



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las
empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de
Guayaquil.**

AUTORA

Méndez Alvear, Clelia Alexandra

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de

INGENIERA COMERCIAL

TUTOR:

Ing. Bravo Game Luis Heliodoro, MAE

Guayaquil, Ecuador

21 de febrero del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Méndez Alvear, Clelia Alexandra**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera Comercial**.

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
**LUIS
HELIODORO
BRAVO GAME**

f. _____

Ing. Bravo Game, Luis Heliodoro, MAE

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Econ. Pico Versoza, Lucía Magdalena, Mgs.

Guayaquil, a los 21 días del mes febrero del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo,

Méndez Alvear, Clelia Alexandra.

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido

Guayaquil, a los 21 días del mes febrero del 2022

AUTORA

f. _____

Méndez Alvear, Clelia Alexandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo,

Méndez Alvear, Clelia Alexandra.

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes febrero del 2022

AUTORA

f. _____

Méndez Alvear, Clelia Alexandra.

REPORTE URKUND

The screenshot shows the URKUND web interface. The browser address bar displays the URL: secure.orkund.com/old/view/121832457-306123-504236#q1bKLvayijY0stQxNDHVMTQ31QFSJuaxOkrFmel5mWmZyYI5yalKVgZ6BgZmRgZmZq...

Documento: CLELIA MENDEZ 100% TESIS.docx (D127706366)
Presentado: 2022-02-11 19:50 (-05:00)
Presentado por: Luis Heliodoro Bravo Game (luis.bravo02@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido: luis.bravo02.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje: TESIS CLELIA MENDEZ [Mostrar el mensaje completo](#)
1% de estas 53 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

Lista de fuentes:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	CLELIA 50% URKUND.docx
	http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58217/1/BDEF-TPRG%20274-2021%20S...
	https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/4618
	http://dspace.epoka.edu.al/bitstream/handle/1/2206/Bayon-Arenas-Lominchar.pdf?...

Fuentes alternativas:

0 Advertencias. Reinciar Compartir

89% # 1 Activo

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / CLELIA 50% UR... 89%

CLASIFICACION DE LAS TIC Redes "La telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes, televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de TIC".

Terminales "El ordenador, los teléfonos móviles, los televisores (Smart TV) o las consolas de juego". Servicios en las TIC "Correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, fuentes multimedia (audio, música, televisión y cine), el comercio electrónico, los videojuegos, los servicios móviles y la versión online de la administración, el gobierno, la sanidad y la educación. Recientemente han aparecido más servicios como los blogs, las comunidades virtuales o los Peer to Peer".

Clasificación de las TIC Redes "La telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes, televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de TIC".

Terminales "El ordenador, los teléfonos móviles, los televisores (Smart TV) o las consolas de juego". Servicios en las TIC "Correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, fuentes multimedia (audio, música, televisión y cine), el comercio electrónico, los videojuegos, los servicios móviles y la versión online de la administración, el gobierno, la sanidad y la educación. Recientemente han aparecido más servicios como los blogs, las comunidades virtuales o los Peer to Peer".



f. _____
Ing. Bravo Game, Luis Heliodoro, MAE
C.I: 0901468058



f. _____
Méndez Alvear, Clelia Alexandra
C.I: 0930842398

AGRADECIMIENTO

Mi primer agradecimiento sin dudar es para Dios mi Padre celestial, quien me ha sustentado en todo momento, quien me fortaleció, quien me dio la sabiduría para poder culminar cada capítulo, pero aún mas allá por que me dio la convicción de que lo iba a lograr, soy fiel creyente de que Dios es un padre amoroso, bondadoso que siempre esta con sus hijos, jamás nos desampara, no podemos hacer nada sin él, es nuestro sustento. Todo es gracias a él.

Segundo quiero dar gracias a mi Papá, la primera persona importante en mi vida al que nunca dudo que yo lo iba a poder lograr, hoy me encuentro tan llena de amor porque él siempre estuvo para mí, creyó en mí, se esforzó por mí, me dio ese aliento que te hace sacudir y te hace seguir adelante, gracias papi por siempre estar en mis momentos difíciles y nunca cambiar. No puede faltar mi Mamá quien también me ayudo para poder culminar, gracias mami por estar conmigo, lo valoro.

Tercero quiero dar gracias a mi Esposo, quien también formo parte de este tiempo, gracias, amor por brindarme tu ayuda de diferentes maneras, pero todas ellas fueron necesarias, de todas aprendí.

Cuarto hubo personas muy cercanas a mi como familiares, mi mejor amiga Melanie Zapata es la hermana que Dios me envió, amigos cercanos y mi tutor quienes fueron parte de este proceso y también estuvieron para mí.

Méndez Alvear, Clelia Alexandra

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres, pero sobre todo a mi papá, en algún momento difícil de este proceso él fue un pilar muy importante, sus palabras, su esfuerzo y un abrazo suyo en aquel tiempo fue el motivo por el cual pude llegar hasta aquí.

Méndez Alvear, Clelia Alexandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Firmado electrónicamente por:

**LUIS
HELIODORO
BRAVO GAME**

f. _____

Ing. Bravo Game, Luis Heliodoro, MAE

TUTOR

f. _____

Econ. Pico Versoza, Lucía Magdalena, Mgs

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Econ. Arévalo AVECILLAS, Danny, PHD

COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

CALIFICACIÓN

Guayaquil, 21 de febrero del 2022

Economista

Danny Arévalo AVECILLAS

COORDINADOR UTE B-2021

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Ingeniero Bravo Game, Luis Heliodoro, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado de Méndez Alvear, Clelia Alexandra, cúmplase informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avaló el trabajo presentado por el estudiante, titulado Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de Guayaquil, por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades. Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2021 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación "Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de Guayaquil" somos el Tutor Bravo Game Luis Heliodoro de la Srta. Méndez Alvear Clelia Alexandra, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre Diez.

Atentamente,



LUIS
HELIODORO
BRAVO GAME

Ing. Bravo Game, Luis Heliodoro, MAE

PROFESOR TUTOR - REVISOR PROYECTO DE GRADUACION



Srta. Clelia Méndez Alvear

AUTORA

INDICE

Índice de tablas	XIII
Índice de figuras	XV
Resumen	XVII
Abstract	XVIII
Introducción	2
Antecedentes	2
Planteamiento del problema.....	4
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
Justificación	10
Limitaciones.....	11
Delimitaciones	12
Hipótesis.....	12
1. Capítulo I: Revisión Literaria	13
1.1. Marco Teórico	13
1.1.1. El Teletrabajo.....	13
1.1.2. Productividad en las empresas	25
1.2. Marco Referencial	28
1.3. Marco Legal	30
1.4. Operacionalización de las variables de estudio.....	32
2. Capítulo II: Metodología	34

2.1.	Diseño de la investigación.....	34
2.2.	Tipo de investigación	34
2.3.	Enfoque de investigación	35
2.3.1.	Enfoque cuantitativo	35
2.3.2.	Enfoque cualitativo	36
2.4.	Método de investigación.....	36
2.4.1.	Método deductivo	37
2.5.	Diseño de la investigación.....	37
2.6.	Técnica de recolección de datos	37
2.7.	Población y muestra	38
2.8.	Análisis de datos.....	40
3.	Capítulo III: Análisis de Resultados.....	41
3.1.	Resultados de Encuestas.....	41
3.1.1.	Datos generales de los colaboradores	41
3.1.2.	Dimensión Modalidad de trabajo	47
3.1.3.	Dimensión Capacidad tecnológica del trabajador.....	50
3.1.4.	Dimensión Capacidad de la institución.....	54
3.1.5.	Dimensión Actitudes y capacidades de gestión de los trabajadores	57
3.1.6.	Dimensión Capacidad de los procesos.....	59
3.2.	Resultados de la entrevista al dueño del negocio	61
3.2.1.	Dimensión de los procesos de la empresa.....	61
3.2.2.	Dimensión eficiencia del recurso humano	63
3.2.3.	Dimensión rendimiento del uso de los bienes y servicios.....	64

3.2.4.	Dimensión rentabilidad obtenida	65
	Conclusiones y Recomendaciones	70
	Bibliografía	73

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Estructura analítica de proyecto - Matriz de marco lógico</i>	9
Tabla 2. <i>Beneficios del Trabajo</i>	14
Tabla 3. <i>Desventajas del Trabajo</i>	15
Tabla 4. <i>Variable de estudio: Productividad de las empresas</i>	32
Tabla 5. <i>Variable de estudio: Teletrabajo</i>	33
Tabla 6. <i>Tipos de investigación</i>	35
Tabla 7. <i>Población de estudio</i>	39
Tabla 8. <i>Edad del trabajador</i>	41
Tabla 9. <i>Sexo</i>	42
Tabla 10. <i>Estado Civil</i>	43
Tabla 11. <i>Tipo de contrato laboral</i>	44
Tabla 12. <i>Tiempo de trabajo</i>	45
Tabla 13. <i>Medio de transporte</i>	46
Tabla 14. <i>Actividades laborales</i>	47
Tabla 15. <i>Modalidad de trabajo antes</i>	48
Tabla 16. <i>Modalidad de trabajo ahora</i>	49
Tabla 17. <i>Nivel de conocimiento sobre herramientas de teletrabajo</i>	50
Tabla 18. <i>Nivel de conocimiento sobre uso de software</i>	51
Tabla 19. <i>Recursos para el teletrabajo</i>	52
Tabla 20. <i>Equipo de cómputo utilizado en teletrabajo</i>	53
Tabla 21. <i>Preparación de la empresa para teletrabajo</i>	54
Tabla 22. <i>Organización estructural</i>	55

Tabla 23. <i>Desarrollo de actividades empresariales.</i>	56
Tabla 24. <i>Nivel de disposición por parte del encuestado.</i>	57
Tabla 25. <i>Nivel de comunicación entre compañía y empleado.</i>	58
Tabla 26. <i>Tiempos establecidos en el teletrabajo permiten cumplir con responsabilidades.</i>	59
Tabla 27. <i>Porcentaje de procesos aptos para teletrabajo.</i>	60
Tabla 28. <i>Dimensión de procesos.</i>	61
Tabla 29. <i>Dimensión eficiencia del uso del RRHH.</i>	63
Tabla 31. <i>Dimensión Rentabilidad obtenida.</i>	65
Tabla 32. <i>Hallazgos</i>	66
Tabla 33. <i>Matriz de servicio.</i>	67

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Árbol de problemas.....	7
<i>Figura 2.</i> Árbol de objetivos.....	8
<i>Figura 3.</i> Clasificación de las TIC.....	17
<i>Figura 4.</i> Valor de mercado global de la IA.	18
<i>Figura 5.</i> Edad del Trabajador.....	41
<i>Figura 6.</i> Sexo.....	42
<i>Figura 7.</i> Estado Civil.....	43
<i>Figura 8.</i> Tipo de contrato laboral.	44
<i>Figura 9.</i> Tiempo de trabajo.	45
<i>Figura 10.</i> Medio de Transporte.....	46
<i>Figura 11.</i> Actividades laborales.	47
<i>Figura 12.</i> Modalidad de trabajo antes.	48
<i>Figura 13.</i> Modalidad de trabajo ahora.....	49
<i>Figura 14.</i> Nivel de conocimiento sobre herramientas de teletrabajo.	50
<i>Figura 15.</i> Nivel de conocimiento sobre uso de software.	51
<i>Figura 16.</i> Recursos para el teletrabajo.	52
<i>Figura 17.</i> Equipo de cómputo utilizado en teletrabajo.....	53
<i>Figura 18.</i> Preparación de la empresa para teletrabajo.....	54
<i>Figura 19.</i> Organización estructural.	55
<i>Figura 20.</i> Desarrollo de actividades de teletrabajo.	56

<i>Figura 21.</i> Nivel de disposición por parte del encuestado.....	57
<i>Figura 22.</i> Nivel de comunicación entre compañía y empleado.	58
<i>Figura 23.</i> Tiempos establecidos en el teletrabajo permiten cumplir con responsabilidades.	59
<i>Figura 24.</i> Porcentaje de procesos aptos para teletrabajo.....	60

Resumen

El presente proyecto radica en analizar el teletrabajo sobre el impacto en la productividad de las empresas de servicio dentro de la ciudad de Guayaquil, se pudo observar que esta nueva modalidad que se ha aplicado desde hace muchos años ha venido tomando un fuerte impacto pero sobre todo desde que empezó la pandemia del COVID-2019, quien paralizó a todo el mundo, hubieron pérdidas económicas, empresas cerraron, personas quedaron sin empleo entre otras afectaciones, fue en este tiempo donde la modalidad del teletrabajo tomó fuerza a nivel mundial, aportando beneficios tanto para dueños de las empresas como para los colaboradores con la única finalidad de mejorar la productividad, el desenlace de esta investigación es presentar un marco teórico donde muestre estudios de cómo está actualmente el teletrabajo aportando a las empresas, analizando el rendimiento de la productividad y buscar información donde se pueda obtener resultados reales para poder mejorar aún más la productividad de las empresas y hacer un mejor uso de ella.

Palabras claves: teletrabajo, productividad, empresa, empleador, modalidad, rendimiento.

Abstract

The present project is based on analyzing teleworking on the impact on the productivity of service companies within the city of Guayaquil, it was observed that this new modality that has been applied for many years has been taking a strong impact but above all Since the COVID-2019 pandemic began, which paralyzed the entire world, there were economic losses, companies closed, people were left unemployed, among other effects, it was at this time that the teleworking modality gained strength worldwide, providing benefits both For company owners as well as for collaborators with the sole purpose of improving productivity, the outcome of this research is to present a theoretical framework where it shows studies of how teleworking is currently contributing to companies, analyzing the performance of productivity and looking for information where real results can be obtained in order to further improve the productivity of the s companies and make better use of it.

Keywords: teleworking, productivity, company, employer, modality, performance.

Introducción

Antecedentes

El físico e ingeniero Jack Nilles fue quien dirigió el diseño preliminar de ciertos vehículos espaciales y también sistemas de medios de comunicaciones para EEUU y la NASA, luego de mantener una reunión con un planificador donde este le planteo la idea de considerar poder resolver el problema del tráfico de aquel entonces y de esta manera poder evitar mucho alboroto en las carreteras y así las personas puedan trabajar mejor desde sus casas, pues, Jack quedó pensando en aquella idea planteada y desde ese momento abandonó la industria espacial es decir si tomo en consideración aquella conversa y empezó con el proyecto.

El año 1970 se unió a un grupo de ingenieros en la Universidad del Sur de California siendo nombrado como director de Investigación Interdisciplinaria enseguida con ayuda de la Fundación Nacional de Ciencia, empezó a estudiar y a desarrollar sus ideas dando como resultado el término al que actualmente llamamos Teletrabajo del que se ha hablado durante muchos años y siendo considerado como el padre del Teletrabajo posteriormente termino sus estudios para el año 1973 (Niles, 2014).

A finales de aquel año en EEUU se manifestó la crisis petrolera, su causa principal fue por el embargo de petróleo anunciado por los exportadores a los países que apoyaban a Israel en la guerra de Yom Kipur, obteniendo como resultado la escasez de combustible, el cual era muy importante porque este servía para que las personas se puedan movilizar de sus domicilios a sus trabajos, a sus estudios o a diferentes situaciones personales, esto también empezó a provocar problemas económicos y no solo afectando a EEUU sino en todo el mundo, fue entonces donde Jack desarrollo un plan con el Teletrabajo incluyendo los beneficios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y enseguida busca maneras de reducir recursos no renovables no solo por la escases de petróleo sino también por la contaminación y la dificultad que tenían las personas al trasladarse por el problema del tráfico (Bertel , 2019).

Con el pasar del tiempo fue disminuyendo la crisis petrolera y ciertos países europeos optaron por tomar el plan estratégico del Teletrabajo descubriendo los beneficios que aporta este a las empresas y a los colaboradores, logrando llegar a las metas, generando rentabilidad, reducción de costos, mejoras en la productividad, pero

sobre todo restablecer la vida personal y laboral de los trabajadores buscando principalmente la satisfacción de ellos y finalmente de esta manera fue tomando sentido la nueva modalidad del teletrabajo.

En el año 1980, IBM International Business Machines Corporation una reconocida empresa multinacional estadounidense de tecnología fue una de las empresas fundadoras en adquirir un plan para el manejo del teletrabajo, logrando que sus empleados puedan trabajar desde casa; la visión o el objetivo que tenía aquella empresa fue la reducción de gastos y el beneficio del tiempo, obteniendo grandes beneficios, por ejemplo, para el año 2009, el 40% de los trabajadores empezó a laborar en su casa logrando la reducción del espacio físico de las oficinas aproximadamente 23 millones de metros cuadrados, finalmente la empresa termino ahorrando más de 100 millones de dólares cada año (Jara & Peláez, 2015).

Actualmente el teletrabajo en Ecuador ha tomado mayor fuerza y existen muy pocas empresas o personas que no hacen uso de esta modalidad, el avance de esta nueva modalidad se ha dado por personas las cuales han creído y confiado por esta razón se han involucrado mucho más en el mercado competitivo y han aumentos el número de emprendedores uno de los motivos es que el horario de sus trabajos es mucho más flexive que estar presencialmente cinco días a la semana y más bien aprovechar ese tiempo con sus familiares.

El Ministerio de Trabajo indica que se puede obtener beneficios del teletrabajo para las empresas y las personas esto a su vez es denominado una estrategia que cada día estudian los del departamento de talento humano entre esos beneficios está el aumentar la productividad y la satisfacción del personal. Hoy en día en Ecuador esta estrategia está aprobada por el Ministerio de trabajo, muestra una cantidad aproximada de 15.200 personas que teletrabajan en empresas privadas, ante todo esto es necesario e importante llegar al doble de aquella cantidad con el único objetivo de lograr que las empresas se adapten a esta nueva modalidad (Arias & Chila, 2017).

Además, describe, Arias y Chila (2017), al teletrabajo el cual nace del vocablo tele quiere decir distante y la palabra trabajo significa ejecutar un acto ya sea fuerza humano o mental (pág. 11).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el nuevo brote de coronavirus denominado Covid-19 el mismo que paralizó todo movimiento en el mundo trayendo consigo confinamiento en algunos países, causando pérdidas humanas, afectando directamente a la economía del mundo, cambiando reformas en muchos gobiernos por el bienestar de todos tomando medidas drásticas, A medida que la pandemia fue avanzando se vio la necesidad de realizar teletrabajo el cual también dio un fuerte impacto en la productividad de las empresas de servicio (OMS, 2020).

El portal Derecho Ecuador (2021), sobre el ambiente legal del teletrabajo en el contexto ecuatoriano es que:

El apareamiento de la pandemia ha obligado a varias empresas a reinventarse y una de las alternativas es el teletrabajo como una modalidad que permite flexibilizar la actividad laboral. Siempre y cuando se garanticen las condiciones óptimas al trabajador para que permita teletrabajar. Víctor Garro autor de un artículo denominado Retos del teletrabajo en tiempos de coronavirus es enfático en expresar que: ‘El COVID-19 pasará en un tiempo, pero la experiencia generada con el teletrabajo en equipo de manera virtual, organizado con buenas prácticas de gestión, planificación y colaboración, aunado a la incorporación del 5G, marcará una nueva era en las relaciones laborales y las tareas para las empresas que se sumen a esta nueva era. (pág. 1)

La Organización Internacional del Trabajo, describe que el teletrabajo es una manera fácil de operar esta modalidad donde detalla que no es necesario estar dentro de las oficinas de trabajo puesto que las funciones laborales se las puede lograr en cualquier otro sitio en el que se encuentre el trabajador obviamente si existe una separación entre ellos y el empleador así mismo pierden contacto con sus compañeros y jefes, pero se obtiene una solución por medio de las TIC este conjunto de tecnología y comunicación si permiten la conexión entre ambos. (Cataño & Gómez, El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo, 2014).

Planteamiento del problema

Como los antecedentes describen el impacto del COVID en el contexto laboral generó un problema de productividad en el desarrollo de las actividades seculares dentro de una empresa.

Entre las causas que dan lugar a la falta de productividad en el contexto de la pandemia se identifica los siguientes elementos:

- Uso ineficiente de los recursos, durante la pandemia existió una distribución de cargas excesivas de trabajo para los colaboradores.
- Falta de coordinación de los procesos de servicios, debido a que no había un control presencial de los trabajadores, las empresas presentaron inconvenientes en la interacción a través de la cadena de valor de servicios.
- El incumplimiento de las entregas de los servicios a prestar se representa mediante las demoras en las estimaciones de tiempo pactado en el trabajo.
- Y la mala atención del personal del servicio al cliente, el cual requiere capacitaciones especiales para el teletrabajo

Y los efectos o resultados que se obtiene de los problemas productivos son:

- El aumento de los costos operativos al desarrollar los servicios en la empresa.
- Demora en los servicios a dar a los clientes
- Disminución del factor competitivo de la empresa, lo que deriva en la pérdida de ingresos económicos y la disminución de los clientes.

Es necesario recalcar que la investigación analiza el impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil, además mencionaremos la problemática de esta nueva modalidad de trabajo a su vez las dificultades que presentan al verse afectada la productividad de las empresas, como objeto de estudio se dirige a empresas de servicios que serán encuestadas, como se ha dicho anteriormente el teletrabajo lleva muchos años pero aquí en Ecuador fue aprobado en el año 2021 a causa de la pandemia tomando un mayor impacto a nivel mundial.

La mayor preocupación por parte de las empresas es el aislamiento de los teletrabajadores razón por la cual no tienen el control necesario hacia ellos y hacia las funciones que se les otorga además de estar expuestos a distracciones por este motivo también se suele perder la relación entre empleador y trabajador por lo que más tiempo pasan tras una computadora o celular y deja de existir ese afecto o seguimiento en persona.

Existe también un problema muy común en la distancia que mantienen los teletrabajadores de su lugar de trabajo motivo por el cual ellos pasan por una separación entre su vida familiar y laboral desarrollando conflictos como la falta de comunicación con el empleador dando como resultado poca satisfacción laboral y bajaría el rendimiento de la producción, por esto es necesario las encuestas, a su vez es obligación por parte del empleador capacitar a sus empleados no solo para que lleguen a las metas o aumenten la producción sino para saber cómo enfrentar de problema al momento que se presente y pues no se desmotiven.



Figura 1. Árbol de problemas.



Figura 2. Árbol de objetivos.

Tabla 1.
Estructura analítica de proyecto - Matriz de marco lógico

ESTRUCTURA ANALITICA DE PROYECTO MATRIZ DEL MARCO LOGICO

Objetivos	Descripción	Indicadores	Medios	Supuestos
Fin	Aumento de margen de utilidades	% margen de utilidades (Costo-beneficio)	Estado financieros de la empresa	La empresa no provee los datos financieros
	Aumento del rendimiento de la empresa	% de rendimiento de la empresa	Estado financieros de la empresa	No existen datos estadísticos de los procesos y actividades
	Agilidad en el servicio al cliente en el teletrabajo	Promedio de tiempos en el servicio	Estudio estadísticos de procesos	No existen datos estadísticos de los procesos y actividades
	Cumplimiento en el servicio	% Satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción al cliente	Los clientes no quieren responder las encuestas
	Aumento de ingresos económicos	Montos de ventas brutas	Informe de ventas	No existe registro de ventas en la empresa
	Aumento de clientes de la empresa	Número de clientes	Informe de ventas	No existe registro de clientes en la empresa
Propósito	Aumentar la productividad de la empresas de servicio en épocas de covid	% de productividad de la empresa	Estudio estadísticos de procesos	No existen indicadores de productividad
Componentes	Análisis estadístico de los procesos internos de servicios	Actividades no generadoras de valor	Estudio estadísticos de procesos	
Actividades	Identificar las actividades de los procesos de servicios internos	Número de actividades	Estudio estadísticos de procesos	No existe un manual de procesos
	Obtener promedio de tiempos por actividad	Promedio de tiempos por actividad	Estudio estadísticos de procesos	No existe control de tiempos por actividad
	Determinar actividades no generadoras de valor	Numero de actividades no generadoras de valor	Estudio estadísticos de procesos	Desarrollo empirico de las actividades

Objetivos

Objetivo General

Analizar el impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020-2021 en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teórica, referencial y legalmente la investigación basada en las variables de estudio teletrabajo y productividad.
- Diagnosticar la situación actual de una empresa de servicio referente al impacto del teletrabajo en la ciudad de Guayaquil.
- Analizar los resultados obtenidos para determinar el impacto del teletrabajo en la productividad de la empresa de servicio bajo estudio.

Justificación

Actualmente por parte de los colaboradores se presentan diversos obstáculos como estrés, presión, inconformidad laboral, gastos adicionales de energía, internet, inversión en equipos, poca disponibilidad de tiempo para ejecutar las tareas señaladas por el exceso de trabajo, ciertos trabajadores se llevan información confidencial sin autorización de los jefes por lo cual todo esto complica la nueva modalidad del teletrabajo causando un bajo rendimiento en la productividad de la empresa.

Dicho de otra manera, es necesario estudiar y analizar cuidadosamente el por qué las empresas de recursos humano cada vez se encuentran evaluando y buscando formas de concretar un adecuado manejo del teletrabajo ya que este es muy fundamental en el mercado laboral ecuatoriano, logrando generar nuevas fuentes de empleo dando oportunidad a personas con diferentes tipos de discapacidades y sobre todo para reducir los costos en recursos y finalmente lograr aumentar la productividad de las empresas.

Después de analizar varias definiciones sobre el teletrabajo podemos resumir que según el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones la modalidad del Teletrabajo tiene beneficios como incrementar la rentabilidad, disminuir costos fijos, restaurar la calidad de vida de las personas y su capacidad de

trabajo en equipo no olvidando la importancia de que sean capacitados referente al uso de las nuevas tecnologías, mejorar la movilidad en las vías y finalmente ayudar al medio ambiente.

Pregunta de Investigación

- ¿Qué factores intervinieron en el teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuál es el impacto generado con la implementación del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué beneficios trae el Teletrabajo a las empresas de servicio en la ciudad de Guayaquil?

Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron durante la preparación de mi trabajo de investigación se llevaron a cabo dentro de la ciudad de Guayaquil. Los años correspondientes de análisis en el presente estudio de investigación fueron del 2020 al 2021. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó información actualizada que se encuentra en el ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2021-081, año 2021.

Oportunidad para poder mostrar a los estudiantes o personas que tengan acceso a este proyecto los resultados del estudio del impacto de la productividad del teletrabajo y analizar los puntos que se consideran más relevantes dentro del teletrabajo.

Otra limitante según el proyecto de investigación se basó en consultar a los colaboradores y a los dueños de las empresas de servicio, no se presentó inconvenientes alguno por lo tanto se pudo obtener respuestas a las encuestas y entrevistas que se les planteo.

Como ultimo limitante el proyecto de investigación se lo realizó en medio de la pandemia Covid-19, lo que significó que las entrevistas con los dueños de las empresas fueron vía remota usando la tecnología de la que actualmente tenemos oportunidad como las TIC.

Delimitaciones

El tiempo para cumplir con el progreso de este trabajo de titulación fue de cuatro meses, lo que corresponde a un semestre académico, aproximadamente culmina el mes de febrero del año 2021. El proyecto de investigación se delimita a una exploración de diversos prototipos como material bibliográfico, tesis de grado, C. del T., sitios web, IOT y OMS.

Tener en consideración el análisis de los resultados y obtener la recolección de datos de las entrevistas y encuestas en un tiempo determinado. Los datos de los colaboradores y de todos los implicados deberán ser de empresas de servicios y estar ubicados dentro de la ciudad de Guayaquil.

Finalmente, como ultimo delimitante se tomó en consideración que los implicados de la base de datos tengan conocimiento de la implementación y del uso del teletrabajo, adicional fueron empresas tomadas de las Super Intendencia de Compañías.

Hipótesis

- Hipótesis 1. Las personas teletrabajadoras que tienen un lugar separado para cumplir con sus funciones laborales tienen menos interrupciones entre su vida laboral y familiar o viceversa, tienden a trabajar menos horas a la semana comparado con los que trabajan en la sala de su casa u otro lugar ocupado que les moleste.
- Hipótesis 2. Las personas teletrabajadoras que no tienen un lugar separado para cumplir con sus funciones laborales tienen más interrupciones entre su vida laboral y familiar o viceversa, terminan trabajando más horas a la semana comparado con los que sí.

1. Capítulo I: Revisión Literaria

1.1. Marco Teórico

El presente tema de investigación se enfoca principalmente en el impacto que causa el teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio, luego de realizar varias observaciones en diferentes fuentes, revistas, documentos y artículos aprobados se descubrieron conceptos y teorías que tienen relación a esta nueva modalidad de trabajo, las cuales se detallara posteriormente.

1.1.1. *El Teletrabajo*

Definición de teletrabajo.

Actualmente el teletrabajo no solo se lo describe como una nueva modalidad de trabajo este también pertenece a una cultura del trabajador la cual tiene un efecto con la cultura presencial que existe desde la antigüedad y con la que aún se vive hoy en día en ciertas empresas y organizaciones de diferentes maneras, no está demás recalcar que esto provoca un desafío dentro de la sociedad por este cambio que dio origen a partir de la pandemia, por ejemplo la manera en que los trabajadores perciben esta modalidad, la capacidad de cada uno de ellos frente a los retos que se presentan, sobre todo la magnitud de la rentabilidad o la productividad son divisores importantes que se muestran en la presencialidad (Villafrade & Palacios, 2016).

Calificando a la modalidad del teletrabajo como un experimento teniendo en cuenta que avanza gracias a la tecnología y a las TIC, el incremento de la productividad de las empresas, la pasión por el trabajo (Benjumea, 2016). Finalmente, y muy importante la disminución de los gastos que tienen que ver con el transporte, limpieza, vestimenta, combustibles, mantenimiento de vehículo, parqueo y alimentación entre otros (Alvaro & Flores, 2020).

Toda organización o empresa que tiene la intención de hacerse cargo de manejar el teletrabajo es muy importante y a la vez necesario planificar, desarrollar proyectos o sistemas en el que su única visión sea el cambio cultural que conduce a esta nueva modalidad de trabajo y una vez logrando este método poder alcanzar a las metas que se planteen. (Arpi, 2018).

Beneficios del teletrabajo.

Existen varios beneficios generales del teletrabajo tanto para la empresa, dentro de cada departamento, para los empleados, para el medio ambiente, la sociedad, etc. Se detalla a continuación los beneficios más comunes que presenta esta modalidad.

Tabla 2.
Beneficios del Trabajo

BENEFICIOS	
EMPRESA	Mejora la productividad laboral. Reducción de costos fijos. Impulsa el uso y apropiación de las nuevas tecnologías. Reducción de espacio físico. Buen manejo de tiempo al momento de ordenar tareas logrando cumplir con todas las funciones.
TRABAJADOR	Evitar viajes innecesarios ejemplo un día festivo. Fácil conciliación entre la vida laboral y personal. Libertad y flexibilidad laboral. Minimiza gastos extras. Menores bajas por enfermedad. Mejora calidad de vida. Ahorro de combustible y parqueo.
SOCIEDAD	Aporta al mejoramiento de la movilidad en las ciudades. Menos discriminación laboral Menos congestión de tráfico y accidente.
MEDIO AMBIENTE	Reduce los índices de contaminación. Contribuir con el medio ambiente a la hora de dirigirse hacia sus trabajos de esta manera evitando el uso de combustible.

Nota: descripción de las ventajas del teletrabajo. Fuente: (Mojica & Rodriguez, 2021).

Desventajas del teletrabajo

El teletrabajo sin duda alguna nos muestra un sin número de beneficios siendo un programa eficaz y eficiente para la gran mayoría de las organizaciones, sin embargo, no podemos dejar a un lado las desventajas que esta nueva modalidad.

Tabla 3.
Desventajas del Trabajo

DESVENTAJAS	
EMPRESA	Afecta la productividad laboral.
	Inversión en equipos.
	Riesgo por robo de información confidencial de la empresa.
	Menor control o seguimiento de la persona.
TRABAJADOR	Se le dificulta desconectarse de sus actividades laborales, es probable que el empleador le pida nuevas actividades fuera del horario laboral.
	El factor motivador disminuye.
	Disponibilidad ilimitada de distracciones.
	Falta de orientación.

Nota: descripción de las desventajas del teletrabajo. Fuente: (Ramírez & Hernández, 2020).

Modalidades de teletrabajo

En Guayaquil y en muchas partes del mundo por casusa de la pandemia el teletrabajo ha evolucionado a tal punto que hoy en día cada vez las empresas y organizaciones están dando la opción de hacer de esta nueva modalidad como parte de la vida sin miedo y enfrentando a todo riesgo que se presente. Se mencionará a continuación tipos o clases de teletrabajadores, que ejecutan sus funciones o tareas de diferentes maneras mostrando el perfil de cada uno.

Trabajo a domicilio

Este tipo de trabajo es llamado también trabajo autónomo son aquellas personas autosuficientes que laboran dentro y fuera de las horas laborales usando las TIC como herramientas necesarias para sus actividades y funciones, ellos pueden ejecutar sus tareas desde cualquier espacio en el que se encuentran. (Cataño & Gómez, 2014).

Por otro lado, se entiende que los teletrabajadores a domicilio reemplazan el espacio físico de la oficina dentro de la empresa por un espacio establecido por ellos el cual es usado como oficina. (Carrasco, 2016).

Trabajo suplementario

Es denominado trabajo suplementario a personas que mantienen un contrato laboral, quiere decir que teletrabajan en los días que el empleador le asigne y el resto de los días debe acercarse a la entidad a cumplir con sus actividades, por lo general son dos días que teletrabajan de acuerdo con el contrato establecido. (Rodríguez & Fiesco, 2018).

Telecentros

Se les denomina telecentros a todos trabajadores que se dedican a utilizar sus dispositivos móviles para la elaboración de sus tareas asignadas. En su jornada laboral se les da la oportunidad de estar fuera de la entidad con frecuencia. (Puchol, 2016, pág. 158).

Se entiende que no tienen un lugar estable para la elaboración de sus tareas, más bien los tienen de un lugar a otro para el cumplimiento de las mismas. Se puede deducir que los teletrabajadores que se dedican a esta modalidad viven cerca de la entidad o la sede, de este modo se les permite tener un mejor desplazamiento al lugar de su destino de trabajo. (Vargas, 2020).

Uso de las tecnologías de la información y comunicación

El término de las TIC, la Real Academia Española, describe a cada uno de esta sigla, por ejemplo, a la tecnología como sistemas que permiten poder conocer la parte científica de todo estudio, a la información como el medio que hace posible agrandar

un tema específico analizando de manera precisa y finalmente a la comunicación como el medio de transmisión en relación entre el emisor y el receptor.

El llevar un eficiente manejo de las TIC ha logrado a diferentes industrias y a entidades a cumplir con su objetivo frente al mundo avanzado lleno de tecnología en el que se vive. Al usar todos los medios de transmisión se ha logrado sacar provecho frente a las necesidades que la comunicación necesita.

El uso de nuevos tipos de señales y el desarrollo de nuevos medios de transmisión, adaptados a las crecientes necesidades de comunicación, han sido fenómenos paralelos al desarrollo de la historia. Otros hitos y hechos importantes que han marcado la evolución de las telecomunicaciones y, por tanto, el devenir de las tecnologías de la información y comunicaciones (Sarmiento, 2017).

**CLASIFICACION
DE LAS TIC**

Redes “La telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes, televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de TIC”.

Terminales “El ordenador, los teléfonos móviles, los televisores (Smart TV) o las consolas de juego”.

Servicios en las TIC “Correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, fuentes multimedia (audio, música, televisión y cine), el comercio electrónico, los videojuegos, los servicios móviles y la versión online de la administración, el gobierno, la sanidad y la educación. Recientemente han aparecido más servicios como los blogs, las comunidades virtuales o los Peer to Peer ”.

Figura 3. Clasificación de las TIC.

Nota: desglose de las tipologías de las TIC para el teletrabajo. Fuente: (Murillo & Peña, 2016).

Innovaciones tecnológicas a causa del teletrabajo

A nivel mundial no se conoce aún el avance que puede llegar a tener la pandemia por lo que todavía se presentan casos y se siguen tomando decisiones sobre las restricciones para prevenir el contagio, a raíz de esto la tecnología ha tomado un fuerte impacto por lo que es necesario el avance de este lo cual ha dado buenos resultados tanto para las empresas como para la vida de las personas. La crisis aumento en todos los países también esto provoco que la tecnología, las TIC y el mundo virtual tome fuerza de esta manera extendiéndose el teletrabajo. (Softtek, 2020).

**Valor de mercado global de la Inteligencia Artificial
(en miles de millones de dólares)**



Figura 4. Valor de mercado global de la IA.

El teletrabajo es un recurso muy importante con grandes beneficios que hoy en día gracias a él se puede mantener la productividad en las empresas, organizaciones incluso para muchos emprendedores, esto no solo es momentáneo ya que miles de empresas se han unido a esta modalidad de trabajo formando una tendencia, por ejemplo, están las siguientes: Adobe, Amazon, Dropbox, Facebook, HubSpot y Microsoft son ejemplos de empresas que se adaptaron a este estilo de trabajo.

MONDAY

Es una de las plataformas más importante la cual las empresas empezaron a usarla con mayor fuerza en tiempo de pandemia, tiene muchos beneficios entre ellos, logra que el trabajo en equipo funcione y lo mantiene en un solo lugar, es confiable, permite que se puedan instalar aplicaciones los cuales sirven para optimizar los procesos llevando una mejor gestión y puedan cumplir con las metas de todos los proyectos.

Esta plataforma tiene un sistema que tiene la capacidad de examinar las tareas de los miembros del equipo es decir por medio de rótulos clasificados en diferentes colores, por ejemplo; verde cuando el tiempo es holgado, amarillo cuando el tiempo se acerca para la entrega y rojo para las tareas urgente, finalmente también tiene un calendario en él pueden fijar sus tareas (ICARE, 2020).

TRELLO

Esta aplicación cuenta con una interpretación portátil y otra para uso en escritorio, su registro a la plataforma es gratuito para usar todas las opciones, al igual que “Monday” es un marcador personalizado para hacer y destinar trabajo por medio de tarjetas, estas se logran organizar según su prioridad las cuales permiten agregar ilustraciones, fechas a cierto plazo y ficheros adjuntos, también considera subir tareas de diferentes herramientas de flujo de trabajo.

Trello es una excelente herramienta para la administración de tareas. Es ideal para poder organizar equipos de trabajo y se basa en la metodología Kanban, quien es la que propone un sistema de uso colaborativo (Parra, 2016).

JIRA SOFTWARE

Es una plataforma de software la cual está preparada y calificada para trabajar con grandes lideres dentro de equipos de trabajo y para la administración de diversas tareas de un proyecto, puede darles el seguimiento a los errores y para la gestión operativa de proyectos. Esta herramienta fue creada por la empresa australiana (Atlassian, 2022).

ZOOM

Es una plataforma muy usada por usuarios en todo el mundo a raíz de la pandemia, la misma que permite crear reuniones en tiempo real es decir es un medio virtual, como beneficio de la plataforma todas las reuniones o sesiones pueden grabarse para luego volver a escucharlas, se puede compartir pantallas también cuenta con la opción de manejar salas en las que pueden participar máximo 100 persona, puede obtener esta plataforma de manera gratuita también puede usarse en versión portátil o en escritorio (Tillman, 2021).

GOOGLE MEET

Esta herramienta es desarrollada por Google que permite acceder a realizar videoconferencias y reuniones en línea, con mínima cantidad de hasta 30 usuarios en el mismo tiempo. Adicional a esto esta plataforma está relacionada con las funciones de Google como por ejemplo Gmail permite planificar reuniones y agendarlas en Google Calendar.

TEAMS DE MICROSOFT

Es actualmente la única plataforma que permite a cualquier negocio a participar, enviar mensajes y ayudar del lugar desde donde se encuentre, tiene la capacidad para guardar archivos, conversas en un solo lugar y poder revisarlas en cualquier momento, se puede trabajar con confianza porque la información se encuentra protegida, una de sus primordiales responsabilidades es realizar llamadas o videollamadas y crear chats con una excelente capacidad de almacenamiento, su principal beneficio ofrece trabajar con aplicaciones de Office, como Word, Excel, PowerPoint, y OneNote.

Principales plataformas que se usan para el teletrabajo en el ámbito público y privado.

- Monday
- Trello
- Jira
- Zoom
- Google Meet
- Teams de Microsoft

Evolución que dio origen a la figura del teletrabajo

Actualmente estamos pasando por un tiempo en el que la nueva modalidad del teletrabajo ha comenzado su verdadero trayecto el cual ya es aceptado en la mayoría de las empresas y a nivel mundial.

La pandemia nos obligó a seguir continuando con esta modalidad por lo que nos dejó imposibilitados a seguir físicamente en los trabajos, en las escuelas, colegio, universidades dadas la situación sanitaria que estamos pasando y apoyo por la

globalización y la continua evolución de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Sociedad antigua

El trabajo y el ser humano tienen cosas en común, una de ellas es la antigüedad, así lo describe el filósofo Peter Drucker, al especificar que el trabajo no lo ejercían personas de un estatus social alto con estudios de por medio o rangos de autoridad elevados sin embargo si era deber de los esclavos. (Ulate, 2020).

En este periodo determinado de tiempo es muy predecible hallar ambientes laborales deficientes, cabe recalcar que el trabajo era considerado como una actividad de fuerza, en este tiempo el gobierno romano jurídicamente lo tenía avalado es decir prácticamente era legal en aquel tiempo. (Aguirre & Mazzaro, 2020).

Entonces se puede entender conociendo de antemano las cualidades del trabajo que era imposible tener oficinas o peor aún pensar en una modalidad de teletrabajo para el esclavo, todo esto sin contar que el gobierno romano tendría que pedir de manera rigurosa que el esclavo tenga disponibilidad inmediata, rigurosidad que se tornaba completamente compleja y para estos tiempos no se contaba con la tecnología actual lo cual imposibilitaba la comunicación a largas distancias y de manera sincrónica, la única manera de que esto sucediera es que el esclavo y su amo se encontraran en el mismo lugar y a la misma hora. (Masson, 2021).

Sociedad medieval

Durante esta época, se puede decir que hubo formas de trabajo, como el forzado y el voluntario, el régimen del siervo medieval siempre era exprimido con todo lo que tenía que ver en las relaciones señoriales, que en su época pertenecía más al derecho público que al privado. Hasta ahora primordialmente refiriéndose al trabajo agrario, se basa en las prestaciones de hombres. (Correa, 2015).

Sociedad Moderna

En este periodo de la historia surgió el régimen capitalista, donde el descubrimiento del continente americano y el desarrollo de la gran industria hacían imposible la aplicación del régimen artesanal, anteriormente predominante; y la desaparición de la

esclavitud hacía del salario el único factor de la concurrencia de obreros para la producción común. Además, recién aquí el contrato por medio del cual el trabajador comprometía su actividad mediante un precio convenido (contrato de trabajo) se convirtió en la figura común de ejercicio del trabajo en el campo de la vida económica; era lógico que al pensar sobre el lugar de trabajo de una persona se pensara en aquel que se encontraba al interior del centro de labores, es decir de las instalaciones de la empresa donde esta laboraba (Guallart, 2014).

De modo que, al encontrarnos en una época en la que recién se estaban consolidando los elementos fundamentales tradicionales del contrato de trabajo, no era factible concebir, al mismo tiempo, la posibilidad de realizar un tipo de trabajo fuera del centro de labores. Por lo que, pese a la presencia de nuevos medios de comunicación como: la radio, la televisión, el teléfono y el telégrafo; que representaba un factor distinto al de las épocas anteriores, aún no era posible hablar de teletrabajo porque recién se estaban consolidando las figuras típicas del Derecho del Trabajo, tales como el contrato individual de trabajo y las primeras manifestaciones colectivas del mismo (aparición de la figura del sindicato y de la huelga), que no hubieran cobrado fuerza ni firmeza, al menos estas últimas, de no haberse encontrado los trabajadores reunidos en sus centros de trabajo (locales de las empresas para las que trabajaban) (Solano, 2016).

Sociedad Industrial

Dentro de esta época el derecho del trabajo se vio favorecido gracias al movimiento obrero y el partido político de ese tiempo, lo cual permitió una clase social para cada uno de ellos para así recibir una buena paga, en esa época no eran reconocidos con un buen salario y eran obligados a trabajar más de 8 horas y los salarios eran demasiados insuficientes para el trabajo que ellos realizaban. (López, Suárez, & Rubbini, 2016).

Lo anterior también significa que el trabajo se realizaba de manera concentrada en las fábricas que empezaron a surgir, por lo que tampoco se cuenta aquí con un contexto favorable para la realización de un tipo de trabajo a distancia, haciendo imposible la aparición del teletrabajo durante esta época, más aún cuando pese a los avances tecnológicos del momento todavía no era posible concebir el tipo de medios telemáticos con los que contamos actualmente. En esta etapa de la historia es que la

industrialización del trabajo permitió hablar de un trabajo voluntario, dependiente y por cuenta ajena como factor fundamental de los procesos de producción; siendo esto lo que contribuyó a la generación de las bases para la aparición del Derecho del Trabajo como tal, consolidándose así los conceptos tradicionales por los que se rige (Chávez, 2020).

Sociedad contemporánea

Esta es una época eminentemente marcada por el cambio en aras de la “Globalización”, entendida como la “tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales, lo cual trajo consigo el “proceso de internacionalización de la política, las relaciones económicas y financieras y el comercio” y “la creciente interdependencia entre diferentes pueblos, regiones y países del mundo”, así como “la difusión de las tecnologías y la interdependencia de mercados, políticas y sociedades”. Todo lo cual ha hecho posible que las personas se comuniquen con otra de manera inmediata y sin importar que no se encuentren ubicadas en la misma ciudad o país, o incluso en el mismo continente; hecho que ha permitido que la presente etapa, en la que hoy nos encontramos sea reconocida por la mayoría de nuestros contemporáneos como: “la era de la información” (Zerbi & Bayón, 2020).

Con respecto al crecimiento y evolución en el Ecuador, Según Briones (2021):

En el Ecuador varias empresas multinacionales han decidido aplicar programas piloto implementando en teletrabajo como la empresa Kimberly- Clark para su personal administrativo en Quito a partir de marzo 2016, entregando sus respectivas herramientas de trabajo para que puedan ejercer de forma exitosa su trabajo, pero no han sido implementadas de forma correcta provocando que esta modalidad quede en el olvido. Cabe recalcar que nuestro país, existen pocos ecuatorianos que dispongan de un ordenador o conexión de calidad a internet desde casa, con lo que constituye una gran dificultad para que las empresas utilicen este método de trabajo. De igual manera, refleja la necesidad de una regulación especial al respecto donde los teletrabajadores encuentren en una ley un mecanismo que ampare sus derechos. (pág. 1)

Capacidad de los trabajadores para el entorno

Características individuales

Respecto a las características individuales, del teletrabajo tiene también un potencial efecto positivo derivado, en general, de la mayor autonomía que la persona que teletrabaja tiene para organizar sus tareas, lugares y tiempos de trabajo (Esto, a su vez, redundará en una superior satisfacción laboral, que queda reflejada en la mayor parte de los estudios disponibles (Rimbaua, 2021).

Aspectos actitudinales

Son aquellas habilidades y actitudes que son necesarias para llevar a cabo una actividad de manera exitosa. Generalmente este término va unido a las actividades laborales, aunque también se puede llevar al campo educativo. A nivel laboral, estas competencias nos hacen trabajar de una manera más eficaz y de una manera más saludable. Esta actitud repercute en el resultado final y en el ambiente de trabajo que podemos generar tanto para nosotros como para nuestros compañeros. Dentro de sus principales competencias está, la proactividad, trabajo en equipo, capacidad de organización, creatividad y flexibilidad (Miano, 2015).

Aspectos aptitudinales

La literatura reporta que el interés por teletrabajar está positivamente relacionado con la familiaridad con las nuevas tecnologías, por lo que la adopción del teletrabajo será más fácil si las TIC están ya siendo usadas en la organización. En el ámbito de la docencia universitaria, se evidencia una brecha generacional entre profesores y estudiantes en términos del uso de internet, intereses y habilidades. Por lo que se hace necesario que las instituciones de educación superior diseñen cursos de formación que faciliten la incorporación de las TIC en la práctica docente y que proporcionen un adecuado desarrollo profesional, mediante el entrenamiento y el apoyo administrativo a los académicos, conducentes a incrementar su conocimiento en la compleja interrelación entre tecnología, pedagogía y contenido cognitivo en sus disciplinas (Alzate & Giraldo, 2016).

Capacidad institucional de la empresa

Para que el teletrabajo pueda ser exitosamente implementado será necesario que un conjunto mínimo de requerimientos tecnológicos y organizacionales sean cumplidos, dado que una organización con una inadecuada tecnología conduciría a los teletrabajadores a experimentar un proceso de trabajo interrumpido y consecuentemente improductivo (Hoyos & Mesa, 2016).

Las organizaciones que adoptan el teletrabajo enfrentan principalmente tres desafíos tecnológicos: conectividad, transferencia de información y comunicación. Y las empresas serán más renuentes a adoptar el teletrabajo cuando hay carencias de los recursos requeridos, dado que la efectividad del teletrabajo demanda equipos y software en mayor cantidad, más rápidos y mejores (Buitrago, 2020).

1.1.2. Productividad en las empresas

Definición de productividad

La productividad en el ambiente laboral es un factor que permite analizar variaciones con respecto a los recursos del trabajo, movilidad, mano de obra y ser utilizada como herramienta para capacitar los futuros empleados, además de determinar los costos que implican las actividades de las empresas. Por lo tanto, el objeto de la productividad es tabular datos para evaluar la eficiencia de los recursos, porque mientras menos se consuma o utilice implicará mayores márgenes de utilidades o beneficios (Sladgona, 2017).

Teorías relacionadas a la productividad

A continuación, se describen teorías desarrollados en el tiempo que describen la productividad desde un enfoque económico y operativo:

Función de producción de Cobb Douglas

Es una de las funciones quizás más utilizada en la economía y popular de las funciones de producción, basada especialmente en su popularidad por su fácil manejo y el cumplimiento de las propiedades básicas que los economistas consideran deseables (Briones & Molero, 2018).

La función de Cobb-Douglas tiene la siguiente forma:

- Y_t : Producción
- A_t : progreso técnico exógeno.
- K_t : Stock de capital.
- L_t : Número de empleados en una economía (Ayaviri & Gonzales, 2018).

Tinbergen y la productividad total de los factores

El concepto de la productividad total de los factores PTF fue introducido en la literatura económica por J. Tinbergen al inicio de la década de los años cuarenta. De manera independiente, este concepto fue desarrollado por J. Stigler, y posteriormente utilizado y reformulado en los años. (Porro, 2020).

La productividad total de los factores no es directamente observable en una industria, por ello, el desarrollo de metodologías para su estimación ha sido un tema constante en la literatura económica. Las técnicas utilizadas para la estimación de la productividad pueden clasificarse dentro de cuatro categorías. Primero, estimación de la productividad total de factores a partir de datos agregados en una economía, segundo, estimación haciendo uso de técnicas de panel de datos, tercero, a partir de técnicas semi paramétricas, y, por último, utilizando variables instrumentales derivadas de condiciones de demanda (Armenta & Viramontes, 2020).

Edward Deming y la calidad y la productividad

Un sistema para mejorar la calidad es útil a cualquier persona que fabrique un producto o que se dedique a suministrar servicios, o a la investigación, y desee mejorar la calidad de su trabajo, y al mismo tiempo incrementar su producción, todo ello con menos trabajo y a un coste reducido. El servicio necesita mejorar junto con la fabricación (Ocrosopoma, 2017).

Tipos de productividad

Productividad desde el enfoque económico

Productividad total de los factores

La productividad total de los factores, en cambio, es una medida simultánea de la eficiencia en la utilización conjunta de los recursos. Tanto en el análisis de la productividad multifactorial como de la productividad del trabajo, es necesario tener presente que tanto el factor capital como el factor trabajo no son factores homogéneos. En el caso de este último, los recursos humanos tienen diferentes características que se reflejan en diferentes calidades (Andrade, Gaspar, & Bittencourt, 2014).

Productividad marginal

La productividad marginal de un factor como el incremento de producto o valor agregado por el empleo de una unidad más de ese factor, manteniéndose constantes las cantidades aplicadas de los demás factores, Así, la productividad marginal del trabajo es el incremento de producto logrado al emplear una unidad más de trabajo y al mantener constantes las cantidades de los demás factores (Benavides, 2019).

Productividad parcial

Cuando se habla de la medición de la productividad de los distintos insumos a lo que se hace referencia es a la productividad parcial, definida como la variación que se provoca en la cantidad de producto generado, originada por un cambio en el nivel de consumo de un solo insumo en el proceso de producción. Una de las ventajas de poder medir las diferentes productividades parciales de cada uno de los insumos de producción reside en que se puede observar en qué medida participa cada uno de los factores de producción o insumos en el incremento del nivel de producción, como podría deberse a la automatización del proceso, a la capacitación de la mano de obra, o a cualquier otro factor (Carro & González, 2012).

El indicador más utilizado de este tipo de productividad se relaciona con el factor trabajo, es decir, un indicador de productividad de la mano de obra, la cual puede medirse en términos de número de personas ocupadas, horas hombre trabajadas

(variable más recomendada por ser altamente sensible a los cambios de producción, entre otros aspectos) (García & Ramírez, 2019).

Productividad desde el enfoque empresarial

Productividad de procesos

La eficiencia de un proceso productivo está relacionada con su productividad, su calidad, su costo, su ciclo de respuesta, su inversión, etc., A su vez, estos criterios dependen unos de otros: un equipo versátil y automático puede dar lugar, por ejemplo, a un corto ciclo de respuesta, al hablar de productividad siempre se tiende a pensar en la mejora del rendimiento de la mano de obra directa de la producción, bien sea mediante ritmos de trabajo más elevados o bien mediante las mejoras en los métodos (Gutiérrez, 2014).

1.2. Marco Referencial

El aporte de las telecomunicaciones para el teletrabajo.

Según detalla Jaramillo (2014) a medida que pasa el tiempo los EE. UU. cada vez piensan con seguridad la importancia de poder contar con medio de comunicación en las empresas es decir entre jefes y trabajadores, la modalidad del teletrabajo se ejecuta siempre y cuando vaya de la mano de herramientas esenciales por las diversas actividades que se realicen dentro de una empresa u organización por lo que esto debe estar apoyado a las TIC.

Impacto del teletrabajo en el contexto social.

A nivel de muchos países dentro de la sociedad se considera al teletrabajo como al resultado de ponerle fin a muchos de las dificultades que se presentaban en las empresas no solamente mejorando el tránsito en las carreteras, la disminución de recursos, sino mejor aun ayudando a muchas personas con problemas de capacidad brindándoles oportunidades de trabajo pero sobre todo aumentando la rentabilidad en las empresas y también la reparación entre la vida laboral y familiar de los trabajadores. (Arias & Josselyne, 2017).

De acuerdo a González (2017) según la tesis, titulada, Teletrabajo como nueva modalidad labora, su principal objetivo fue mostrar la manera en que el teletrabajo está tomando fuerza y avanzando a nivel mundial, presentando beneficios, y problemas, ciertas empresas que emplean esta modalidad mencionan que solo se usa para ciertas funciones laborales, las cuales se puedan únicamente ejecutarse en un punto diferente a la oficina y para poder manejar el teletrabajo hay que realizar estudios buscando instrumentos al punto que beneficio al trabajador y al empleador.

Según (Córdova , 2021) deduce que a raíz de la pandemia pasaron muchas dificultades en las empresas es decir salieron afectadas directamente los trabajadores provocando en ellos susto, incertidumbre de no saber cómo reaccionar ante aquel caos esto impacto al punto de tener problemas en su salud como estrés llevando una vida sedentaria obviamente bajo el rendimiento de la productividad de las empresas lo cual dejo como advertencia al departamento de recursos humanos con el fin de mejorar aquella situación.

Por lo consiguiente, El Comercio (2021) menciona en cuanto a ciertas cantidades, que la nueva modalidad de teletrabajo según hasta febrero de 2020 registro 14.500 colaboradores, y resulta que a partir del estado de excepción esta cantidad aumento en 361.361 personas, registrando 375.861 teletrabajadores hasta abril del 2020, es decir esto provoco que las empresas adquieran nuevas rutinas de desempeño, control y evaluación, a la vez que invertían en plataformas tecnológicas, denotando una transformación en la cultura empresarial.

El Teletrabajo como solución a las necesidades de los individuos.

También menciona según Jon Messenger un reconocido experto en las IOT (2020) lo importante de realizar encuestas o hacer reuniones cada 15 días para poder conocer más sobre los teletrabajadores y la empresa pueda saber sus riesgos y como ayudarlos a enfrentar este tiempo del cual se menciona puede desarrollarse en llamadas, videos, seminarios, etc.

1.3. Marco Legal

Ministerio de Trabajo, Normas que regulan el Teletrabajo

Para la ejecución del programa de Teletrabajo en las empresas, el Ministerio de Trabajo (2016) emitió el Acuerdo Ministerial No MDT 2016-190, octubre del 2016, en el que se constituyen las normas para acogerse a esta modalidad indicando los siguientes conceptos:

Contenido del contrato de trabajo: en el cual se describe de manera clara las labores a realizarse, los instrumentos que el empleador utilizará para la revisión y control de las tareas del empleado, los equipos tecnológicos emplearán el teletrabajador, el día de entrega de reportes de trabajo. Condiciones del Teletrabajo: los teletrabajadores disfrutarán de los mismos derechos que los empleados que trabajan con el empleador en el espacio físico de la oficina central, el empleador obtendrá los mismos instrumentos tecnológicos que la parte teletrabajador para la supervisión y control de actividades. Jornada de trabajo: el horario de trabajo podrá ser pactado y modificado entre las partes sin exceder los límites que exigen en el código de trabajo. Salud y seguridad ocupacional: los lugares donde se ejecute el teletrabajo deben cumplir con las condiciones de higiene y seguridad dispuesta en la normativa vigente. (pág. 10)

El ministro del Trabajo, el Abg. Andrés Vicente Madero Poveda, dispuso según acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 lo siguiente: el numeral 6 del artículo 284 de la Constitución de la Republica del Ecuador, dispone que la política económica del Estado ecuatoriano tiene el objetivo de impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales. el numeral 325 de la Constitución de la Republica del Ecuador, establece que el Estado garantizará el derecho al trabajo, reconociendo todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todos los trabajadores (Madero Poveda, 2020).

Según el Ministerio de Trabajo (2020), el acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-181...e, la Disposición Reformativa Primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19, se agrega un artículo enumerado a continuación del artículo 16 del Código del Trabajo, sobre el

teletrabajo: “Artículo (...).- Del teletrabajo.- El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (...). El empleador deberá respetar el derecho del teletrabajador a desconexión, garantizando el tiempo en el cual este no estará obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. (...). El salario del teletrabajador será pactado entre el empleador y el trabajador conforme las reglas generales de este Código. El empleador deberá proveerlos equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo. Todo empleador que contrate teletrabajadores debe informar de dicha vinculación a la autoridad del trabajo. La autoridad del trabajo emitirá la normativa secundaria necesaria para la aplicación de esta modalidad.

Ministerio de Trabajo, Código de Trabajo: Trabajo a domicilio

El Ministro del Trabajo, el Abg. Andrés Isch Pérez, dispuso según acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-081 que la Tercera Disposición Reformatoria de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, agregó el siguiente artículo enumerado a continuación del artículo 25 de la Ley Orgánica de Servicio Público: El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios, utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la institución contratante, sin requerirse la presencia física del servidor en un sitio específico de trabajo. En esta modalidad el empleador ejercerá labores de control y dirección de forma remota y el servidor reportará de la misma manera.

Los servidores que prestan servicios de teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos, así como beneficios sociales contenidos en esta Ley, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el presente artículo (Ministerio del Trabajo Ecuador, 2021).

Las Unidades Administradoras del Talento Humano de entidades que contraten bajo la modalidad de teletrabajo deberán informar de dicha vinculación a la autoridad competente (Ministerio del Trabajo Ecuador, 2021).

1.4. Operacionalización de las variables de estudio

Tabla 4.

Variable de estudio: Productividad de las empresas.

TEMA DE INVESTIGACIÓN						
Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de Guayaquil						
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES DE VARIABLE	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN
<u>Variable dependiente:</u> Productividad de las empresas	"Implica plica dar el uso correcto a los diferentes recursos que se tienen en la organización como los tecnológicos, físicos, las herramientas de gestión y el talento humano. Al gestionar de forma conjunta estos aspectos la empresa puede alcanzar altos niveles de calidad en su producción, conseguir un excelente servicio al cliente y agregar valor a la organización" (Carro y González, 2015).	Mejora de los procesos	Número de actividades en el flujo de trabajo. Tiempo de respuesta del proceso. % de deficiencia en los procesos.	Cuantitativo	Inductivo	Encuesta
		Eficiencia sobre la mano de obra	Número de trabajadores. Número de gestiones realizados por los trabajadores. Promedio de tiempo en la resolución de una tarea. Cumplimientos de las tareas asignadas.			
		Rendimiento sobre el uso de bienes	Uso de servicios básicos. Uso de espacios dentro de la empresa. Uso de equipos de cómputo.			
		Rentabilidad obtenida	Consumo de servicios básicos. Utilidades obtenidas.			

Tabla 5.
Variable de estudio: Teletrabajo.

TEMA DE INVESTIGACIÓN						
Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de Guayaquil						
Variables de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores de variable	Enfoque de investigación	Método de investigación	Técnicas de investigación
<u>Variable independiente</u> Teletrabajo	Forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación (OIT, 2015)	Modalidades de trabajo	% de trabajo autónomo. % trabajo suplementario. % trabajo en telecentro.	Cuantitativo	Inductivo	Encuesta
		Capacidad tecnológica de la empresa	% de trabajadores que usan de herramientas de comunicación remota. % de trabajadores que usan softwares de ofimática.			
		Capacidad institucional	% orientación de cambio de la empresa. % estructura organizacional apta para el teletrabajo.			
		Capacidad de los trabajadores	% de trabajadores autónomos-aptitud. % de trabajadores dispuestos a la modalidad de teletrabajo – actitud. % de comunicación remota entre los colaboradores.			
		Descentralización de los procesos o unidades productivas	% de procesos aptos para el teletrabajo			

2. Capítulo II: Metodología

2.1. Diseño de la investigación

El objetivo principal de la presente investigación se enfoca en analizar el impacto que tiene el teletrabajo sobre la productividad de las empresas de servicio bajo el contexto de la pandemia. Y para el cumplimiento de la meta expuesta se requiere utilizar la respectiva metodología que pueda proveer información relacionada a las variables de estudio.

Para la variable independiente se busca analizar el teletrabajo mediante el análisis de la capacidad de un porcentaje de las empresas de servicios o en desarrollar el trabajo remoto considerando factores como: la modalidad de trabajo en que se encuentran los colaboradores, la capacidad de la tecnología (bienes y conocimiento), capacidad organizacional, capacidad de los colaboradores y finalmente si los procesos están aptos para responder a un trabajo a distancia.

Por otra parte, se identifica la variable productividad para medir los resultados de los procesos mediante la eficiencia de los recursos y la eficacia de la mano de obra durante los periodos 2020 y 2021. De esa forma, se podrá contrastar información y de esa manera identificar las brechas entre los periodos de estudio. Se considera al 2020, como el punto de la disminución de los indicadores por la afectación emergente del Covid-19.

Por esa razón los datos a obtener en el estudio requieren una investigación de tipo descriptiva con un enfoque de naturaleza cuantitativo no experimental utilizando la técnica de la encuesta, considerando un corte transversal. Sobre el objeto de investigación se realizará la encuesta a 21 empresas que se dedican a diferentes tipos de servicios ubicadas dentro de la ciudad de Guayaquil a continuación, se detallará el uso de cada elemento investigativo considerado para la obtención de la información.

2.2. Tipo de investigación

Los tipos de investigación existentes en el contexto metodológico son el exploratorio, descriptivo, correlacional y experimental y estos se utilizan de acuerdo con el nivel de investigación que se aplique en el proyecto. A continuación, se describen algunas características:

Tabla 6.
Tipos de investigación.

Tipos de investigación	Descripción
Exploratoria	Se utiliza para aproximar al investigador con respecto al objeto de estudio y por lo tanto se considera como el primer nivel de estudios
Descriptivo	Permite realizar especificaciones sobre los atributos de la población de esa forma se tiene un vistazo concreto sobre los elementos relacionados a la problemática
Correlación	Determina el nivel de relación que tienen las variables en el estudio
Experimental	Se analiza los resultados obtenidos cuando el investigador manipula las variables para determinar el efecto.

Las necesidad del estudio requiere el uso de la investigación descriptiva por esa razón se utilizará debido a que las dimensiones pertenecientes a la productividad, requieren de especificaciones objetivas para medir los resultados a nivel de procesos, eficiencia de la mano de obra, rendimiento sobre el uso de los bienes y finalmente cuanto es la rentabilidad de los años de estudio 2020 y 2021 en comparación con los posteriores, para identificar cual fue el impacto del teletrabajo en los periodos mencionados.

Por otra parte, con respecto al teletrabajo se busca cuantificar, la capacidad de los trabajadores sobre la nueva modalidad bajo las dimensiones: modalidades de trabajo, capacidad tecnológica de la empresa, capacidad de la institución de los trabajadores y sobre la capacidad de los procesos de ser descentralizados dentro de las empresas de estudio.

2.3. Enfoque de investigación

Los enfoques para utilizar en la investigación son los cualitativos y cuantitativos.

2.3.1. Enfoque cuantitativo

De acuerdo con lo que menciona Cauas (2015) la naturaleza de los datos cuantitativos está sujetos a medición y cálculos por lo tanto son numéricos” (pág. 2).

Los datos numéricos se utilizan para que el estudio sea objetivo, claro y preciso y además que los resultados a obtener puedan ser comparados y contrastados. Entre los datos cuantitativos que se obtendrán son los que permitirán determinar la capacidad de las empresas de estudio para el desarrollo de las actividades de teletrabajo:

- % de colaboradores que trabajan autónomamente, suplementariamente y en telecentro.
- % de trabajadores que saben utilizar herramientas de trabajo remoto, ofimática que le permitan desarrollar las actividades de teletrabajo.
- % de procesos centralizados y descentralizados en la empresa.
- % de trabajadores dispuestos a trabajar remotamente desde casa.
- Sobre la cuantificación de los resultados productivos de las empresas se obtendrá:
- Tiempo de respuesta de los procesos generadores de valor al cliente (periodo 2020-2021).
- % de cumplimientos de las tareas de las tareas asignadas a un colaborador de servicios (periodo 2020-2021).
- % Uso de espacios en la empresa, equipos y servicios básicos.

2.3.2. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo, permite la recuperación de datos sin sujetarlo a mediciones, sino obtener ideas y criterios que permitan construir una realidad relacionada al objeto de estudio. Por lo tanto, es flexible, y permiten entender la problemática.

En el estudio, el enfoque cualitativo, se realizará sobre los dueños de las empresas de estudio o el personal de recursos humanos, que permitan conocer las capacidades de los colaboradores, de la empresa y de los procesos para realizar con efectividad el teletrabajo.

2.4. Método de investigación

Los métodos de investigación son el deductivo e inductivo. En el proyecto se hará uso del método deductivo:

2.4.1. Método deductivo

Abreu continúa la explicación sobre el método deductivo al indicar que se relaciona al uso de las investigaciones descriptivas por el carácter concreto y objetivo con el que se estudió una problemática (Abreu, 2015).

El uso del método es que, mediante las encuestas a la población y estudio, se podrán obtener datos generales que sujetos al respectivo análisis dan lugar a conclusiones específicas. Por esa razón se pretende estudiar a los colaboradores de servicio de las empresas de estudio, para identificar cuáles son las actitudes y comportamientos frente al teletrabajo, de esa forma se llega a una conclusión específica.

2.5. Diseño de la investigación

La investigación es un estudio de corte transversal, es decir busca recabar información en un solo punto en el tiempo, sin requerir realizar obtención de datos durante intervalos de tiempos. Por otra parte, la investigación es no experimental, porque el investigador no intervendrá en el estudio realizando modificaciones para identificar efectos, más bien su propósito es describir la problemática (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.6. Técnica de recolección de datos

Encuesta

La técnica para la obtención de información será la encuesta. Según Alelú, Cantín, López y Rodríguez (2010), la encuesta “es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (pág. 1).

En el estudio se considera las encuestas para los colaboradores de las empresas de servicio, de esa forma se conocerá sobre sus capacidades para el teletrabajo a nivel de uso de software, disposición y recursos. Los datos que proveerá la encuesta buscan medir la capacidad de los trabajadores en el desarrollo del teletrabajo, así como los resultados operativos derivados de la actividad de teletrabajo.

Entrevista

De acuerdo con lo que menciona Folguieras (2016) la entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan –como mínimo- dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. (pág. 2)

El uso de la entrevista en la investigación se realizará para identificar criterios relevantes que permitan dar a conocer si las empresas se encuentran apta para desarrollar un servicio en condiciones de teletrabajo además de identificar si la estructura organizacional y de procesos se encuentran descentralizadas para desarrollar el trabajo remoto.

Revisión documental

La revisión documental es la técnica de investigación en la que se aplica la utilización de los recursos documentales para obtener datos necesarios (Rizo, 2015).

En la investigación se pretende utilizar los registros de informes almacenados por las empresas para obtener Kpis de eficiencia y eficacia relacionado a los procesos de servicio. De esa forma se conocerá a través de los informes, las brechas, cumplimientos y tiempos en las actividades remotas de servicios de las empresas.

2.7. Población y muestra

Población

Según Arias, Villacís, Miranda (2016) , “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (pág. 201). La población de estudio son las empresas dedicadas a actividades de servicio, el cual se obtuvo un total de 21 empresas de servicios de acuerdo con la Superintendencia de Cía., al considerar el

número de trabajadores de cada empresa se tiene un total de 122 trabajadores como lo indica la siguiente tabla:

Tabla 7.
Población de estudio.

Número de empresas	Nombre de empresas	Descripción de la empresa	Dirección de la empresa	Tamaño de trabajadores
1	MAXIOIL S.A.	N8211.00 - ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN D	Torres de la Merced, Víctor Manuel Rendón,	6
2	ECUATORIANO ESPAÑOLA DE TURISMO S.A. IBETU	N7911.00 - ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS	Ave. Americas Mz 5 Solar 106-A	4
3	ATESEGU ATS S.A.	K6622.00 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y COI	Dr. Luis Orrantia Cornejo 4	5
4	HOTEL EL CLASICO S.A. HOTELCLAS	N7911.00 - ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS	Calle Francisco De Marcos, Astillero,	9
5	VARETZ S.A.	N8121.00 - LIMPIEZA GENERAL (NO ESPECIA	1 de mayo 318 E Machala y Jose De Antepar	7
6	EUROEXPRESO S.A.	N7911.00 - ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS	FINEC, piso 6, Francisco Garcia Avilez 608	7
7	LA MISION S.A. SEGUMISION	K6622.00 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y COI	Cdla. Urdenor 2 Mz: 228 V: 7	5
8	JOINTVENT S.A. JOINT VENTURE INSURANCE AGEN	K6622.00 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y COI	Av Jaime Roldos Aguilera Juan Tanca Mater	4
9	VELSASA C.A.	N8230.00 - ORGANIZACIÓN, PROMOCIÓN Y (Calle Casuarinas, Via a Daule 9,5,	4
10	NOVACLEAN S.A.	N8121.00 - LIMPIEZA GENERAL (NO ESPECIA	Av. Colinas 319 y calle Sava	4
11	ASEFICA S.A.	K6622.00 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y COI	Avda. Joaquin Orrantia 0 Y Leopoldo Benitez	6
12	ALIPENA S.A.	I5621.00 - SERVICIO DE COMIDAS BASADO E	CDLA. ALAMOS MZ F15 S 1	4
13	REINVENTORS S.A.	N8230.00 - ORGANIZACIÓN, PROMOCIÓN Y (Torres del Norte, Torre B, piso 9 oficina 905	8
14	EVENTOS CORPORATIVOS MOLINEROS S.A. MOLEY	N8230.00 - ORGANIZACIÓN, PROMOCIÓN Y (Ci 25 No St: 14 1 Pje 9	4
15	"LASCANO & VITERI" ALIMENTOS, BEBIDAS Y CATI	I5621.00 - SERVICIO DE COMIDAS BASADO E	Lorenzo de Garaicoa 2008 Entre Manabi y 200	12
16	MY TRAVEL AGENCY S.A. MYTRAVAGSA	N7990.04 - PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AS	Av. Agustín Freire Ycaza y 6ª Herradura	7
17	SERVIOGANIZA S.A.	N8230.00 - ORGANIZACIÓN, PROMOCIÓN Y (Callejon 5Ta 102 Callejon 3Ra Av Manz 163	4
18	COMIDA EXPRESS Y EVENTOS PAPUSA S.A.	I5621.00 - SERVICIO DE COMIDAS BASADO E	Av. Pedro Menendez Gilbert, Edificio Astillero	5
19	SERVICIO DE MENSAJERIA S.A. MENSAJECORP	N8211.00 - ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN D	Eloy Alfaro 815 Entre Febres Cordero Y Cuern	4
20	WTPJ OPERADORA DE TURISMO S.A.	N7911.00 - ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS	Av Victor Emilio Estrada 415, Edificio. Plaza T	6
21	LEONTRAVEL S.A.	N7911.00 - ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS	Calle P. Icaza, 733	7
TOTAL DE TRABAJADORES				122

Nota: detalle de la población de estudio. Elaborado por el autor. Tomado de Superintendencia de Cía.

Muestra

La muestra es un segmento de la población de estudio que se escoge con el objetivo de disminuir el tiempo, esfuerzos e inversión en el levantamiento de datos y sus resultados estadísticos reflejaran la opinión de toda la población a partir de la proporción estudiada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Considerando que el tamaño de la población es finito, se realizará un cálculo probabilístico para determinar la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Considerando:

N como la población determinada por 122 trabajadores de servicio.

P= como la proporción esperada (0.50)

Q= como la proporción no esperada (0.50)

E= error estimado (0.05)

Z= Nivel de confianza al 95% (1.96)

n = Muestra 92

El cálculo de la muestra da como resultado 92 trabajadores a encuestar.

2.8. Análisis de datos

Se utilizará el software del formulario de Google Form, para la aplicación de la estadística descriptiva, mediante la tabulación, conteo y definición de las tablas de frecuencias absolutas y relativas de las respuestas obtenidas además de generar diagramas estadísticos que permitan caracterizar el objeto de estudio sobre la capacidad de los trabajadores de realizar sus labores en modalidad de teletrabajo.

3. Capítulo III: Análisis de Resultados

Los presentes resultados se obtuvieron del estudio realizado de 21 empresas de servicio que se encuentran en la Superintendencia de Compañías, donde se encontró nombres de empresas, descripción de las actividades de las empresas y cantidad del número de trabajadores, se realizaron las respectivas entrevistas a 3 dueños de empresas y encuestas a trabajadores para mediante el estudio determinar si las empresas de servicio están listas para el contexto del teletrabajo y que aspectos se deben mejorar operativamente.

3.1. Resultados de Encuestas

3.1.1. Datos generales de los colaboradores

I. Edad del trabajador

Tabla 8.

Edad del trabajador.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
De 18 a 24 años	30	33%
De 25 a 32 años	46	50%
De 33 a 40 años	12	13%
Mayor a 41 años	4	4%
TOTAL	92	100%

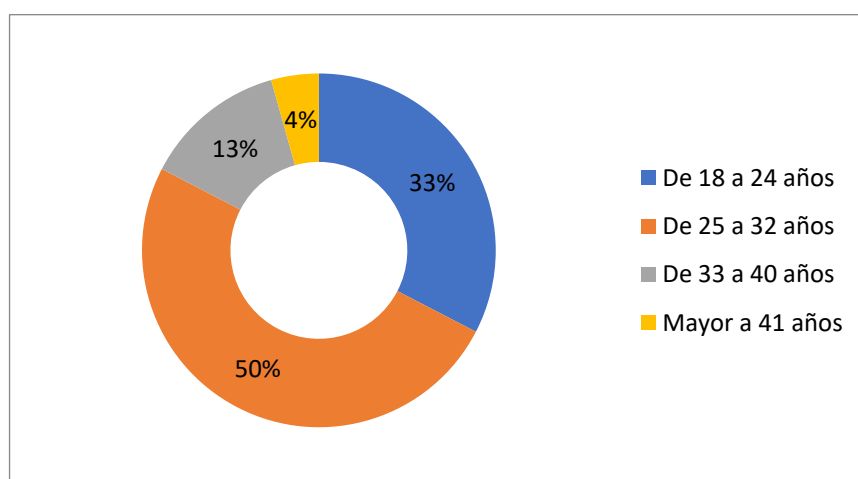


Figura 5. Edad del Trabajador.

Se puede apreciar en el gráfico que la mayoría de los encuestados son personas adultas es decir según edades de los trabajadores se obtiene que el 50% siendo el mayor

porcentaje, se encuentran en el rango de 25 a 32 años y otro 33% es de 18 a 24 años, edades promedio considerable dentro de una población económicamente activa.

II. Sexo

Tabla 9.
Sexo

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Masculino	39	42%
Femenino	53	58%
TOTAL	92	100%

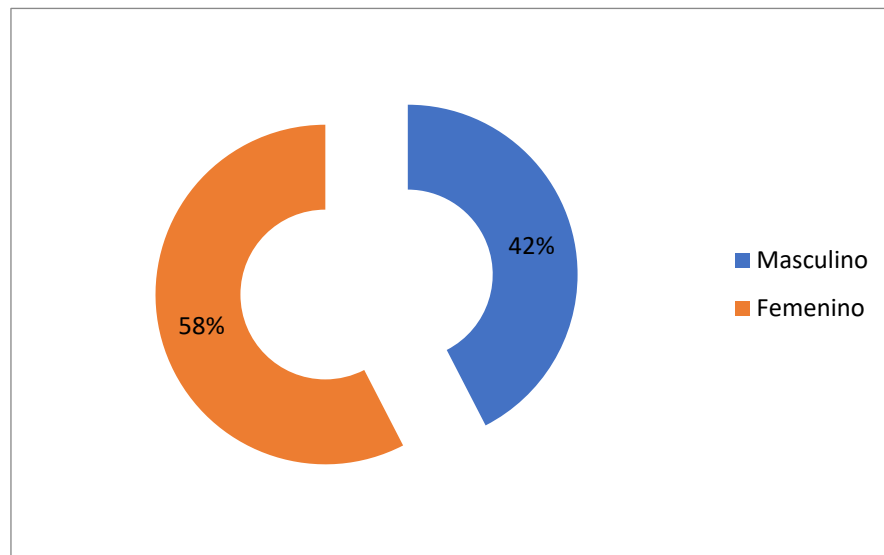


Figura 6. Sexo

Según resultados sobre el sexo de la población de trabajadores se identifica que la distribución de ambos es equitativa debido a que no se presentan una brecha significativa donde los encuestados del género masculino tienen un total de 42% y la población femenina un total de 58%. Solo la población femenina presenta una diferencia de 16 puntos, característica representativa en la mayor parte de las empresas dedicadas al servicio. Por lo tanto, las empresas de servicio encuestadas cuentan con una plantilla de trabajadores equitativa enfocada a las actividades de negocio.

III. Estado civil

Tabla 10.
Estado Civil.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Soltero	63	69%
Unión Libre	5	5%
Casado	21	23%
Divorciado	3	3%
TOTAL	92	100%

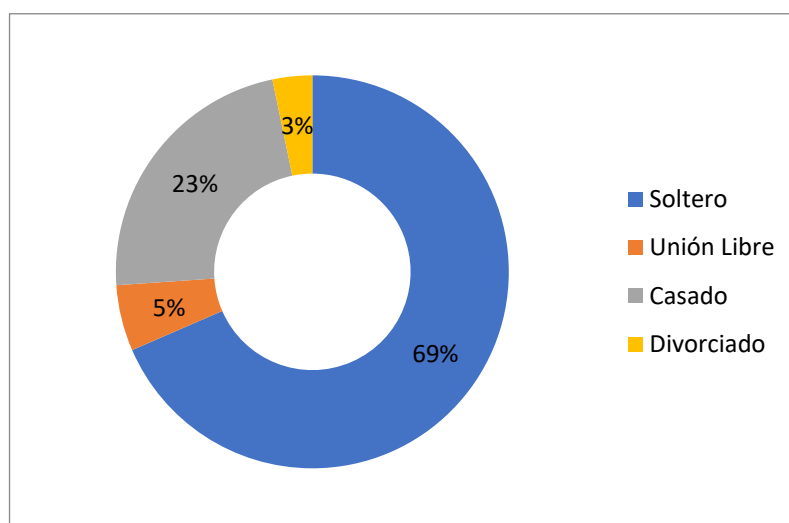


Figura 7. Estado Civil.

En el gráfico 6, con respecto al estado civil de los trabajadores se identifica que la mayor proporción prepondera un 69%, como resultado se obtiene un estado civil soltero, seguido de un 23% de trabajadores que están casados. Sobre los colaboradores en unión libre 5% y divorciados correspondientes al 3% ambos presentan un 8% de significancia sobre los colaboradores encuestados.

IV. Tipo de contrato laboral

Tabla 11.

Tipo de contrato laboral.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
a) Contrato a plazo indefinido	50	54%
b) Contrato a tiempo parcial	27	29%
c) Contrato de conformidad	7	8%
d) Contrato administrativo de servicios	8	9%
TOTAL	92	100%

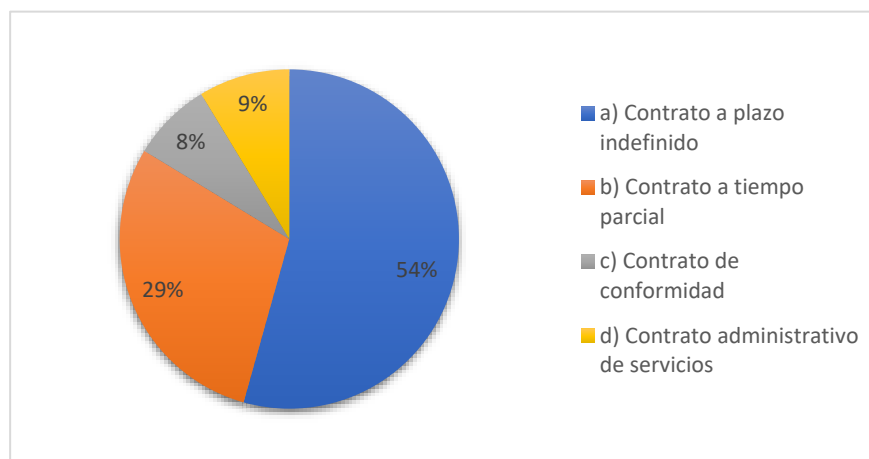


Figura 8. Tipo de contrato laboral.

En el gráfico se puede apreciar dentro de la población encuestada sobre los tipos de contratos que se maneja entre el personal de la empresa se identifica al 54% con contrato indefinido, lo que indica que las empresas buscan mantener un compromiso equitativo entre la relación laboral de los trabajadores. Por otra parte, existe un 29% que se encuentran bajo una relación de contrato a tiempo parcial como parte de jornadas de medio tiempo en la gestión de servicios de las empresas.

V. Tiempo de trabajo en su centro laboral

Tabla 12.

Tiempo de trabajo.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
> 21 años	1	1%
16-20 años	1	1%
11-15 años	3	3%
6-10 años	8	9%
1-5 años	79	86%
Menor a 1 año	0	0%
TOTAL	92	100%

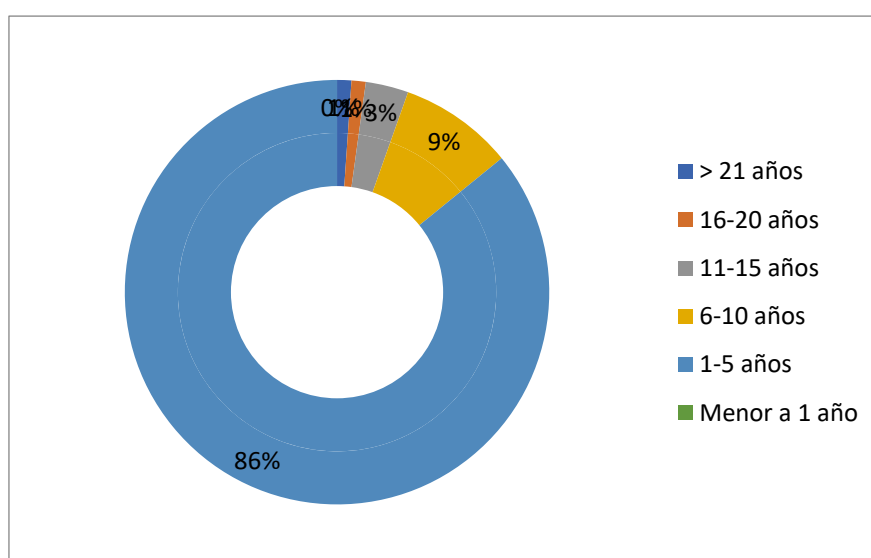


Figura 9. Tiempo de trabajo.

Sobre el tiempo que los colaboradores se han mantenido dentro de las organizaciones se identifica que la mayor parte con el 86% tiene un tiempo de permanencia de 1 a 5 años, lo que indica que las empresas buscan mantener una relación larga y comprometida para con sus colaboradores. Otro porcentaje 9%, indica que hay trabajadores que superan los 6 años de trabajo y no existen trabajadores que se encuentren dentro de un lapso menor a un año. Los indicadores de permanencia de los colaboradores indican que tanto los colaboradores como las organizaciones existe una buena relación en el desarrollo de las actividades laborales de acuerdo con su tiempo de permanencia.

VI. ¿Medio de transporte mayormente utilizado para desplazarse al centro laboral?

Tabla 13.

Medio de transporte.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Movilidad institucional	4	4%
Transporte público	60	65%
Taxi	3	4%
Vehículo particular	20	22%
Otro medio de transporte particular (Ej. motocicleta, bicicleta)	5	5%
TOTAL	92	100%

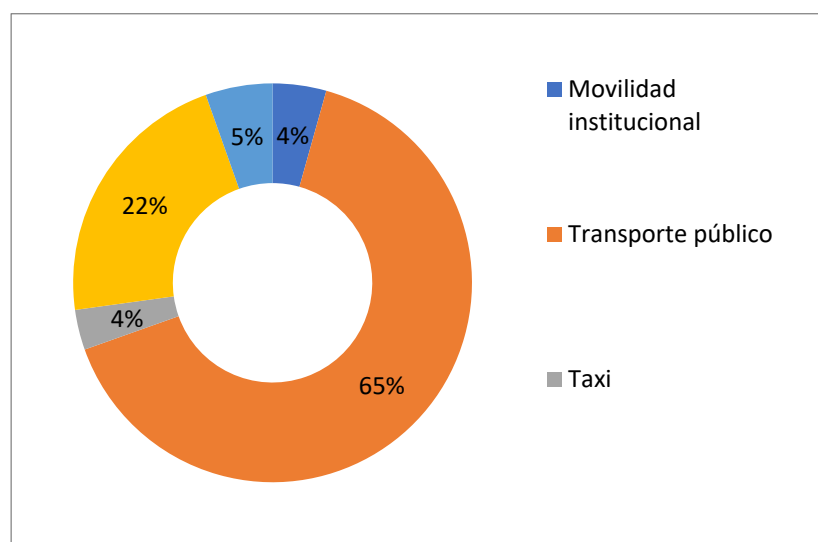


Figura 10. Medio de Transporte.

Sobre el medio de transporte que utilizan los trabajadores la mayor parte 65% utilizan el transporte público para movilizarse otro porcentaje 22% utiliza vehículo propio y el 5% utiliza otro medio privado como motocicleta para llegar al trabajo. Una de las razones que generan resistencia en el trabajador al comienzo del día es la movilidad, el cual en transporte público puede ser una actividad estresante e insegura que se enfrenta el trabajador día a día.

3.1.2. Dimensión Modalidad de trabajo

VII. Las actividades laborales que realiza actualmente

Tabla 14.
Actividades laborales.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Requieren supervisión por un directivo solo una vez finalizado el trabajo.	26	28%
Requieren supervisión permanente por un directivo durante su ejecución.	35	38%
No requieren supervisión por un directivo.	31	34%
TOTAL	92	100%

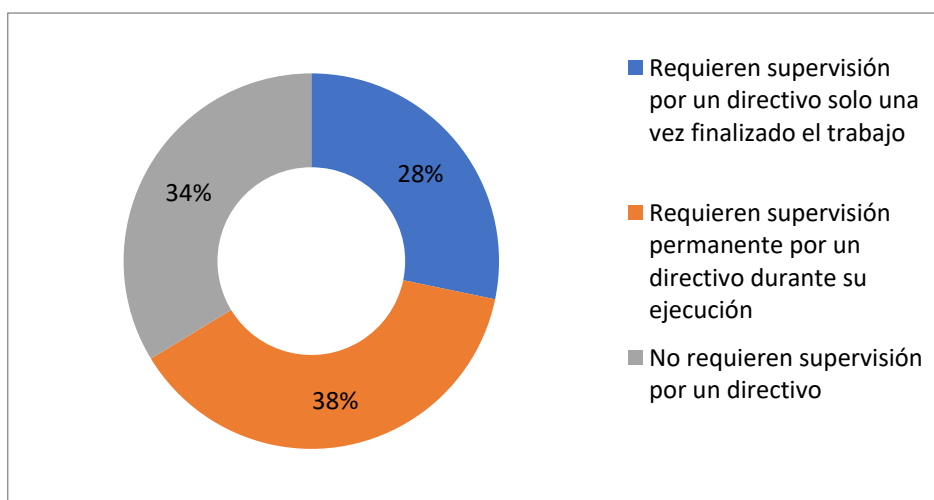


Figura 11. Actividades laborales.

Sobre la necesidad de supervisión sobre las actividades de los colaboradores, se indica que el 38% requieren supervisión permanente de parte de los directivos, lo que indica que dentro de la modalidad de teletrabajo es necesario medios o herramientas que permitan establecer comunicación dinámica con el trabajador. Otro porcentaje el 34% no requiere supervisión y 28% supervisión al final del trabajo, por lo tanto, existe un 62% de colaboradores que indican que el colaborador puede trabajar autónomamente con un bajo nivel de supervisión en las actividades de la empresa.

VIII. A inicios de pandemia ¿En qué modalidad de trabajo se encontraba laborando en la empresa?

Tabla 15.
Modalidad de trabajo antes.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Autónomo (100% teletrabajo)	30	33%
Suplementario (50% teletrabajo-50% en la oficina)	26	28%
Telecentro (100% oficina)	36	39%
TOTAL	92	100%

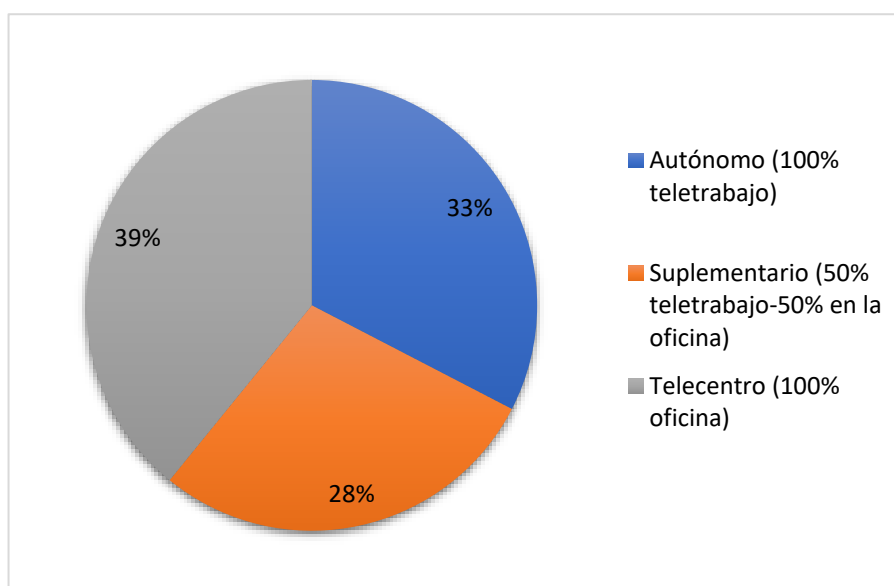


Figura 12. Modalidad de trabajo antes.

Antes y durante la pandemia las modalidades de trabajo que se realizaron cambiaron el escenario laboral de las empresas de servicios. En los inicios de la pandemia el mayor porcentaje de los colaboradores (39%) se encontraron trabajando dentro de la oficina brindando servicio al cliente, Mientras que un 33%, lo hacía autónomamente.

IX. Actualmente ¿En qué modalidad de trabajo se encuentra laborando actualmente en la empresa?

Tabla 16.
Modalidad de trabajo ahora.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Autónomo (100% teletrabajo)	23	25%
Suplementario (50% teletrabajo-50% en la oficina)	22	24%
Telecentro (100% oficina)	47	51%
TOTAL	92	100%

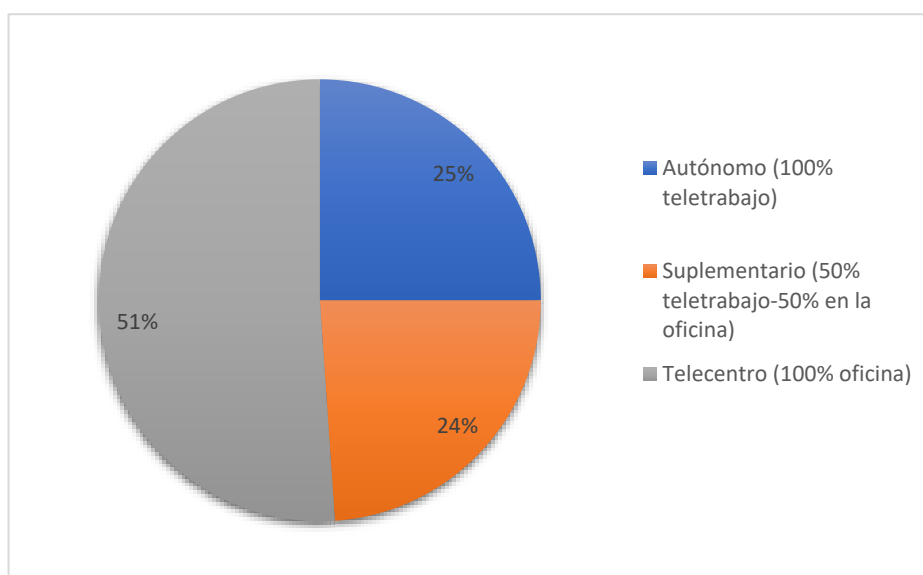


Figura 13. Modalidad de trabajo ahora.

En la actualidad las condiciones de la pandemia han disminuido levemente su impacto con respecto a las consecuencias de la enfermedad por la vacunación y demás acciones que han permitido disminuir por lo que gradualmente, algunas restricciones de movilidad impuestas al inicio. Por eso el mayor porcentaje de trabajadores dentro de la oficina se elevó al 51%, mientras que el trabajo autónomo disminuyó al 25%.

3.1.3. Dimensión Capacidad tecnológica del trabajador

- X. Señale su nivel de conocimiento sobre el uso de las herramientas de teletrabajo (Zoom, Google meets, team.)

Tabla 17.

Nivel de conocimiento sobre herramientas de teletrabajo.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Alto	37	40%
Medio	51	56%
Bajo	4	4%
TOTAL	92	100%

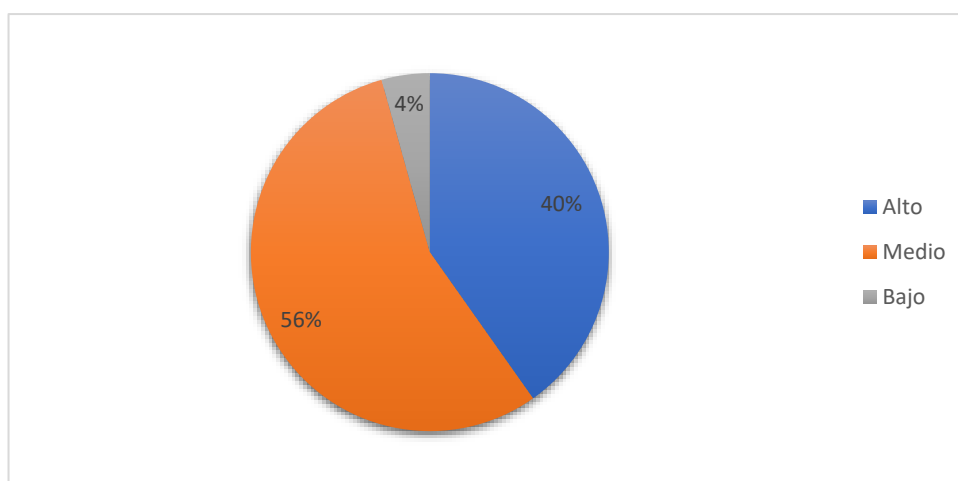


Figura 14. Nivel de conocimiento sobre herramientas de teletrabajo.

Hoy en día en condiciones de pandemia, es necesario que los colaboradores cuenten con el conocimiento necesario para mantenerse comunicado activamente con el equipo de trabajo. Por esa razón, el nivel de conocimiento sobre el uso de aplicaciones como google meets y zoom, de acuerdo a los encuestados es de nivel medio con el 56%, seguido de otro con un alto conocimiento en el uso del software con el 40% y solo un 4% bajo. Por lo tanto, se requiere mantener las respectivas capacitaciones para mantener y elevar las capacidades de comunicación.

XI. Señale su nivel de conocimiento sobre el uso del software de ofimática (Word, Excel)

Tabla 18.

Nivel de conocimiento sobre uso de software.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Alto	35	38%
Medio	51	55%
Bajo	6	7%
TOTAL	92	100%

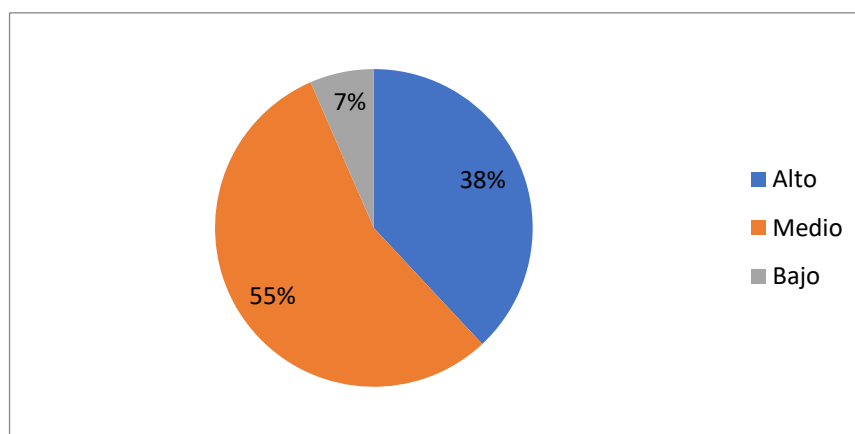


Figura 15. Nivel de conocimiento sobre uso de software.

Sobre el conocimiento de los softwares básicos para desarrollar las actividades de oficinas como es el uso de Word y Excel, el mayor porcentaje 55%, indican que tienen nivel medio, seguido del 38% con un alto conocimiento en el uso de las herramientas del software. Para el 7% que representa a seis colaboradores, es necesario realizar las acciones pertinentes para capacitar en el uso del software de ofimática para que se realicen las actividades de trabajo de forma eficaz.

Aunque los colaboradores en su mayoría tienen nivel medio, se recomienda realizar capacitaciones para aumentar las capacidades sobre el uso de softwares como editores de texto y hojas de cálculo.

XII. ¿Cuenta con los recursos (equipo de cómputo, impresora, internet) para desarrollar las actividades de teletrabajo?

Tabla 19.

Recursos para el teletrabajo.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Si	82	89%
No	10	11%
TOTAL	92	100%

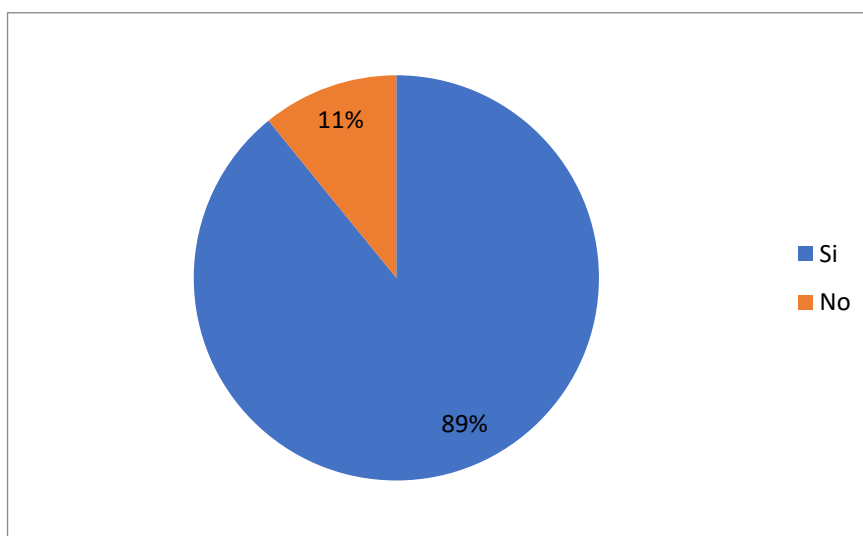


Figura 16. Recursos para el teletrabajo.

Para el desarrollo de las actividades de teletrabajo es necesario que el colaborador cuente con los equipos y herramientas que le permitan desarrollar sus actividades de forma natural. Al respecto el 89%, de los encuestados indican que cuentan con los equipos para el desarrollo de las actividades laborales y solo el 11% indica que no. Con respecto a los trabajadores que no tienen los recursos, es necesario que las empresas realicen las acciones para proveer a su personal los medios y facilidades necesarios para realizar las actividades en el caso que se requiera trabajar en modalidad de teletrabajo.

XIII. El equipo de cómputo utilizado en el teletrabajo es provisto por

Tabla 20.

Equipo de cómputo utilizado en teletrabajo.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
La empresa	42	46%
Medios Propios	50	54%
TOTAL	92	100%

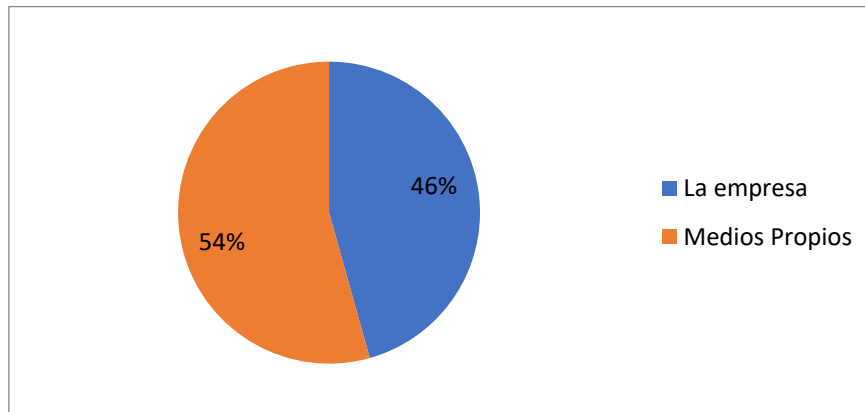


Figura 17. Equipo de cómputo utilizado en teletrabajo.

Sobre quien provee los medios el mayor porcentaje 54%, indica que el uso de los medios tecnológicos ha sido por medios propios y sobre el 46% de trabajadores las empresas les ha provisto los equipos necesarios. De acuerdo, lo obtenido es necesario que las empresas brinden los medios necesarios para que ellos realicen las actividades de teletrabajo proveyendo computadoras y demás medios para que realicen sus tareas a cabalidad.

3.1.4. Dimensión Capacidad de la institución

XIV. De acuerdo con su criterio. Indique si la empresa se encuentra preparada para desarrollar las labores de forma eficaz y eficiente en teletrabajo

Tabla 21.

Preparación de la empresa para teletrabajo.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Muy preparada	24	26%
Preparada	50	54%
Poco preparada	17	19%
Sin preparación	1	1%
TOTAL	92	100%

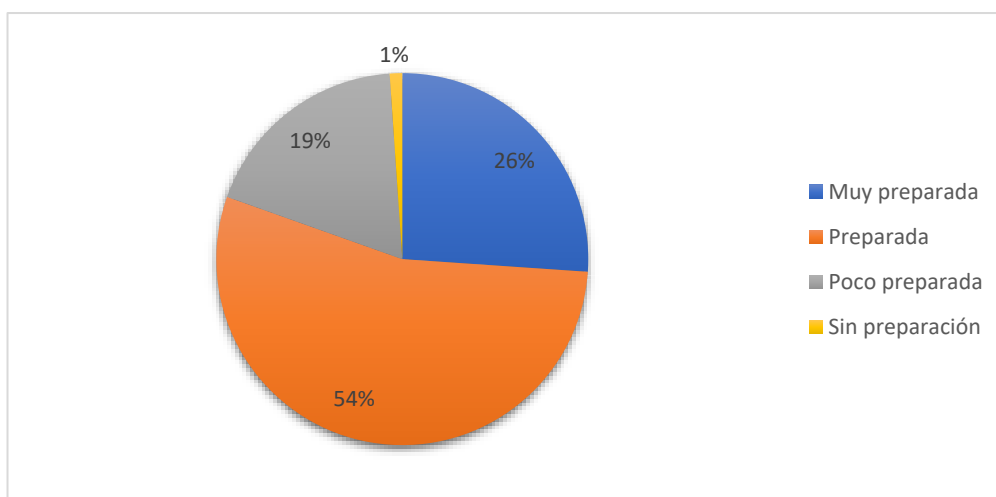


Figura 18. Preparación de la empresa para teletrabajo.

Para que las organizaciones puedan realizar las actividades de teletrabajo es necesario que no solo tengan la capacidad tecnológica, sino que su organización permita el desarrollo flexible de las actividades de servicio. Al respecto, el 54% de los encuestados indican que la empresa está preparada y el 26% muy preparada. Por lo tanto, aunque el indicador es positivo es necesario que las empresas realicen acciones donde todos los trabajadores sientan la seguridad que las empresas están listas para responder a las necesidades del teletrabajo.

XV. De acuerdo con su criterio. Indique si la organización estructural de la empresa se enfoca en:

Tabla 22.

Organización estructural.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Procesos distribuidos en una sola área de trabajo	24	26%
Procesos distribuidos en todas las áreas de trabajo	68	74%
TOTAL	92	100%

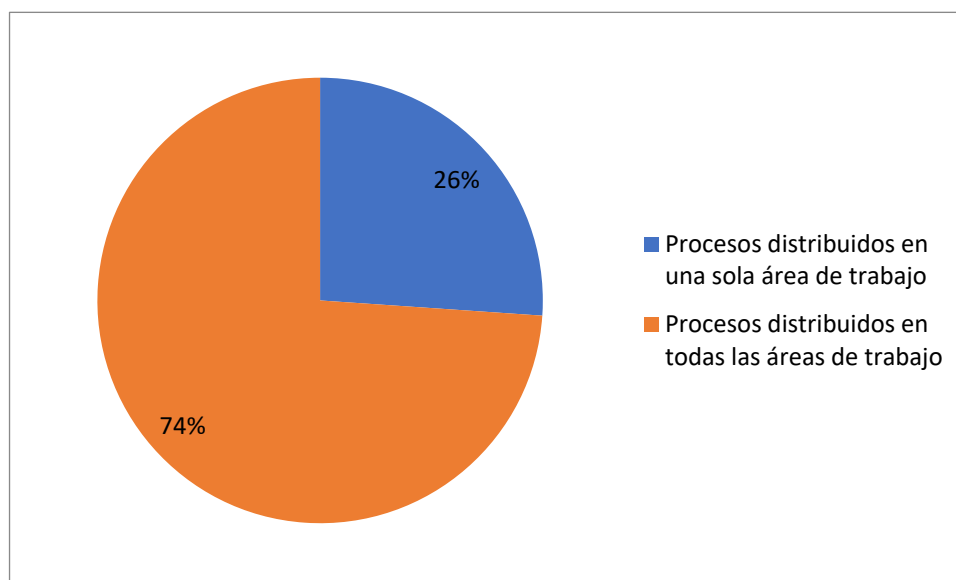


Figura 19. Organización estructural.

Sobre la forma en que la organización se encuentra estructura es necesario que cada área tenga la capacidad de desarrollar las actividades de forma autónoma mediante la descentralización de actividades. Al respecto, los colaboradores encuestados 74% indican que las actividades y trabajos se encuentran distribuidos en una sola área de trabajo y solo el 26% señala que los procesos están distribuidos en todas las áreas de trabajo.

XVI. ¿La organización de la empresa permite desarrollar las actividades de teletrabajo?

Tabla 23.

Desarrollo de actividades empresariales.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Si	68	74%
No	24	26%
TOTAL	92	100%

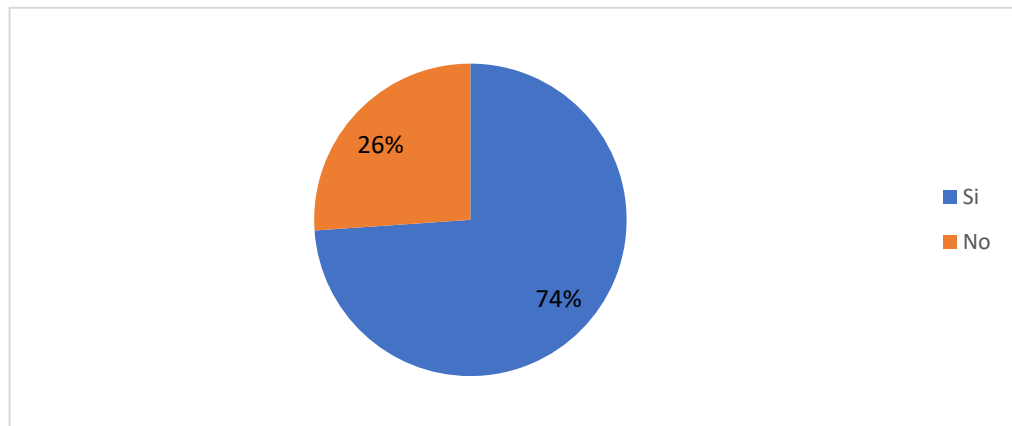


Figura 20. Desarrollo de actividades de teletrabajo.

Sobre el criterio de la empresa para desarrollar las actividades de teletrabajo, la mayor parte de los colaboradores con el 74% indica que sí, está en la capacidad y solo el 26% no. Los datos descritos indican que las organizaciones se encuentran en la capacidad de responder a las necesidades del teletrabajo porque cada colaborador conoce sus funciones y tareas, además que no existen actividades que generen cuellos de botella dentro del servicio al cliente. Esto es porque a los asesores de servicios se les ha brindado la respectiva capacitación sobre lo que deben realizar para atender a los clientes de forma autónoma.

3.1.5. Dimensión Actitudes y capacidades de gestión de los trabajadores

XVII. Indique su nivel de disposición para desarrollar actividades por teletrabajo

Tabla 24.

Nivel de disposición por parte del encuestado.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Muy Dispuesto	45	49%
Dispuesto	33	36%
Indiferente	8	9%
Poca Disposición	6	6%
No tiene la disposición	0	0%
TOTAL	92	100%

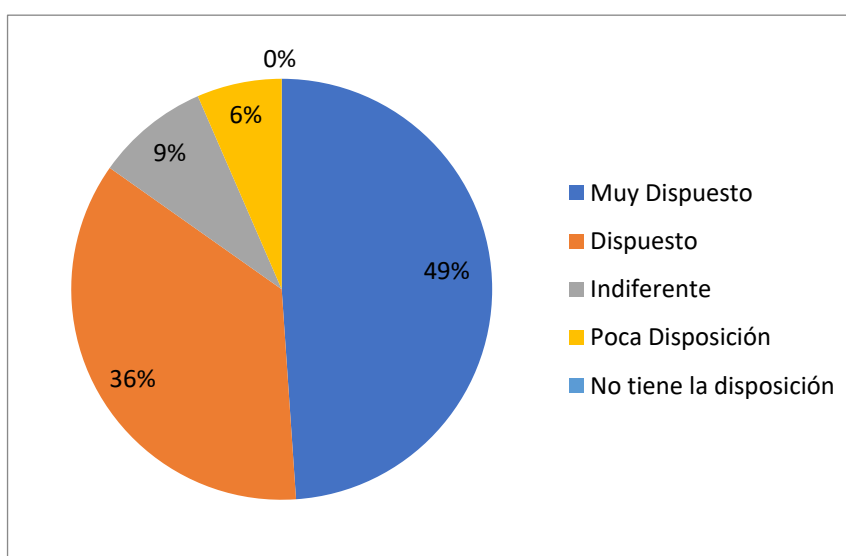


Figura 21. Nivel de disposición por parte del encuestado.

La disposición de los trabajadores en el desarrollo de las actividades es importante debido a que permiten que el trabajador se sienta cómodo en el lugar donde realiza sus tareas. Sobre ello, la mayor parte de los encuestados 49% indican que tienen están muy dispuestos de trabajar en modalidad de teletrabajo y un 36% está dispuesto. Por lo tanto, hay un nivel de aceptación de parte del colaborador de realizar su trabajo de forma autónoma y remota.

XVIII. Durante las actividades de teletrabajo realizadas. ¿Cómo considera que ha sido el nivel de comunicación entre usted y sus compañeros de trabajo al realizar una tarea laboral?

Tabla 25.
Nivel de comunicación entre compañía y empleado.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Muy eficiente	19	21%
Eficiente	38	41%
Normal	32	35%
Ineficiente	3	3%
TOTAL	92	100%

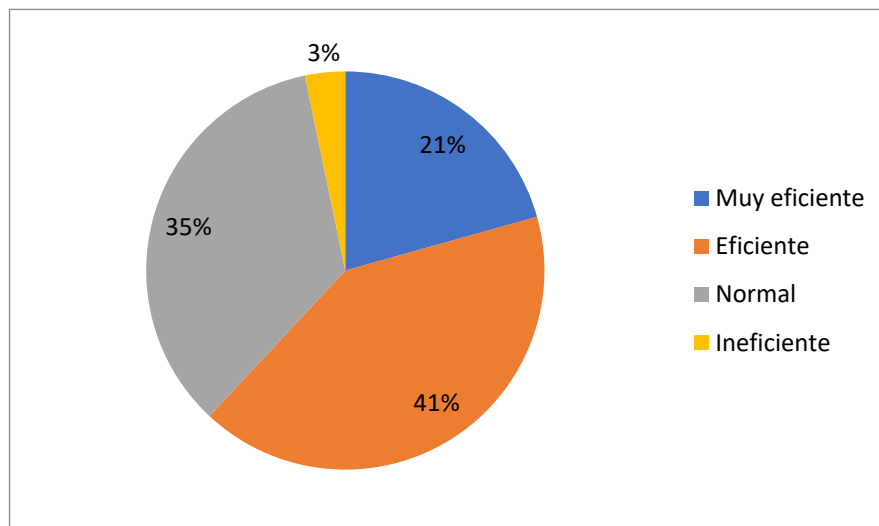


Figura 22. Nivel de comunicación entre compañía y empleado.

La comunicación entre el equipo es necesario al desarrollar las actividades de teletrabajo, debido a que todos los integrantes se encuentran a distancia uno del otro. Sobre ello, el 41% de los encuestados indican que la comunicación es eficiente y otro 35% se realiza de forma normal, finalmente el 21% indica que es muy eficiente. Por lo tanto, según los trabajadores el desarrollo de las actividades es normal y eficiente por lo que no se presentan novedades representativas que generen cuellos de botellas en las actividades de servicios.

3.1.6. Dimensión Capacidad de los procesos

- XIX. Considera que los tiempos establecidos en teletrabajo le permiten cumplir con sus responsabilidades a cabalidad

Tabla 26.

Tiempos establecidos en el teletrabajo permiten cumplir con responsabilidades.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
Si	79	86%
No	13	14%
TOTAL	92	100%

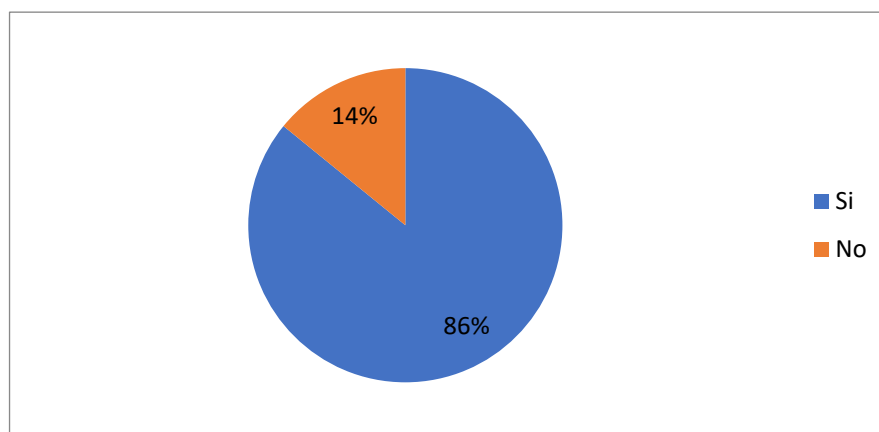


Figura 23. Tiempos establecidos en el teletrabajo permiten cumplir con responsabilidades.

Sobre la capacidad de resolución de las actividades de servicio de los trabajadores el mayor porcentaje 86%. indica que durante los tiempos laborales establecidos en las actividades de teletrabajo se pueden cumplir las tareas de servicios que tienen a su cargo. Por otra parte, solo el 14% indica que no, que aún falta tiempo.

Por lo tanto, en modalidad de teletrabajo con la carga laboral correcta se identifica que los trabajadores cumplen a cabalidad con sus labores, sin presentar mayores novedades.

XX. De todos los procesos que tiene a su cargo en el desarrollo de las labores. Indique ¿Cuál es el porcentaje de procesos que están aptos para realizarse por teletrabajo?

Tabla 27.
Porcentaje de procesos aptos para teletrabajo.

Categoría	Frecuencias	Porcentajes
100%	23	25%
75%	34	37%
50%	22	24%
25%	6	7%
0%	7	7%
TOTAL	92	100%

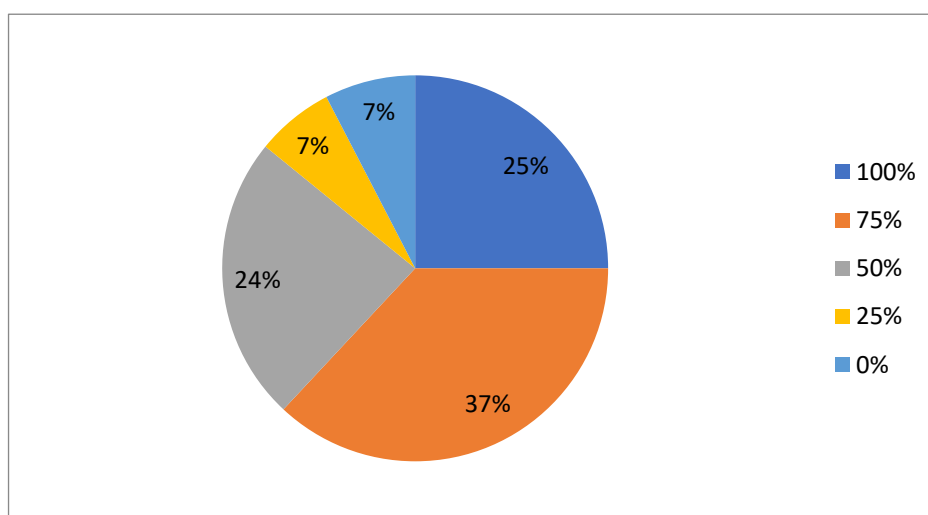


Figura 24. Porcentaje de procesos aptos para teletrabajo.

Sobre las actividades y procesos que están a cargo de los trabajadores, es necesario que las actividades no dependan del aspecto físico de las organizaciones para la realización de las actividades de teletrabajo. Al respecto el mayor porcentaje de trabajadores 37% indican que las tres cuartas partes de sus responsabilidades están listas para la realización autónoma y otro 25% indica que el 100% de las actividades están listas. Por lo tanto, las condiciones de los procesos de acuerdo con los colaboradores son flexibles y descentralizados para que se realicen remotamente.

3.2. Resultados de la entrevista al dueño del negocio

La siguiente matriz describe las respuestas obtenidas del dueño del negocio de la empresa de servicios:

3.2.1. Dimensión de los procesos de la empresa

Tabla 28.
Dimensión de procesos.

N. de pregunta	Preguntas	Dimensión Procesos		
		Empresa Smeventos Eventos	Empresa Navesmar	Agencia de Viaje Tour Services
1	Usted como representante legal sobre el proceso de atención al cliente que realiza la empresa ¿Cuánto es el número de funciones que se realizan?	Existen 5 funciones: Muestra de nuestros programas completos dependiendo del tipo de evento, Pedir fecha y hora del día del evento, Preguntar presupuesto, Dar a conocer las promociones del evento, Evaluación de resultados y agradecimiento.	Tenemos 5 funciones importantes: Organizar los pedidos según su importancia, Preparación de envíos, Revisar la documentación de los envíos, Revisar el peso y las medidas permitidas, Llevar la entrega en perfecto estado al destino,	Son 7: Visitar 2 veces por semanas a las agencias Recepción de la cotización. Revisar la disponibilidad según lo solicitado, Hotel, Boletos y actividades. Analizar los costos. Empaquetar todas las actividades. Revisar la cotización antes de enviarla. Enviar cotización al cliente. Por la pandemia solo se realizan todas las actividades con excepción a visitar a las agencias.
2	Del número de funciones mencionadas, Indique ¿Cuál es el número de funciones que considera innecesario?	Todas son importantes para poder llegar a un acuerdo con el cliente y sobre todo lograr la satisfacción de ellos en tiempo y espacio.	Todas son importantes para poder llegar al destino que el cliente solicita según sus necesidades.	Todas son necesarias para poder dar una información correcta y terminar cerrando las ventas, pero la que si toma más tiempo son las revisiones de disponibilidades de boletos y hoteles. Por otra parte, la revisión de la cotización se realiza porque suelen haber errores de tipeo en la propuesta de esta.
3	Sobre el proceso de atención al cliente ¿Cuál es el promedio de tiempo que lleva en realizarse cada función y por qué?	De acuerdo con el cliente podemos llegar a un tiempo máximo de 1 hora porque es muy importante darles a conocer toda la información necesaria.	Es normal tomar de 10 a 15 minutos para toda la revisión necesaria porque existen clientes que están en la espera.	Por lo general las cotizaciones no pueden demorarse más de 10 minutos porque es importante brindar la información antes que la competencia.

Sobre la revisión a los procesos de gestión de las tres empresas mencionadas sus funciones o actividades son importantes porque forman parte del orden de los procesos por lo que todas son necesarias por ejemplo nos menciona la empresa de servicio de turismo en la que se identifica que la elaboración de cotizaciones es una de

las más relevantes del negocio porque les permiten obtener los clientes que requieran los servicios mediante la obtención de paquetes de viajes.

Podemos observar tanto la empresa Smeventos como Navesmar tienden a un total de 5 actividades dentro de la dimensión de los procesos al igual que ambas mencionan que todas son importantes para llegar a un acuerdo con los clientes y por ende la satisfacción de ellos, por ejemplo sobre los tiempos promedios de realización de las cotizaciones en la empresa Tour Services se identifica que el promedio es máximo de 10 minutos, siendo un buen tiempo para informar al cliente sobre el paquete que requieren. Por otra parte, dentro del proceso se identifica un total de 7 actividades que van desde la recepción de una solicitud de cotizaciones hasta la entrega al cliente.

3.2.2. Dimensión eficiencia del recurso humano

Tabla 29.

Dimensión eficiencia del uso del RRHH.

Dimensión Eficiencia del uso del recurso humano				
No	Preguntas	Smentos Eventos	Navesmar	Tour Services
4	¿Cuánto es el número de trabajadores con las que cuenta la empresa para atención al cliente?	Tiene 7 trabajadores	Tiene 7 colaboradores	La empresa cuenta con 34 colaboradores en el servicio al cliente
5	¿Cuántas cotizaciones tiene un colaborador de atención al cliente en un día de trabajo?	Aproximadamente al día tiene 3 cotizaciones	Normalmente se tiene de 15 a 20 envíos diarios	Tiene 20 cotizaciones
6	Del número de cotizaciones ¿Cuántas resuelve un trabajador de atención al cliente en un día y cuantas quedan pendiente?	Todas las cotizaciones que soliciten ese mismo día son contestadas o en caso de alguna emergencia pues serán contestadas al día siguiente	Los colaboradores deben realizar todos los envíos que estén por entregarse sin que quede pendiente	Las cotizaciones que se ingresan en el día deben de ser respondidas en el mismo día, si queda algo pendiente es por qué es un grupo de 20 o más pasajeros en lo cual se debe de esperar la tarifa aérea (demora 24 a 48 horas la aerolínea) para poder dar respuesta a la cotización.

Sobre la eficiencia del uso del recurso humano las empresas cuentan con una cantidad aceptable de trabajadores según sus actividades, se denota según el número de cotizaciones diaria en la empresa Tour Services y la empresa Navesmar de 15 a 20 cotizaciones mientras que en Smentos 3 al día, las tres empresas consideran que todas las cotizaciones solicitadas deben ser respondidas en el mismo día por lo que es una excelente manera de mantener a sus clientes y dar un buen servicio antes que sus competencias.

3.2.3. Dimensión rendimiento del uso de los bienes y servicios

Tabla 30.

Dimensión rendimiento del uso de los bienes y servicios.

Dimensión Rendimiento sobre el uso de los bienes				
No	Preguntas	Smeventos Eventos	Navesmar	Tour Services
7	¿Cuánto es el porcentaje del uso de los servicios básicos (agua, electricidad)? Antes y durante la pandemia	Por causa de la pandemia pues el porcentaje bajo un 75%	Antes de la pandemia un 100% y durante la pandemia un 15%	La disminución del uso de los servicios básicos fue de un 40%, la reducción de los servicios básicos es considerable pues la cantidad de trabajadores no es la misma.
8	¿Cuánto es el porcentaje del uso del espacio físico de la empresa? Antes y durante la pandemia	Actualmente en el estado en el que nos encontramos por causa de la pandemia es del 50%	Ahora se encuentra en un 50%	Antes de la pandemia teníamos un uso del 100% de espacio físico, luego de la pandemia se redujo un 50%
9	¿Cuánto es el porcentaje del uso de los equipos de cómputo de la empresa? Antes y durante la pandemia	Antes y durante la pandemia estamos trabajando mucho más con los equipos de computación tenemos un 100%	Se obtiene un porcentaje del 100% del uso de los equipos de cómputo	El uso de equipos de cómputo en la empresa se mantiene al 100% antes y después de la pandemia.

Sobre el rendimiento del uso de bienes y servicios, se identifica que las actividades de teletrabajo han disminuido el consumo del servicio básico por ejemplo la empresa Smeventos un 75%, en la empresa Navesmar un 50%, podemos observar la empresa de Turismo disminuye un 40%, esto debido a que una proporción de los trabajadores se encuentra en modalidad autónoma o de teletrabajo. Con respecto, al uso del espacio físico, antes de la pandemia las empresas tenían una ocupación del 100% y en la actualidad cuentan con el uso físico del 50%. Finalmente, sobre el uso de los equipos de cómputo las empresas mantienen un uso del 100%, debido a que se ha tenido que poner a disposición de los colaboradores las laptops y demás equipos de tecnología para que realicen sus actividades sin ningún impedimento.

En el caso que las empresas no presenten problemas de comunicación, organización y el personal se sienta cómodo con la modalidad del teletrabajo, no existe un impedimento de costos de parte de las empresas porque les permiten disminuir

costos en sus gastos de servicios incluido la infraestructura y una mayor satisfacción de parte de los trabajadores.

3.2.4. Dimensión rentabilidad obtenida

Tabla 30.
Dimensión Rentabilidad obtenida.

Dimensión Rentabilidad obtenida				
No	Preguntas	Smentos Eventos	Navesmar	Tour Services
8	¿Cuánto es el porcentaje del uso del espacio físico de la empresa? Antes y durante la pandemia	Actualmente en el estado en el que nos encontramos por causa de la pandemia es del 50%	Ahora se encuentra en un 50%	Antes de la pandemia teníamos un uso del 100% de espacio físico, luego de la pandemia se redujo un 50%
9	¿Cuánto es el porcentaje del uso de los equipos de cómputo de la empresa? Antes y durante la pandemia	Antes y durante la pandemia estamos trabajando mucho más con los equipos de computación tenemos un 100%	Se obtiene un porcentaje del 100% del uso de los equipos de computo	El uso de equipos de cómputo en la empresa se mantiene al 100% antes y después de la pandemia.

La disminución de los valores monetarios del consumo eléctrico es representativa por lo que la modalidad de teletrabajo es beneficiosa para la empresa, aunque por el impacto de la pandemia en las actividades de servicios en especial en la del turismo en el año 2020 la empresa no obtuvo ganancias en contraste con el 2019 que fue del 8% de margen de ganancias entre los ingresos brutos y los costos operativos, a diferencia de la empresa Smentos obtuvo una disminución del 4% de ganancia y la empresa Navesmar tuvo una disminución del 2% de sus ganancias, finalmente se puede notar que por motivo de la pandemia el país cayó en crisis a nivel mundial.

Hallazgos

Luego de obtener los resultados investigativos tanto de las encuestas a los trabajadores pertenecientes a las empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil se procederá describir mediante las dimensiones de estudios, los datos relevantes dentro de una matriz de datos.

Tabla 31.
Hallazgos

Datos Generales		Dimensión Modalidad de Trabajo	Dimensión Capacidad de las empresas	Dimensión Procesos de las empresas	Dimensión Actitudes de los trabajadores
Edad	Rango de edad de los 25 a 32 años	El trabajo Requiere supervisión permanente y se realiza actualmente en oficina y teletrabajo	Las empresas se encuentran preparada en actividades de teletrabajo porque su organización es descentralizada a nivel estructural, lo que permite desarrollar el trabajo de forma eficaz y eficiente	Los procesos de las empresas permiten realizar las tareas en los tiempos establecidos, donde el 75% de los procesos están aptos para ser realizados por teletrabajo	Los trabajadores están dispuestos a trabajar en modalidad de teletrabajo, debido a que las comunicaciones entre los colaboradores han sido las requeridas en forma remota
Sexo	No hay diferencia significativa en la distribución de hombre su				
Estado civil	Trabajadores Solteros				
Contrato laboral	Contrato a plazo indeterminado y tiempo parcial				
Tiempo laborando	Entre 1 a 5 años				
Medio de transporte	Publico				

Desde la perspectiva de los trabajadores, en la actualidad las empresas ya se han adaptado a la modalidad de teletrabajo considerando que tanto la estructura organizacional como los procesos existentes están aptos para ser desarrollados de forma remota. Con respecto a las tareas a realizar los tiempos son los idóneos para el cumplimiento de las obligaciones debido a las herramientas de comunicación y los niveles de supervisión sobre las actividades que se realizan.

Por otra parte, considerando los datos demográficos, indican que el medio de traslado a las oficinas es mediante transporte público, por lo que el teletrabajo desde

la perspectiva del trabajador puede ser beneficioso debido a la autonomía y facilidad que la modalidad ofrece.

Por otra parte, desde la perspectiva de los dueños de las empresas de servicio la siguiente matriz obtuvo los siguientes indicadores:

Tabla 32.
Matriz de servicio.

Dimensión Procesos de la empresa	Dimensión del rendimiento de los recursos y bienes	Dimensión de la eficiencia de los trabajadores	Dimensión Rentabilidad Obtenida
Las actividades de servicios de las empresas a nivel general se enfocan en la recepción de los requerimientos de los clientes y resolverlo en el menor tiempo posible	Tanto los bienes y uso de servicios básicos han representado para la empresa una disminución en promedio del 40% y equipos de cómputo al 100%	Al comienzo mantener las actividades de servicios por los colaboradores fue un reto, pero con el tiempo se han adaptado a nivel tecnológico y de comunicación.	La disminución de los gastos operativos de las empresas permite aumentar el margen de utilidades.

Desde la perspectiva de los dueños y encargados de las empresas de servicio, se puede identificar que el desarrollo de las actividades de teletrabajo brinda el beneficio de disminuir los gastos que implican mantener los espacios físicos tanto en el uso de los activos como el de servicios básicos, siempre que se cumpla con el objetivo principal de atender al cliente y las solicitudes que este realiza en el tiempo correspondiente.

Sobre los niveles de eficiencia, los dueños indican que en un comienzo el teletrabajo fue un reto por la dificultad de mantener comunicación remota, pero en la actualidad dicha barrera se ha superado, siempre que las actividades de teletrabajo sean soportadas por la tecnología y los recursos necesarios para mantener las operaciones disponibles a los clientes.

Por lo tanto, las actividades de teletrabajo son una ventaja económica y operativa siempre que se cuente con la estructura, procesos, recursos y personal aptos para mantener las actividades de servicio al cliente.

Discusión

Luego de determinar los resultados de la investigación se procederá a contrastar los hallazgos con estudios referentes para identificar a que conclusiones llegaron otros investigadores sobre las variables en estudio.

Sobre la variable teletrabajo, la investigación titulada, 'El impacto del teletrabajo en la productividad en empresas de servicio' realizado por Matiz (2021) se analizó el criterio de 70 trabajadores para analizar las variables de la productividad en términos nivel de satisfacción del cliente, número de casos atendidos y bienestar del colaborador, antes y después de la pandemia. Donde los niveles de satisfacción aumentaron según la tasa de variación en un 14.6%, y esto es debido a que los tiempos de respuestas de los requerimientos que se resolvieron aumentaron del 44% al 55% llegando a resolver un promedio de 18,794 solicitudes del cliente en el 2021 frente a 8,476 del 2019. Finalmente, sobre los niveles de bienestar laboral el 78.3% respondió que es positivo debido porque sea presentado una mejora en el entorno familiar.

Por lo tanto, los datos de la investigación de Matiz (2021), corroboran la información obtenida en la presente investigación, donde los colaborados de las empresas de servicio indican que están de acuerdo y muy de acuerdo con el 85% sobre la actitud de los trabajadores referente a la modalidad de teletrabajo y esto es debido a que los procesos de las empresas se encuentran descentralizados y aptos para ser realizados de forma autónoma.

Aunque de acuerdo a la entrevista realizada a los dueños de las empresas de servicios, la adopción del teletrabajo presentó un reto en pandemia al inicio, llevando a que las empresas desarrollen cambios significativos basado en el enfoque de las actividades de la gestión de servicios mediante el uso de la tecnología, esto también lo indica la investigación bibliográfica realizada por Álvaro y Flores (2020), en donde pone en evidencia que las actividades de teletrabajo presentan algunas ventajas como: la disminución de las necesidades de infraestructura, disminución de gastos y el aprovechamiento de los puestos trabajos, siempre que se soporten las actividades de trabajo mediante el uso de las TIC.

Pero, aunque los beneficios del teletrabajo se perciben en la productividad empresarial, también es necesario indicar que la modalidad requiere de disciplina y la

respectiva organización de las tareas en función de la nueva modalidad. Esto es debido a que los estudios de Céspedes et al (2021), indican que en ambientes empresariales donde no se cuentan con la respectiva organización, conocimiento y recursos que provea la empresa, genera altos niveles de ansiedad y estrés debido al aumento de las tareas de trabajo 32%, tener trabajo en un ambiente de hogar 49% y los gastos que se pueden generar en la casa 20.4%.

Por es necesario que se disminuya las tensiones según Herrera (2021) :

- El apoyo de los miembros del hogar sobre el respeto a las actividades de teletrabajo para disminuir el choque de los roles laborales y hogareños.
- Apoyo de las empresas, mediante la disponibilidad de recursos para el desarrollo del teletrabajo.
- Flexibilización de las actividades de trabajo.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio demuestra según varios investigadores que esta modalidad dio como resultado el aumento de empleo de esta manera mejorando la productividad, una de las razones principales es por uso del manejo de la TIC y la innovación de la tecnología las cuales fueron herramientas claves más aun en tiempo de pandemia en el que todo el mundo se encuentra actualmente pasando.

Dentro del estudio del análisis se encontró que a raíz del teletrabajo dio origen a la reducción de los gastos tanto de empleados como de colaboradores, por ejemplo, el rubro de servicios básicos, alimentación, transporte, alquiler entre otros esto provoco que aumenten los ingresos elevando aún más la productividad de las empresas, adicional a esto se incrementaron software, estas aplicaciones o plataformas ayudaron de manera eficaz a los emprendedores desde negocio pequeño a grandes y así aumentando el volumen a los ingresos y generando productividad en todo el mundo.

Se fundamentó teóricamente dos variables específicas, el teletrabajo y la productividad de las empresas de servicios según varios puntos de vista de diferentes autores y expertos, ambas causaron un fuerte impacto en muchos países en el mundo, mencionan que los factores que intervienen dentro del teletrabajo es el uso de las TIC y la tecnología mientras que en la productividad intervienen el abastecimiento de recursos, objetivos claros y el entorno, todos estos factores fueron importantes analizarlos para poder validar el proyecto de investigación y lograr cumplir con los objetivos.

Por otra parte, dentro del estudio se fundamentó la parte legal según artículos las cuales amparan al teletrabajador porque les contribuye la facilidad de la movilización de casa a lugar de oficina dando resultado un impacto social y ambiental, reduciendo el estrés, dedicar más tiempo en familia, dueños del manejo de su tiempo de esta manera las leyes velan por la seguridad de los trabajadores y el bienestar de cada uno protegiendo sus derechos.

En la ciudad de Guayaquil se realizó un estudio de cómo se encontraba la situación actual de las empresas de servicio referente al impacto del teletrabajo se escogieron empresas de la Superintendencia de Compañías, se seleccionó tres dueños expertos que usan la modalidad del teletrabajo estos fueron entrevistados para poder saber más o fondo sobre el impacto que causa este a la productividad, por ejemplo, da la oportunidad de reorganizar mejor las funciones o procesos mediante el uso de las plataformas antes mencionadas optimizando tareas, ahorrando gastos y el tiempo de esta manera siendo más productivos.

De acuerdo a lo conversado con los expertos ellos mencionan que por otra parte deben cubrir algunos puntos primordiales como la relación o comunicación con el trabajador, la seguridad de la información de la empresa sea confidencial, finalmente estos expertos describen que gracias al uso de las TIC y la tecnología han visto el avance y el desarrollo en la empresa ya que estas le proporcionan una amplia estructura, les ayuda a optimizar procesos, administrando mejor el tiempo y por consiguiente se ha ido logrando el aumento en la productividad que es lo que espera toda empresa.

Por lo tanto, se puede llegar a la conclusión según el estudio realizado a expertos que las actividades y los procesos de esta nueva modalidad de teletrabajo según resultados representan indicadores positivos a nivel productivo siempre que el trabajador tenga las condiciones necesarias y recursos adecuados para promover el desarrollo de las actividades remotas.

Finalmente, según resultados obtenidos se ha logrado un impacto positivo por lo que se ha podido cumplir con los objetivos de las empresas, cabe recalcar que el principal escenario que se revisa para la implementación de esta modalidad sin duda alguna es ver la comodidad del trabajador de esta manera también poder respetar los derechos de este y a su vez reflejar el bienestar de la empresa, es decir la satisfacción de ambos.

Recomendaciones

Actualmente, en la ciudad de Guayaquil, existe una inclinación fuerte en aumentar el teletrabajo por los cambios positivos en el aumento de la productividad por lo que se recomienda a las empresas aplicar esta modalidad, que se está dando en muchas organizaciones desde negocios pequeños hasta los más grandes sin dejar a lado el impacto del cuidado del medio ambiente y la movilización dentro de la ciudad.

Se recomienda seguir con el estudio de este, revisar todos los lineamientos que esta modalidad implica, se necesita para esto la cooperación del equipo de trabajo es decir de todos los trabajadores, promover los recursos necesarios, actualizar los medios digitales buscando la innovación de la tecnología y sin descuidar la calidad de vida que deben tener los trabajadores para poder obtener un excelente desempeño y cumplir con los objetivos de las empresas.

Finalmente, después de un estudio avanzado ante esta modalidad se recomienda, incentivar de manera que podamos motivar a los trabajadores que usan esta modalidad que ha dado como resultado ser eficiente antes el ámbito laboral y por esta razón se recomienda que todas las empresas puedan implementarla.

El teletrabajo es actualmente tendencia en Ecuador, esta modalidad podría ser implementada de manera segura, sin dejar de buscar la innovación de la tecnología, se recomienda que artículos y leyes respalden a las empresas obviamente con el debido soporte de estudio que se debe tener y pueda ser evidente para poder usar esta herramienta que podría influir de manera positiva la economía del país.

Bibliografía

- Abreu, J. (2015). Análisis al Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 205-214.
- Aguirre, J., & Mazzaro, P. (2020). El Teletrabajo ¿Nueva modalidad de trabajo o nueva forma de vida? *Revista Tecnología y Sociedad* , 95-124.
- Alelú, M., Cantín, S., López , N., & Rodríguez, M. (2010). *Estudio de encuestas*.
- Alvaro, P., & Flores, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 326-336.
- Alzate, O., & Giraldo, J. (2016). Factores asociados a la disposición por el teletrabajo entre docentes universitarios. *Revista Ciencia y Trabajo*, 87-93.
- Andrade, J., Gaspar, D., & Bittencourt, A. (2014). América Latina: productividad total de los factores y su descomposición. *Revista Cepal*, 54.
- Arias, J., & Chila, J. (2017). *El Teletrabajo como alternativa de empleo para las pymes de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Arias, J., & Josselyne, C. (2017). *El teletrabajo como alternativa de empleo para las pymes de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* , 201-206.
- Armenta, F., & Viramontes, O. (2020). Productividad Total de Factores en manufacturas mexicanas: caso frontera norte 1993-2013. *Revista TECNOCIENCIA Chihuahua*, 74-85.
- Arpi, P. (2018). *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Atlassian. (2022). *Jira Software*. Obtenido de <https://www.atlassian.com/es/software/jira>

- Ayaviri, V., & Gonzales, P. (2018). La función de producción Cobb Douglas y su aplicación en la economía boliviana. *INNOVA Research Journal*, 70-82.
- Benavides, D. (2019). *La Productividad*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Benjumea, V. &. (2016). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Revista Científica Mundo De La Investigacion y el Conocimiento*, Pag. 61.
- Bertel , L. (2019). *Una Mirada al Teletrabajo como respuesta al surgimiento de las economías digitales en Colombia: Creación, Implementación, e Impacto*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Briones, D. (4 de 11 de 2021). *TELETRABAJO EMERGENTE EN ECUADOR*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/teletrabajo-emergente-en-ecuador/>
- Briones, X., & Molero, L. (2018). La Función de Producción de Cobb-Douglas en el Ecuador. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 45-73.
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*, 1-2.
- Carrasco. (2016). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20OPYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>.
Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20OPYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>:
<http://repositorio.ug.edu.ec>
- Carro, R., & González, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Cataño , S., & Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 82-91.

- Cataño, S., & Gómez, N. (2014). El Concepto de Teletrabajo aspectos para la Seguridad y Salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 82-91.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá D.F.: Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá: Biblioteca Electronica de la Universidad Nacional de Colombia.
- Central, A. A. (2021). <https://www.amazon.com/-/es/Jack-M-Nilles/e/B000APTOHA/>.
Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/Jack-M-Nilles/e/B000APTOHA/>:
<https://www.amazon.com>
- Céspedes, F., Fuentes, C., & Molina, V. (2021). Percepciones que tienen los trabajadores chilenos sobre el impacto del trabajo en el entorno del Covid-19. *Revista Ciencia y enfermería*, 1-11.
- Chávez. (2020). Entendiendo el Teletrabajo. *Departamento de Informática y Departamento de Postgrado Universidad Politécnica Territorial del estado Aragua Venezuela*, 1-17.
- Colmenares D., O. (2017). *MEDICION DE LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL*.
Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2007/07/medicion-de-la-productividad-empresarial.pdf>
- Comercio, E. (2021). Tendencias de la producción científica sobre teletrabajo en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 1023.
- Córdova , M. (2021). *IMPACTO DEL teletrabajo en la calidad de vida del personal administrativo en las universidades ecuatorianas*. Ambato: Política económica, competitividad institucional, innovación, emprendimiento,.
- Correa Prieto, F. (2015). *EL TELETRABAJO: UNA NUEVA FORMA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO*. Lima: Tesis de pregrado en Derecho.
- Correa, F. (2015). *El Teletrabajo: Una nueva forma de organizacdión del trabajo*. Piura: Universidad de Piura.
- Folguieras, P. (2016). *La entrevista*. Madrid: Universidad de Barcelona.

- García, J., & Ramírez, A. (2019). Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México. *Revista de Investigación Operacional*, 249-254.
- González, T. (2017). *El Teltrabajo como Nueva Modalidad Laboral*. Quito: Uniandes.
- Guallart, V. (2014). *La ciudad autosuficiente*. Barcelona: RBA Libros.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. Mexico D.f.: McGraw Hill México.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill .
- Hérrnandez, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, J. (2021). El impacto del teletrabajo en el entorno laboral y familiar y los efectos en el trabajador. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo* , 251-271.
- Hoyos, S., & Mesa, N. (2016). Teletrabajo: reflexiones y panorama. *Revista Reflexiones y Saberes*, 39-47.
- ICARE. (20 de 3 de 2020). *Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas*. Obtenido de Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas: <https://www.icare.cl/contenido-digital/aplicaciones-herramientas-distancia/>
- Jara, M., & Peláez, R. (2015). I.B.M su aportación del teletrabajo para la sociedad actual en Ecuador y el Mundo. *Revista de Observación de la Economía Latinoamericana*.
- Juárez Hernández, L. G. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista Espacios*.
- López, M., Suárez, A., & Rubbini, N. (2016). El teletrabajo en las organizaciones. *Revista Bit & Byte* , 23-25.
- Madero Poveda, Á. V. (2020). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp->

content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-
TELETRABAJO.pdf?x42051

Masson, R. (2021). *El Trabajo en un mundo cambiante*. Laguna: Universidad de la Laguna.

Matiz, S. (2021). *El impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar de los empleados*. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración.

Messenger, J. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*.

Miano, A. (2015). *La reconstrucción social de las calificaciones profesionales en la modalidad de teletrabajo*. Buenos Aires: Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo.

Milena Bonilla, F. (15 de 10 de 2009). *ORIGEN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LAS TICS*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>

Ministerio de Trabajo. (2016). *Acuerdo para el teletrabajo*. Quito: Registro Oficial.

Ministerio del Trabajo. (2020). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/AM-MDT-2020-181-TELETRABAJO-14.09.2020-signed.pdf?x42051>

Ministerio del Trabajo Ecuador. (2021). *Decreto Ejecutivo sobre el teletrabajo*. Quito: Registro Oficial.

Mintec. (2008).

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20PYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>.

Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20PYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>:
<http://repositorio.ug.edu.ec>

Mintic. (2016).

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20PYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>.

Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20PYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>:

<http://repositorio.ug.edu.ec>

Mintic. (2016).

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20PYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>.

Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20PYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>:

<http://repositorio.ug.edu.ec>

Mojica, A., & Rodriguez, A. (2021). *Proceso Documental acerca de la Implementación del Teletrabajo en tres Organizaciones Colombianas Durante el periodo 2015 – 2020*. Colombia: Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo.

Murillo, K., & Peña, A. (2016). *Análisis del teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Niles, J. (2014). *Making Telecommuting Happen: A Guide for Telemanagers and Telecommuters (VNR Computer Library) 0th Edición*. New York: Van Nostrand Reinhol.

- Ocrospoma, I. (2017). *Aplicación del Ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la Empresa Tecnipack S.A.C, Ate- 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- OMS. (11 de Marzo de 2020). www.paho.org. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Oscar, O. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Parra, M. (24 de 11 de 2016). *¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA TRELLO?* Obtenido de <https://www.postedin.com/blog/que-es-y-como-funciona-trello/>
- Porro, M. (2020). *La evolución de la productividad, 2000-2019*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Portal Derecho Ecuador. (04 de Noviembre de 2021). www.derechoecuador.com. Obtenido de <https://derechoecuador.com/teletrabajo-emergente-en-ecuador/>
- Puchol. (2016). *El Teletrabajo o como alternativa de emplea para las pymes de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40585/1/EL%20TELETRABAJO%20COMO%20ALTERNATIVA%20DE%20EMPLEO%20PARA%20LAS%20PYMES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>: <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Ramírez, J., & Hernández, M. (2020). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Revista Competitividad e Innovación*, 96-119.
- Reyes, L. (2014). *El teletrabajo: Los beneficios de una forma de organizacion laboral moderna*. Bogota.
- Rimbaua, E. (2021). El complejo impacto del teletrabajo sobre el bienestar individual. *Revista Studies*, 22-31.

- Rizo, J. (2015). *Técnica de Investigación Documental*. Managua: Universidad Autónoma de Nicaragua.
- Rodríguez, E., & Fiesco, C. (2018). *Efectos en la salud a partir de los riesgos laborales asociados al teletrabajo suplementario*. Bogotá D.C.: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Sarmiento, M. (2017). Influencia de las TIC en la Competitividad Organizacional. *Revista Face*, 110-119.
- Sladgona, M. (2017). Productividad-Definiciones y perspectivas para la negociación colectiva. *Revista Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689-1699.
- Softtek. (3 de 9 de 2020). *Tecnología, la verdadera ganadora de la era Post-Covid*. Obtenido de Tecnología, la verdadera ganadora de la era Post-Covid: <https://softtek.eu/tech-magazine/digital-transformation/tecnologia-la-verdadera-ganadora-de-la-era-post-covid/>
- Solano, M. (2016). *El Teletrabajo como nueva modalidad de trabajo en el Ecuador*. Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar .
- Tillman, M. (15 de 02 de 2021). *Pocketlint ¿Qué es Zoom y cómo funciona?* Obtenido de <https://www.pocket-lint.com/es-es/aplicaciones/noticias/151426-que-es-el-zoom-y-como-funciona-ademas-dehttps://www.pocket-lint.com/es-es/aplicaciones/noticias/151426-que-es-el-zoom-y-como-funciona-ademas-de-consejos-y-trucos>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2015). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Guadalajara: Universidad Rafael Landívar.
- Ulate, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología En Marcha*, 23-31.
- Vargas, J. (2020). El teletrabajo: nueva modalidad laboral y una opción digital para las empresas y la sociedad. *Revista Odigos*, 21-34.
- Villafrade, A., & Palacios, J. (2016). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *Revista Iberica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 17-31.

villafuerte, & Palacios, A. j. ((2016). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *Risti Revista ibericade de Sistemas y Tecnologias de Informacion*, 18.

Zerbi, A., & Bayón, J. (2020). El teletrabajo: avances y retos dentro de la sociedad actual. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 183-207.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Méndez Alvear, Clelia Alexandra**, con C.C: # **0930842398** autora del trabajo de titulación: **Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 21 días del mes febrero del 2022

f. _____

Nombre: **Méndez Alvear, Clelia Alexandra**

C.C: **0930842398**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis del impacto del teletrabajo en la productividad de las empresas de servicio durante el periodo 2020 - 2021 en la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Méndez Alvear, Clelia Alexandra.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Bravo Game, Luis Heliodoro, MAE		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de febrero del 2022	No. DE PÁGINAS:	80
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración, productividad, teletrabajo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	teletrabajo, productividad, empresa, empleador, modalidad, rendimiento.		
RESUMEN/ABSTRACT: El presente proyecto radica en analizar el teletrabajo sobre el impacto en la productividad de las empresas de servicio dentro de la ciudad de guayaquil, se pudo observar que esta nueva modalidad que se ha aplicado desde hace muchos años ha venido tomando un fuerte impacto pero sobre todo desde que empezó la pandemia del COVID-2019, quien paraliza a todo el mundo, hubieron pérdidas económicas, empresas cerraron, personas quedaron sin empleo entre otras afectaciones, fue en este tiempo donde la modalidad del teletrabajo tomó fuerza a nivel mundial, aportando beneficios tanto para dueños de las empresas como para los colaboradores con la única finalidad de mejorar la productividad, el desenlace de esta investigación es presentar un marco teórico donde muestre estudios de cómo está actualmente el teletrabajo aportando a las empresas, analizando el rendimiento de la productividad y buscar información donde se pueda obtener resultados reales para poder mejorar aún más la productividad de las empresas y hacer un mejor uso de ella.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-962585995		E-mail: clelitamendez@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Arévalo AVECILLAS, Danny Xavier		
	Teléfono: +593- 991048220		
	E-mail: danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
°. DE REGISTRO (en base a datos):			
N°. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			