



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**EL TELETRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL, CASO  
“TCONTACTA” PERIODO ABRIL 2022 A MARZO 2023**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciado en Psicología y Licenciada en Psicología

**AUTOR/ES:** ALBÁN ESPINOSA DANIELA MICHELLE, SÁNCHEZ PÁNCHEZ ANGELO PAUL

**TUTOR:** PADILLA CHIRIBOGA CARLOS FERNANDO

Quito - Ecuador

2023


**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Nosotros, Albán Espinosa Daniela Michelle con documento de identificación N° 1751492164 y Sánchez Pánchez Angelo Paul con documento de identificación N° 1725128720; manifestamos que: Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 09 de febrero del año 2023

Atentamente,

  
Albán Espinosa Daniela Michelle  
1751492164

  
Sánchez Pánchez Angelo Paul  
1725128720

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, Albán Espinosa Daniela Michelle con documento de identificación N° 1751492164 y Sánchez Pánchez Angelo Paul con documento de identificación N° 1725128720, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del trabajo de investigación: El teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral, caso "Tcontacta" periodo abril 2022 a marzo 2023, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología y Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 09 de febrero del año 2023

Atentamente,

  
Albán Espinosa Daniela Michelle  
1751492164

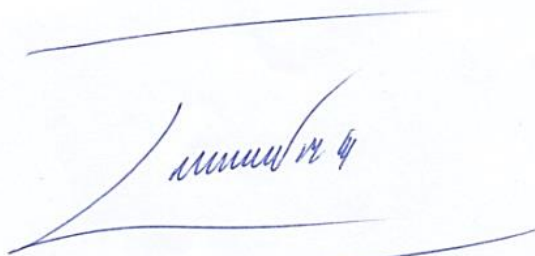
  
Sánchez Pánchez Angelo Paul  
1725128720

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Padilla Chiriboga Carlos Fernando con documento de identificación N° 1704025004, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: El teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral, caso "Tcontacta" periodo abril 2022 a marzo 2023, realizado por Albán Espinosa Daniela Michelle con documento de identificación N° 1751492164 y Sánchez Pánchez Angelo Paul con documento de identificación N° 1725128720, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Trabajo de Investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 09 de febrero del año 2023

Atentamente,



---

Padilla Chiriboga Carlos Fernando

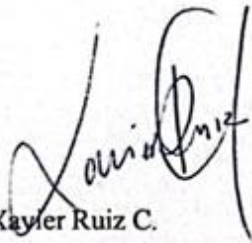
1704025004

Quito, 17 de noviembre del 2022

**CERTIFICADO**

Por medio de la presente certifico que la Srta. Daniela Michelle Albán Espinosa y el Sr. Angelo Paúl Sánchez Pánchez tienen la autorización de la empresa Tcontacta S.A. para realizar su trabajo de titulación y la publicación del mismo con la información de dicha empresa.

Tema: El teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral, caso "Tcontacta" periodo abril 2022 a marzo 2023.

  
Xayler Ruiz C.  
Gerente General

## **RESUMEN**

En este trabajo de investigación, se habla sobre el teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral tomando como referencia el caso de la empresa "Tcontacta", que presta servicio de Contact Center y que ha implementado esta nueva forma de trabajo.

Este trabajo de investigación se basa en un enfoque de investigación mixto, en el que se aplicaron entrevistas al gerente general y al gerente del área de CallCenter, y encuestas al personal de la empresa. Los datos obtenidos se utilizaron para alcanzar los objetivos fijados.

Una interpretación de la correlación de los datos obtenidos tanto previos a la implementación del teletrabajo como post implementación, basados en la teoría conceptual expuesta, con el fin de contrastar los diagnósticos y determinar la positividad o negatividad de esta estrategia.

Dándonos como resultado una influencia positiva del 9,75% presente en el rendimiento laboral con teletrabajo, sobre el rendimiento laboral antes de la implantación del teletrabajo.

### **Palabras claves**

Teletrabajo, Desempeño laboral, Influencia, Conteo, Diagnóstico, Positivo.

## **ABSTRACT**

In this research work, we talk about telework and its impact on work performance taking as a reference the case of the company "Tcontacta", which provides contact center service and has implemented this new way of working.

This research work is based on a mixed research approach, in which interviews were applied to general manager and CallCenter area manager, and surveys to the company's staff. The data obtained were used to achieve the objectives set.

An interpretation of the correlation of the data obtained both prior to the implementation of teleworking and post implementation, based on the conceptual theory exposed, in order to contrast the diagnoses and determine the positivity or negativity of this strategy.

Giving us as a result a positive influence of 9.75% present in work performance with telework, on the work performance before the implementation of telework.

### **Keywords**

Teleworking, Work performance, Influence, Count, Diagnostic, Positive.

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres quienes con su amor y esfuerzo nos han apoyado incondicionalmente desde el primero y hasta este último momento de nuestra carrera.

A nuestros familiares y amigos que siempre nos motivaron a seguir adelante, dándonos su apoyo incondicional.

A Valentina Espinoza que es el pilar principal para poder cumplir mis metas como madre, ejemplo y guía de vida.



## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos primero a Dios quien ha sido fortaleza y apoyo cada día.

A mi compañero y compañera de universidad, con quien se ha desarrollado esta investigación. Amistad que siempre espero mantener y que sigan creciendo, trascendiendo por muchos años más.

A nuestros padres quienes, con su amor, nos han ayudado en cada dificultad y nos han sostenido en los momentos difíciles de nuestra carrera.

A nuestros familiares y amigos quienes han formado parte de nuestra vivencia universitaria, motivándonos a seguir siempre adelante y brindándonos alegría o risas en momentos de dificultad.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PRIMERA PARTE .....	1
I. Datos informativos del proyecto .....	1
II. Objetivos .....	1
III. Eje de la investigación .....	2
1.1 Desempeño laboral.....	2
1.1.1 Características del desempeño laboral .....	3
1.2 El trabajo .....	4
1.3 El teletrabajo .....	5
1.3.1 Modalidades del Teletrabajo.....	6
1.3.2 Ventajas del Teletrabajo.....	6
IV. Objeto de la práctica de investigación. ....	7
V. Metodología .....	9
Metodología Mixta: .....	9
Metodología Cualitativa: .....	10
Metodología Cuantitativa: .....	10
VI. Preguntas clave .....	11
VII. Organización y procesamiento de la información.....	15
VIII. Análisis de la información .....	34
SEGUNDA PARTE.....	35
IX. Justificación .....	35
X. Caracterización de los beneficiarios.....	36
XI. Interpretación .....	37
XII. Principales logros del aprendizaje.....	39
XIII. Conclusiones y recomendaciones .....	40
Referencias bibliográficas.....	42

## **PRIMERA PARTE**

### **I. Datos informativos del proyecto**

El teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral, caso “Tcontacta” periodo abril 2022 a marzo 2023, es un trabajo de investigación direccionado desde la Psicología Laboral o también conocida como Psicología del Trabajo. Proyectado desde la sub área del desempeño laboral. La investigación está delimitada entre abril 2022 a marzo 2023, periodo en el que se analizará la información y datos que se tiene referente al desempeño laboral de los empleados, para contrastar los datos y obtener un resultado que nos permita conocer el desempeño laboral y si este ha presentado algún cambio gracias al teletrabajo. Así también este trabajo de investigación, tiene como grupo a investigar, los 100 empleados del área de Call Center, los cuales junto al gerente de área y gerente general de la empresa nos ayudaran a la obtención de los datos requeridos. La empresa “Tcontacta” se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, en el país Ecuador. Esta empresa brinda atención y servicios de Contact Center a varias empresas en el Ecuador.

### **II. Objetivos**

- **Objetivo general:**

Analizar el teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Tcontacta, en la Ciudad de Quito, durante el periodo abril 2022 a marzo 2023.

- **Objetivos específicos:**

- Analizar el diagnóstico situacional del desempeño laboral en la empresa Tcontacta previo a la implementación del teletrabajo.
- Realizar el diagnóstico situacional del desempeño laboral en la empresa Tcontacta a la implementación del teletrabajo.
- Realizar un análisis de contrastación de los dos diagnósticos para determinar la positividad y negatividad de esta estrategia.

### **III. Eje de la investigación**

Este trabajo de investigación está basado en dos enfoques básicos de la psicología laboral, los cuales nos ayudan a comprender de mejor manera cómo el desempeño laboral y el teletrabajo pueden mantener una relación causal y si esta es positiva o negativa. Llegando a la positividad o negatividad por medio del análisis de los datos a obtener. Estos enfoques son: el enfoque individual que se basa en enfatizar cómo los sujetos se desenvuelven de manera individual y actúan en este sistema laboral; Seguido tenemos el enfoque grupal o social, en el se ve a la empresa como un sistema, resaltando su actuar en manera de conjunto, ayudándonos a comprender de manera más grupal este sistema que se lo denomina complejo.

Gracias a estas dos formas de comprender el desempeño laboral en el trabajo, nos permiten aplicar metodologías mixtas para un mejor análisis de los mismos, dichas metodologías se las desarrollará y explicará de mejor manera en el apartado de “metodología” en este mismo documento.

Por tanto, para poder analizar esta relación, y comprender de mejor manera los testimonios, de los empleados, gerente de área y gerente general, es de suma importancia partir de la comprensión de los siguientes términos:

#### **1.1 Desempeño laboral**

Siendo definido el desempeño laboral como “la capacidad que tiene una persona para la producción, creación, fabricación, terminación y realización de labores en un menor tiempo, con un esfuerzo menor y de mayor calidad” (Beltrán & Téllez, 2018, p. 48) resaltando las capacidades que existen en cada persona y que estarían presentes en el desempeño laboral y estas conjuntamente con el esfuerzo se proyectan a conseguir calidad en determinada tarea.

Sum (2015) encontró que el desempeño laboral puede comprenderse como un proceso para determinar el éxito de una organización o también de un individuo o hasta incluso de un proceso, basándose en el logro de sus actividades y objetivos laborales. Pero cabe mencionar que en general a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral va direccionada a evaluar el cumplimiento de las metas y las estrategias a nivel individual y conglomerarlo hacia lo grupal o colectivo.

Otro concepto de mucho aporte para la comprensión del desempeño laboral es el aporte de Aguirre (2000) el cual llega a la conclusión de que el desempeño laboral es un proceso estructural, que se caracteriza por ser sistemático, midiendo y evaluando los comportamientos y resultados, todos direccionados al trabajo, resaltando la medición del rendimiento del colaborador.

Es por esto que es necesario realizar evaluaciones continuas al personal para poder constatar y evaluar el desempeño que mantiene los trabajadores y así mismo la calidad de trabajo de los mismos en relación al servicio brindando a los clientes directos.

También referente al desempeño laboral y como concepto más sintetizado, diríamos que “Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas” (Bautista et al., 2020, p. 114).

Siendo así que los empleados por medio de estas acciones pueden cumplir los objetivos o metas empresariales, ya sean estas a corto o largo plazo, y todas estas acciones determinadas por el tiempo establecido dentro del plan anual de la empresa.

### **1.1.1 Características del desempeño laboral**

Referente las principales características del desempeño laboral, otro autor afirma:

Desempeño de tareas, como una habilidad manifestada por quien ocupa un puesto de trabajo y ejecuta su labor contribuyendo al beneficio de la empresa, ya sea en el aspecto tecnológico con material o servicio, que se mide en función de sus metas, planes y liderazgo; y tiene como indicadores: el conocimiento, las destrezas y la habilidad; también, el desempeño contextual, que se definió como el comportamiento, que está orientado al logro de tareas, tiene como indicadores: la persistencia, la voluntad, y la cooperación; así mismo, la productividad individual, que es trabajo individual que realiza cada trabajador para el alcance de una meta establecida, cuyos indicadores fueron: cumplir con las reglas, cumplir los procedimientos y aprobar objetivos organizacionales como menciona (Olivera et al., 2021, p. 5).

## 1.2 El trabajo

Este término, aunque muy utilizado por nuestro lenguaje, muy pocas veces lo podemos definir con exactitud. Siendo así que referente a comprender de forma más completa este término, el siguiente autor nos afirma que el trabajo:

Un conjunto de actividades que pueden ser retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas e instrumentos materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En esta actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social (Peiró & Prieto, 1996, p. 11)

Pero para comprender el trabajo como una actividad que es retribuida de diversas maneras y que genera producción, podemos recordar lo que nos mencionó años atrás Marx (1968) resaltando al trabajo como fuente de esa diferencia entre los animales y los hombres, siendo así que, por medio del trabajo, ya sea el más humilde o simple de los trabajos o hasta rutinario, este trabajo está planificado o posee algún tipo de planificación o un objetivo. Y podemos decir que junto con la acción a ser retribuida va de la mano la proyección a cumplimiento de la labor para ser uno de los requisitos necesarios para poderlo categorizar entre un trabajo bueno o malo, o si es un trabajador optimo o no.

Por lo indicado, es preciso mencionar que el trabajo es una forma de retribución por un servicio prestado o labora realizada, el trabajo dignifica a la persona, por lo tanto, es menester que se preste de la manera correcta pero también que el trato del empleador y la retribución sean equiparadas al tipo de trabajo que se realiza. Siempre manteniendo buenos y sanos vínculos entre el empleador y sus empleados, también resaltando esos buenos vínculos entre los empleados, buscando siempre un buen ambiente laboral

### 1.3 El teletrabajo

Este término muchas veces lo asociamos a algo nuevo o que está muy joven en nuestra sociedad, por ende, lo simplificamos a una nueva modalidad de trabajo, pero “El teletrabajo significa más que una simple modalidad laboral, es toda una cultura del trabajo y sobre el trabajador” (Neirotti et al., 2011, p. 2) pero este nuevo modo de trabajo ha presentado un conflicto puesto que la mayoría de trabajadores nos hemos acostumbrado a el trabajo presencial, referente a este conflicto los autores afirman que es:

Una cultura que choca con la cultura presencial que todavía impera en el mundo de las organizaciones y en la mayoría de las empresas, pues para nuestra sociedad del conocimiento es un reto el cambio de perspectiva en donde la valoración del trabajo, la medición del rendimiento y las consideraciones sociales, operan siempre en la presencialidad (Pérez Sánchez & Gálvez Mozo, 2009, p. 5).

En latino América se ha buscado definir también este término, y es así como el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina considera el Teletrabajo como “Una forma de organizar el trabajo realizado a distancia mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el propio domicilio del trabajador o en otro, siempre que sea ajeno al empleador” (D’Alessandro et al., 2013, p. 11) siendo esta una forma de trabajo distinta a la regular de estar presente en un espacio físico de la empresa, trasladándolo hacia lugares más diversos o más hogareños. También podemos mencionar que no se considera como teletrabajo, el autor nos menciona:

Por consiguiente, según esta acepción, no se consideran teletrabajo: los desplazamientos por trabajo, el trabajo en múltiples sitios, el trabajo en el sitio del cliente, una falta total de presencia virtual, ni las misiones sobre el terreno en las que intervengan más de un trabajador... que trabaje fuera del establecimiento principal al menos una vez al mes para desempeñar las tareas relacionadas con su puesto (Peralta Beltrán et al., 2019, p. 328).

El teletrabajo visto desde lo socioeconómico se dice que se hacen más atractivo para los empleadores y las empresas del Milenio, resaltando esto el siguiente autor afirma:

Desde lo socioeconómico, es una herramienta que incrementa la posibilidad de brindar empleo a personas con cargas familiares o discapacidades, también permite la contratación de extranjeros sin

traslado de su país de origen, aumenta la flexibilidad de la organización, disminuye el ausentismo, disminuye la inversión para nuevas expansiones, inversión en la capacitación del personal, riesgo de pérdida de status o promoción. (D'Alessandro et al., 2013, p. 20).

### **1.3.1 Modalidades del Teletrabajo**

Profundizando más en el teletrabajo, hay que tomar en cuenta que este puede ser presentado en diferentes tipos de modalidades según las estrategias y necesidades que la empresa se vaya planteando, todas estas para cumplir con los objetivos establecidos.

Por lo que es importante mencionar que se puede clasificar en tres tipos: teletrabajo en casa, trabajo móvil, trabajo en telecentros.

- Teletrabajo en casa: Se tiene el domicilio particular como lugar de trabajo, estipulado en un contrato con el empleador y se refiere a la realización de tareas específicas desde el domicilio o despacho profesional.
- Trabajo móvil: También denominado como nómada o itinerante se refiere a aquellos trabajadores cuya actividad requiere frecuentes desplazamientos, desarrollan la mayor parte de su actividad en diferentes lugares.
- Trabajo en telecentros: También denominado como oficina remota, la cual es una oficina de recursos compartidos que dispone de las instalaciones de telecomunicaciones y de los equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades de teletrabajo. (Vargas & Osma, 2013, p. 20).

### **1.3.2 Ventajas del Teletrabajo**

Dentro de las ventajas que podemos encontrar al tele trabajo muchos autores tanto empíricamente como científicamente han llegado a varias conclusiones, en este documento tomaremos las presentadas en un Simposio realizado en Argentina. En el cual los autores mencionan:



- La mejor combinación de las exigencias laborales y extra laborales.
- El mejor control del horario laboral y de las pautas de trabajo
- Una mayor flexibilidad respecto del rendimiento y la productividad
- Menor gasto de transporte
- Creación de nuevas empresas
- Desempeño de un trabajo remunerado en lugar del desempleo
- Inserción laboral para los que buscan su primer puesto de trabajo
- Inserción laboral para mayores de 45 años
- Inserción laboral para discapacitados motrices
- El teletrabajo es apto tanto para hombres y mujeres, no hay impedimentos según el género para adoptar esta modalidad de trabajo
- Cada persona está interconectada con el resto de la organización y está en condiciones de cambiar en términos casi instantáneos (Paternó et al., 2010, p. 11).

#### **IV. Objeto de la práctica de investigación.**

Existen varias investigaciones a nivel de América y de Latinoamérica, presentando al teletrabajo como una nueva forma de trabajo, las cuales mencionan su presencia más notoria a partir de la pandemia del Covid-19 y de las cuarentenas que en esta pandemia fueron implementadas por muchos Gobiernos a nivel mundial.

Es así que la implementación de esta nueva forma de trabajo ha generado incertidumbre, basados en si estaría generando cambios positivos en el sector laboral. Así también existen investigaciones que lo intentan vincular con el desempeño laboral o con el buen ambiente de trabajo y varias áreas de la psicología laboral. Pero en dichas investigaciones muy pocas veces se logra contrastar el desempeño laboral de los trabajadores de empresas vinculadas con el Call Center. Por ello y para conocer la realidad de este sector, en esta investigación se ha tomado en cuenta específicamente el desempeño laboral de los empleados del Call Center, tomando como referencia el caso de la empresa Tcontacta.

Mencionamos que el teletrabajo es una “nueva” modalidad de trabajo puesto que tiene su origen en los años 70. Esta fue una década en la que Estados Unidos tuvo una crisis económica a causa de la devaluación del petróleo, esta grave situación exigía que las empresas y locales disminuyeran los costos, así como la reducción de personal obrero. Esta situación originó la necesidad de recursos económicos y que a su vez se generarán estrategias que permitieran minimizar un poco las pérdidas, entonces es cuando nace la figura del teletrabajo.

El teletrabajo ha traído muchos beneficios para los empleadores en muchos sentidos especialmente en el económico, pues muchas organizaciones han encontrado beneficioso utilizar trabajadores remotos como una práctica de negocios, primero el hecho de estar disponible 24/7 para los clientes alrededor del planeta es usualmente posible gracias a tener trabajadores en múltiples husos horarios.

Sin embargo, en América Latina, la figura del teletrabajo no era tan conocida, incluso muy pocas empresas la implementaron. Desde el año 2020, con la aparición del Covid-19 se empezó a considerar la posibilidad de cumplir con el trabajo desde una modalidad Home office, todo esto motivado al confinamiento que vivía el mundo entero.

La modalidad del teletrabajo, fue de gran beneficio para las compañías pues se vieron grandes aspectos positivos en su economía, al poder ahorrarse gastos de oficinas, servicios básicos entre otros, incluso la gran mayoría de empleados eran más productivos pues el horario laboral se extendía por considerarse que al trabajar desde la casa el trabajador podía estar conectado por más tiempo.

Sin embargo, no fue así para los trabajadores, que sacrificaban más tiempo del normal, en ocasiones no se respetaban horarios de descanso o fin de jornada laboral, esto ocasionó grandes descontentos, pero más allá de esto ocasionó un sin número de personas enfermas por estrés o denuncias ante el Ministerio del Trabajo por arbitrariedades de los patronos

Todos estos factores influyeron en el manejo negativo del teletrabajo, y nos llevaría a pensar que en Ecuador no estábamos culturalmente preparados para romper este paradigma y adaptarnos a la nueva realidad que atravesaba el mundo. La modalidad del teletrabajo puede tener muchos aspectos positivos tanto para los empleadores como para los trabajadores.

Al principio las empresas no estaban preparadas tecnológicamente, organizacionalmente y ergonómicamente para implementar la modalidad del teletrabajo, por ende, no se podría decir que los trabajadores estaban mejor preparados que las empresas para adoptar esta modalidad de trabajo. Siendo muchos los casos no contaban con servicio de internet en el hogar, teléfono, una computadora, un espacio ergonómico para realizar las actividades, esto causaba angustia, preocupación y estrés tanto por parte de los empleadores como de los trabajadores.

Pero en la actualidad ya es una modalidad de trabajo más conocida o en desarrollo en varias empresas del Ecuador. Pero como empleadores nos hemos preguntado alguna vez: ¿cómo se encuentra el desempeño laboral de los trabajadores en esta nueva modalidad de trabajo?; y si lo delimitamos más en dirección a este trabajo de investigación nuestra pregunta clave o pregunta base es:

¿Cómo el teletrabajo ha influenciado en el desempeño laboral en los trabajadores del Call Center de la empresa Tcontacta, en la Ciudad de Quito, durante el periodo abril 2022 a marzo 2023?

## **V. Metodología**

### **Metodología Mixta:**

Se puede decir que esta investigación tendrá una aproximación desde la metodología de investigación mixta, la cual Pole (2009) resalta llegando a la conclusión de que este diseño de metodologías mixtas, está compuesta de procesos de recolección de datos tanto cualitativos y cuantitativos, estos convergen y de esta manera se obtiene datos un poco más holísticos.

Es decir que se apoya en lo cuantitativo y lo cualitativo para la investigación. Resaltando así la percepción de todos los ponentes, específicamente las variables directas como son el teletrabajo y el desempeño laboral, proyectadas desde los aportes de las personas entrevistadas o encuestadas (siendo estos los ya mencionados 100 trabajadores del área de Call Center, gerente de esta área y el gerente general).

### **Metodología Cualitativa:**

Es importante mencionar en que consiste la metodología cualitativa. Esta metodología nos presenta un breve resumen el autor Guerrero (2016) mencionando que el método cualitativo está orientado hacia la profundización de los casos y no hacia generalizarlos. Por ello su énfasis no está medir, sino cualificar y describir el fenómeno, y esto basado en los rasgos determinantes, para ello también resalta la percepción de los elementos que están dentro de la situación o problema a estudiar.

En este trabajo de investigación, referente a la implementación del ámbito cualitativo, se utiliza como instrumento de recolección de datos las entrevistas individuales al gerente de área y gerente general, encargados de los trabajadores del Call Center en la empresa Tcontacta, estas entrevistas estarán dirigidas por los investigadores y serán basadas en un cuestionario guía con 10 preguntas. Por medio de las cuales se podrá conocer la percepción de los entrevistados referentes al Teletrabajo y el desempeño laboral que han presentado en la implementación y desarrollo de la nueva modalidad de trabajo. Las entrevistas nos permitirán obtener un mayor nivel de profundidad y precisión con respecto a los temas seleccionados.

### **Metodología Cuantitativa:**

Para conceptualizar y comprender de mejor manera que implica la metodología cuantitativa, partiremos de abordarlas como “las técnicas experimentales aleatorias, cuasi-experimentales, tests “objetivos” de lápiz y papel, análisis estadísticos, multivariados, estudios de muestra, entre otros” (Cook & Reichardt, 1986, p. 3) gracias a esta afirmación, podemos mencionar que tiene una base desde una epistemología positivista, por ende busca que la investigación no sea empírica y que se puede manejar por los términos exactos tanto de replicación, medición y cuantificación de los datos y resultados. Diríamos que va más proyectado al carácter científico, considerando las variables en un sistema de causa y efecto.

En lo que respecta trabajo de investigación y refiriéndonos a los métodos cuantitativos a desarrollarse en el mismo, utilizaremos como instrumento las encuestas individuales aplicadas en este trabajo de investigación a los ciento diez trabajadores de la empresa Tcontacta. Estas encuestas estarán orientadas hacia la obtención de información que nos ayude a comprender la causalidad y relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral. Así también se realizará el análisis estadístico de los datos referentes al desempeño laboral obtenidos por el departamento de gestión del talento humano de la empresa,

tales como tablas de desempeño laboral, estos datos obtenidos por medio de encuestas realizadas mensualmente a los empleados de la empresa, siendo las tablas obtenidas correspondientes al mes de abril del 2022. Este análisis esta direccionado hacia la comprensión y contrastación del desempeño laboral antes y posterior en implementación al teletrabajo.

## **VI. Preguntas clave**

Partiendo de las inquietudes de los empleadores referente a esta modalidad de trabajo y de cómo esta pueda a futuro presentar algún resultado negativo en el desempeño laboral de los trabajadores, nos hemos planteado como pregunta base: ¿Cómo el teletrabajo influyó en el desempeño laboral en los trabajadores del Call Center de la empresa Tcontacta, en la Ciudad de Quito, durante el periodo abril 2022 a marzo 2023? Puesto que consideramos que al tener los resultados en una empresa real y direccionada la investigación específicamente al desempeño laboral de los trabajadores, se podría obtener un resultado más real y tangible el cual nos dé un punto de sustento coherente y positivista.

Para resolver esta duda, se tomará en cuenta las estadísticas del desempeño laboral que la empresa Tcontacta posee referente al mes de abril del 2022, estos datos estadísticos son construidos mensualmente, basándose en los reportes de los supervisores de grupo y posteriormente junto a los reportes del gerente de área. Por medio de estas conoceremos el desempeño laboral que existía previo a la implementación del teletrabajo.

Así también para comprender el desempeño laboral en la aplicación del teletrabajo se ha desarrollado una encuesta que consta de 23 preguntas de carácter cerrado (respuestas: si/ no), la cual está realizada de manera anónima, dicha encuesta está dirigida hacia los trabajadores de la empresa Tcontacta. Esta encuesta busca recabar información que nos permita conocer el desempeño laboral de los trabajadores en el teletrabajo. Estas preguntas están estructuradas por grupos.

Siendo el primer grupo de preguntas direccionado al servicio y atención al cliente, formando parte fundamental del desempeño laboral, este conglomerado de preguntas son las siguientes:

- Según su criterio ¿Ha mejorado el servicio al cliente, con los nuevos procesos implementados durante el teletrabajo?

- ¿Considera usted que existe una mejora de agilidad en atención al cliente con la implementación del teletrabajo?
- ¿El manejo y conocimiento de los nuevos softwares o aplicativos implementados para el teletrabajo se le dificultó?
- ¿El teletrabajo le ha permitido desarrollar su trabajo de manera adecuada?

En esta encuesta también se toman aspectos de Desempeño laboral direccionados hacia el ambiente laboral, siendo estas preguntas las siguientes:

- ¿Se ha podido manejar una buena comunicación entre usted y sus superiores durante el teletrabajo?
- ¿Se ha podido manejar una buena comunicación entre usted y sus compañeros durante el teletrabajo?
- ¿En la presencialidad usted considera que podría tener un mejor manejo de sus tiempos personales?
- ¿En el teletrabajo usted considera que podía tener un mejor manejo de sus tiempos personales?
- ¿Mantienen buenas relaciones con sus colegas de teletrabajo?

Referente al desempeño laboral direccionado hacia el acompañamiento y supervisión por parte de los supervisores hacia el personal, resolviendo sus dudas o ayudándolos a resolver dificultades, se presentan las siguientes preguntas:

- ¿Considera usted que la empresa se ha preocupado de sus empleados durante el teletrabajo?
- ¿Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño en la modalidad de teletrabajo?
- Ha visto usted que existe una mejora en su economía en este proceso de teletrabajo, ¿ha podido usted ahorrar?
- ¿Mi supervisor me ayuda a entender las estrategias para lograr los objetivos en el teletrabajo?
- ¿En el teletrabajo mi coordinador o gerente evalúa el equipo encargado de servicio al cliente?

- Durante la presencialidad ¿considera que tenía las herramientas suficientes para brindar un servicio óptimo?
- ¿Durante el teletrabajo considera que tenía las herramientas suficientes para brindar un servicio óptimo?
- ¿Considera usted que las herramientas tecnológicas aplicadas actualmente durante su jornada de teletrabajo contribuyen al logro de metas y objetivos de su institución?

El conglomerado final esta direccionado hacia el desempeño laboral basado en la satisfacción, metas y motivación personal.

- ¿Se le ha hecho difícil planificar u organizar su trabajo, en la nueva modalidad de teletrabajo?
- ¿En la nueva modalidad de teletrabajo usted participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de forma presencial o virtual?
- ¿Mi supervisor me ayuda a entender las estrategias para lograr los objetivos en el teletrabajo?
- ¿En general se siente satisfecho de formar parte de la nueva modalidad de teletrabajo?
- ¿Recibe la información necesaria para solucionar los problemas que surgen en la nueva modalidad de teletrabajo?
- ¿El teletrabajo le ha resultado una herramienta para mejorar su desempeño laboral?
- ¿En el teletrabajo los gastos de recursos, como materiales y tiempo se han reducido para usted?

Así también con la finalidad de comprender desde el modelo cualitativo esta investigación, en esta investigación se ha visto necesario el comprender por medio de entrevistas, la percepción que tienen el gerente de área de Call Center y el gerente general de la empresa Tcontacta, referente al desempeño laboral previo a la implementación del teletrabajo y el desempeño laboral tras la implementación de esta nueva forma de trabajo. Esta entrevista estará realizada online utilizando la plataforma de reuniones “Zoom” y poseen un consentimiento informado de manera hablada y grabado en la plataforma. Por ello y con la intención de que las entrevistas de mantengan dentro de nuestros objetivos y variables a analizar, hemos

realizado 10 preguntas guías, las cuales son de carácter abierto y que se las desarrollan dentro de las entrevistas. Estas preguntas son:

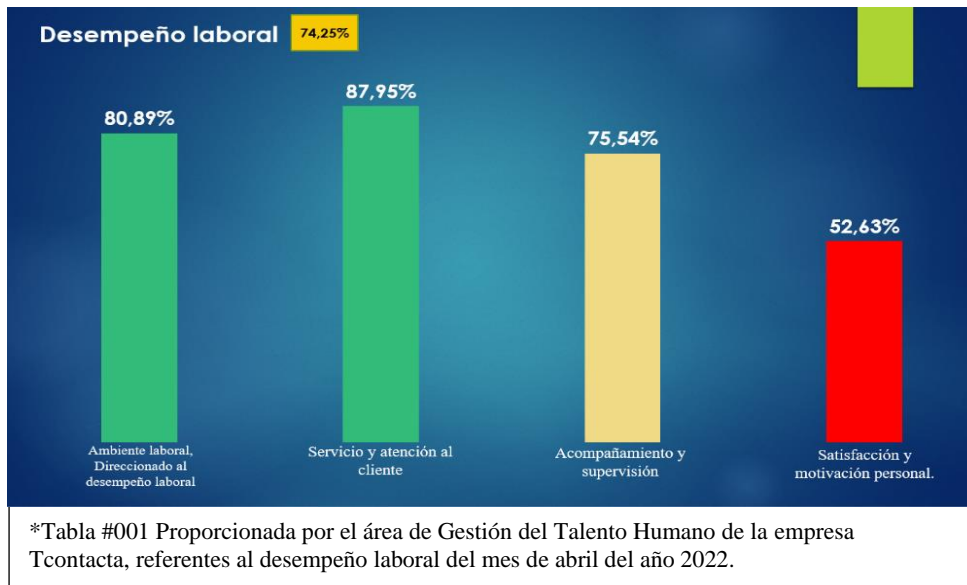
- ¿Usted como jefe está satisfecho con el desempeño de los trabajadores en la nueva modalidad de teletrabajo?
- ¿De qué manera usted ha evidenciado si existe una mejora en su economía como las de sus colaboradores?
- ¿Se le ha hecho difícil planificar u organizar las distintas áreas de distribución, en la nueva modalidad de teletrabajo?
- ¿En el teletrabajo los gastos de recursos, como materiales e insumos para sus trabajadores se han reducido?
- ¿De qué manera cree usted que ha beneficiado la modalidad de teletrabajo para el desempeño laboral de sus trabajadores?
- ¿Cuál ha sido el procedimiento mediante el que la empresa se ha preocupado de sus empleados durante el teletrabajo?
- ¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en esta nueva modalidad de teletrabajo?
- ¿En la nueva modalidad de teletrabajo al ingresar nuevo personal en cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) ha visto mejor resultado de forma presencial o virtual?
- ¿Cuál ha sido la principal dificultad que se ha presentado con sus trabajadores en esta nueva modalidad de teletrabajo?
- ¿Durante la presencialidad considera que tenía las herramientas suficientes para brindar un servicio óptimo en relación a las que se encuentran actualmente en teletrabajo?

De esta manera se recopilará la información previa a la implementación del teletrabajo y la información posterior a la implementación del teletrabajo, manteniéndonos dentro de nuestro enfoque de investigación de carácter mixto, resaltando lo cualitativo y lo cuantitativo y como estas variables se ven proyectadas desde la percepción tanto de los trabajadores como de los gerentes y supervisores de área.



## VII. Organización y procesamiento de la información

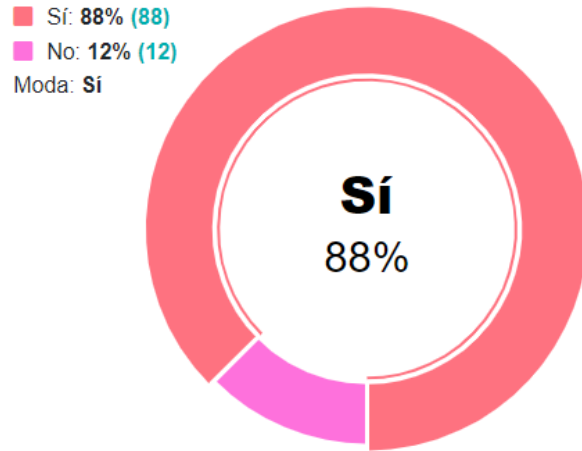
Como hemos mencionado anteriormente las principales categorías a analizarse son el desempeño laboral y el teletrabajo. Para el análisis y contrastación más exacto tendremos en cuenta los informes que posee la empresa Tcontacta a nivel mensual (abril del año 2022) los cuales como ya mencionamos anteriormente, presentan los resultados del desempeño laboral previo a la implementación del teletrabajo, en la cual se puede observar un porcentaje de 74,25% de desempeño laboral según las encuestas realizadas por la empresa, presentando a continuación la siguiente tabla:



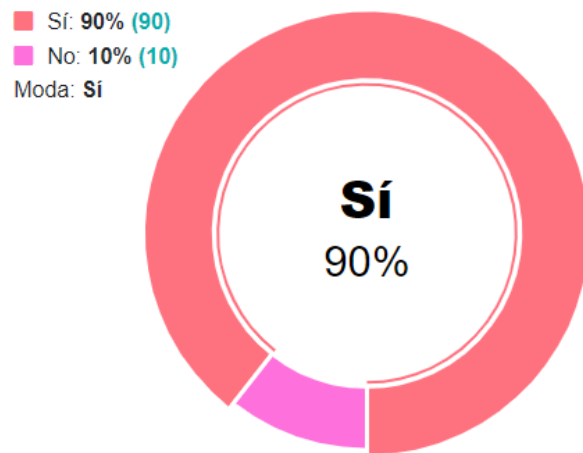
Así también los resultados de las encuestas realizadas al personal del área de Call Center, los cuales en esta investigación la presentaremos en “anillos”:

Primero presentaremos las preguntas referentes al primer grupo direccionado al servicio y atención al cliente, formando parte fundamental del desempeño laboral, se han presentado los siguientes resultados:

- Según su criterio ¿Ha mejorado el servicio al cliente, con los nuevos procesos implementados durante el teletrabajo?

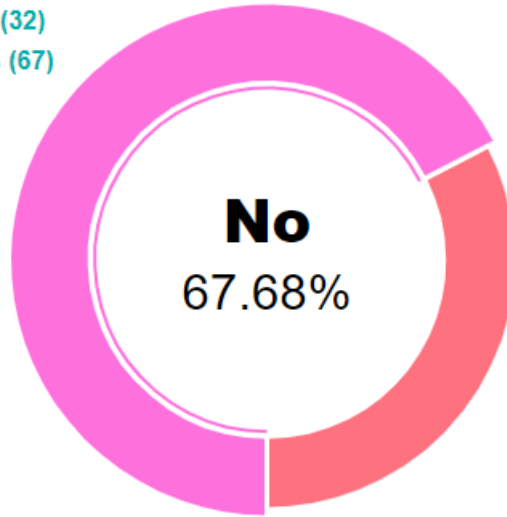


- ¿Considera usted que existe una mejora de agilidad en atención al cliente con la implementación del teletrabajo?



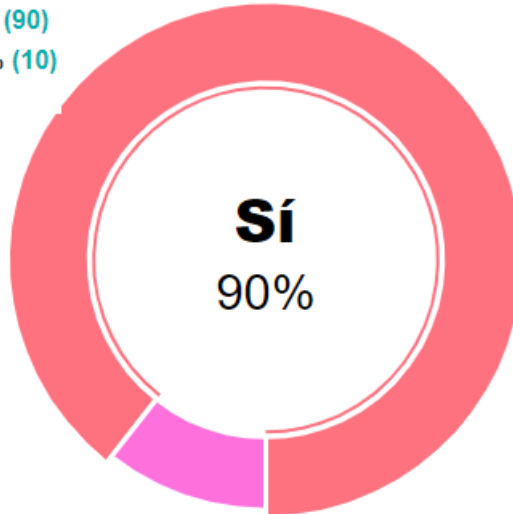
- ¿El manejo y conocimiento de los nuevos softwares o aplicativos implementados para el teletrabajo se le dificulta?

■ Sí: 32,32% (32)  
■ No: 67,68% (67)  
Moda: No

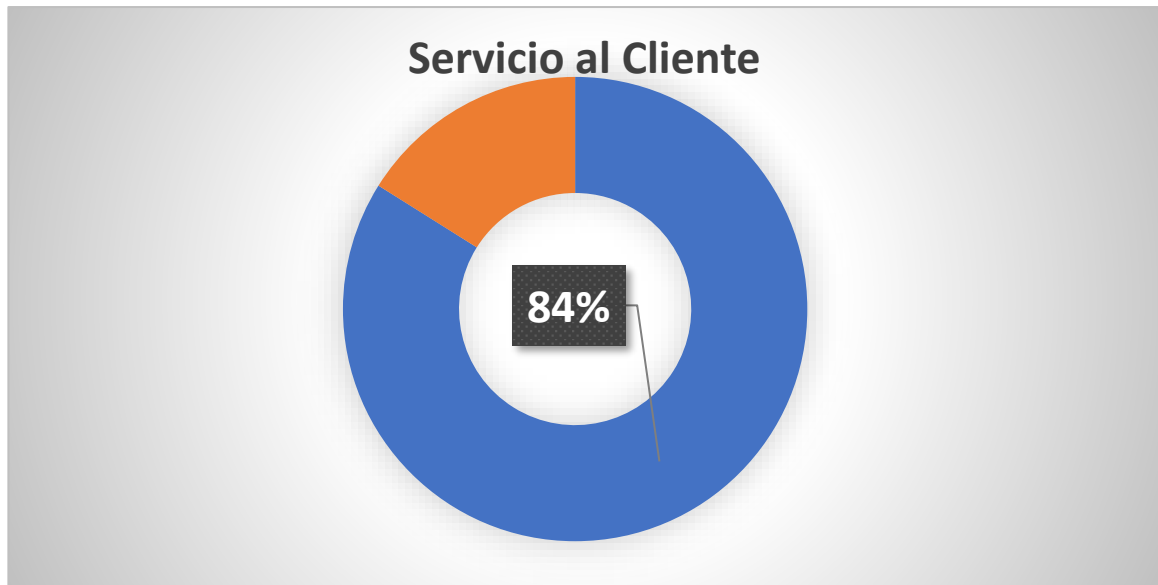


- ¿El teletrabajo le ha permitido desarrollar su Trabajo de manera adecuada?

■ Sí: 90% (90)  
■ No: 10% (10)  
Moda: Sí

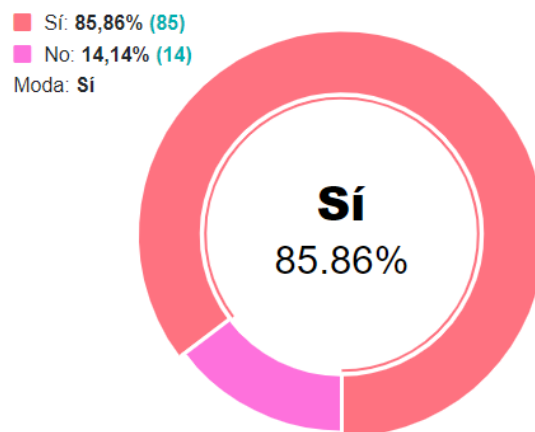


Dádonos un porcentaje estadístico de 84% desarrollado. Estos referentes al ítem del servicio y atención al cliente, en el desempeño laboral. Es el siguiente:



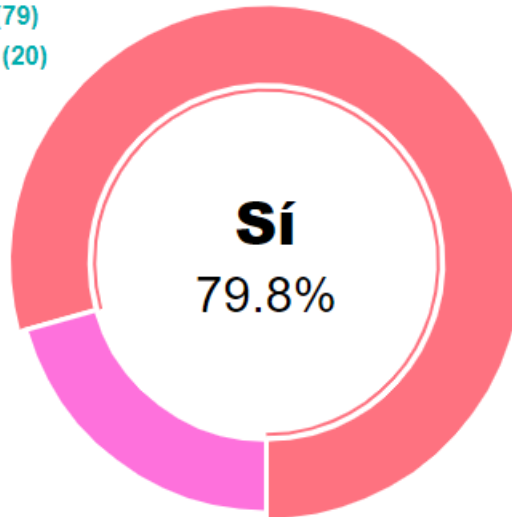
En las preguntas referentes al segundo grupo se toman aspectos de Desempeño laboral direccionados hacia el ambiente laboral, siendo las siguientes respuestas:

- ¿Se ha podido manejar una buena comunicación entre usted y sus superiores durante el teletrabajo?



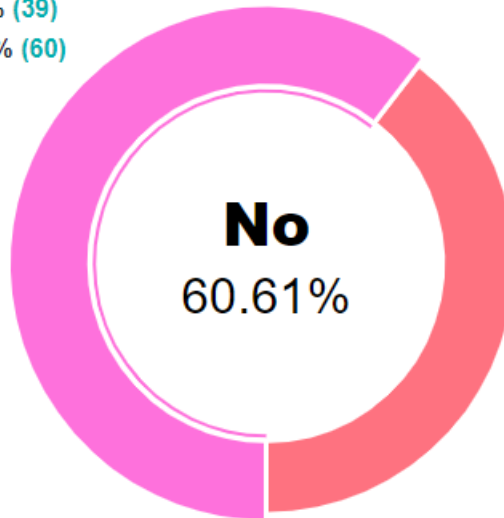
- ¿Se ha podido manejar una buena comunicación entre usted y sus compañeros durante el teletrabajo?

■ Sí: **79,8%** (**79**)  
■ No: **20,2%** (**20**)  
Moda: **Sí**

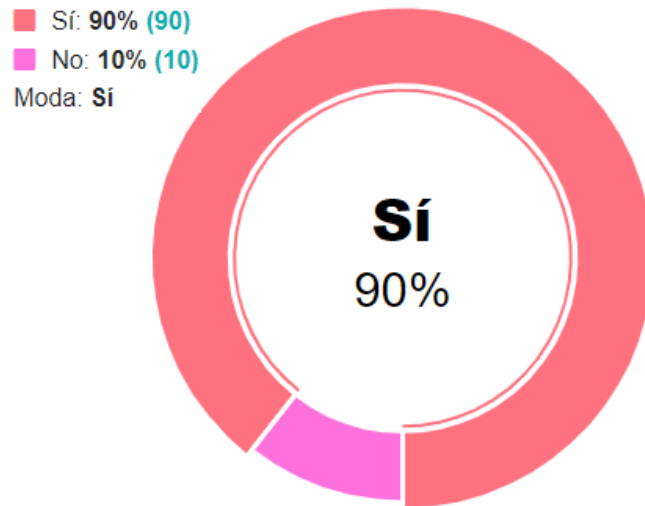


- ¿En la presencialidad usted considera que podría tener un mejor manejo de sus tiempos personales?

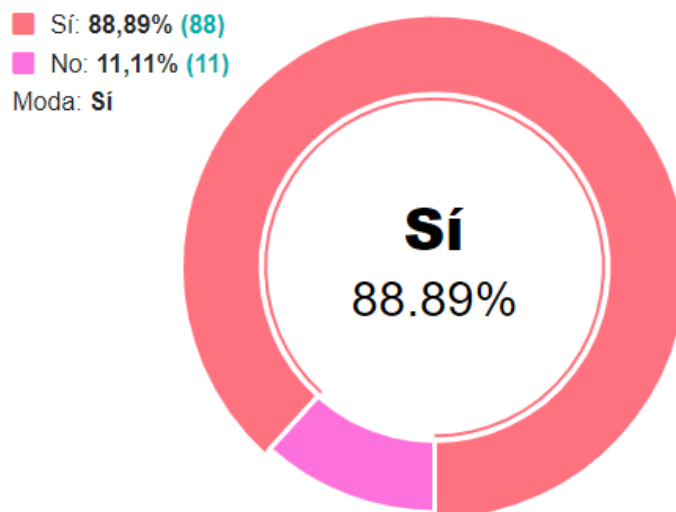
■ Sí: **39,39%** (**39**)  
■ No: **60,61%** (**60**)  
Moda: **No**



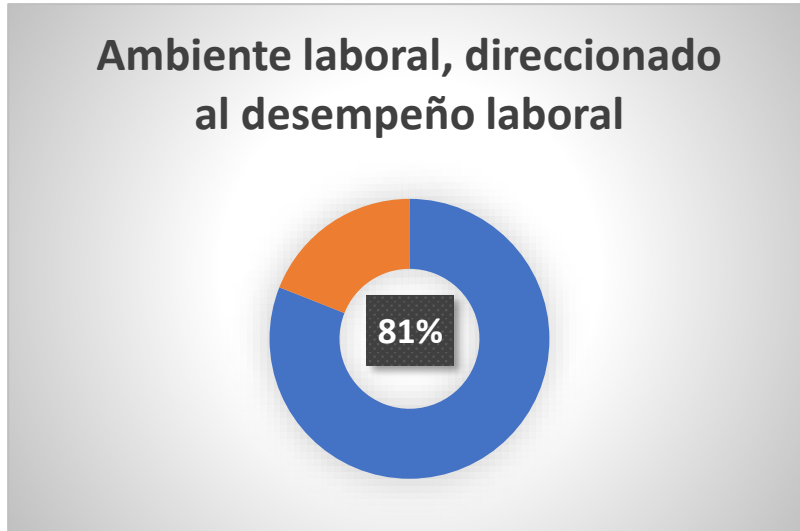
- ¿En el teletrabajo usted considera que podría tener un mejor manejo de sus tiempos personales?



- ¿Mantienen buenas relaciones con sus colegas de teletrabajo?

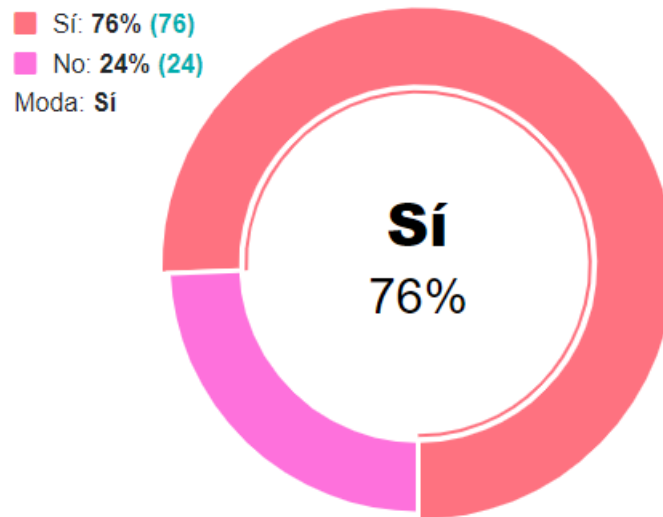


Dádonos un porcentaje estadístico de 81% desarrollado. Estos referentes al ítem ambiente laboral, direccionado al desempeño laboral, es el siguiente



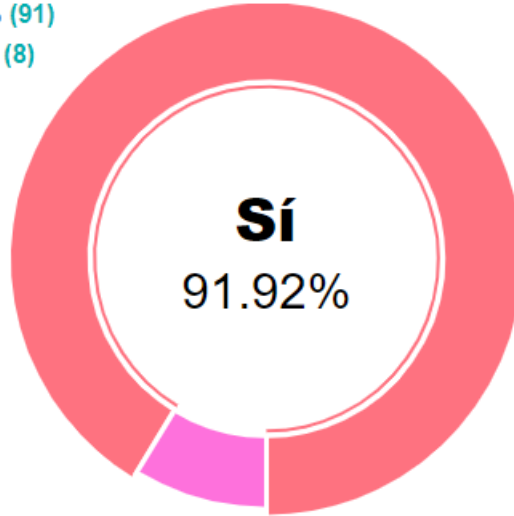
En las preguntas direccionadas al desempeño laboral basado en el acompañamiento y supervisión por parte de los supervisores hacia el personal, resolviendo sus dudas o ayudándolos a resolver dificultades, se presentan las siguientes respuestas:

- ¿Considera usted que la empresa se ha preocupado de sus empleados durante el teletrabajo?



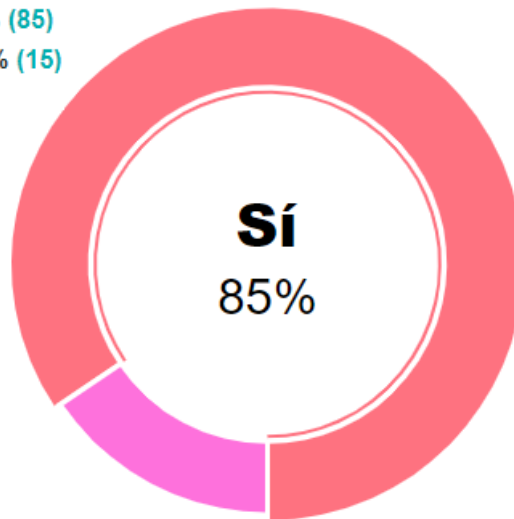
- ¿Su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño en la modalidad de teletrabajo?

■ Sí: **91,92%** (91)  
■ No: **8,08%** (8)  
Moda: **Si**



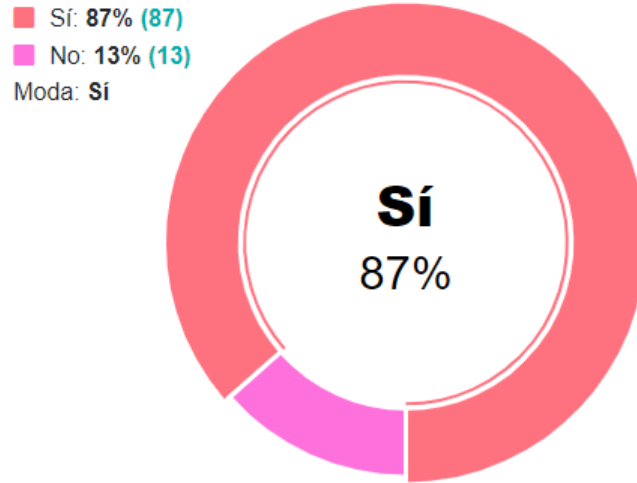
- Ha visto usted que existe una mejora en su economía en este proceso de teletrabajo, ¿ha podido usted ahorrar?

■ Sí: **85%** (85)  
■ No: **15%** (15)  
Moda: **Si**

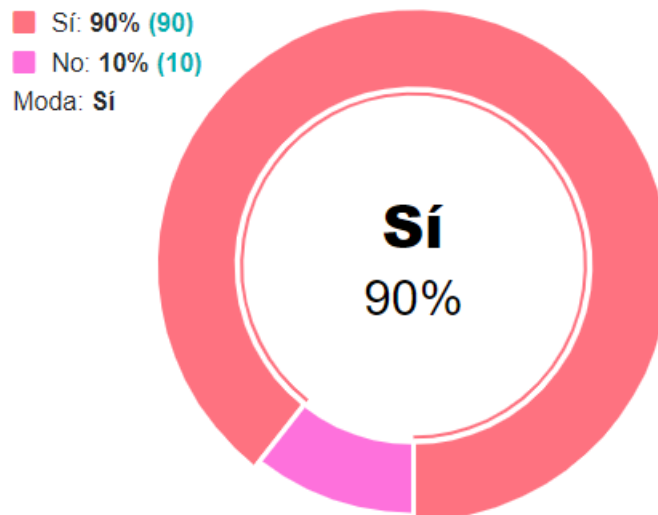




- ¿Mi supervisor me ayuda a entender las estrategias para lograr los objetivos en el teletrabajo?

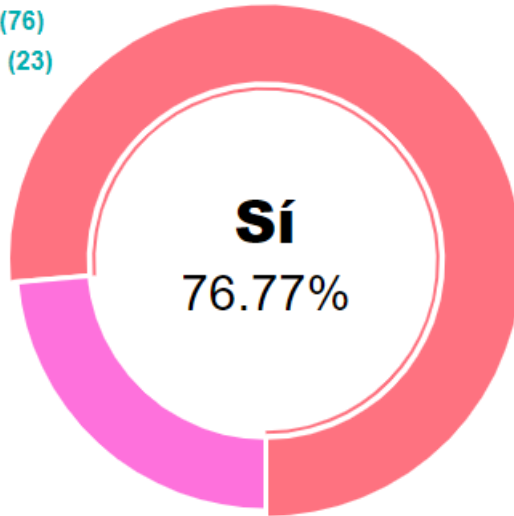


- ¿En el teletrabajo mi coordinador o gerente evalúa el equipo encargado de servicio al cliente?



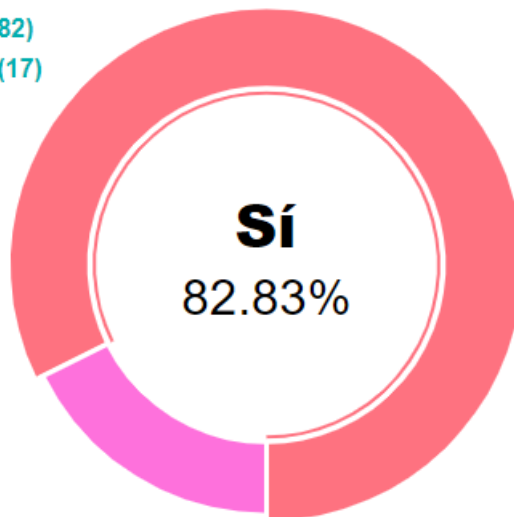
- Durante la presencialidad ¿considera que tenía las herramientas suficientes para brindar un servicio óptimo?

■ Sí: **76,77%** (**76**)  
■ No: **23,23%** (**23**)  
Moda: **Sí**

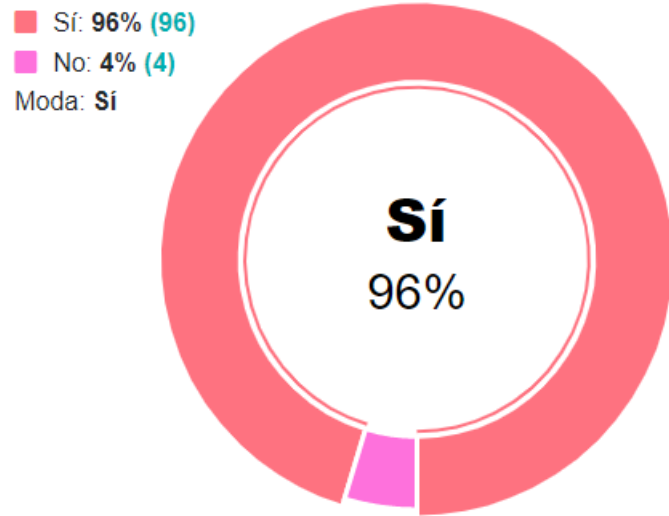


- ¿Durante el teletrabajo considera que tenía las herramientas suficientes para brindar un servicio óptimo?

■ Sí: **82,83%** (**82**)  
■ No: **17,17%** (**17**)  
Moda: **Sí**



- ¿Considera usted que las herramientas tecnológicas aplicadas actualmente durante su jornada de teletrabajo contribuyen al logro de metas y objetivos de su institución?



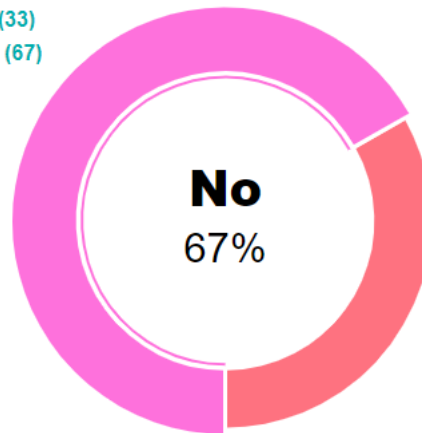
Dándonos un porcentaje estadístico de 86% desarrollado. Estos referentes al ítem acompañamiento y supervisión, direccionado al desempeño laboral, es el siguiente



El conglomerado final esta direccionado hacia el desempeño laboral basado en la satisfacción, metas y motivación personal, presentando las siguientes respuestas:

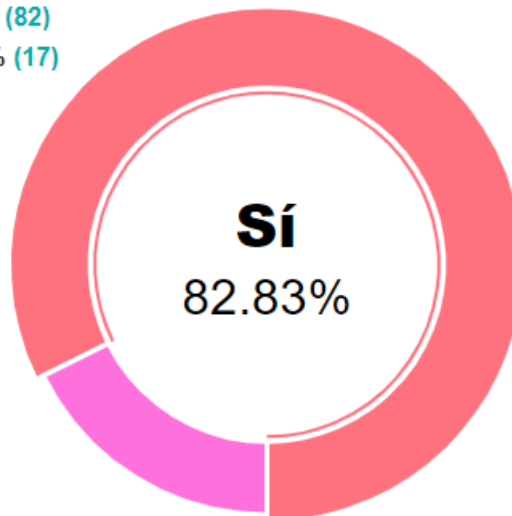
- ¿Se le ha hecho difícil planificar u organizar su trabajo, en la nueva modalidad de teletrabajo?

■ Sí: 33% (33)  
■ No: 67% (67)  
Moda: No



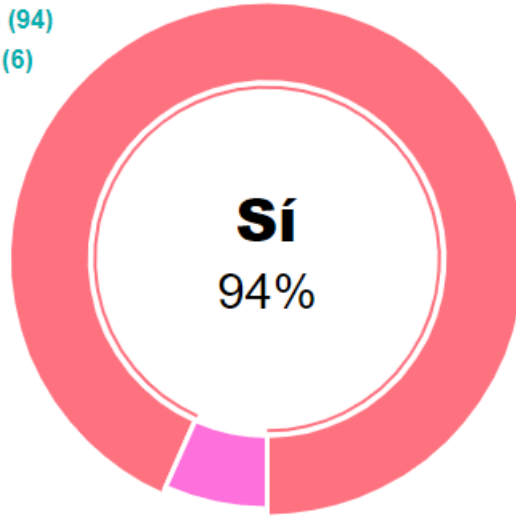
- ¿En la nueva modalidad de teletrabajo usted participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de forma presencial o virtual?

■ Sí: 82,83% (82)  
■ No: 17,17% (17)  
Moda: Sí



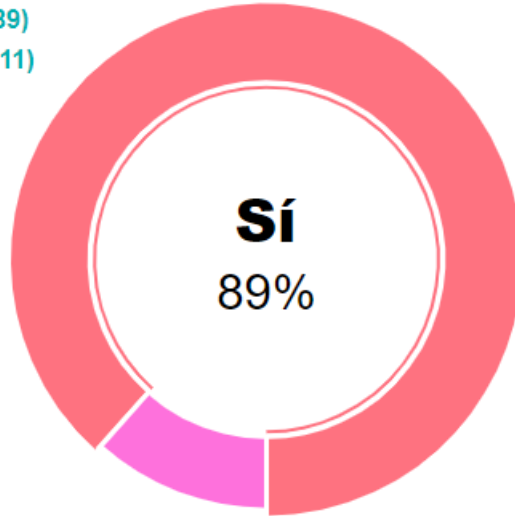
- ¿En general se siente satisfecho de formar parte de la nueva modalidad de teletrabajo?

■ Sí: **94%** (94)  
■ No: **6%** (6)  
Moda: **Sí**

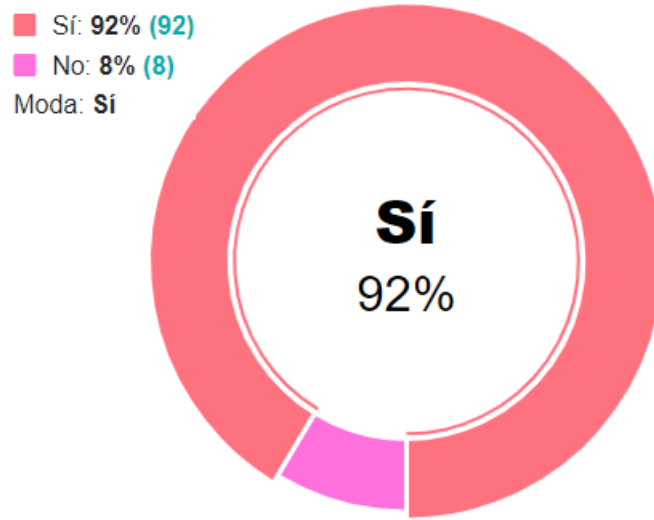


- ¿Recibe la información necesaria para solucionar los problemas que surgen en la nueva modalidad de teletrabajo?

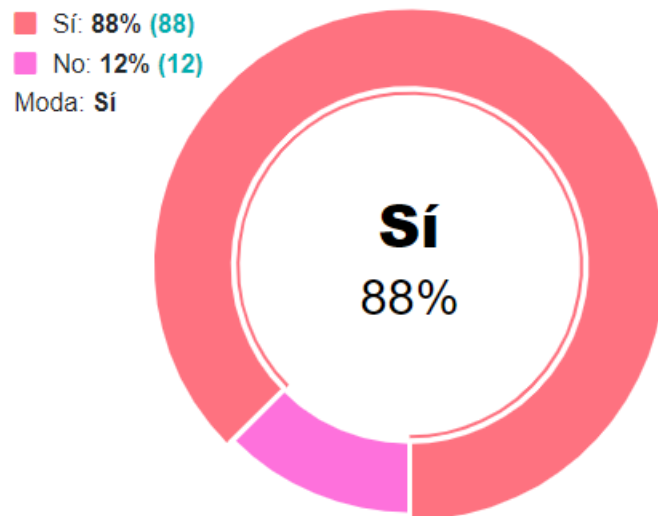
■ Sí: **89%** (89)  
■ No: **11%** (11)  
Moda: **Sí**



- ¿El teletrabajo le ha resultado una herramienta para mejorar su desempeño laboral?



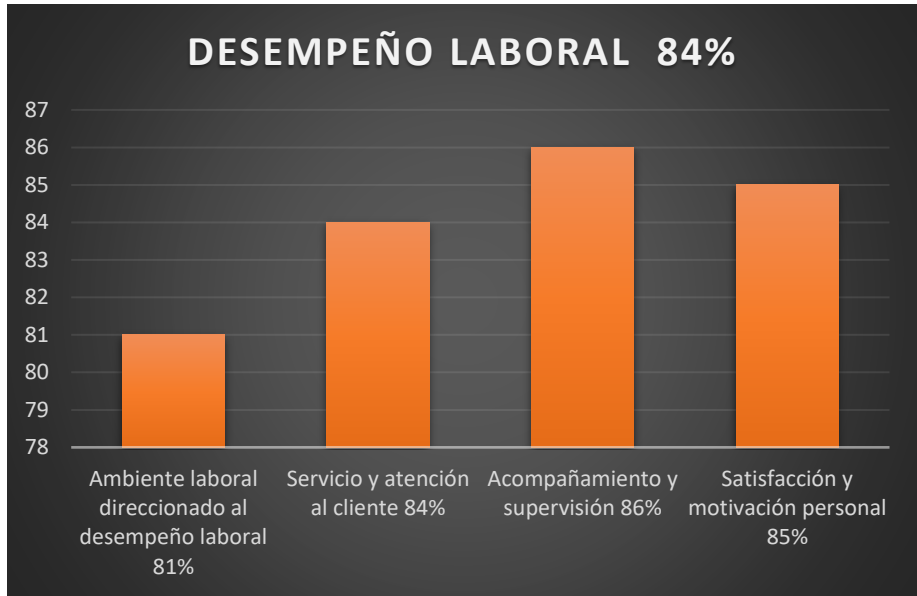
- ¿En el teletrabajo los gastos de recursos, como materiales y tiempo se han reducido para usted?



El porcentaje estadístico de 85% desarrollado. Estos referentes al ítem desempeño laboral basado en la satisfacción, metas y motivación personal, es el siguiente:



Realizando la sumatoria de cada grupo de porcentajes obtenidos, el desempeño laboral de la empresa posterior al teletrabajo corresponde a 84%. Como lo presentamos en el siguiente grafico:



Respecto a la información de las entrevistas podemos mencionar los siguientes resultados:

***Entrevista 1: Gerente de área Call Center Tcontacta Sr. Nelson Ortega, quien en la entrevista realizada nos reveló la siguiente información:***

- ¿Usted como gerente de área de Call Center está satisfecho con el desempeño de los trabajadores en la nueva modalidad de teletrabajo?

En este punto nos comenta que no se encuentra satisfecho con el desempeño laboral puesto que hay persona que no dedican su 100% al trabajo durante las horas laborables, comenta que es un 50% que, si lo hace y un 50% no lo hace, por lo que considera que se puede mejorar y desempeñar una mejor calidad de trabajo de manera presencial y supervisada.

- ¿De qué manera usted ha evidenciado, si existe una mejora en su economía como las de sus colaboradores?

Comenta que es muy positivo puesto que se ahorra en tiempo y dinero, por ejemplo, en transporte, comida, vestimenta, tiempo de calidad para uno mismo, etc.

- ¿Se le ha hecho difícil planificar u organizar las distintas áreas de distribución, en la nueva modalidad de teletrabajo?

Nelson menciona que si es difícil el poder planificar ya que al estar de manera presencial se pueden considerar algunos rasgos en actitud y aptitud que no se pueden evaluar de manera telemática, ya que no se pueden ver las fortalezas en conjunto de cada persona.

- ¿En el teletrabajo los gastos de recursos, como materiales e insumos para sus trabajadores se han reducido?

A nivel operativo no se ve reducido ningún recurso ya que son necesarios los implementos para el trabajo y aun otros adicionales, sin embargo, a nivel empresarial si se puede evidenciar una reducción de recursos a nivel de servicios básicos y espacio físico.



- ¿De qué manera cree usted que ha beneficiado la modalidad de teletrabajo para el desempeño laboral de sus trabajadores?

Si ha beneficiado puesto que hay personas que pueden organizarse de mejor manera en teletrabajo, puesto que aprovechan el tiempo al 100% y el tiempo que dedican a trasladarse a la oficina ya es un tiempo personal y de provecho laboral

- ¿Cuál ha sido el procedimiento mediante el que la empresa se ha preocupado de sus empleados durante el teletrabajo?

Se han realizado encuestas de clima laboral, enfocado al liderazgo y calificar el desarrollo continuo, una atención personalizada por parte de RRHH, medición de estrés laboral y con estos datos poder ir mejorando continuamente.

- ¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en esta nueva modalidad de teletrabajo?

Existe un nivel de satisfacción del 50% y de insatisfacción de un 50%, por lo que hay personas que pueden alcanzar las metas y objetivos, y han tenido muchas mejoras, sin embargo, hay otras personas que se dedican a hacer otras cosas y no tienen su 100% de atención al trabajo.

- En la nueva modalidad de teletrabajo al ingresar nuevo personal en cursos congresos, seminarios, foros entre otros, ¿ha visto mejor resultado de forma presencial o virtual?

Siempre se va a obtener mejores resultados de manera presencial, puesto que se puede evaluar a la persona sus capacidades de trabajar.

- ¿Cuál ha sido la principal dificultad que se ha presentado con sus trabajadores en esta nueva modalidad de teletrabajo?

Las excusas es una de las dificultades que más existen por parte de los operadores por ejemplo falla de luz eléctrica o por enfermedad, sin embargo, esto no es tan real puesto que al momento de realizar las auditorias correspondientes no es así.

- ¿Durante la presencialidad considera que tenía las herramientas suficientes para brindar un servicio optimo en relación a las que se encuentran actualmente en el teletrabajo?

El servicio siempre debe estar optimo al 100%, sin embargo, en este punto el problema es la enseñanza del uso de estas nuevas herramientas.

***Entrevista 2: Gerente general Tcontacta Xavier Ruiz, el cual en base a la entrevista realizada al gerente general de la empresa Tcontacta, nos ha mencionado la siguiente información:***

- ¿Usted como gerente general de Tcontacta está satisfecho con el desempeño de los trabajadores en la nueva modalidad de teletrabajo?

Xavier se encuentra satisfecho con el acoplamiento de los colaboradores frente a esta nueva modalidad, y aunque fue de manera intempestiva ha ido mejorando con el tiempo.

- ¿De qué manera usted ha evidenciado, si existe una mejora en su economía como las de sus colaboradores?

Los gastos de transporte se han reducido para el personal y de esta manera ayuda también a la económica familiar, puesto que se ahorra en gastos fuera del hogar.

- ¿Se le ha hecho difícil planificar u organizar las distintas áreas de distribución, en la nueva modalidad de teletrabajo?

Se ha manejado un trabajo en conjunto ya que las áreas de trabajo son los hogares de los colaboradores, por lo que no ha sido difícil, pero si se ha necesitado de un trabajo en equipo.

- ¿En el teletrabajo los gastos de recursos, como materiales e insumos para sus trabajadores se han reducido?

Lo que se ha reducido han sido gastos de servicios básicos y uso de suelo, es decir, de oficinas físicas

- ¿De qué manera cree usted que ha beneficiado la modalidad de teletrabajo para el desempeño laboral de sus trabajadores?

Si es bien llevado y bien manejado tanto por las dos partes, se puede evidenciar que se ha beneficiado en tiempos ya que se puede aprovechar el tiempo gastado en transporte, en el hogar y en tiempo personal.

- ¿Cuál ha sido el procedimiento mediante el que la empresa se ha preocupado de sus empleados durante el teletrabajo?

La capacitación, el entretenimiento, la educación, la re educación continua en cuanto los procesos que se manejan de manera diaria, para poder mantener fresca la memoria y conocimientos.

- ¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos en esta nueva modalidad de teletrabajo?

Xavier si se encuentra muy satisfecho con respecto a los resultados obtenidos en este proceso.

- En la nueva modalidad de teletrabajo al ingresar nuevo personal en cursos congresos, seminarios, foros entre otros, ¿ha visto mejor resultado de forma presencial o virtual?

En este punto siempre va a ser mejor de manera presencial ya que cuando se imparten estos conocimientos es necesario evaluar de manera presencial para poder validar si realmente está concentrada la persona y poniendo su 100%.

- ¿Cuál ha sido la principal dificultad que se ha presentado con sus trabajadores en esta nueva modalidad de teletrabajo?

Las principales dificultades ha sido el cumplimiento de los horarios, concentración, espacios de descanso, el manejo del trabajo por cada colaborador, pero poco a poco se ha ido corrigiendo y se ha ido mejorando.

- ¿Durante la presencialidad considera que tenía las herramientas suficientes para brindar un servicio óptimo en relación a las que se encuentran actualmente en el teletrabajo?

Las herramientas digitales han cubierto los espacios que no hacían falta en la presencialidad, es decir, la interacción personal se cubre con zoom, Google meets, etc.

### **VIII. Análisis de la información**

Los resultados estadísticos obtenidos por medio de encuestas realizadas a 100 trabajadores, son contrastados y analizados en base a los datos estadísticos pertenecientes a la empresa Tcontacta presentados referente al desempeño laboral de los meses previos a la implementación del teletrabajo. El contraste y análisis de estos datos estadísticos nos presentara un panorama más claro de que aspectos del teletrabajo han sido potenciados por el teletrabajo y también cuales aspectos del desempeño laboral no se han potenciado o si es el caso han disminuido.

Al estar este trabajo de investigación, basado en un modelo mixto de investigación, en este contraste se tomará en cuenta los datos cualitativos obtenidos por las entrevistas realizadas al gerente de área y gerente general, siendo estas un referente muy importante para esta contrastación, estas entrevistas serán analizadas desde el contenido de estas y contrastadas con los resultados obtenidos en el análisis de los datos estadísticos que se han obtenido.

## SEGUNDA PARTE

### IX. Justificación

Hay que tomar en cuenta que, durante los últimos años, como ya se mencionó anteriormente, la pandemia del Covid-19, ha generado en Ecuador y en varios países la implementación del teletrabajo, pero dicho cambio se ha visto de una manera negativa, no solo el teletrabajo sino la implementación de distintas y nuevas técnicas de trabajo. Lo que ha generado varios estudios direccionados hacia cómo estas nuevas formas de trabajo han proyectado cambios tanto en el desempeño laboral como en las formas de contratación. Pero cabe mencionar que la mayoría de dichas investigaciones se han proyectado hacia los factores negativos del teletrabajo, entre los cuales resaltan estudios variados desde la ansiedad en los trabajadores, depresión en los trabajadores, estrés laboral y despidos intempestivos.

Sin embargo, este trabajo de investigación se plantea partir de una postura opuesta a los estudios negativos del teletrabajo, buscando abordar una visión neutral y que nos permita comprender por medio de los ámbitos cualitativos y cuantitativos esta nueva modalidad de trabajo. Buscando comprender si en el desempeño laboral existe algún beneficio o no en esta implementación del nuevo modo de trabajo. Beneficio que puede ayudar a la empresa como para los trabajadores de la misma.

Por esto creemos necesario analizar la contrastación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tcontacta, en la Ciudad de Quito, para tomarla como punto de base en obtención de datos reales partiendo de la pandemia de Covid-19 como inicio para dicha implementación del teletrabajo, específicamente en los meses de abril 2022 a marzo 2023. Para presentar información verídica la cual resalte la realidad del teletrabajo y su relación en el desempeño laboral en el sector laboral del Ecuador, siendo punto de apoyo a investigaciones futuras en países vecinos de América Latina o del mundo.

Para cumplimiento de este objetivo se lleva a cabo un levantamiento de información mediante encuestas y entrevistas, las cuales nos permitirán evaluar el desempeño laboral y aproximarnos a cuál es la manera en la que ven los empleados de una empresa privada la modalidad del teletrabajo y cómo ellos han visto que se ha mejorado su desempeño laboral por todos los beneficios que conlleva el laborar a través de esta modalidad, resaltando los aspectos positivos del mismo. Por estos aspectos mencionados podemos decir que esta investigación es de suma importancia para la comprensión de la dinámica existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral.

## **X. Caracterización de los beneficiarios**

La presente investigación esta desarrollada con una la población encuestada y entrevistada correspondiente a todos los trabajadores de la empresa Tcontacta, ubicada en la Ciudad de Quito y que brinda el servicio de Call Center siendo nuestra muestra de 100 empleados de área de Call Center, gerente de área y gerente general, los cuales se encuentran en el grupo etario de 19 años a 45 años, siendo de estos 52 hombres y 50 mujeres. Cabe mencionar que todos los empleados son mestizos, y viven en la ciudad de Quito.

Para la muestra las características de la población elegida no se basarán en condiciones socioeconómicas ni étnicas como tal. Los principales beneficiarios de esta investigación son los trabajadores ya que mediante la modalidad de teletrabajo han podido mantener su empleo, y la calidad del mismo, su desempeño laboral se ha visto potenciado, por las facilidades que ofrece este tipo de modalidad, por ejemplo el no exponerse a cualquier tipo de accidente que pueda suscitarse en el transcurso del día, es decir, que el riesgo psicosocial baja en un gran porcentaje, se ahorra tiempo de ida y regreso del lugar físico de la empresa, al igual que se economiza, dependiendo el tipo de transporte puede variar el valor del ahorro monetario, mayor comodidad y confort para un desempeño laboral óptimo y se evita en cierto porcentaje la presión y estrés laboral que se tiene cuando se asiste a un puesto de trabajo físico, ya que al realizar teletrabajo se acopla a los comodidades de cada empleado y así trabajar de mejor manera.

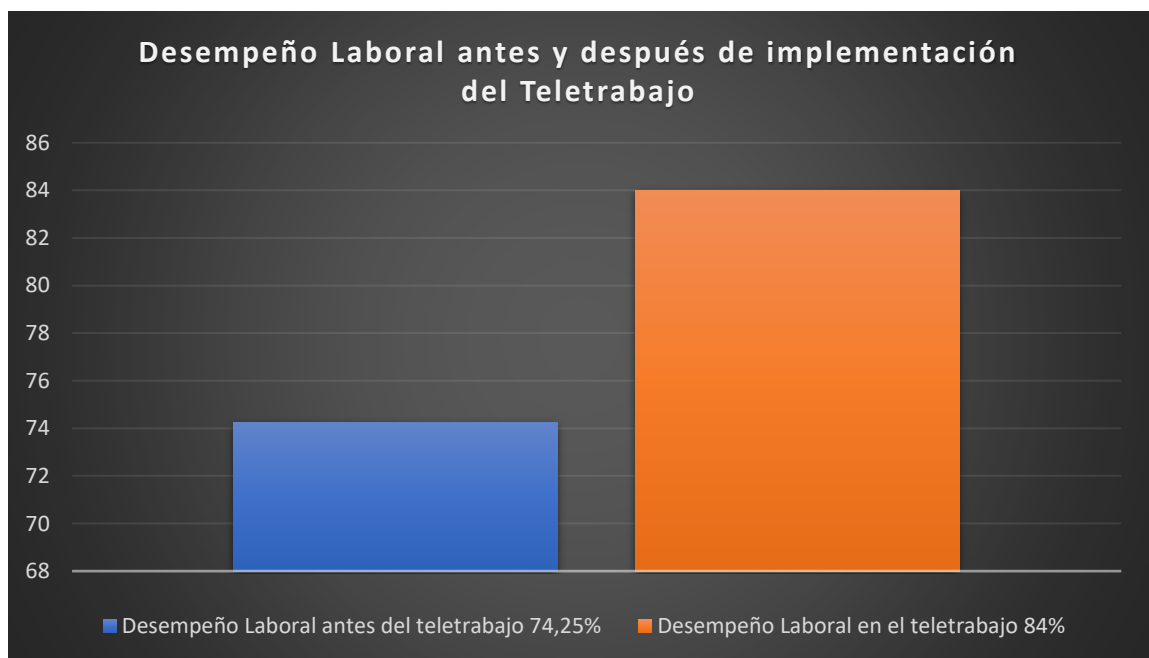
Hay que tomar en cuenta que la primera línea de beneficiarios indirectos que se beneficia del desempeño laboral de los empleados de la empresa Tcontacta, son los clientes directos que mantienen el servicio con la misma, ya que no sentirán el cambio de modalidad laboral, puesto que mantendrán un servicio al 100% sin irregularidades con ajustes, proyectados a mejorar el servicio.

De igual manera otra línea de beneficiarios indirectos es la familia ya que al mantener la modalidad de teletrabajo se puede tener una mayor presencialidad en el hogar y aprovechar los tiempos al máximo tanto en lo laboral como en el hogar, y de igual manera dependiendo el tipo de teletrabajo que se realiza, se lo puede gestionar desde cualquier lugar, al menos para las personas que tiene hijos es un gran beneficio esta modalidad de trabajo ya que conviven durante más tiempo y no existiría la ausencia física del trabajador en el hogar, tomando en cuenta que un horario laboral normal está establecido en 8 horas, es tiempo en el cual se podrá compartir con la familia mientras se realizan las actividades laborales, de igual manera esto podría apoyar en una crianza sana y saludable de los hijos manteniendo el vínculo emocional familiar.

## XI. Interpretación

Contrastando los datos obtenidos por la empresa en el mes de abril del 2022 previo a la implementación del tele trabajo, los datos obtenidos en este trabajo de investigación por medio de las encuestas y entrevistas. Podemos mencionar que:

- El desempeño laboral en el mes de abril presenta un porcentaje de **74,25%** (compuesto por: Ambiente laboral direccionado al desempeño laboral 80,89%; servicio y atención al cliente 87,95%; Acompañamiento y supervisión 75,54%; satisfacción y motivación personal 52,63%) este valor corresponde al periodo previo al inicio de la implementación del teletrabajo. Mientras que, en los resultados obtenidos en esta investigación, nos revelan un porcentaje de **84%** (compuesto por: Ambiente laboral direccionado al desempeño laboral 81%; servicio y atención al cliente 84%; Acompañamiento y supervisión 86%; satisfacción y motivación personal 85%). Como se lo presenta en el siguiente grafico:



En base a la contrastación de estos datos estadísticos, podemos mencionar que existe una potencialización del desempeño laboral en esta nueva modalidad de teletrabajo. Siendo la diferencia porcentual de 9,75% superior del desempeño laboral obtenido en el teletrabajo.

- Podemos mencionar que el desempeño laboral en base al ambiente laboral en los datos obtenidos en el mes de abril es de 80,89% a diferencia del obtenido en la investigación, el cual es de 81%. Lo que nos presenta un crecimiento lento en esta área a diferencia de otras áreas que se presentaran a continuación.
- Así también cabe mencionar que el porcentaje obtenido en el mes de abril, referente a servicio y atención al cliente es de 87,95% a diferencia del obtenido en esta investigación, el cual es de 84%. Lo que nos revela un declive en este factor, presentando una diferencia de 3,95% negativa.
- En los factores referente a acompañamiento y supervisión podemos encontrar, que en el desempeño laboral antes del teletrabajo se obtuvo 75,54%. Mientras que en el mismo factor y referente a este trabajo de investigación el porcentaje es de 86%. Lo que nos refleja una mejora de 10,46% dándonos a entender que este factor está presentando una mejora.
- En relación al factor de satisfacción y motivación se presenta un porcentaje de 52,63% referente al desempeño laboral antes de la implementación del teletrabajo. Mientras que, en la actualidad con referencia a la implementación del teletrabajo, este factor ha presentado un porcentaje de 85%, lo que nos revela una fuerte diferencia positiva de 32,37%, posicionándose como el factor que más diferencia ha presentado en base a los datos obtenidos del desempeño laboral antes del teletrabajo y posterior a la implementación del teletrabajo.
- En la entrevista realizada el Sr. Nelson Ortega gerente de área, podemos resaltar su percepción de que el teletrabajo es una buena implementación y como empresa menciona que realizaron un proceso previo de prueba y el cual funcionó muy bien, sin embargo,



considera que funcionaria mucho mejor si el tipo de trabajo fuese mixto, teletrabajo y presencial.

- En la entrevista realizada al Sr. Xavier Ruiz gerente general de la empresa Tcontacta, resalta desde su percepción que el teletrabajo es una gestión continua y en conjunto la empresa pone las herramientas y los insumos, mientras que los colaboradores su desempeño laboral, mejora de procesos, educación continua y sobre todo con responsabilidad, es decir, un 50% empresa y un 50% colaborador, solo con esta fórmula se obtendrán resultados positivos para continuar con esta modalidad de manera permanente.

## **XII. Principales logros del aprendizaje**

Podemos mencionar como lección aprendida, la investigación en sí siendo esta el arte de investigar, puesto que es una parte muy vital en nosotros como seres humanos y por medio de la cual en esta investigación se ha podido conocer una realidad, pero no solo desde la mirada empírica, sino que se ha podido recabar información escudriñar información y lo más productivo ha sido el producir información, la cual consideramos que es de suma importancia para la comprensión de esta nueva modalidad de trabajo y sobre todo la apertura a comprenderlo he investigarlo desde distintas áreas de la psicología laboral y por qué no desde la psicología en sí, buscando comprender su dinámica y como se va desarrollando tanto en lo personal como en lo social o colectivo.

Así también es muy gratificante el poder resolver nuestra pregunta base y poder conocer con datos verídicos mencionando que sí ha generado el teletrabajo una influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Call Center de la empresa Tcontacta en Quito. Siendo este contraste del 9,75%. Así también podemos mencionar que si bien es cierto no es una diferencia muy grande, es una diferencia porcentual que nos lleva a pensar en nuevos proyectos de investigación más transversales y que nos permitan recabar mayor información en el tiempo distante y ver como este cambio va gradualmente aumentando y hasta plantearnos a pensar en qué variables externas pudrían estar presentes que nos lleven indirectamente a generar un mayor o menor cambio entre el desempeño laboral presencial y el desempeño laboral en teletrabajo.

En referencia a los niveles de la salud mental que se evidenció como consecuencia del proyecto o para los beneficiarios de la investigación, podemos mencionar que las personas entrevistadas y encuestadas

se presentaron muy abiertas a participar en la investigación, muchos de ellos motivados por comprender como el teletrabajo podría estar presente en el desempeño laboral y otros por motivos más direccionados hacia rasgos de estrés o ansiedad que esta duda les estaría generando. Sea cual sea la motivación personal para ello, podemos resaltar la participación de ellos de forma activa y que podría ser direccionada para más investigaciones relacionadas con temas de psicología del trabajo.

### **XIII. Conclusiones y recomendaciones**

#### **Conclusiones**

Como primera conclusión resaltamos la influencia positiva que ha generado el teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores del Call Center de la empresa Tcontacta en Quito. Siendo este contraste del 9,75% podemos mencionar que, si bien es cierto, no es una diferencia muy grande, es una diferencia porcentual que nos da referencia de un grado de influencia.

Otra conclusión que podemos mencionar es que el factor que más cambios presentó es la satisfacción y motivación direccionada al desempeño laboral del personal en esta nueva modalidad de teletrabajo, siendo este una diferencia positiva de 32,37%, concluimos también que en este apartado existen actividades que se podrían determinar y delimitar de mejor manera en futuras investigaciones para poderlas identificar y replicar de ser necesario en otras empresas que inicien este camino del teletrabajo.

También como conclusión resaltamos la opinión del gerente de área y del gerente general de la empresa Tcontacta, los cuales nos llevan a comprender el teletrabajo como un proceso dinámico en el que la empresa pone por su parte capacitaciones y herramientas suficientes, esperando que el empleado se comprometa y cumpla sus funciones. Si existe esta dinámica el desempeño laboral se potenciaría de mejor manera. Así también concluyen que, si una empresa inicia este proceso de cambio hacia el teletrabajo, debería iniciar con un plan de operaciones semipresenciales y así realizar pruebas que ayuden en este proceso de cambio.

Concluimos también que este trabajo de investigación pudo cumplir en su totalidad los objetivos planteados y junto con la respuesta a nuestra pregunta de investigación ha presentado resultados positivos y que nos dan la apertura a nuevas investigaciones direccionadas desde el campo de la psicología laboral en relación al teletrabajo.

## **Recomendaciones**

Como recomendación mencionamos que se podría realizar investigaciones futuras que puedan obtener más datos partiendo desde un modelo transversal de investigación, el cual pueda recabar más información de como esta influencia puede ir en crecimiento y que variables independientes pudieran estar actuando como factores de causalidad.

Recomendamos que se pueda realizar, en futuras investigaciones, una contrastación entre el teletrabajo de dos empresas o más, siendo esta investigación direccionada a comprender de qué manera el desempeño laboral está siendo influenciado y que aspectos estarían presentados en común y cuales estarían partiendo desde lo individual de cada empresa. Todo esto con la finalidad de comprender de mejor manera esta interacción entre el teletrabajo y el desempeño laboral.

Recomendamos de igual manera, se pueda analizar en futuras investigaciones, la creación de una guía de técnicas o procesos por los cuales pudieran otras empresas en el Ecuador o Latinoamérica realizar un análisis o un plan de implementación del teletrabajo en su empresa. Cabe mencionar que dichos documentos estarían direccionados a potenciar el desempeño laboral y otras áreas de la psicología laboral

## Referencias bibliográficas

- Aguirre, J. M. (2000). *Dirección y gestión de personal* (Vol. 1). Pirámide.  
<https://ulatina.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4307>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Beltrán, D. C., & Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama en el departamento de Boyacá. *Revista de La Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 65(1), 48-74. <https://doi.org/10.15446/rfmvz.v65n1.72023>
- Cook, T., & Reichardt, C. S. (1986). Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. *EDICIONES MORATA, S.A, MADRID*, 10-226. <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/Metodoscualitativosycuantitativosdeinvestigacion.pdf>
- D'Alessandro, M., Puricelli, Y., & Rodríguez, N. (2013). *Teletrabajo y Cultura Organizacional* [Universidad Argentina de la Empresa]. <https://xdoc.mx/preview/teletrabajo-y-cultura-organizacional-5e3dc862149dd>
- Guerrero, M. (2016). La Investigación Cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Marx, K. (1968). *Manuscritos económico-filosóficos* (M. Rodrigues, Ed.; 1.<sup>a</sup> ed.). BOITEMPO. [https://books.google.com.ec/books?id=GCs0EAAAQBAJ&pg=PT7&lpg=PT7&dq=ISBN+978-65-5717-050-2&source=bl&ots=pYh5hdhHGc&sig=ACfU3U0myv6pkUphxpuemHICE4MFVokOXA&hl=es&a=X&ved=2ahUKEwjRs9Okudr8AhWyQjABHRV\\_BPsQ6AF6BAgIEAM#v=onepage&q=ISBN%20978-65-5717-050-2&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=GCs0EAAAQBAJ&pg=PT7&lpg=PT7&dq=ISBN+978-65-5717-050-2&source=bl&ots=pYh5hdhHGc&sig=ACfU3U0myv6pkUphxpuemHICE4MFVokOXA&hl=es&a=X&ved=2ahUKEwjRs9Okudr8AhWyQjABHRV_BPsQ6AF6BAgIEAM#v=onepage&q=ISBN%20978-65-5717-050-2&f=false)
- Neirotti, P., Paolucci, E., & Raguseo, E. (2011). Diffusion of Telework: Myth or Reality? Some Stylized Facts on Telework Diffusion in Italian Firms. *2011 10th International Conference on Mobile Business*, 320-330. <https://doi.org/10.1109/ICMB.2011.24>

- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Paternó, S. T., Suarez Kimura, E. B., & Viola, M. B. (2010). *XXXII SIMPOSIO NACIONAL DE PROFESORES DE PRÁCTICA PROFESIONAL «Por la Ética en la Practica Profesional»*. [https://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2016/05/CECONTA\\_SIMPOSIOS\\_T\\_2010\\_01\\_PATERNNO\\_SUAREZ\\_VIOLA.pdf](https://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2016/05/CECONTA_SIMPOSIOS_T_2010_01_PATERNNO_SUAREZ_VIOLA.pdf)
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). El trabajo como fenómeno psicosocial. *Tratado de Psicología Del Trabajo. Volumen II: Aspectos Psicosociales Del Trabajo, Madrid: Síntesis*, 15-33. <https://www.sintesis.com/psicologia-social-171/tratado-de-psicologia-del-trabajo-vol-ii-aspectos-psicosociales-del-trabajo-libro-1448.html>
- Peralta Beltrán, A. R., Bilous, A., Flores Ramos, C. R., & Bombón Escobar, C. F. (2019). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *RECIMUNDO*, 4(1), 326-335. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.326-335](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335)
- Pérez Sánchez, C., & Gálvez Mozo, A. M. (2009). Telework and daily life: Its pros and cons for work-life balance. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 15, 57. <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v0n15.597>
- Pole, K. (2009, marzo). Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. *Renglones, Revista Arbitrada En Ciencias Sociales y Humanidades*, 37-42. <http://hdl.handle.net/11117/252>
- Sum, M. (2015). «*MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*» [Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Vargas, A. V., & Osma, J. I. P. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *Iberian Journal of Information Systems and Technologies*, 0(12). <https://doi.org/10.4304/risti.12.17-31>