene incidencia en el desempeño de las empresas del sector comercial dedicadas a la venta de alimentos en la ciudad de Guayaquil

El teletrabajo ha tenido un impacto en el desempeño laboral de las empresas, al disminuir el absentismo laboral. Desde el año 2016, aproximadamente 9000 ecuatorianos realizan teletrabajo de acuerdo con el programa desarrollado por el Ministerio de Trabajo desde agosto del 2016. Por ello, el teletrabajo ha incrementado la productividad entre 20 y 40% durante los últimos años (Medina, Montenegro, & Sánchez, 2019) lo que permite que hasta el momento se pueda incursionar en alternativas, estrategias y otras temáticas

basadas en el mismo para procurar mejores prácticas laborales y mejoras en el tratamiento del mismo.

Se conoce que, en tiempos de crisis pandémica las estadísticas mostraron una disminución significativa en la producción y empleo. De hecho, los ingresos y las ganancias de las empresas disminuyeron significativamente, así como, el número de puestos de trabajo, incluidas las industrias dedicadas a la comercialización de productos esenciales, como lo es el de alimentos. (Martínez, 2017)

Si bien, la implementación del teletrabajo trajo consigo una necesidad existente y es que a pesar de que ha logrado aumentar el desempeño laboral en ciertas empresas, también se ha convertido en todo un reto, dado a que muchos de estos negocios no contaban con empleadores calificados para cumplir con esta modalidad de trabajo o inclusive no tenían las herramientas tecnológicas para continuar con la jornada laboral desde el hogar; lo cual dificultó la implementación del teletrabajo (Caicedo, 2021).

A pesar que el teletrabajo es una herramienta beneficiosa para la mayoría de las empresas, existen ciertos puestos de trabajo que no son completamente efectivos mediante el teletrabajo debido a la naturaleza de los mismos, como aquellos relacionados con actividades primarias como minería, agricultura, pesa, ganadería, entre otros que requieren la presencia de los trabajadores dentro del negocio (Fermín, 2021).

Por ello, mediante el presente estudio se medirá la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de las empresas del sector de

comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2020-2022; pretendiendo obtener resultados en relación a cuáles son las posibles estrategias que las empresas de dicho sector podrían aplicar para continuar con sus operaciones y sobre todo, conocer las mejores alternativas de su aplicación, llegando a una situación óptima donde se pueda mantener escenarios preparatorios para casos similares, o bien, generar oportunidades frente a esta modalidad que ha demostrado para varios sectores aumentos en la productividad.

Para lograr lo mencionado anteriormente, se caracterizará mediante concepciones teóricas de autores la modalidad del teletrabajo, aplicando encuestas para evaluar el desempeño laboral de trabajadores en las empresas del sector, se medirá correlativamente la relación de las variables y, por último, propondrá estrategias de mejor aprovechamiento para llegar al escenario óptimo. Cabe destacar que, se emplearán fuentes de investigación primarias como encuestas y fuentes secundarias como documentales.

Ante lo anteriormente señalado surge la siguiente pregunta de investigación:

### **Pregunta Problémica**

¿La modalidad teletrabajo tiene incidencia en el desempeño laboral en las empresas de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2020-2022?

## **Objetivo**

### **Objetivo general**

Analizar modalidad teletrabajo y su relación con el desempeño laboral en las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil. Periodo 2020-2022.

### **Objetivos específicos**

- Caracterizar la modalidad del teletrabajo en empresas de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil.
- Diagnosticar el desempeño laboral en los trabajadores de empresas de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil.
- Determinar la relación existente entre la modalidad teletrabajo y el desempeño laboral en empresas de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil.
- Proponer estrategias de aprovechamiento de la modalidad del teletrabajo para el desempeño laboral de empresas dedicadas al sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil.

### **Justificación**

La investigación implicará el estudio de perspectivas desde la flexibilidad del trabajo y su relación con el desempeño, estudios que, si bien es cierto, habían sido tratados con anterioridad, pero que a través de la situación pandémica tomo una gran relevancia. La situación problemática cobra relevancia debido a mejoras prácticas para el trabajo, indagando en la motivación,

tecnologías de información, sedentarismo, entre otras. Pero más allá de ello, existe una innegable realidad que sitúa al teletrabajo como una tendencia organizacional y es porque precisamente en un futuro próximo habrá un gran porcentaje de la población que hará uso de herramientas tecnológicas para cada una de las funciones laborales y diferentes sectores (Hurtado, 2017).

A continuación, se detallan algunas justificaciones del estudio:

- Justificación teórica: En cuanto al aporte teórico, esta investigación tendrá el objetivo de analizar la relación existente entre el desempeño y el teletrabajo, aportando resultados que a partir de los mismos constituyan otras líneas de investigación. Así como, alternativas y propuestas para afrontar la realidad ante las nuevas tendencias tecnológicas que serán el futuro organizacional, es por ello que, desde la descripción, se abordara la postura histórica desde las ideologías de varios autores para la descripción respectiva. Adicionalmente, se aportarán las diversas revisiones bibliográficas sobre el tema para ahondar en enfoques utilizados en los últimos años sobre esta modalidad de trabajo, lo cual permitirá mostrar una reflexión temática desde las prácticas aplicadas en la situación actual del teletrabajo en América Latina, (Benjumea-Arias et al., 2016) y, específicamente, el Ecuador.
- Justificación práctica: Es necesario desarrollar la investigación porque favorecerá a los teletrabajadores y empresas; ya que, los resultados permitirán generar prácticas específicas para mejorar las situaciones



problemáticas presentadas, aportando con estrategias para el teletrabajo a nivel local (Monroy-Gómez-Franco, 2020).

- Justificación metodológica: El aporte de esta investigación demostrará la correlación entre las variables de estudio y contribuirá con futuras investigaciones vinculadas con el presente tema de estudio. Además, los instrumentos serán validados para denotar la confiabilidad de los resultados como proceso metodológico, los cuales aportan a futuras publicaciones, proyectos y demás investigaciones en general.

**Capítulo I**  
**Marco Teórico**

## **Capítulo 1: Marco teórico**

### **1. Teletrabajo**

#### **1.1 Definición del teletrabajo**

El concepto de teletrabajo se originó en los Estados Unidos y fue propuesto a lo largo de los años por Jack M. Nilles. En los años 70 y en la época de los 80, se consideraba una práctica comercial que produce a nivel internacional ahorrar y optimizar la productividad. Después de la adopción masiva en los países industrializados de la computadora personal y teléfono celular, la forma de teletrabajo que tomó auge. A finales de los 90, el gobierno de EE.UU. usó cerca de diez mil empleados desde el domicilio. Desde 2000, la participación del sector de servicios en el mercado mundial ha aumentado significativamente la cantidad total de trabajo realizado en el hogar. El trabajo remoto se ha estandarizado y su uso está aumentando en todo el mundo (Perdomo, 2019).

De hecho, las situaciones controvertidas relacionadas con el teletrabajo no son nuevas, y en la práctica ha representado durante mucho tiempo un cambio fundamental en las organizaciones. La mayor presencia y uso de la modalidad de trabajo remoto fue en la República Checa (15,2 %), Dinamarca (14,4 %), Bélgica (13 %), Letonia (12,2 %), Países Bajos (12 %) y Estonia (11,8%). Estos porcentajes son interesantes de destacar, porque muestran que el teletrabajo no es una actividad innovadora. Históricamente, este método también tiene un efecto sobre el equilibrio del trabajo y familia con impacto en

la productividad de los empleados, cambiando modelos de liderazgo y gestión y control organizacional (Perdomo, 2019)

Trabajo a distancia o trabajo a domicilio, oficina en casa traducida del inglés, o trabajo electrónico, tiene como característica, el aumento de la confianza entre la empresa y el empleado de nivel jerárquico superior, su implementación optimiza el tiempo, recursos y materiales (Carrasco, 2021).

Uno de los criterios de las disputas de teletrabajo es que son un tipo de relación contractual o relación potencial que debe existir para averiguar cuándo se considera como tal o cuándo se debe dominar; por lo que las ventajas y desventajas del teletrabajo son importantes. Las ventajas de este formato motivarán a varios sectores de la economía y empezarán a contratar gente muy diferente. Algunas empresas de servicios o productos de alto valor, lo ven como una oportunidad para contratar trabajadores que son difíciles de encontrar en el mercado laboral local. Aunque el teletrabajo parece ser favorable bajo la propuesta; de igual forma, otros autores consideran que puede proporcionar falencias (Carrasco, 2021).

## **1.2 Teorías sobre el teletrabajo**

### **1.2.1 Teoría del juego**

La famosa teoría del matemático John Nash (muy bien interpretada por Russell Crowe en "Mente brillante") sugiere que para ganar un juego, debemos saber lo que está haciendo el oponente para poder anticiparse. Esta teoría, también es utilizada en diversos ámbitos de la vida personal y de las empresas, donde se necesita aprender para lograr resultados por medio de mejores

estrategias. Este enfoque es más que conveniente hoy en día, ya que muchas empresas están tratando de trabajar de forma remota por primera vez para permanecer abiertas durante las medidas obligatorias de distanciamiento social (Colombo, 2020).

Este es un experimento social gigante para el cual las organizaciones no estaban preparadas. En muchos países todavía se habla de la posibilidad de trabajar desde casa, ya sea por motivos funcionales, por largas vacaciones, por beneficios adicionales, o por situaciones temporales. Hay una lógica en todo esto: hablando de este tema, las empresas indican que no todas pueden adaptarse, no siempre cumplen estrictamente con sus obligaciones, y además, pueden separarse y no tener el espacio adecuado para hacer su trabajo a conciencia. . Al mismo tiempo, los empleados exigen una mayor flexibilidad, la voluntad de encontrar nuevas formas de optimizar el tiempo y el hecho de que no siempre es posible alcanzar el máximo potencial que deberían dar en las oficinas (Monsalve, 2003).

Un equilibrio de Nash puede no ser eficiente en el sentido de Pareto (es decir, puede darse una situación en la que todos los jugadores maximicen su bienestar sin perjudicar a los demás). Pero a veces, independientemente de las reglas del juego, un equilibrio de Nash es la única opción, incluso si existe un óptimo de Pareto. El equilibrio de Nash se ha utilizado para regular situaciones competitivas entre empresas y para diseñar subastas públicas de premios. La legislación de equilibrio de Nash puede evitar los oligopolios, por lo que la ley antimonopolio a menudo busca formas de evitar la fijación de precios entre las partes. (Navarro, 2021)

### **1.2.2 Teorías de la contingencia**

La teoría de la contingencia es importante porque niega la posibilidad de que haya principios universales de gobernanza que puedan ser aplicados, es decir, no existe un único método para administrar. Todas las decisiones y el trabajo de la administración dependen de las modificaciones realizadas en el entorno interno y externo de la empresa. Además, el gerente debe estar atento para tomar decisiones rápidas y efectivas en cada situación y con precisión. En conclusión, la teoría de la contingencia es el resultado evolutivo de un proceso de gestión que pretende dar soluciones a través de respuestas prácticas, pertinentes y justas a los problemas que afectan a las organizaciones en su situación particular. Lo más importante es comprender que no existen técnicas de gestión universales que se puedan utilizar en todas las empresas, sino que se pueden adaptar según los objetivos de las empresas (Quiroa, 2021).

Aplicar la misma tecnología puede producir resultados diferentes en cada negocio. Según la teoría de la contingencia, todo es relativo. Siempre existe un vínculo entre las técnicas de gestión y las situaciones del entorno interno y externo de la empresa (López, 2021).

Además, en esta teoría se explica que es necesario escoger a un líder apropiado para cada una de las tareas del trabajo en relación con el grupo de requisitos y habilidades que amerita. Con el fin de conseguir una mejor relación entre las situaciones y los líderes, cada líder debe entender primero el estilo de liderazgo presente y después analizar si es el apropiado para la situación. Es decir, este modelo definió que la capacidad de un líder para conseguir éxito se basa en: el control de la situación y el estilo de liderazgo natural (Asana, 2022).

El estilo de liderazgo, se llevó a cabo en la medida del compañero de trabajo que sea menos considerado; dicha escala debe detallar al compañero con el cual quiera trabajar en menor medida. Además, si la calificación es más positiva entonces habrá una mejor relación laboral entre los empleados (Asana, 2022).

### **1.2.3 Modelo Taylorista**

El modelo taylorista se basaba en la idea de un jefe (gerentes, administradores, ingenieros) que asignaba a sus subordinados (artesanos o trabajadores), a quienes lideraba y les decía qué y cómo hacer las tareas. En ese momento, tuvo lugar la primera revolución industrial, cuando el conocimiento, el medio ambiente y la educación eran significativamente diferentes a los actuales. A pesar del paso del tiempo, la cultura organizacional de muchas empresas e instituciones actuales, especialmente medianas y grandes, todavía tiene algo que ver con el legado de Taylor de coordinar el trabajo en lugares donde hay mucha gente. Una organización de trabajo se divide en planificadores e implementadores en una división claramente separada, unos deciden qué hacer y otros cómo. Por otro lado, la imposibilidad de trabajar en un mismo espacio común crea de alguna manera una disfunción que todavía hoy es difícil de superar. En resumen, las habilidades de las personas para organizar grupos o simplemente para organizarse a sí mismas no son confiables (Fournier, 2020).

La teoría Taylorista representó un sistema de hiperracionalización del trabajo individual del trabajador, basado en la descomposición-reconstrucción de determinados gestos y movimientos que constituyen una determinada tarea.

Era un círculo que se repetía a través de un conjunto complejo de maestros que ayudaban y guiaban al empleado, además de asignar bonificaciones a los empleados que recompensarían o reforzarían el cumplimiento. Se eliminaron movimientos y gestos innecesarios, excesivos o inútiles, lo que redujo el tiempo de ejecución, aumentó la intensidad del trabajo realizado y la eficiencia capitalista en una medida muy significativa (Fuerte, 2021)

Las ventajas son: eficiencia de los tiempos de producción, incremento de la productividad laboral, mejora de la gestión de los procesos productivos, incremento de la rentabilidad empresarial, desarrollo de ideas de gestión y administración. Por otro lado, las desventajas son: agotamiento de los empleados, baja motivación de los empleados debido a la monotonía de las tareas laborales, mala relación entre los empleados y falta de cultura organizacional y disminución de la calidad de la producción (Fernández, 2021).

### **1.3 Tipos de teletrabajo**

Trabajo remoto: un empleado de teletrabajo realiza sus funciones desde un lugar que no sea la oficina física de la empresa, como un lugar de trabajo, un parque o una cafetería. Estos empleados pueden viajar ocasionalmente a la oficina para reuniones. Los trabajadores remotos también podrían caracterizarse como aquellos cuyo trabajo consiste principalmente en estar de viaje, como los vendedores (Indeed, 2023).

Empleo Virtual: Esta categoría ofrece total independencia en cuanto a ubicación. Los lugares de trabajo virtuales no necesitan que el empleado esté en la oficina. Las empresas en estos puestos a menudo no tienen una oficina física y pueden emplear a vendedores externos en la mayoría de los casos. Si



bien es posible que debas trabajar en un área específica debido a las necesidades regulatorias o fiscales de la empresa, los lugares de trabajo virtuales ofrecen una mayor flexibilidad (Indeed, 2023).

Empleo desde casa: este trabajo puede o no requerir que el empleado tenga una oficina en casa. Es posible que también deba estar disponible durante el horario comercial habitual. Sin embargo, cada vez más empresas valoran el cumplimiento de los plazos y entregas por parte de los empleados y se preocupan menos por cómo administran su tiempo (Indeed, 2023).

Otra clasificación del teletrabajo menciona al trabajo remoto independiente: se trata de un empleado que utiliza las TICs para desarrollar sus tareas completándolas desde cualquier ubicación que elija (Optiva media, 2020).

Trabajo remoto adicional: son los trabajadores contratados que rotan en diferentes días semana entre la empresa y un lugar fuera de ella con la ayuda de las TICs. Se entiende que el trabajo a distancia se realiza al menos dos días por semana (Optiva media, 2020).

Trabajo remoto móvil: son los empleados que utilizan dispositivos móviles para el desempeño de sus funciones. A menudo pueden estar fuera de la oficina debido a sus actividades laborales, ellos no tienen un lugar designado para realizar las tareas diarias (Optiva media, 2020).

El teletrabajo desde casa consiste en trabajar con tecnología en el hogar del empleado y requiere de diferentes formas de actividad. El empleador puede verificar esto a través de los sistemas de registro, es decir, con un horario

específico en el que el empleado debe estar involucrado en el trabajo; o también trabajar según proyectos u objetivos, lo que ofrece más flexibilidad al empleado (Silva, 2022).

El teletrabajo híbrido: estos son empleados que trabajan de forma remota de vez en cuando, moviéndose y trabajando fuera de las instalaciones del empleador para realizar tareas específicas o en ciertos días de la semana. El trabajo remoto se realiza desde casa o en otro lugar. El modelo híbrido también se conoce como aleatorio o complementario (Silva, 2022).

Trabajo remoto con alta movilidad, en esta modalidad de trabajo remoto, los empleados se desplazan y ofrecen sus servicios en diferentes lugares debido a la naturaleza de sus tareas. Un ejemplo de tal profesión son los representantes comerciales y de ventas. Los centros de teletrabajo brindan espacios y recursos compartidos que las empresas alquilan para acomodar a sus trabajadores remotos (Silva, 2022).

Trabajo remoto nómada, los empleados no tienen un lugar fijo ni una oficina central para prestar sus servicios y casi nunca acuden a la empresa. Los trabajadores migrantes trabajan desde diferentes lugares, como cibercafés, hoteles o espacios de trabajo compartidos, y también se les conoce como nómadas digitales (Silva, 2022).

#### **1.4 Dimensiones del teletrabajo**

Intangibilidad

El servicio no es tangible, no se puede observar físicamente antes de la compra; es decir, no puede sentirlos, olerlos, saborearlos o verlos antes de obtenerlos (Suarez, 2020).

#### Inmadurez

Característicamente significa que la producción del servicio no puede separarse de su consumo, es decir, ocurren simultáneamente. Se puede decir que existe una estrecha relación entre el vendedor y el servicio (Suarez, 2020).

#### Heterogeneidad o incompatibilidad

La estandarización del servicio es compleja porque pueden variar según quien lo preste (Suarez, 2020).

#### Probabilidad

También llamada robustez, se refiere a que los servicios no se pueden almacenar almacenados o mantenidos en stock (Suarez, 2020).

#### Carencia de titularidad

Cuando adquieres un servicio, también obtienes derecho a recibir algún beneficio, uso, acceso o alquiler, pero no adquieres la titularidad específica del servicio, lo que significa que solo pagas por el servicio y no por el propiedad. (Suarez, 2020)

Lugar de trabajo ágil: estos espacios de trabajo con características diferentes a las habituales, siempre que las personas puedan concentrarse, hacer llamadas, realizar pequeñas reuniones y evitar molestar a los compañeros (Aguilar & Arroyo, 2021).

Trabajadores flexibles: es un trabajador altamente independiente donde se le da libertad e independencia para planificar su jornada laboral (Aguilar & Arroyo, 2021).

Liderazgo virtual: un líder virtual brinda confianza, empoderamiento y compromiso a sus trabajadores remotos, y estos a su vez deben tener objetivos claros, pues el enfoque debe ser dirección por objetivos (Aguilar & Arroyo, 2021).

### **1.5 Implementación del teletrabajo**

Los empleados necesitan la preparación para implementarlo y la habilidad para manejar las herramientas técnicas, y la empresa debe ofrecer al empleado las condiciones para que pueda desarrollar sus actividades en el lugar de su elección. Pero quizás la condición más importante es aceptar y siempre seguir la norma que rige esa forma de trabajo considerando diversos aspectos como: (Ministerio de tecnologías de la información y las comunicación, 2022).

#### Condiciones de los empleados

Un buen lugar para trabajar en casa o en otro lugar tranquilo. Buena conexión a Internet y potente para tareas de computadora portátil o de escritorio. Si el empleado proporciona herramientas de trabajo, la empresa debe reembolsar los costos de servicio y la compensación por la utilización de herramientas de trabajo pertenecientes al trabajador remoto.

#### Disciplina

Las personas necesitan ser capaces de administrar su tiempo y ser disciplinadas para lograr sus objetivos. Comunicarse con compañeros de trabajo y supervisores para coordinar el trabajo y resolver problemas. Una buena disposición ergonómica es importante para evitar problemas de salud.

### **1.6 Factores que contribuyen al éxito del teletrabajo:**

Cultura de empresa: los directivos deben inculcar en todos sus empleados la conciencia y apertura ambiental, así como el desarrollo y la innovación (Carrasco, 2021).

Cooperación ecológica: fomento de valores y objetivos de la empresa a través de los directivos y empleados (Carrasco, 2021).

Buenas prácticas: implementar métodos en las operaciones y flujos de trabajo de la empresa que permitan a los trabajadores remotos organizar y dividir su tiempo, coordinar sus actividades o tareas y controlar sus plazos (Carrasco, 2021).

Trabajador profesional: competencias adquiridas, también es importante la formación en las TICs (Carrasco, 2021).

Nuevos valores: clima organizacional y de gestión, ayuda a los consumidores; y capacidad de escuchar, realizar preguntas; ser empático y cariñoso (Carrasco, 2021).

## **2. Desempeño**

### **2.1 Definición del desempeño**

El desempeño es uno de los procedimientos más sensibles en la gestión de las personas, porque es más útil en base a la igualdad y justicia con que se hace, es la base para la ejecución del trabajo. La evaluación del desempeño es una evaluación sistemática para conocer la manera en que cada persona cumple con sus funciones en su puesto de trabajo y cuál es el potencial para un mayor desarrollo (Chiavenato, 2007).

El desempeño, se puede definir como las actividades o comportamientos analizados en los empleados que se relacionan con el logro de las metas organizacionales o metas individuales que tenga una persona (Pineda, Salazar, Silva, & Zaragoza, 2023).

Además, el desempeño está muy influenciado por las expectativas del colaborador sobre el trabajo, su actitud hacia el logro y el deseo de armonía que pone a disposición para realizar las actividades relacionadas con las habilidades y conocimientos que respaldan las operaciones comerciales y que sirven para fortalecer los objetivos de la empresa (Flores, Flores, & Martínez, 2020).

#### **2.1.1 Desempeño laboral**

El buen desempeño laboral es la fortaleza más importante de la empresa. También se agrega que la eficacia individual se refiere al comportamiento de la persona evaluada con el fin de lograr efectivamente las metas. El aspecto principal del sistema radica en este punto, la actividad forma

una estrategia individual para lograr los objetivos establecidos (Pineda et al., 2023).

Para cumplir con un buen desempeño laboral, es necesaria la identificación de vacíos de información en la competencia del personal y planificar estrategias de acuerdo al perfil del puesto de fortalecimiento y mejora que promuevan logro de metas y/o resultados planificados (Gárate, Palomino, & Pashanasi, 2021).

Se debe considerar que el desempeño laboral describe el nivel de los empleados la organización para lograr sus objetivos. En otras palabras, el desempeño laboral se relacionada con las metas alcanzadas por el empleado dentro de la empresa a tiempo. En este sentido, la actividad consiste en acciones específicas, observables, medibles y otras inferibles (Bohórquez, 2004).

### **2.1.2 Salud mental**

La Organización Mundial de la Salud OMS define la salud mental como: un estado de bienestar en el que una persona conoce sus capacidades y puede soportar las presiones que aparecen en su día a día, puede trabajar productivamente y fructíferamente y puede contribuir a su comunidad. Este es un recurso fundamental para familias, personas, países y comunidades. Además, participa en las operaciones de la empresa y afecta la productividad general. Incluye a todas las personas, como en la vida diaria en los hogares, escuelas, trabajos y actividades recreativas. Promueve el capital social, humano y financiero de cada país. Y la espiritualidad puede hacer una

importante contribución a la promoción de la salud mental (Organización Panamericana de la Salud, 2013).

### **2.1.3 Salud laboral**

Es una actividad multidisciplinar que promueve y protege la salud de los empleados. El objetivo de esta disciplina es regular los accidentes y enfermedades por medio de la disminución de las condiciones de riesgo. El cuidado de la salud ocupacional se entiende como la disminución y/o supresión de los factores de riesgo en el lugar de trabajo; y más precisamente en el lugar de trabajo y las tareas que el empleado realiza específicamente. Para quien se considera las condiciones de trabajo y su organización. Alcanzar estos objetivos requiere de un equipo multidisciplinario involucrado en diversas áreas de protección y promoción de la salud. La disciplina encargada de prevenir los accidentes de trabajo velando porque el lugar de trabajo, la maquinaria, las herramientas y demás equipos utilizados por el trabajador sean seguros (Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social, 2023).

### **2.1.4 Factores de higiene y motivación**

La teoría de Herzberg, o motivación e higiene, afirma que se deben considerar dos factores: Los factores de higiene son similares al medio ambiente, su presencia no genera motivación, pero su ausencia ocasiona insatisfacción. Además, es definida como trabajos fuera del área laboral e incluyen factores como el salario y la seguridad laboral; Se llaman de higiene porque son las condiciones mínimas necesarias. Los factores motivacionales son factores relacionados con la tarea en sí, y su falta no causa insatisfacción,



pero cuya presencia puede conducir a un estado más alto de cumplimiento, desempeño motivado y realizado de las tareas. También, estos son inherentes al trabajo mismo y consideran factores como el reconocimiento y el logro. Con esto, Herzberg y sus colegas separaron los factores que causan satisfacción de los factores que causan insatisfacción y llevaron a la medición independiente de cada uno. Así, para realizar su trabajo, se deben asegurar factores mínimos de buena higiene, que traigan ciertos beneficios al trabajador, pero en alguna medida, la promoción del desempeño debe enfocarse en los factores internos del trabajo (Herzberg, 1968)

Así, cuando Herzberg muestra que el dinero no motiva, no quiere decir que no provoque movimiento, sino que no tiene un fuerte efecto a largo plazo sobre todo en los empleados de nivel medio y alto. Si solo se utiliza el dinero sin atender a otras circunstancias o aspectos internos del trabajo realizado (Sachau, 2007), esto no significa necesariamente que el dinero u otros factores higiénicos no puedan utilizarse como motivador en determinadas situaciones. Para trabajadores de cierto nivel que realizan actividades repetitivas y sin posibilidad de enriquecimiento o complementación con factores motivacionales, sería adecuado utilizar bonos o bonificaciones para aumentar la productividad. Sin embargo, cabe señalar que el uso de tales factores puede convertirse fácilmente en una responsabilidad corporativa que debe escalarse a la mitad; es decir, se debe aportar cada vez más a bonos y pagos adicionales (Madero, 2020).

### **2.1.5 Métodos de evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño organizacional condujo a la aceptación diferentes métodos que ayudan a evaluar el desempeño de los empleados principalmente en los resultados alcanzados por el empleado hasta la fecha en que se realiza la evaluación. Entre estos métodos se encuentran:

#### **2.1.5.1 Método de escala de calificación gráfica**

Permite que los empleados sean evaluados antes por factores de evaluación establecidos y determinados. En este método, el evaluador indica en una escala hasta qué punto tiene una cierta calidad. Además, se emplea una forma dual. Entrada con filas y columnas, donde las filas representan grados de variación y los factores específicos, y las columnas indican los factores utilizados en la evaluación del desempeño de los empleados (Cienfuegos, Cuello, & David, 2020).

#### **2.1.5.2 Método de elección forzada**

Se basa en forzar la elección del superior inmediato (evaluador) del empleado la frase más descriptiva sobre encarnaciones alternativas de un solo empleado. Se forman bloques formados por dos frases positivas y dos negativas, al evaluar a un empleado, el jefe inmediato (evaluador) elige la frase más adecuada y luego el que menos se adapta al desempeño del empleado evaluado (Cienfuegos et al., 2020).

#### **2.1.5.3 Método de formas narrativas**

Se basa en que el evaluador escriba un ensayo que describa al empleado que será evaluado con una alta precisión. Este método es genial y dan la oportunidad para que el jefe directo del empleado exprese su opinión

para lograr esto en su posición en la organización. El superior inmediato se encarga de describir puntos específicos como oportunidades de promoción, habilidades y especialidades de los empleados (Cienfuegos et al., 2020).

#### **2.1.5.4 Método de verificación de campo**

Se basa en pedir información sobre el desempeño de un empleado específico al jefe inmediato. A continuación, se desarrolla una estimación donde se colocan los aspectos sean buenos o malos, que tiene el empleado. Los aspectos positivos que se ven en el empleado deben enfatizarse e implementarse, mientras que si tiene aspectos negativos entonces deben ser corregidos o eliminados, esta calificación se envía al supervisor inmediato del empleado, para su posterior revisión. El resultado final de la evaluación será remitido al experto en recurso humano que registra las calificaciones y conclusiones que se le asignan (Cienfuegos et al., 2020).

## **2.2 Teorías sobre el desempeño**

El modelo de Campbell surge de la necesidad de medir la eficiencia del trabajo de manera holística, se considera una de las bases teóricas para evaluar la eficiencia del trabajo, por ser un constructo multidimensional que pretende obtener los principales componentes para medir la eficiencia del trabajo, y así ayudar a formular estrategias para lograr objetivos; sus elementos describen la estructura de actividad oculta de todas las tareas. El modelo de desempeño laboral de Campbell se originó en el estudio del siglo XX, donde tenían que medir el desempeño de forma integral (Cienfuegos et al., 2020).

Cabe señalar que en ese momento ya existía un modelo formulado por Murphy, cuya estructura sí contenía componentes, pero no describía todos los componentes para elaborar una correcta evaluación; por lo tanto no eran suficientes, los componentes incluidos por Campbell. Y se dividían en comportamientos relacionados con cada puesto con tareas específicas, y comportamientos que apoyan el ambiente organizacional (Cienfuegos et al., 2020).

Por otro lado, la teorías de las expectativas comienza con un pensamiento donde cada uno de los individuos encuentra estimulación por diferentes factores y no todos reaccionan a ellos de la misma manera, porque cada uno es único, siente su aprecio por la empresa a la cual pertenece; y cada uno es quién determina su nivel acerca de la motivación. Eso significa que si un individuo consigue una oportunidad de conseguir un recompensa a la altura de sus expectativas, entonces se sentirá especialmente motivado (Galindo & Trelles, 2020).

Otra teoría es la de gestión transformacional que muestra una estrecha relación entre la eficacia organizativa y la gestión del cambio que le da las características exactas que definen el estilo sobre la gestión; más precisamente definida como la capacidad de crear un ambiente de trabajo óptimo, que motiva al empleado a cumplir sus expectativas y dar lo mejor de sí para lograr las metas organizacionales (Akpa, Obiwuru, Okwu, & Nwankwere, 2011).

## **2.3 Dimensiones del desempeño**

### **2.3.1 Conocimientos del trabajo**

Se trata de hasta qué punto el empleado conoce procesos y técnicas que constituyen el trabajo hecho por él; también habla sobre la capacidad de aplicarlos en la práctica por medio de la gestión de los conocimientos adquiridos durante su desarrollo. Se determina con el conocimiento del trabajo, la competencia humana general que es la causa del dominio de conceptos, habilidades y actitudes. La competencia significa que una persona tiene información declarativa que demuestra que sabe lo que está haciendo, por qué lo está haciendo, hace y conoce el objetivo por el que está trabajando (Lechuga & Rodríguez, 2019).

### **2.3.2 Calidad del trabajo**

Esta es la relación entre el ambiente de trabajo y las necesidades personales de los empleados. Las necesidades personales de los empleados se satisfacen si los incentivos y premios proporcionados por la empresa, por ejemplo el salario, la promoción, el reconocimiento y el desarrollo laboral cumplen con las expectativas de los empleados (Patlán, 2020).

### **2.3.4 Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es eficaz en cualquier empresa o negocio, y de hecho, estas no pueden prescindir del trabajo en equipo. El trabajo en grupo es un concepto que incluye unión, cohesión y cambio organizacional, está relacionado con la competitividad y logro de metas que básicamente necesitan mejoras constantes y cambios internos en las estructuras organizacionales para seguir la misión y visión establecidas; y así mismo, da la oportunidad de

dirigir el comportamiento de los trabajadores en la más alta calidad y productividad (Ayoví, 2019).

### **2.3.5 Disciplina laboral**

La disciplina laboral ayuda a que un trabajo se lleve de manera armoniosa y eficiente, una leve violación de las medidas disciplinarias puede crear un ambiente de trabajo negativo en una institución. La práctica activa y dinámica de medidas disciplinarias brinda al personal de las instituciones una oportunidad para mejorar su comportamiento, y la dirección de la empresa conoce objetivamente las causas de los delitos y puede brindar un tratamiento eficaz para resolver los conflictos laborales (Díaz & Villadiego, 2019).

### **2.3.6 Superación personal**

El desarrollo personal se basa en la superación de la propia naturaleza para alcanzar las propias aspiraciones, el reconocimiento de las capacidades y la superación de los límites. Como proceso continuo, debe ser compatible con cambios en el comportamiento, habilidades, conocimientos y características de los trabajadores (Barrios, Durán, & Lira, 2020).

## **2.5 Impacto del COVID-19 en el desempeño**

La pandemia del Covid-19 es un riesgo materializado que debe ser evaluado y gestionado para asegurar la continuidad del negocio, preservar y priorizar la salud de los colaboradores, sus familias y la sociedad. Las prácticas desarrolladas por las empresas significaron evaluación de riesgos, luego de lo cual la jerarquía de las medidas preventivas mostró que la primera medida debe ser el control para eliminar la fuente de riesgo en una situación

dada. Debido a las condiciones de riesgo, no es posible implementar estas medidas, por lo que la exposición de los empleados al Covid-19 debe minimizarse mediante medidas compensatorias. La solución más aceptada por las organizaciones fue trabajar desde casa (Cockburn, 2020).

El resultado de los teletrabajadores durante la pandemia fue positivo y afectó directamente los resultados de las organizaciones, sin duda con medios técnicos; sin embargo, adaptarse al cambio les costó inicialmente a los trabajadores porque no estaba planeado, era necesario garantizar la eficiencia y eficacia del trabajo a distancia y la confianza, la independencia y la responsabilidad para el logro de objetivos en un entorno familiar (Alvarez, 2021).

Con base en los resultados mencionados anteriormente, los aspectos más importantes para lograr el teletrabajo son: a) las empresas deben asegurar y contar con un lugar de trabajo apropiado para mantener saludables a sus empleados; b) las empresas deben proporcionar recursos y contar con los elementos técnicos y de comunicación apropiados para que los colaboradores puedan ejecutar su trabajo; c) el recurso tecnológico también requiere fortalecer sus capacidades administrativas y asegurar un soporte técnico continuo (Alvarez, 2021).

Además, d) el espacio suficiente de la vivienda debe funcionar como espacio de oficina, el empleado debe adoptar los hábitos adecuados que le ayuden a mantener la mentalidad de trabajo; e) las empresas deben asegurar todos los factores de la seguridad y salud en el trabajo adaptados al teletrabajo y que aborden principalmente los riesgos biomecánicos y psicosociales; y f)

definir, cumplir y respetar los horarios y tiempos de trabajo, gestionar correctamente el tiempo, evitando trabajar más horas de las previstas o invertir el tiempo de trabajo en actividades personales (Alvarez, 2021).

## **2.6 Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral**

La planificación es fundamental para el desarrollo eficaz del teletrabajo y esta ayuda a definir el nivel de desempeño de los mismos (Criollo, 2020), además, dependiendo de la planificación que se realice, los teletrabajadores pueden tener un impacto positivo o negativo en su desempeño. Al incluir el teletrabajo para las empresas, se deben considerar los siguientes factores clave que inciden positivamente en los resultados del trabajo, es decir; administración del uso de tecnologías de la información y la comunicación, suficiente planificación del tiempo, gran autonomía en la planificación y realización de tareas de empleados remotos en operaciones a través de Internet, formación y perfeccionamiento de empleados a distancia en el uso de tecnologías de la información y la comunicación; estos factores que permiten al empleado realizar sus actividades de acuerdo con las expectativas y sabiendo que es el único que puede alcanzar los objetivos fijados (Granda & Lima, 2022).

Por otro lado, también se han identificado los factores que tienen un efecto negativo en el desempeño, entre ellos: obligaciones familiares, los problemas psicológicos del empleado causados por el aislamiento social inherente de sus funciones, modo inadecuado de transporte, infraestructura y ambiente institucional, falta de comunicación con el grupo de trabajo, espacio insuficiente para el trabajo remoto, y falta de recursos técnicos apropiados y



uso personal; estos factores negativos limitan a los trabajadores y las organizaciones (Granda & Lima, 2022).

### **3. Sector de comercialización de alimentos y bebidas**

#### **3.1 Categoría de las empresas de Ecuador y Guayaquil**

Las principales categorías de empresas en Ecuador son: comercio, manufactura, petróleo y minería, financiera y seguros, servicios y administración pública, actividades profesionales, construcción e inmobiliaria, salud, transporte y almacenamiento, agricultura, ganadería y pesca, enseñanza, alojamiento y comidas, arte y entretenimiento (Ministerio de Producción, comercio exterior, inversiones y pesca, 2023).

#### **3.2 Cantidad de empresas en Ecuador**

Las empresas de la industria alimentaria registraron una importante recuperación en las ventas anuales. Los ingresos de la industria en 2021 aumentaron un 14,6 % hasta alcanzar los 45.157 millones de dólares. Esta tendencia de crecimiento continuó en el primer trimestre de 2022, con un aumento de las ventas de 14,5% en comparación con el mismo período de 2021, según cifras reportadas por el Servicio de Rentas Internas (SRI) (Guamán & Zabala, 2022).

Además, las empresas de este sector tuvieron el segundo puesto en el sector con mayor consumo, siendo 7.5%, en comparación con las demás industrias del sector. También, es el sector que mayor fuentes de empleo proporciona a nivel nacional con 29.9% (Ministerio de Producción, Comercio exterior, Inversiones y Pesca, 2022).

Actualmente en Ecuador existen 863.861 empresas, la mayor parte de ellas 193.544 se encuentra en la ciudad de Quito, seguido por Guayaquil con 118.115 y en tercer lugar se encuentra Cuenca con 46.467 empresas. Además, estas empresas generaron 63.7% del empleo bruto en el país, 34.8% del empleo adecuado y el 3.8% de la población se encontraba en desempleo (Ministerio de Producción, comercio exterior, inversiones y pesca, 2023).

**Capítulo II**  
**Metodología del proceso de investigación**

## **Capítulo 2: Metodología del proceso de investigación**

### **2.1 Enfoque de investigación**

#### **2.1.1 Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos para probar la veracidad de las variables de estudio basadas en una medición numérica y un análisis estadístico que ayude a definir patrones de comportamiento en base a los recursos disponibles, los objetivos y el problema de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El objetivo del enfoque cuantitativo es detallar los fenómenos de estudio al plantear regularidades sobre los mismos, es decir, encontrar leyes generales que ayuden a definir el comportamiento de la sociedad o la población de estudio. El conocimiento debe basarse en hechos reales (Monje, 2011).

La presente investigación es cuantitativa porque se realizará un estudio de la realidad de la modalidad de teletrabajo en las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil, además, para responder a los objetivos de investigación se utilizarán instrumentos como las encuestas para conocer la situación actual de cada una de estas empresas.

### **2.2 Tipo de investigación**

#### **2.2.1 Descriptivo**

A menudo, el objetivo del investigador es describir fenómenos, contextos, situaciones y eventos; es decir, en detalle, cómo son y cómo se manifiestan. El propósito de la investigación descriptiva es definir las características y perfiles de personas, objetos, comunidades, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se empleará para análisis. En otras palabras,

solo pretenden medir o recopilar datos independientemente o junto con los conceptos o variables a los que se refieren, es decir, no pretenden mostrar cómo se relacionan (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Además, este tipo de investigación se utiliza para analizar qué es el fenómeno y sus componentes y cómo se manifiestan. Así mismo, permite realizar detalles del fenómeno (Vasquez, 2016). Por ello, se ha seleccionado para esta investigación, ya que la manera de implementar el teletrabajo y el detalle del desempeño de las empresas deberá ser descrito de manera específica; con el objetivo de responder a los objetivos de la investigación.

### **2.2.2 Correlacional**

La finalidad de este tipo de investigación es averiguar la relación o el nivel de asociación que existe entre dos o más variables, categorías o conceptos en una muestra o contexto determinado. A veces solo se evalúa la relación entre dos variables, pero la investigación a menudo encuentra relaciones entre tres, cuatro o más variables. Para determinar el nivel de asociación entre dos o más variables en estudios correlacionales, primero se mide cada una y luego se cuantifican, evalúan y determinan las relaciones. Estos estudios correlacionales están respaldados por hipótesis probadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En esta investigación se realizará una relación entre las variables desempeño y teletrabajo, para conocer el nivel de asociación que existe entre ambas variables y su impacto en las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de Guayaquil; para cumplir con ello se empleará la herramienta Excel.

### **2.3 Período y lugar donde se desarrolla la investigación**

El presente trabajo de investigación realizará un análisis de los periodos 2020-2022, en cuanto al lugar fue realizada con datos de la ciudad de Guayaquil específicamente en las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas.

### **2.4 Universo y muestra de la investigación**

Una vez definida la unidad de análisis, se planteará la población a estudiar, ya que se generalizarán los resultados. Así, una población es un conjunto de casos que concuerdan con varias especificaciones (Baptista et al., 2014). Así, es mejor detallar claramente las características de la población para marcar los parámetros de la muestra (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La población del presente proyecto serán los administradores de las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas que se encuentran establecidas en la ciudad de Guayaquil, en total en la ciudad existen 7425 empresas de este sector de comercialización de alimentos y bebidas; con base en cifras publicadas por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo (2022).

Por otro lado, la muestra es un subconjunto de la población de interés sobre la cual se recopila información y qué debe definirse y limitarse de antemano; además de ser una representante de la población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). De estas 7425 empresas, se escogerá una muestra, la cual será calculada por medio de un muestreo aleatorio simple al emplear una fórmula de población finita (Aguilar, 2015), donde  $N$  es la población,  $Z$  es el valor crítico,  $p$  es la proporción aproximada de las empresas

del sector alimenticio, q es la proporción de la población de referencia y d es el nivel de precisión. En total, la muestra de la presente investigación serían 72 empresas pertenecientes al sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil.

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{7425 \times 1.96^2 \times 0.95 \times 0.05}{0.05^2(7425 - 1) + 1.96^2 \times 0.95 \times 0.05}$$

$$n = \frac{1354.88}{9.72 + 3.7424 \times 0.0475}$$

$$n = \frac{1354.88}{18.56 + 0.1824}$$

$$n = \frac{1354.88}{18.74}$$

$$n = 72$$

En base al cálculo de la muestra, se han definido los siguientes criterios de inclusión que servirán para escoger al subgrupo de la muestra seleccionado.

**Tabla 1 Criterios para selección de población**

Cantidad de empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
7425	Estar ubicadas en la	No pertenezcan a la

ciudad de Guayaquil	ciudad de Guayaquil
Encontrarse activas	Inactivas
Constitución desde hace al menos 10 años	Empresas nuevas en el mercado
Que tengan varias líneas de productos	
Administradores de las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas	

*Nota.* Elaborado por Fuentes (2023)

A continuación se presenta la tabla de las 40 empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil seleccionadas en base a los criterios de inclusión y aleatoriedad de datos.

**Tabla 2 Empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil**

	Razón Social	RUC
1	ORIENTAL INDUSTRIA ALIMENTICIA O.I.A. S A	1291710359001'
2	GRANOTEC ECUADOR S.A. GRANOTECUA	992155663001'
3	NESTLE ECUADOR S.A.	0990032246001'
4	FERRERO DEL ECUADOR S.A.	1790188973001'
5	UNIVERSAL SWEET INDUSTRIES S.A.	0992423153001'
6	DEGEREMCIA S.A.	0992156406001'
7	CRIFOOD S.A.	0992767421001'
8	GESTICORP S.A.	991270736001'
9	AJECUADOR S.A.	0992176989001'
10	AGUALIFE S.A.	0991319719001'



11	GRANOTEC ECUADOR S.A. GRANOTECUA	0992155663001'
12	ARROCERA EL REY S.A. ARROREY	0992614935001'
13	DELISODA S.A	0992518359001'
14	FAVORITARECICLA S.A.	1792956005001'
15	FABRICA DE EMBUTIDOS JORGE JARA VALLEJO LA IBERICA CIA LTDA	0690066963001'
16	DRIGRUSI S.A.	0992201703001'
17	FABRICA JURIS CIA. LTDA	1790032442001'
18	INDUSTRIAS LACTEAS S.A. INDULAC	0990045577001'
19	LACTEOS FORTALEZA LACFORTE CIA LTDA	'1791988027001'
20	TONI S.A.	0990351260001'
21	INDUSTRIAS ALIMENTICIAS ECUATORIANAS, S.A. INALECSA	0990006776001'
22	PRODUCTOS LACTEOS GONZALEZ CIA. LTDA.	1790010376001'
23	TROPIFRUTAS S.A.	0990914559001'
24	UNION VINICOLA INTERNACIONAL S.A.	0990011079001'
25	VILLAGUA S.A.	0992365447001'
26	CHIVERIA S.A.	0991337652001'
27	COMESTIBLES ALDOR	1791411153001'
28	ALARCAL S.A.	0993235385001'
29	ALIMEC S.A	1790381595001'
30	KYPROSS S.A.	1791817664001'
31	Procesadora Nacional de Alimentos C A Pronaca.	1790319857001'
32	ADMECUADOR CIA LTDA (ECUADOR)	1792267749001'
33	ABAD MENDIETA CIA LTDA	0391008043001'
34	ALLTECH ECUADOR CIA. LTDA.	0991363262001'
35	TROPICALIMENTOS S.A.	0992233656001'
36	UNIDAL ECUADOR S.A. RUC	0991398767001'
37	TEXCUMAR S.A.	0991449663001'
38	NOVA ALIMENTOS ALIMENNOVASA S.A.	1791404785001'
39	KELLOGG ECUADOR C. LTDA. ECUAKELLOGG	0991357270001'
40	GREEN LAND S.A.	1791844254001'

*Nota.* Elaborado por Fuentes (2023)

De las 3387 empresas que formaban parte de la población de estudio, por medio del proceso metodológico se han seleccionado 40 de ellas.

## **Métodos empleados**

### **Método empírico**

La investigación empírica se basa en la observación pero va mucho más allá. La investigación empírica es la capacidad del investigador para aplicar

formalmente los hallazgos a través de preguntas de investigación comprobables. En una investigación bien elaborada, las observaciones de la naturaleza se basan en una hipótesis de investigación o pregunta específica. El observador puede comprender esta información registrando los resultados de manera cuantitativa o cualitativa (Cerón et al., 2010).

Las técnicas varían según el campo de estudio, el contexto y el propósito. Pero la investigación empírica subyacente es un intento de hacer observaciones y después responder a preguntas bien definidas aceptando o rechazando una hipótesis basada en dichas observaciones (Cerón, Figueroa, & Perea, 2020). La presente investigación será empírica porque se responderán a preguntas investigativas acerca de la realidad actual de las empresas del sector de alimentos, que ayudarán a desarrollar los objetivos de investigación.

### **Instrumentos de investigación**

El instrumento de investigación serán las encuestas, las cuales son una técnica para producir datos que por medio la utilización de un cuestionario estandarizado ayuda a realizar una indagación sobre diversos temas o grupos que se encuentran en estudio (Abiuso & al, 2019). En esta investigación se empleará un cuestionario de diez preguntas que serán realizadas a administradores de empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas, las respuestas serán basadas en la escala de Likert para conocer el punto de vista de los encuestados.

La escala de Likert empleada para la realización de las encuestas, contará con las siguientes respuestas:

**Tabla 3 Escala de Likert**

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

**Tabla 4 Matriz de variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Instrumentos/métodos de investigación</b>
Teletrabajo	Actividad laboral que se lleva a cabo de manera remota (Carrasco, 2021).	Flexible Liderazgo virtual Lugar de trabajo ágil	Encuesta
Desempeño	Describe el nivel de los empleados la organización para lograr sus objetivos (Bohórquez, 2004)	Conocimientos del trabajo Calidad del trabajo Trabajo en equipo Disciplina laboral Superación personal	Encuesta

*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

## **Procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento y análisis de la información se realizará por medio de las herramientas Google Forms y Microsoft Excel. En cuanto a Google Forms, se desarrollarán las encuestas que serán presentadas a los representantes de las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil. Mientras que en la herramienta de Excel, donde se realizará la tabulación de los resultados encontrados junto con el desarrollo de las gráficas para una mejor comprensión de los resultados obtenidos.

Se inició con la realización de un anteproyecto para realizar el planteamiento del tema, posteriormente se inició con el desarrollo de la investigación al plantear la fundamentación teórica que ha servido como respaldo de esta investigación. Después se definió la muestra de las empresas a las cuales se aplicará el instrumento de investigación, las encuestas, para recolectar los datos acerca de la relación entre el teletrabajo y el desempeño de las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil. Finalmente, estos datos serán presentados de manera gráfica para facilitar su comprensión, mismos que ayudarán a conocer la situación actual de este sector y plantear las conclusiones.

## **Capítulo III**

### **Análisis e interpretación de los resultados de la investigación**

### Capítulo III: Análisis e interpretación de los resultados de la investigación

En este apartado se presentan los resultados de la investigación en dependencia de los objetivos planteados. Comprende dos partes fundamentales: la primera, se refiere a la presentación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la muestra seleccionada; y, la segunda parte corresponde a la interpretación y análisis de estos.

#### 3.1 Resultados de la Encuesta:

##### Pregunta 1

¿Cree usted que el teletrabajo genera flexibilidad en el desempeño de funciones de la empresa?

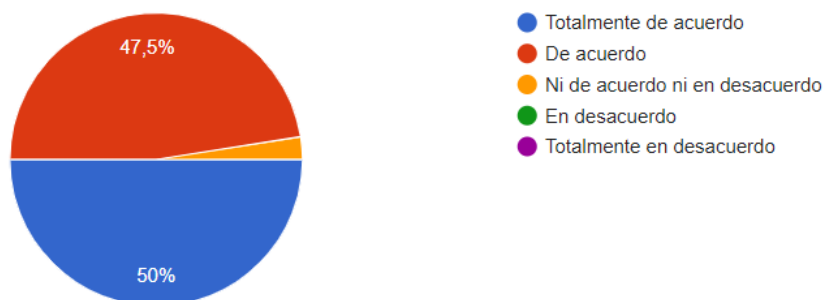
Tabla 5 Datos de la frecuencia de la pregunta 1

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	20	50,00%
De acuerdo	4	17	47,50%
No de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	2,50
En Desacuerdo	2	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Figura 1 El teletrabajo genera flexibilidad.



Fuente: Elaborado por Fuentes (2023)

En base a la figura presentada a continuación se puede observar que la mayor parte de los encuestados, 50% y 47,5% consideran que el teletrabajo si genera flexibilidad en cuanto al desempeño de las funciones pero hay un 2,5% que no tienen un criterio específico en cuanto a esta premisa. Ya que dicha flexibilidad le da a los trabajadores libertad e independencia para planificar la jornada laboral (Aguilar & Arroyo, 2021).

## **Pregunta 2**

**¿Cree usted que dicha flexibilidad facilita la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones?**

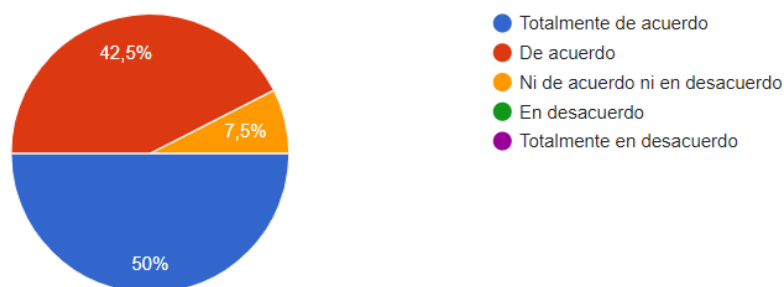
**Tabla 6 Datos de la frecuencia de la pregunta 2.**

<b>Categorías</b>	<b>Código</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	20	50,00%
<b>De acuerdo</b>	4	13	42,50%
<b>No de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	7	7,50
<b>En Desacuerdo</b>	2	0	0,00%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0	0,00%
<b>Total</b>		40	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

**Figura 2 La flexibilidad facilita la eficiencia.**



*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

La flexibilidad si facilita la eficiencia en el cumplimiento de las funciones de los teletrabajadores, de acuerdo al 92.5%, pero un 7% posiblemente no están de acuerdo con esta afirmación debido a que no todos los teletrabajadores laboran de manera eficiente. De hecho, los lugares de trabajo virtuales ofrecen una mayor flexibilidad (Indeed, 2023).

### Pregunta 3

**¿Considera que el teletrabajo proporciona liderazgo virtual para los trabajadores que desempeñan esta modalidad?**

**Tabla 7 Datos de la frecuencia de la pregunta 3.**

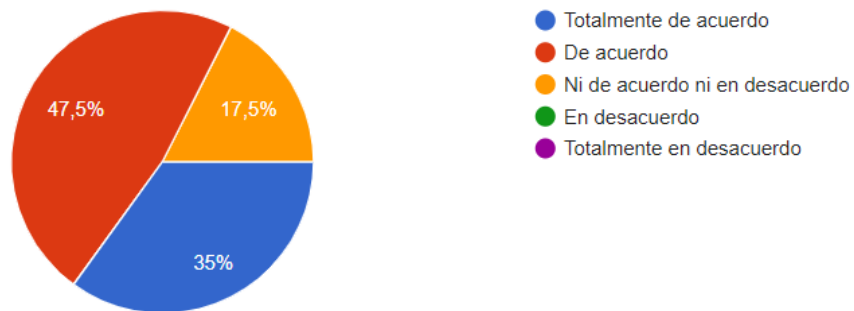
Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	14	35,00%
<b>De acuerdo</b>	4	19	47,50%
<b>No de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	7	17,50
<b>En Desacuerdo</b>	2	0	0,00%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0	0,00%
<b>Total</b>		40	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.



**Figura 3 El teletrabajo proporciona liderazgo virtual para los trabajadores que desempeñan esta modalidad.**



*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

Los encuestados están de acuerdo en 47.5% y totalmente de acuerdo en 35%, que el teletrabajo proporciona liderazgo pero 17.5% no se encuentran muy seguros de esta afirmación debido a los resultados que se observan en las empresas. A pesar que un líder virtual brinda confianza, empoderamiento y compromiso a sus trabajadores remotos (Aguilar & Arroyo, 2021).

#### Pregunta 4

¿Piensa que el teletrabajo fomenta el desarrollo de líderes aunque no se encuentren dentro del espacio físico de trabajo?

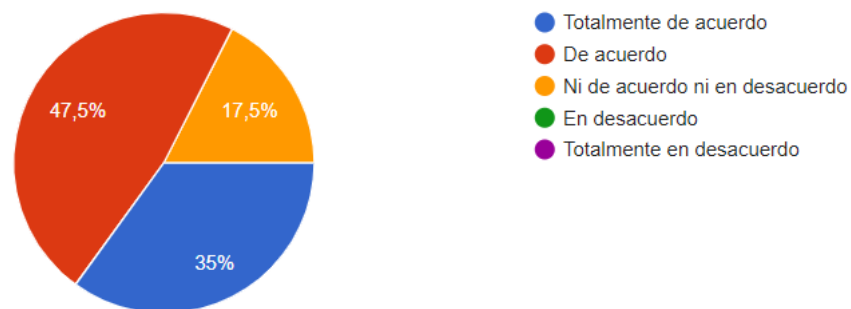
Tabla 8 Datos de la frecuencia de la pregunta 4.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	14	35,00%
De acuerdo	4	19	47,50%
No de acuerdo ni en desacuerdo	3	7	17,50
En Desacuerdo	2	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Figura 4 El teletrabajo fomenta el desarrollo de líderes.



Fuente: Elaborado por Fuentes (2023)

Se puede observar que los encuestados el 17,5% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el teletrabajo ayude a desarrollar líderes, aunque 47,5% si están de acuerdo y 35% están totalmente de acuerdo con esta afirmación. Es decir, que el teletrabajo si tiene una posible influencia sobre las habilidades de liderazgo de los teletrabajadores (Aguilar & Arroyo, 2021).

## Pregunta 5

¿Conoce las funciones y beneficios de su cargo laboral?

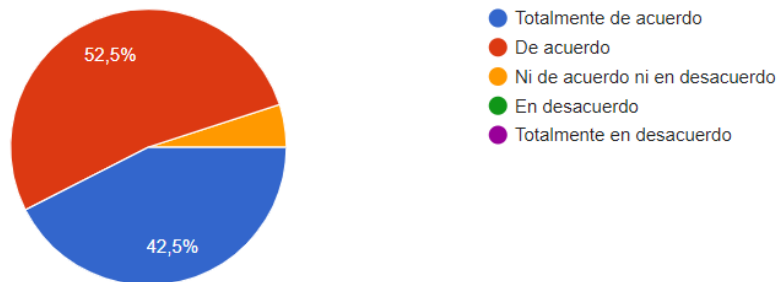
Tabla 9 Datos de la frecuencia de la pregunta 5.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	17	42,50%
De acuerdo	4	21	52,50%
No de acuerdo ni en desacuerdo	3	2	5,00
En Desacuerdo	2	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Figura 5 Conocimiento y Beneficios del cargo laboral.



Fuente: Elaborado por Fuentes (2023)

Los encuestados están totalmente de acuerdo en 52.5% que el teletrabajo ofrece beneficios como un lugar de trabajo ágil para los trabajadores y un 42% de encuentran completamente seguros que el teletrabajo si proporciona estos beneficios. Aunque un 5% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. A pesar que estos espacios de trabajo con

características diferentes a las habituales, siempre que las personas puedan concentrarse, hacer llamadas, realizar pequeñas reuniones y evitar molestar a los compañeros (Aguilar & Arroyo, 2021).

### Pregunta 6

**¿Piensa que la empresa cuenta con recursos suficientes y son compartidos entre los teletrabajadores?**

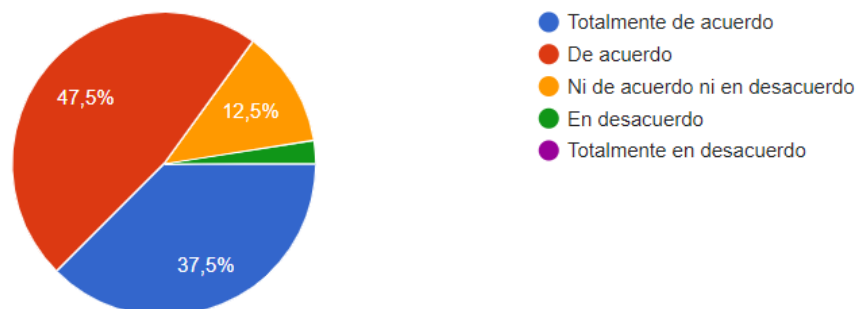
**Tabla 10 Datos de la frecuencia e la pregunta 6.**

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	15	37,50%
<b>De acuerdo</b>	4	19	47,50%
<b>No de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	5	12,50
<b>En Desacuerdo</b>	2	1	2,50%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0	0,00%
<b>Total</b>		40	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

**Figura 6 Recursos compartidos por teletrabajadores**



*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

En esta pregunta se observa una diversidad de opiniones, 47% consideran que la empresa si cuenta con recursos suficientes para mantener el buen desempeño de los teletrabajadores en el largo plazo; aunque 12% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta premisa. Lo cual demuestra que no todas las empresas se encuentran aptas para implementar esta modalidad.

### Pregunta 7

¿Cree usted que el teletrabajo contribuye a desarrollar sus habilidades?

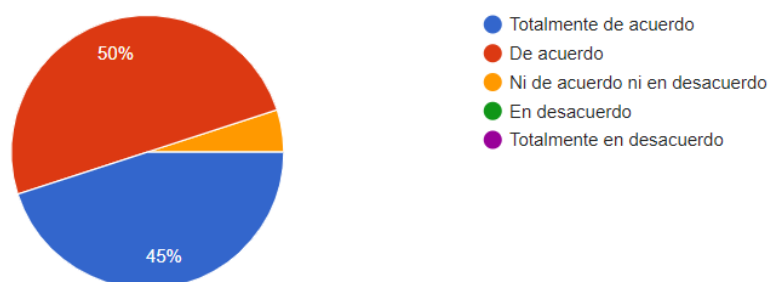
Tabla 11 Datos de la frecuencia de la pregunta 7.

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	18	45,00%
<b>De acuerdo</b>	4	20	50,00%
<b>No de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	2	5,00
<b>En Desacuerdo</b>	2	0	0,00%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0	0,00%
<b>Total</b>		40	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Figura 7 El teletrabajo contribuye a desarrollar sus habilidades.



Fuente: Elaborado por Fuentes (2023)

La mitad de los encuestados coinciden que el teletrabajo si contribuye a desarrollar sus habilidades, el 45% están totalmente de acuerdo con este beneficio de la modalidad y 5% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir, que coinciden con la teoría de (Canteros & al, 2020) porque el teletrabajo ayuda no solo a mejorar las habilidades sociales sino también personales de los colaboradores

### Pregunta 8

**¿Cree usted que a través de sus funciones alcanza las metas y objetivos propuestos por la empresa?**

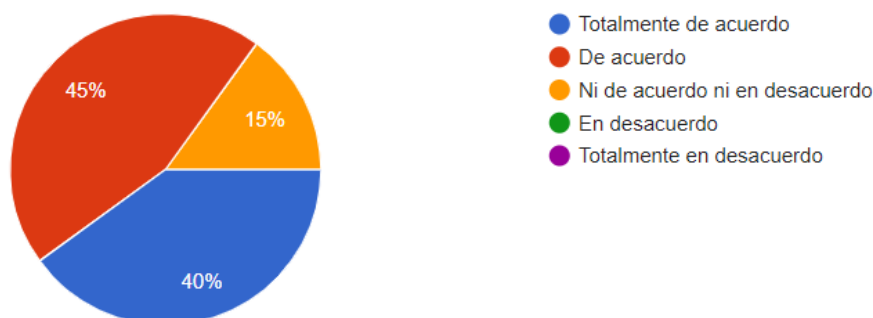
**Tabla 12 Datos de la frecuencia de la pregunta 8.**

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	16	40,00%
<b>De acuerdo</b>	4	18	45,00%
<b>No de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	6	15,00
<b>En Desacuerdo</b>	2	0	0,00%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0	0,00%
<b>Total</b>		40	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

**Figura 8 ¿Cree usted que a través de sus funciones alcanza las metas y objetivos propuestos por la empresa?.**



*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

En general, la mayor parte de los encuestados, siendo 85%, considera que por medio del cumplimiento de sus funciones si alcanzan las metas establecidas. Mientras 15% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Y como mencionaron (Fraizer & Gaither, 2000) el teletrabajo ayuda a proporcionar la cantidad de recursos apropiada para transformarlos en productos o servicios.

### Pregunta 9

¿Piensa que la organización de su trabajo es evaluado frecuentemente?

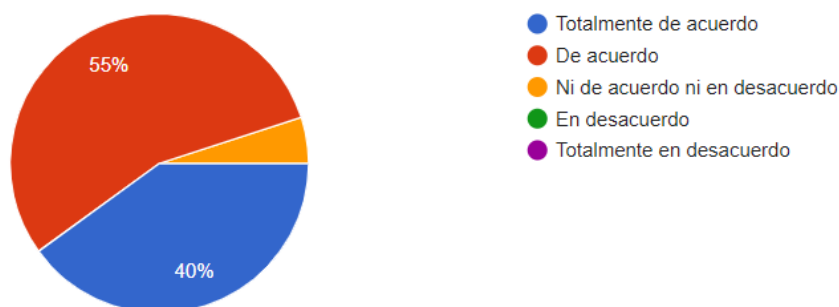
Tabla 13 Datos de la frecuencia de la pregunta 9

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	16	40,00%
<b>De acuerdo</b>	4	22	55,00%
<b>No de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	2	5,00
<b>En Desacuerdo</b>	2	0	0,00%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0	0,00%
<b>Total</b>		40	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Figura 9 Piensa que la organización de su trabajo es evaluado frecuentemente.



Fuente: Elaborado por Fuentes (2023)

Si bien, la mayor parte de los encuestados, 95%, considera que la organización del trabajo en su área si es evaluado de manera frecuente; existe un pequeño porcentaje de 5 que podrían no estar de acuerdo con esta premisa. Ya que en base a (Baard & Thomas, 2020) realizar evaluaciones de desempeño de manera periódica ayuda a definir la eficiencia de los trabajadores y cuáles son las falencias para implementar estrategias que mejoren el desempeño.

### Pregunta 10

**¿Considera que los teletrabajadores alcanzan con éxito las metas que se han propuesto en los horarios establecidos?**

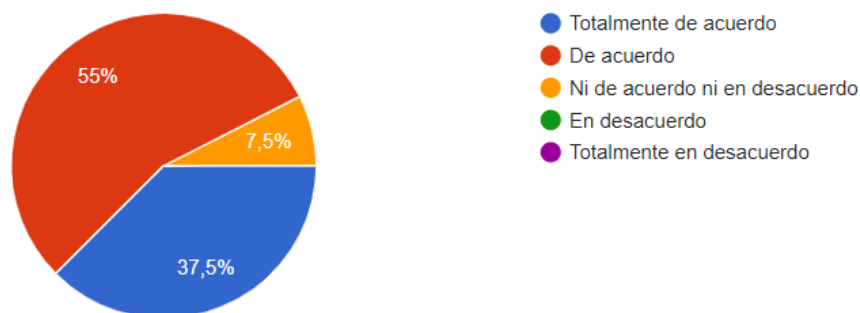
**Tabla 14 Datos de frecuencia de la pregunta 10.**

Categorías	Código	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	15	37,50%
<b>De acuerdo</b>	4	22	55,00%
<b>No de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	3	7,50
<b>En Desacuerdo</b>	2	0	0,00%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0	0,00%
<b>Total</b>		40	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla se observa las frecuencias de las respuestas de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

**Figura 10 Los teletrabajadores alcanzan con éxito las metas que se han propuesto en los horarios establecidos**





*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

La mayoría, es decir 92.5%, solamente están de acuerdo con que los teletrabajadores alcanzan con éxito las metas que se han propuesto en los horarios definidos; ya que no siempre se cumple con las metas. Mientras que 7.5% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Cabe mencionar que en base a (Sánchez, 2021) el teletrabajo beneficia la flexibilidad y con ello incentiva a la responsabilidad de los trabajadores.

### **Interpretación de resultados**

De los resultados obtenidos se puede observar que para los encuestados el teletrabajo si proporciona flexibilidad en el cumplimiento de sus funciones y a su vez esa flexibilidad proporciona eficiencia en dicho cumplimiento. Además, existen ciertas dudas sobre el desarrollo de las habilidades de liderazgo en los teletrabajadores; ya que encontrarse fuera del espacio, dificulta que los colaboradores desarrollen esta habilidad con mayor rapidez.

También, entre los beneficios que se obtienen de esta modalidad se encuentra un lugar de trabajo ágil y la optimización en el cumplimiento de las funciones debido a la facilidad al momento de cumplir con las funciones. Sin embargo, cabe mencionar que no todas las empresas cuentan con recursos suficientes para mantener el buen cumplimiento de las funciones de los teletrabajadores en el largo plazo.

Si bien, las metas establecidas se cumplen gracias al cumplimiento de las funciones de los colaboradores, hay quienes piensan que no siempre ocurre

de esta forma en todas las empresas. Por último, la organización del trabajo es evaluado de manera frecuente en las mayoría de los casos, pero no ocurre en todas las empresas que fueron encuestadas.

También, se encontró que emplear sistemas organizacionales menos centralizados, donde los empleados asuman más responsabilidad y libertad en la toma de sus propias decisiones; y cumplan con sus funciones en los horarios establecidos, contribuye con un aumento en el nivel de desempeño laboral.

#### Medidas de tendencia central

Se hallaron las medidas de tendencia central como media, mediana, moda y desviación estándar en base a los datos obtenidos a través de las encuestas.

**Tabla 15 Medidas de tendencia central**

Media	4.3525
Mediana	4
Moda	4
Desviación estandar	62.78%

Nota: Elaboración propia

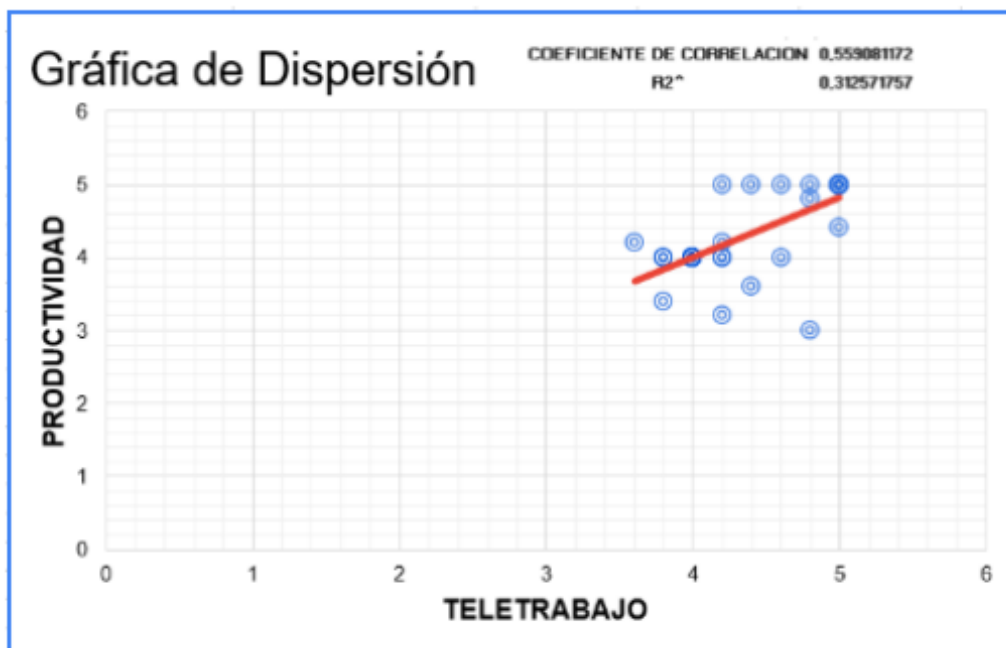
Las medidas de tendencia central demuestran que la mayoría de los encuestados estaban de acuerdo con las preguntas realizadas, y específicamente la desviación estándar indica que los datos se encuentran poco dispersos en relación con la media.

#### Coeficiente de correlación

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la realización de las encuestas, en el anexo 2 se puede observar que existe una correlación positiva

de 0.56. Es decir, las variables teletrabajo y desempeño laboral mantienen una correlación moderada la una con la otra. Por ello, la variable desempeño laboral en las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas si se verá afectada ante variaciones en las estrategias para implementar teletrabajadores.

**Figura 11 Gráfico de dispersión**



*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

## **Capítulo 4: Propuesta**

### **Objetivo**

El objetivo de la presente propuesta consiste en presentar una estrategia para que las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil cuenten con un plan para implementar el teletrabajo u optimizar los procesos empleados actualmente para optimizar las actividades de los teletrabajadores.

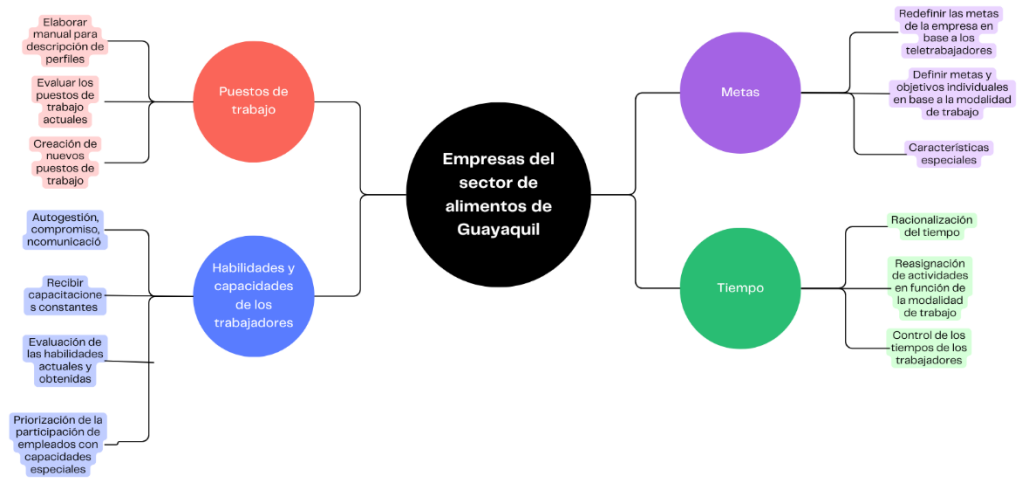
### **Descripción de la propuesta**

La propuesta consiste en trabajar al menos un día a la semana desde la casa o cualquier otro lugar fuera de las instalaciones físicas de la empresa combinado con una metodología de trabajo rotativo en la empresa. Se recomienda que los horarios sean diurnos para realizar un mayor control de las actividades. Por medio de la implementación de esta herramienta se busca garantizar una mejor calidad de trabajo y de vida, sentido de pertenencia y libera, satisfacción laboral y conciliación familiar y laboral porque la flexibilidad ayuda a los trabajadores a disminuir los tiempos muertos, desestresarse al estar fuera del lugar de trabajo y optimizar el cumplimiento de los resultados.

### **Estrategia**

Para plantear las estrategias que deberían seguir las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil, se ha realizado el siguiente mapa mental:

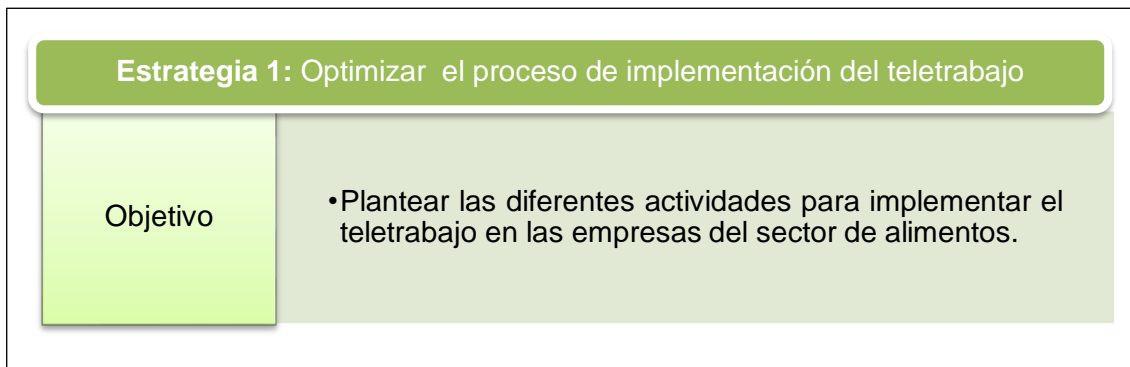
**Figura 12 Mapa mental**



Nota. Elaboración propia.

La estrategia principal que se propone para optimizar el proceso de implementación del teletrabajo o incluso para implementar esta herramienta en las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil es la siguiente

**Figura 13 Objetivo de la estrategia 1**



Nota. Elaboración propia.

Definir la situación actual de la empresa: En vista que no todas las empresas tienen eficiencia en la implementación de estas, por ende, deben analizar si cuentan con los recursos suficientes para llevar a cabo esta metodología.

Desarrollar el manual de descripción de perfiles de las personas que ejercerán la función de teletrabajo: Dependiendo de la nómina de cada empresa, se deberán definir el tipo de colaboradores y funciones que cumplen, para en base a ello considerar quienes formarán parte de la nómina de teletrabajadores.

Familiarización con el trabajo: Es especialmente importante para los colaboradores que se acaban de incorporar a la empresa o están cambiando de campo, tener una buena introducción al uso de las herramientas técnicas que ofrece la organización y un soporte apropiado durante los tres primeros meses para que puedan resolver sus inquietudes o problemas antes de trabajar

en casa y darles una buena idea sobre sus tareas y los objetivos que tienen que alcanzar.

**Autogestión:** Es importante que los empleados tengan la capacidad y habilidad para tomar sus propias decisiones sobre su trabajo si están alineadas con las metas marcadas por la empresa, y la disciplina es necesaria para lograrlo cuando trabaje desde casa, concentrándose en el trabajo, estableciendo prioridades y tomando descansos responsables que ayuden a optimizar el rendimiento y equilibrar la vida familiar y laboral.

**Enfocarse en desarrollar las habilidades de comunicación:** La ausencia de un empleado en el lugar de la empresa aumenta la comunicación por medio de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y las personas que trabajan desde casa deben ser capaces no solo de tomar sus propias decisiones sobre su trabajo, sino también de utilizar la tecnología

**Priorización:** La empresa debe priorizar la utilización del teletrabajo para personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas, lactantes o personas con dificultades de movilidad temporal o permanente.

**Establecimiento de metas:** Se debe eliminar la cultura de presentarse y cumplir con los plazos tanto de los empleados como de la gerencia, quienes parecen valorar este factor a expensas de alcanzar las metas. Cada empleado debe tener metas que deben ser alcanzadas y evaluadas. Se debe aprovechar y retener el talento, porque puede ser difícil que los teletrabajadores se mantengan en su función si sienten que son explotados por no encontrarse dentro de la empresa.



Racionalización del tiempo: si se dice que una actividad más competitiva requiere una mayor productividad y por ende un mayor desempeño en el trabajo, lamentablemente hay quienes piensan que con bajar los salarios es suficiente para lograr esta mejora. Sin embargo, otros afirmaron que la implementación de iniciativas de racionalización y coordinación de horarios dio como resultado aumentos significativos en la productividad y la participación de los empleados para sus empresas.

Asignar responsables: Definir quiénes serán los colaboradores responsables de tomar las decisiones sobre las funciones de los teletrabajadores y de controlar y asegurar el cumplimiento de las metas definidos para los mismos.

El valor del tiempo: Debido a que un empleado no puede realizar varias tareas al mismo tiempo, debe tener un horario diario y debe moverse paso a paso, acercándose y completando cada una de las tareas. Para ello, deberá recibir una plantilla que le permita registrar todas las actividades que ha realizado y el nivel de cumplimiento de las mismas.

## **Presupuesto**

El presupuesto a emplear para considerar la implementación u optimización de la modalidad de teletrabajo en las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil es el siguiente: un branding interno para que los colaboradores conozcan que pueden formar parte de esta modalidad, seguido por capacitaciones al menos dos veces al año para mantener informados a los colaboradores, movilización para quienes requieran de un transporte en los días de oficina, VPN para que

puedan conectarse desde cualquier parte del país a la plataforma del negocio y el antivirus para proteger la información de la empresa.

**Tabla 16 Presupuesto**

<b>Recursos</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Físicos</b>					
Branding interno	\$ 120.00	\$ 130.56	\$ 142.05	\$ 154.55	\$ 168.15
Capacitaciones e inducción	\$ 2,760.00	\$ 3,002.88	\$ 3,267.13	\$ 3,554.64	\$ 3,867.45
Movilización	\$ 4,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00
<b>Tecnológicos</b>					
VPN	\$ 550.00	\$ 598.40	\$ 651.06	\$ 708.35	\$ 770.69
Antivirus	\$ 349.00	\$ 379.71	\$ 413.13	\$ 449.48	\$ 489.04
<b>Total</b>	<b>\$ 7,979.00</b>	<b>\$ 5,311.55</b>	<b>\$ 5,673.37</b>	<b>\$ 6,067.03</b>	<b>\$ 6,495.32</b>

*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

### **Plan de trabajo**

Para llevar a cabo la implementación del teletrabajo se han considerado diversas actividades que agilizarían el proceso y son de gran ayuda para el desarrollo de esta modalidad de manera satisfactoria, eficiente y sostenible. En la siguiente tabla se muestra el cronograma de actividades que deberían implementar las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas de la de la ciudad de Guayaquil.

**Tabla 17 Plan de trabajo**

<b>Actividad</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>	<b>Mes 6</b>	<b>Mes 7</b>	<b>Mes 8</b>	<b>Mes 9</b>	<b>Mes 10</b>	<b>Mes 11</b>	<b>Mes 12</b>
Diagnóstico												
Capacitaciones a la gerencia												
Capacitaciones al personal												
Adaptación de recursos tecnológicos												
Implementación de la modalidad												
Control de las actividades												
Evaluación de desempeño												

*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

En las capacitaciones se deberán abordar temas como satisfacción del cliente, productividad, herramientas para teletrabajar y riesgos laborales. Las evaluaciones de desempeño se realizarán considerando indicadores como cantidad de actividades realizadas, cantidad de horas ejecutadas, cantidad de recursos utilizados, tiempo esperado versus el tiempo utilizado para cumplir con las actividades y retrasos en la entrega.

**Tabla 18 Plan de acción**

Actividades	Responsable	Procedimiento
Analizar las necesidades actuales de la empresa en cuanto a los puestos de trabajo y modalidades	Gerente de talento humano	Revisar la plantilla actual analizar y cuantificar la cantidad de personal Detallar la modalidad de trabajo de cada colaborador
Capacitaciones a la gerencia	Gerente de talento humano Gerencia general	Definir y seleccionar una empresa capacitadora Realizar convocatoria de personal Proveer al personal del material necesario para participar
Capacitaciones al personal	Gerente de talento humano	Definir y seleccionar una empresa capacitadora Realizar convocatoria de personal Proveer al personal del material necesario para participar
Designación del personal para teletrabajar	Gerente de talento humano	En base al análisis previo, se debe designar al personal que teletrabajará y se realizará la instalación de los software necesarios para el cumplimiento de sus funciones
Adquisición o adaptación de recursos tecnológicos	Gerente de talento humano Gerencia general	Revisar los recursos tecnológicos actuales Adquirir nuevos recursos si es necesario Instalar el software para control y ejecución de actividades
Control de las actividades de los teletrabajadores	Gerente de talento humano	Recepción y revisión de reportes de actividades proporcionados por teletrabajadores
Evaluación de desempeño de teletrabajadores	Gerente de talento humano	Análisis del trabajo de estos colaboradores en base a los indicadores de desempeño Realización de evaluaciones Reunión presencial con cada teletrabajador para informar sobre resultados

*Fuente:* Elaborado por Fuentes (2023)

## Conclusiones

De acuerdo con la presente investigación realizada para conocer el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de las empresas de productos alimenticios de la ciudad de Guayaquil, se puede concluir que existe una relación moderadamente positiva entre las dos variables, pero efectivamente el teletrabajo si ocasiona un impacto en la de dichas empresas, durante el periodo de estudio.

Por otro lado, al analizar el primero objetivo, si se ha cumplido con la caracterización de la modalidad del teletrabajo en empresas de productos alimenticios de la ciudad de Guayaquil, ya que se conoce que existen 7425 empresas de este sector en dicha ciudad y para formar parte de la muestra de estudio, se consideraron solamente aquellas que estaban activas, fueron constituidas desde hace al menos 10 años, tenían varias líneas de productos y los administradores dieron apertura para realizar dichas encuestas.

Además, en cuanto al segundo objetivo se evaluó la percepción del desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de productos alimenticios de la ciudad de Guayaquil y se encontró que la mayoría consideran que el teletrabajo vuelve más flexible las funciones, hace más eficiente las actividades y contribuye con la consecución de las metas y objetivos de los trabajadores.

En base al tercer objetivo, se determinó la relación existente entre la modalidad de teletrabajo y el desempeño laboral de las empresas de productos alimenticios de la ciudad de Guayaquil, y se pudo observar que existía una correlación positiva porque la variable desempeño laboral en las empresas del

sector de productos alimenticios si se verá afectada ante variaciones en las estrategias para implementar teletrabajadores.

Por último, se cumple con el cuarto objetivo porque se propusieron estrategias de aprovechamiento de la modalidad del teletrabajo para mejorar el desempeño laboral de las empresas del sector de productos alimenticios de la ciudad de Guayaquil entre ellas priorización, autogestión, definición de perfiles, establecimiento de metas, entre otras.

## **Recomendaciones**

En base con los resultados obtenidos por medio de la presente investigación realizada se sugiere a las empresas implementar la modalidad de teletrabajo, considerando previamente el impacto que ésta tendría sobre el desempeño laboral.

Además, se recomienda para futuras investigaciones realizar una caracterización de este tipo de empresas no solo en la ciudad de Guayaquil sino también en otras ciudades del mismo sector o incluso de otro sector; con el fin de analizar el comportamiento de estas variables estudiadas.

También, se sugiere emplear otros métodos de investigación que ayuden a obtener una percepción diferente y más amplia de los diversos departamentos que forman parte de las empresas del sector de comercialización de alimentos y bebidas.

Adicional, se sugiere realizar futuras investigaciones analizando otra variable dependiente que también podría verse impactada por la implementación del teletrabajo. De esa manera, se podrá conocer qué tan vulnerables pueden ser las empresas de productos alimenticios de la ciudad de Guayaquil, ante la implementación de una modalidad como ésta.

Finalmente, se recomienda realizar los procesos de capacitación al menos dos veces al año, con las respectivas evaluaciones de cada etapa para de esa manera comprobar si se ha cumplido de manera eficiente con los objetivos propuestos por la empresa, al momento de implementar la modalidad de teletrabajo.

## Bibliografía

- Abiuso, F., & al, e. (2019). *La técnica de encuesta: características y aplicaciones*. UBA.
- Aguilar, N., & Arroyo, A. (2021). *Relación del teletrabajo y el equilibrio vidatrabajo en los colaboradores millennials de empresas de consumo masivo en Lima, 2021*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Aguilar, S. (2015). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en tabasco*, 11(1), 333-338.
- Akpa, O., Obiwuru, C., Okwu, A., & Nwankwere, A. (2011). *Effects of leadership style on organizational performance: a survey of selected small scale enterprises in ikosi-ketu council development area of Lagos state,*.
- Alvarez, D. (2021). Impacto del trabajo en casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por covid-19. *Universidad Militar Nueva Granada*.
- Asana, T. (7 de Octubre de 2022). *Teoría de la contingencia de Fiedler: un estilo de liderazgo para cada situación*.
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Ciencias económicas y empresariales*, 58-76.
- Baard, N., & Thomas, A. (2020). Teleworking in South Africa: Employee benefits and challenges. *SA J. Hum Resour Manag.*



- Barrios, R., Durán, J., & Lira, V. (2020). *Factores que inciden en la disciplina laboral del personal docente del colegio Público 14 de septiembre localizado en el distrito V de la ciudad de Managua, del departamento de Managua, en el periodo de Septiembre – Diciembre del 2019.* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Belzunegui, A., & Erro, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 3662.
- Benites, L., & al, e. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES. *Métodos cuantitativo para la economía y la empresa*, 218.
- Bohórquez, H. (2004). *Manual de trazabilidad.* kaluze ditores.
- Caicedo, J. (2021). *Teletrabajo y la productividad pos-pandemia.* Universidad Militar “Nueva Granada”.
- Canteros, H., & al, e. (2020). *Análisis de la rentabilidad económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial.* Universitaria.
- Carrasco, R. (2021). Teletrabajo: ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. *FrecoSapiens*, 1-9.
- Cerón, A., Figueroa, J., & Perea, A. (Junio de 2020). Métodos empíricos de la investigación parte 1. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.*
- Cerón, I., Figueroa, J., & Perea, A. (2010). *Mercadotecnia.* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Ediciones McGraw Hill.
- Cienfuegos, R., Cuello, R., & David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación de valor agregado*, 109-121.
- Cockburn, W. &. (2020). Perspectiva europea sobre los riesgos laborales en el ámbito del teletrabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8-11.
- Colombo, D. (2020). Teoría de Nash y teletrabajo: una guía práctica para que todos ganen. *Iprofesional*, 15.
- Criollo, J. (2020). *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa grupo sur capacitación y consultoría*. Universidad Técnica de Ambato.
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*, 15.
- Cueva, J., & al, e. (2021). El teletrabajo y su incidencia en la percepción de la felicidad laboral. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 274-286.
- Dáiz, L. (2021). La observación. *Método clínico*, 18.
- Díaz, G. (2011). Las imperfecciones del mercado del mercado de créditos, la restricción crediticia y los créditos alternativos. *Revista CIFE*, 103-133.

- Díaz, T., & Villadiego, k. (2019). Superación personal en adolescentes desde la educabilidad y la enseñabilidad en escenarios pedagógicos rurales. *Palobra*, 19(1), 243-260.
- Domínguez, R. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena Año 2020 – 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- El Comercio. (11 de Abril de 2023). Guayaquil registra locales cerrados y marcha a causa de inseguridad. *El comercio*.
- Fermín, E. (Febrero de 2021). *LinkedIn*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/el-teletrabajo-funciona-para-todos-los-puestos-ni-las>
- Fernández, T. (2021). *Tiempos Modernos: Taylorismo, Fordismo y Toyotismo*. Escuela de economía y negocios.
- Fiscalía General del Estado. (2023). *Inseguridad en Ecuador*. Fiscalía General del Estado .
- Flores, B., Flores, D., & Martínez, L. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales*. Univeridad Técnica de Nicaragua.
- Fournier, J. (2020). El teletrabajo en la era COVID. *Ieee*, 15-29.
- Fraizer, G., & Gaither, N. (2000). *Administración de Producción y Operaciones*. International Thomson Editores.

- Fuerte, K. (2021). *El fenómeno del «karoshi» es ahora un problema mundial*. Tecnológico de Monterrey.
- Galindo, J., & Trelles, D. (2020). Revisión teórica de los factores que inciden en el desempeño eficiente de los docentes en las universidades privadas de la provincia del Azuay – Ecuador. *Vincula Téctica*, 1744-1760.
- Gárate, J., Palomino, G., & Pashanasi, B. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174.
- González, C., & Infante, M. (2012). *Estudio de la organización del trabajo en puesto de trabajo seleccionado. El caso de una agencia de viajes*. Turydes.
- Granda, R., & Lima, L. (2022). *El teletrabajo y su efecto en el desempeño laboral de las empresas públicas*. Universidad Técnica del Norte.
- Guamán, G., & Zabala, J. (2022). Perspectivas del crecimiento del sector de alimentos. *Ekos*, 16.
- Guayasamin, S. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hervás, D. (2022). *Organización del trabajo: todo lo que necesitas saber*. Payfit.

- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados ?  
*Harvard Business Review*, 46(1), 13-22.
- Indeed. (23 de Febrero de 2023). *¿Qué es el teletrabajo? Tipos de teletrabajo, ventajas y desventajas*. Obtenido de <https://es.indeed.com/orientacion-laboral/buscar-trabajo/que-es-el-teletrabajo>
- Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo. (2022). *Directorio de empresas y establecimientos 2012*. Guayaquil: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo.
- Jaramillo, J. (2018). *Tendencias laborales en materia de calidad de vida en el trabajo y su relación con la productividad laboral*. Militar Nueva Granada.
- Lechuga, P., & Rodríguez, K. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocio*, 79-101.
- López, J. (1 de Enero de 2021). *Teoría de la contingencia*.
- López, N., & al, e. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral. *Med Segur Trab*, 587-99.
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 20(2019), 152-160.
- Martínez, A. (2017). Impacto de la COVID-19 en la producción, empleo y digitalización de empresas en Guanajuato: una primera aproximación. *Ciencias Humanas y Sociales*, 1-25.

- Mata, L. (2020). La observación en la investigación cualitativa. *Investigalia*, 15.
- Medina, P., Montenegro, A., & Sánchez, G. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital publisher*, 92-119.
- Menéndez, T. (14 de Octubre de 2022). La actividad comercial en Guayaquil creció 13,3% en un año. *Primicias*, pág. 16.
- Ministerio de Producción, Comercio exterior, Inversiones y Pesca. (2022). *Boletín de cifras del sector productivo*. Ministerio de Producción, Comercio exterior, Inversiones y Pesca.
- Ministerio de Producción, comercio exterior, inversiones y pesca. (2023). *Boletín de cifras del sector productivo*. Ministerio de Producción, comercio exterior, inversiones y pesca.
- Ministerio de tecnologías de la información y las comunicación. (12 de Diciembre de 2022). *Tenga en cuenta estos consejos para implementar el teletrabajo*. Obtenido de <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-273383.html>
- Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social. (2023). *Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social*. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/salud-laboral/que-es/nm>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Nevada: Universidad Surcolombia.
- Monsalve, S. (2003). John Nash y la teoría de juegos. *Lecturas académicas*, 24(2003), 137-149.

- Navarro, J. (30 de Julio de 2021). *¿Qué es la teoría de juegos?*
- Oliveira, J. (2017). Los secretos del reconocimiento facial. *Openmind*, 13.
- Optiva media. (2020). *Propuesta de implementación de teletrabajo*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Panamericana de la Salud. (2013). *Salud Mental*. Organización Panamericana de la Salud.
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada? *Psicología desde el Caribe*, 31-67.
- Perdomo, C. (2019). *Teletrabajo*. Universidad de La Laguna. Universidad Europea.
- Pineda, J., Salazar, L., Silva, G., & Zaragoza, W. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium plus*, 1(5), 23-92.
- Primicias. (2022). Guayaquil es una de las 24 ciudades más violentas del mundo. *Primicias*, 15.
- Quiroa, M. (2021). Teoría de la Contingencia. *Economipedia*.
- Refrán, C. (2018). *Organización en la empresa*. Mheducation.
- Rodríguez, T. (2020). *Guía Metodológica Aplicación de la Técnica de Análisis Documental*. UNAN.

- Sánchez, A. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Asoc Esp Espec Med Trab* , 244-264.
- Silva, M. (2022). *Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral*. BID.
- Suarez, L. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020*. Universidad César Vallejo.
- Trujillo, A. (30 de Abril de 2023). La inseguridad disipa la esencia comercial de la Kennedy Vieja. *Expreso*.
- Vasquez, I. (2016). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Gestipolis.
- Zapata, B. (Enero de 2023). Solo 107 personas hacen teletrabajo en Ecuador al terminar el 2022, año que empezó con 2.500 contratados con esa modalidad. *El Universo*.



## Anexos

### Anexo 1 Encuestas

Empleando la escala del 1 al 5, marque con una X el número que represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación indica el significado de la escala mencionada.

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

### Preguntas

#### Variable teletrabajo

1. ¿Cree usted que el teletrabajo genera flexibilidad en el desempeño de funciones de la empresa?
2. ¿Cree usted que dicha flexibilidad facilita la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones?
3. ¿Considera que el teletrabajo proporciona liderazgo virtual para los trabajadores que desempeñan esta modalidad?
4. ¿Piensa que el teletrabajo fomenta el desarrollo de líderes aunque no se encuentren dentro del espacio físico de trabajo?

5. ¿Considera que el teletrabajo ofrece beneficios como un lugar de trabajo ágil para los trabajadores?

**Variable productividad**

6. ¿Piensa que la empresa cuenta con recursos suficientes para mantener el buen desempeño de los teletrabajadores en el largo plazo?
7. ¿Cree usted que el teletrabajo contribuye a desarrollar sus habilidades?
8. ¿Cree usted que a través de sus funciones alcanza las metas y objetivos propuestos por la empresa?
9. Piensa que la organización de su trabajo es evaluado frecuentemente
10. ¿Considera que los teletrabajadores alcanzan con éxito las metas que se han propuesto en los horarios establecidos?

11. ¿Cree usted que el teletrabajo contribuye con la optimización del desempeño de sus funciones?
12. ¿Considera que las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas de manera eficiente?
13. ¿Piensa que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad?
14. ¿Los teletrabajadores mantienen un buen desempeño al cumplir con los horarios establecidos para el inicio de sus actividades en la jornada laboral?

## Anexo 2 Coeficiente de correlación

	Teletrabajo					Productividad					
Empr esas	1. ¿Cree usted que el teletrab ajo genera flexibili dad en el desem peño de funcion es de la empres a?	2. ¿Cree usted que dicha flexibilida d facilita la eficiencia en el cumplimi ento de sus funcione s?	3. ¿Consid era que el teletrabaj o proporci ona liderazgo virtual para los trabajad ores que desempe ñan esta modalida d?	4. ¿Pien sa que el teletra bajo fomen ta el desarr ollo de lídere s aunqu e no se encue ntren dentro del espaci o físico de trabaj o?	5. ¿Consider a que el teletrabajo ofrece beneficios como un lugar de trabajo ágil para los trabajador es?	6. ¿Piensa que la empresa cuenta con recursos suficientes para mantener el buen desempeño de los teletrabajad ores en el largo plazo?	7. ¿Cree usted que el teletrabajo contribuye a desarrollar sus habilidade s?	8. ¿Cree usted que a través de sus funciones alcanza las metas y objetivos propuestos por la empresa?	9. ¿Piensa que la organiza ción de su trabajo es evaluado frecuent emente?	10. ¿considera que los teletrabaja dores alcanzan con éxito las metas que se han propuesto en los horarios establecido s?	
	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
	2	5	5	3	3	5	2	4	3	4	3

3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4		4		4	3	4	4	4	4	4
16	5		5		5	5	5	5	5	5	5
17	4		4		4	4	4	4	4	4	4
18	5		5		5	5	5	5	5	5	5
19	4		4		4	4	4	4	4	4	4
20	5		5		5	5	5	5	5	5	5
21	4		5		4	5	5	5	5	5	5
22	5		5		5	5	5	5	5	5	5
23	5		5		5	5	5	5	5	5	5
24	4		4		4	4	4	4	4	4	4
25	4		4		4	4	4	4	4	4	4
26	4		5		4	3	5	5	5	5	5
27	4		4		4	4	4	4	4	4	4
28	5		4		5	5	5	5	5	5	5

29	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	32	5	5	3	3	5	3	5	5	4	4
	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	34	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	36	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
	37	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3
	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>PROMEDIO</b>		<b>4,475</b>	<b>4,525</b>	<b>4,225</b>	<b>4,275</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>	<b>4,25</b>	<b>4,35</b>	<b>4</b>
						<b>25</b>					<b>3</b>

**COEFICIENTE DE  
CORRELACION**

**0,5590811717**