



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**IMPACTO DEL TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS COLABORADORES: CASO DE ESTUDIO EN LA EMPRESA  
PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO**

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

**AUTORES: ERICK FERNANDO SANTÍN SUÁREZ**

**EMILIA MICAELA VARGAS ARCOS**

**TUTOR: BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA**

Quito-Ecuador

2025

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

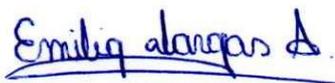
Nosotros, Santín Suárez Erick Fernando con documento de identificación No. 1721985420 y Vargas Arcos Emilia Micaela con documento de identificación No. 1721673075; manifestamos que:

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, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Santín Suárez Erick Fernando  
1721985420

  
\_\_\_\_\_  
Vargas Arcos Emilia Micaela  
1721673075

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

Nosotros, Santín Suárez Erick Fernando con documento de identificación No. 1721985420 y Vargas Arcos Emilia Micaela con documento de identificación No. 1721673075, 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 de la Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención: *Impacto del teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores: caso de estudio en la empresa privada de la ciudad de Quito*, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado y Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

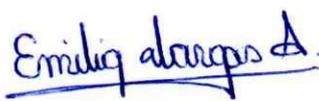
En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,

  
Santín Suárez Erick Fernando

1721985420

  
Vargas Arcos Emilia Micaela

1721673075

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Guarderas Vaca Betti Margarita con documento de identificación N°1709713901, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: *Impacto del teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores: caso de estudio en la empresa privada de la ciudad de Quito*, realizado por Santín Suárez Erick Fernando con documento de identificación No. 1721985420 y por Vargas Arcos Emilia Micaela con documento de identificación No. 1721673075, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA

---

Guarderas Vaca Betti Margarita  
1709713901

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres y hermano,

Por ser la base y el motor de mis sueños, por ser mi refugio en los momentos difíciles y mi impulso en cada desafío. Su amor, dedicación y confianza en mí han sido la mayor motivación para alcanzar esta meta.

Gracias por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la honestidad y la perseverancia. Este logro no es solo mío, sino el resultado de su guía y fortaleza.

Con todo mi amor y gratitud, dedico este proyecto a ustedes.

*Emilia Vargas*

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, hermano, tío y abuelita; por darme su apoyo, amor, dedicación, cariño incondicional y por siempre creer en mí, han dado razón a mi vida. Siempre han estado a la disposición y me han acompañado en los momentos más difíciles. Finalmente hago una mención especial a mi difunto abuelito a quien recuerdo con mucho amor y aprecio, sé que estaría orgulloso. Gracias a todos por su cariño, consejos, valores y enseñanzas que me han forjado como persona; son la fuente de mi motivación y tienen mi total gratitud. Este logro no es solo mío, también es de ustedes.

*Fernando Santín*

## **Resumen**

La investigación aspira evaluar el impacto que tiene el teletrabajo en el desempeño laboral con una muestra de 60 colaboradores del sector privado en el Ecuador teniendo un enfoque laboral.

Se manejaron dos escalas: el Cuestionario para Evaluar el Impacto del Teletrabajo y el Cuestionario de Desempeño Laboral. Las dos fueron validados por el SPSS. Estos cuestionarios favorecen a la evaluación a lo que corresponde el teletrabajo y desempeño laboral.

Lo que se puede analizar dentro de las áreas de administración, operaciones, docente y médica de la empresa es la productividad, el cumplimiento de sus labores, la comunicación entre los colaboradores, el desempeño, entre otros.

Se analiza que los empleados que perciben favorablemente las condiciones del teletrabajo tienden a reportar un mejor desempeño en sus funciones laborales. Esto se relaciona con factores como la flexibilidad del teletrabajo, la mejora en el equilibrio entre la vida personal y laboral, o el impacto positivo en la productividad de los empleados para que así se logren las actividades propuestas por la empresa.

**Palabras clave:** Teletrabajo, Desempeño laboral, Productividad, Satisfacción Laboral y Flexibilidad.

## **Abstract**

The research aims to evaluate the impact that teleworking has on job performance with a sample of 60 employees in the private sector in Ecuador, focusing on work.

Two scales are used: the Questionnaire to Evaluate the Impact of Teleworking and the Job Performance Questionnaire. Both were validated by SPSS. These questionnaires favor the evaluation of what corresponds to teleworking and job performance.

What can be analyzed within the administration, operations, teaching and medical

areas of the company is productivity, the fulfillment of their duties, communication between employees, performance, among others.

It is analyzed that employees who perceive the conditions of teleworking favorably tend to report better performance in their work functions. This is related to factors such as the flexibility of teleworking, the improvement in the balance between personal and work life, or the positive impact on employee productivity so that the activities proposed by the company can be achieved.

Keywords: Teleworking, Job performance, Productivity, Job satisfaction, and Flexibility.

## Índice de Contenido

Datos informativos del proyecto.....	1
Objetivos .....	2
Objetivo general .....	2
Objetivos específicos.....	2
Eje de la intervención o investigación.....	3
Teletrabajo .....	3
Desempeño Laboral .....	3
Relación del Teletrabajo y el Desempeño Laboral .....	4
Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.....	6
Metodología .....	9
Instrumentos .....	10
Población y muestra .....	12
Preguntas clave .....	13
Organización y procesamiento de la información.....	13
Análisis de la información .....	18
Justificación .....	19
Caracterización de los beneficiarios.....	21
Interpretación .....	22
Principales logros del aprendizaje.....	23
Conclusiones .....	25
Recomendaciones.....	26
Referencias bibliográficas: .....	28

<b>Anexos</b> .....	<b>31</b>
---------------------	-----------

### **Índice de Tablas**

<b>Tabla 1</b> Correlación Teletrabajo y desempeño laboral.....	16
<b>Tabla 2.</b> Correlación de subescalas Flexibilidad y Satisfacción .....	16

### **Índice de Figuras**

<b>Ilustración 1</b> Gráfico de barras “Teletrabajo” .....	14
<b>Ilustración 2</b> Gráfico de barras “Desempeño Laboral” .....	15
<b>Ilustración 3</b> “Correlación de los resultados” .....	15
<b>Ilustración 4.</b> Correlación de resultados de subescalas.....	17

## **Datos informativos del proyecto**

En el contexto actual, caracterizado por un constante cambio y evolución, la capacidad de adaptación a nuevas estrategias y tecnologías es fundamental para el éxito empresarial. La implementación de modelos de trabajo innovadores, como el teletrabajo suplementario, se presenta como una solución viable para mejorar la productividad y el desempeño de los colaboradores.

Este estudio se enfoca en el teletrabajo suplementario, una modalidad en la que los empleados alternan entre trabajar en la empresa y desde ubicaciones remotas. Esta flexibilidad puede ofrecer múltiples beneficios, tanto para los empleados como para la organización, siempre que se aplique de manera adecuada y en los contextos correctos.

El teletrabajo suplementario no es aplicable a todas las actividades laborales; por lo tanto, es crucial identificar las áreas dentro de la empresa que pueden beneficiarse de este modelo. Tanto las áreas administrativas, operativas y de gestión del talento humano son algunas de las que podrían sacar mayor provecho de esta modalidad.

La investigación se llevará a cabo en una empresa privada situada en Quito, la cual ya ha implementado el teletrabajo suplementario durante un período considerable. Este estudio, que se realizará durante un lapso de 5 a 6 meses, buscará evaluar la viabilidad y el impacto de este modelo en el desempeño laboral del personal.

En relación con esto, la aplicación de instrumentos psicométricos que evalúan las variables tanto del teletrabajo y el de desempeño laboral ayudan a conseguir resultados de porcentajes de una manera más objetiva de dichas variables en los colaboradores.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Evaluar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa privada de la ciudad de Quito.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar la percepción y la experiencia de los colaboradores con respecto al teletrabajo.
2. Comparar indicadores de desempeño y eficiencia laboral debido al teletrabajo.
3. Analizar el impacto del teletrabajo en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores.
4. Analizar el impacto del teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa privada.

## **Eje de la intervención o investigación**

### **Teletrabajo**

Una de las herramientas que ha adquirido relevancia en la realización de actividades laborales es el teletrabajo, entendido como la forma de cumplir con las tareas laborales de manera virtual, sin requerir la presencia física del trabajador en la empresa. Según Peiró y Soler (2020), “El teletrabajo consiste en la realización habitual de la actividad laboral a distancia en un lugar distinto al habitual en la empresa, y a veces en horario diferente” (p. 2).

El teletrabajo puede adoptar varias modalidades, como el autónomo, el suplementario y el móvil. La modalidad suplementaria es la más utilizada por las empresas, ya que permite al empleado alternar sus funciones diarias entre trabajar en la empresa y fuera de ella. Según Montalvo (2020), “Los colaboradores que se encuentran en un convenio laboral deben alternar su trabajo en distintos días, ya sea en la empresa o en sus hogares, empleando las TIC para dar cumplimiento” (p. 127).

El teletrabajo suplementario se utiliza en circunstancias específicas, ya que no todos los trabajos pueden adaptarse a esta modalidad. Por lo tanto, se implementa principalmente en áreas como administración, finanzas, roles técnicos y gestión del talento, donde puede ser efectivo y alinearse con los objetivos de la empresa.

### **Desempeño Laboral**

Abarca el conjunto de acciones y resultados que tiene un trabajador al realizar sus funciones y su aportación al cumplimiento de los objetivos de la empresa, se evalúa tomando en cuenta el cómo el empleado hace uso de sus conocimientos, habilidades y que actitudes muestra para cumplir con las expectativas del rol que ocupa. “El desempeño laboral es 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 y Téllez, 2018).

## **Relación del Teletrabajo y el Desempeño Laboral**

En la actualidad el mercado empresarial se encuentra en constante crecimiento e innovación tecnológica por lo que cada vez se vuelve más imprescindible que las organizaciones se vayan adecuando al contexto para mantener una competitividad con sus pares, haciendo un uso provechoso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tics).

Para esto, según Celestino Gonzáles, Eva Garrosa & Luis Blanco (2024), mencionan que “... las TIC han mostrado muchas ventajas para las organizaciones, permitiendo gestionar el trabajo con mayor flexibilidad temporal y equilibrar el ámbito laboral y personal. Esto redundando en el aumento de la productividad y la oportunidad de trabajar desde ubicaciones remotas gracias al teletrabajo”. Haciendo una particular mención al teletrabajo como una de las principales herramientas utilizadas que inciden en la ejecución de las actividades de los trabajadores de ciertas áreas de las empresas.

A pesar de ser un recurso muy relevante para la consecución de responsabilidades, el teletrabajo también puede significar una gran demanda, exigencia y desgaste para algunos trabajadores en su proceso de adaptación al mismo y, en consecuencia, afectar en su desempeño laboral por el surgimiento de estresores relacionados a lo anteriormente mencionado. Quiñonez (2023) señaló la afirmación de Barrera (2019) que “la relación entre el estrés y el teletrabajo se puede presentar debido a que gran porcentaje de trabajadores tienen una dificultad de adaptación con las tecnologías disponibles”.

Por consiguiente, es de vital importancia tomar en cuenta las ventajas y desventajas que pueda presentar la implementación de este tipo de herramientas tecnológicas para que las empresas puedan determinar cómo inciden en su desarrollo, productividad, y como potencian o perjudican a las habilidades y atributos de sus empleados en el cumplimiento de sus labores. “Las organizaciones tienen un gran interés en entender y explicar los aspectos que inciden en su crecimiento y efectividad, lo que hace imprescindible conocer el desempeño laboral”. (Choi,

Miao, Oh, Berry, & Kim, 2018; Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020).

Esta investigación pretende determinar el papel que desempeña el teletrabajo tanto en el desempeño laboral de los trabajadores, sus efectos en el bienestar y la calidad de vida de estos, así como su influencia en la productividad de la empresa, aprovechar las ventajas de esta modalidad de trabajo y mitigar los efectos negativos que pueden surgir al emplearlo.

El estudio se desarrollará haciendo énfasis en la psicología organizacional, determinando y explicando la correlación de variables, los factores y dimensiones que implican y afectan ya sea positiva o negativamente a los trabajadores.

Se buscará implicar la perspectiva de los trabajadores sobre su experiencia con el teletrabajo, su criterio en cuanto a cómo les ha beneficiado o perjudicado trabajar de esta manera, que retos han tenido que afrontar, como ha influido en su eficiencia al realizar sus responsabilidades asignadas, en su calidad de vida y en sus interacciones sociales ya sea con los miembros de su familia o sus compañeros de trabajo.

Para abordar estas áreas de interés, se utilizarán instrumentos de medición psicométrica que permitirán la factibilidad de recopilar datos, clasificarlos e interpretarlos, con el fin de producir un criterio explicativo que permita a la organización tomar decisiones informadas, ajustar políticas o implementar estrategias pertinentes para orientar al personal en el entorno laboral para mejorar su experiencia y maximizar su productividad.

Fundamentado en lo anteriormente mencionado, se busca apoyar en el cumplimiento de la misión y visión de la empresa que se caracterizan por priorizar una evolución e innovación constante en el servicio y la relación con sus clientes mediante el uso de herramientas tecnológicas enfocadas en la digitalización y automatización, por lo que es crucial que los trabajadores sean capaces de adaptarse al uso de las Tics con el objetivo de realizar un trabajo que sea eficiente y satisfactorio tanto para el empleado como para el empleador. He ahí que recae la importancia de esta correlación entre teletrabajo y desempeño laboral, se busca generar un equilibrio entre el compromiso y el bienestar del trabajador para

que su adaptabilidad vaya en consonancia con el cumplimiento de sus funciones y logre aportar significativamente a los objetivos de la empresa.

### **Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.**

¿Cuál es el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa privada?

Se debe entender que el desempeño laboral tiene una conexión con la productividad entonces el impacto puede ser significativo, y sus efectos pueden variar dependiendo de varios factores como la naturaleza del trabajo, la cultura organizacional, las herramientas tecnológicas disponibles y las características individuales de los empleados, por ende, Acosta (2018) explica que el desempeño laboral en el teletrabajo pretende encarnar dos grandes dimensiones que impactan el concepto de productividad: el bienestar y el factor tecnológico, sin embargo, hay otros factores que afectan la misma, pues muchos colaboradores entienden el bienestar laboral y la productividad empresarial como una relación inversamente proporcional, así por ejemplo, a mayor satisfacción y comodidad, menos carga laboral y rendimiento, lo que no necesariamente corresponde a la realidad.

¿Cuál es la percepción y la experiencia de los colaboradores con respecto al teletrabajo?

La percepción y la experiencia de los colaboradores con respecto al teletrabajo varían ampliamente dependiendo de factores individuales, organizacionales y contextuales. Existen tanto comentarios positivos como negativos.

Un punto de vista es que la fuerza laboral en mucho de los casos tuvo que adaptar un lugar o adaptarse a un espacio dentro de sus viviendas para el desarrollo de sus actividades productivas, ahora las actividades de oficina se desarrollan con la compañía de los niños, con el ruido que producen las mascotas, quizás una mala iluminación, baja velocidad en el internet, clima no adecuado, mala calidad de tecnología y diferentes distractores propios de un hogar (Lampert y Pobleto, 2018).

Por otra parte, el teletrabajo ha repotenciado actualmente su aplicación e importancia de forma global, esto gracias a la pandemia, donde muchas personas o colaboradores experimentaron por primera vez el trabajo desde un lugar donde no sea la empresa, situación que mostró problemas administrativos, financieros, operativos y humanos que deben ser superados a través de una regulación adecuada de esta actividad (Iturralde y Duque 2021).

¿Cuáles son los principales indicadores de desempeño y eficiencia laboral debido al teletrabajo?

Los indicadores de desempeño y eficiencia laboral asociados al teletrabajo se centran en evaluar cómo los colaboradores logran sus objetivos y cumplen con sus responsabilidades en esta modalidad.

Según Medina (2024) menciona algunos indicadores como, por ejemplo:

- El Apoyo Organizacional: Esto incluye una comunicación clara y constante, el reconocimiento del trabajo bien hecho, y la provisión de recursos necesarios para trabajar de manera efectiva desde casa.
- Equilibrio entre la Vida Laboral y Personal: El teletrabajo puede mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal al reducir el tiempo y los costos asociados con el desplazamiento diario al lugar de trabajo. Sin embargo, también puede difuminar las líneas entre el tiempo de trabajo y el tiempo personal, llevando a posibles problemas de sobrecarga laboral y estrés.
- Autonomía y Responsabilidad: El teletrabajo otorga a los empleados una mayor autonomía, permitiéndoles gestionar su tiempo y tareas de manera más flexible.
- Comunicación y Colaboración: Las empresas deben asegurarse de que los equipos de trabajo dispongan de herramientas y plataformas adecuadas para comunicarse de manera fluida y eficiente.
- Provisión de Recursos Adecuados: Las empresas deben asegurarse de que los empleados dispongan de todos los recursos necesarios para trabajar de manera

efectiva desde casa.

- Capacitación Continua: En el uso de herramientas tecnológicas y en habilidades de gestión del tiempo y autogestión puede mejorar significativamente la productividad y satisfacción del teletrabajador.
- Políticas de Flexibilidad: Establecer políticas que permitan la flexibilidad en los horarios de trabajo y faciliten el equilibrio entre la vida laboral y personal es esencial.

¿Cómo impacta el teletrabajo en el bienestar y en la calidad de vida de los colaboradores?

El bienestar y la calidad de vida son aspectos fundamentales para que los trabajadores realicen sus actividades de una manera eficaz y eficiente, se sientan motivados y sean más productivos. Al implementar el teletrabajo en esta ecuación, es importante identificar la forma en cómo se aplica y el propio contexto del trabajador, con el fin de determinar si influye positiva o negativamente, esto incluye tomar en cuenta factores como: el apoyo de la organización (herramientas proporcionadas, capacitación y políticas claras sobre el teletrabajo), las características propias del empleado (capacidad de adaptación, gestión de tiempo, disciplina, etc.) y las condiciones del espacio físico en el hogar (cómodo y libre de distracciones). El teletrabajo como condicionante positivo hace que el empleado se sienta bien consigo mismo, sea más organizado y autónomo, por consiguiente, Diario Gestión (2023) como se citó en Montoya (2024) en relación con el teletrabajo menciona que “la flexibilidad y autonomía que ofrece esta modalidad pueden mejorar la satisfacción en las labores y el equilibrio que se pueda dar entre la vida laboral y la personal...”

Así mismo, el teletrabajo puede traer ciertas desventajas u obstáculos que dificultan el bienestar y la calidad plena de la vida de los empleados, puede generar aislamiento social por la pérdida de la interacción personal, llevar al burnout por la carga laboral y no poder establecer límites claros entre el trabajo y a vida personal, problemas ergonómicos y de salud.

¿Cuál es la influencia que ejerce el teletrabajo sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa privada?

El teletrabajo es una modalidad de trabajo ejercida por varios colaboradores de la empresa, principalmente del área administrativa y operativa que la utilizan para cumplir con sus funciones laborales durante algunos días a la semana mientras que los días restantes alternan con el trabajo presencial en la oficina. A este tipo de teletrabajo en particular se le conoce como teletrabajo suplementario, que se caracteriza por contar con “trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento.” (MinTIC, como se citó en Daza 2020)

El desempeño laboral de los trabajadores de la organización se puede ver influenciado por el teletrabajo ya sea de una manera positiva (potenciado) o negativa (frenado) en cuestiones como la productividad, la capacidad de cumplir con las tareas asignadas, su nivel de satisfacción, su capacidad de innovación (aportar con estrategias e ideas creativas), y principalmente en si se logran o no los objetivos de la empresa.

### **Metodología**

Para esta investigación se optó por el enfoque mixto que se caracteriza por tomar aspectos relevantes tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo buscando potenciar las cualidades de ambos enfoques y reducir en lo máximo posible potenciales debilidades.

El proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos. (Otero, 2018)

La investigación tiene un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo, observable, correlacional y de corte transversal, en él, las variables planteadas: teletrabajo y desempeño

laboral se sometan a mediciones a través de instrumentos y sus resultados se analizarán en forma estadística como un análisis descriptivo y correlacional.

En la actualidad la investigación con enfoque cuantitativo y su impacto en el terreno del campo investigativo basado en la experiencia, observación y análisis de los hechos, los cuales son procesados mediante diversas técnicas numéricas para la obtención y fiabilidad en sus resultados. (Jiménez, 2020)

Por otro lado, la investigación cualitativa busca el comprender las causas o razones por las que ocurre un fenómeno enfocándose en conceptos, percepciones, experiencias, que se recopilan a través de técnicas que permiten hacer un abordaje interdisciplinario como la entrevista, grupos focales, documentos escritos, o por observación. (Loayza, 2020)

La investigación se orienta en la exploración de la realidad observable, es decir que en este enfoque se estudia a los fenómenos o variables tomando en cuenta como requisito fundamental que sean observables y medibles. De esta manera el investigador es capaz de cuantificar las variables y sistemáticamente puede registrar datos sin perder la objetividad del proceso. Esta investigación también se caracteriza por tener un enfoque correlacional, debido a que examina la relación o asociación entre dos o más variables, no se trata de manipular, alterar o intervenir las variables más bien se basa en la identificación de un nexo o relación significativa entre las variables. La temporalidad de la información obtenida va a ser de tipo transversal, es decir, que los datos serán recolectados en un determinado momento.

### **Instrumentos**

Los que se van a utilizar son El Cuestionario para Evaluar el Impacto del Teletrabajo que es una herramienta diseñada para analizar cómo el teletrabajo afecta el desempeño, la motivación y el bienestar de los empleados en la organización. A través de 12 preguntas estructuradas, el cuestionario aborda diferentes áreas de interés, tales como la productividad en el entorno remoto, la capacidad para gestionar el tiempo de manera eficiente, la interacción y

comunicación con los equipos de trabajo, la accesibilidad a los recursos tecnológicos necesarios y el equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales. El cuestionario también incluye preguntas que evalúan el nivel de satisfacción de los empleados con el teletrabajo, su percepción sobre el cumplimiento de los objetivos de la empresa, y cómo la modalidad remota ha influido en su capacidad para adaptarse a cambios, proponer ideas y resolver problemas de forma independiente. Se exploran también aspectos como la percepción de apoyo institucional y las dificultades que los empleados han enfrentado en el entorno remoto.

Por otro lado, El Cuestionario de Desempeño Laboral está diseñado para evaluar de manera integral el rendimiento de los empleados en diversos aspectos relacionados con su trabajo. El cuestionario está compuesto por 17 de preguntas estructuradas que abordan áreas clave del desempeño laboral, tales como la eficiencia en el cumplimiento de las tareas asignadas, la calidad del trato y la comunicación con los compañeros de trabajo y clientes, la capacidad para generar ideas innovadoras que mejoren los procesos, el uso racional de los recursos de la empresa, el cumplimiento de los plazos establecidos y la orientación hacia la consecución de los objetivos institucionales.

Además, el cuestionario explora aspectos relacionados con el compromiso del empleado hacia la empresa, su capacidad para trabajar bajo presión, la responsabilidad en la resolución de imprevistos y su actitud hacia la mejora continua de procedimientos. Las preguntas están diseñadas en formato cuantitativo-descriptivo, lo que permite obtener datos objetivos que reflejen el desempeño individual y grupal de los empleados. Esta información resulta fundamental para identificar áreas de mejora, desarrollar planes de acción personalizados y ajustar estrategias que optimicen la productividad y el bienestar dentro de la organización.

En esta investigación descriptiva se presta atención a las características o dimensiones particulares del tema, se caracteriza por medir las variables de manera independiente, es decir, que no se relacionan entre sí durante el proceso de medición.

En cuanto a las consideraciones éticas este trabajo busca realizar todos los procesos de

recolección de datos y uso de estos bajo un consentimiento informado en el cual se priorice la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

Así mismo la investigación tiene la finalidad de identificar los beneficios que el personal de la empresa puede obtener al ejercer sus actividades por medio del teletrabajo suplementario y como potenciarlos para el desempeño, la productividad y el crecimiento de la empresa. En cuanto a las desventajas, el propósito es disminuirlas para que los empleados se sientan más cómodos realizando sus actividades laborales. En la medida de lo posible se espera que este proceso de investigación cumpla con los objetivos planteados y pueda ser replicable en otras empresas.

### **Población y muestra**

La población con la que se llevará a cabo el estudio está constituida por un total de 60 empleados pertenecientes a una empresa privada con sede en Quito. De este grupo, 37 empleados corresponden al género femenino, 22 al género masculino y un participante que optó por no especificar su género. La población se encuentra distribuida en cuatro áreas: el área administrativa, que cuenta con 19 empleados, el área operativa con 39 empleados, el área docente con 1 empleado y el área médica 1 empleado. Para el propósito de este estudio, se incluirá a la totalidad de los empleados de las distintas áreas, con el fin de obtener una visión completa y representativa de la organización.

Cabe destacar que todos los empleados realizan, al menos una vez por semana, sus actividades laborales bajo la modalidad de teletrabajo, lo cual es un factor relevante en el contexto actual. Esta circunstancia justifica la necesidad de abordar el análisis del desempeño laboral en este entorno, dado que la modalidad de teletrabajo puede tener un impacto significativo en la eficiencia, productividad y bienestar de los empleados, aspectos cruciales para la evaluación del rendimiento dentro de la empresa.

El levantamiento de información buscará priorizar que los instrumentos se empleen de una manera organizada y sistemática a través de su digitalización en un formulario de “Google

forms”. En referencia a los procesos y consideraciones éticas, se dará prioridad al consentimiento informado a través de una carta dirigida a la empresa privada en la que se especifiquen los motivos de este trabajo investigativo y manteniendo un respeto hacia el anonimato de la misma.

El propósito fundamental de esta investigación es proponer un plan de estrategias enfocadas hacia el mejoramiento del desempeño laboral tomando en cuenta objetivamente las implicancias del teletrabajo. Para llevarlo a cabo, tendremos el consentimiento de la empresa que nos dará acceso a la recolección de información y datos, siempre priorizando la privacidad de los colaboradores y resguardando los derechos de los participantes de esta investigación. Con el objetivo de publicar este estudio y una vez cumplido con los requisitos previamente mencionados, se dará luz verde a la organización y aplicación de los instrumentos, el proceso calificativo de tipo individual, y obtención de puntajes escala y subescala.

### **Preguntas clave**

- ¿Qué indicadores del desempeño laboral presentan los trabajadores de la empresa privada?
- ¿Qué condicionantes del teletrabajo son más frecuentes en los colaboradores de la empresa privada?
- ¿En qué medida el teletrabajo influye en el desempeño laboral?
- ¿Qué tipo de relación se hace presente entre el teletrabajo y el desempeño laboral?

### **Organización y procesamiento de la información**

En la información que se recopiló prevalece el género femenino con un total de 37 participantes y en el género masculino con 22 participantes, los cuales establecen los siguientes datos:

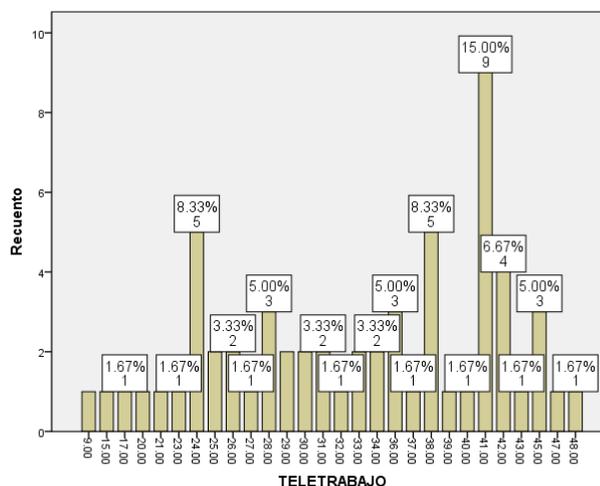
- Edad: La mayoría de los participantes se encuentran en la columna de 25-34 años.
- Tiempo en la empresa: La mayoría se encuentran más de 6 años en la empresa (19), seguido de menos de 1 año (16).

Se recopilaron datos de 60 participantes que proveyeron sus respuestas por medio de Google forms, esto permitió el lograr una comprensión precisa de las respuestas. Posterior al proceso de tabulación de la información se tomó en cuenta la escala de calificación de Likert, con el fin de evitar sesgos en la información se adaptaron ciertos ítems de las escalas aplicadas.

Para este proceso la escala de Likert se adaptó a una puntuación de 1 a 5, que dependiendo el contexto particular de cada ítem se tradujo en 1 que indica bajo/decreciente hasta 5 que indica alto/creciente o por otro lado algunos ítems requirieron una interpretación inversa de las respuestas. Las dos escalas se calificaron en función de mínimo y máximo logrando así una media objetiva.

Una vez teniendo los datos ya organizados y clasificados, se hizo la aplicación del programa estadístico SPSS con el que se analizó la relación entre variables por medio del coeficiente de Pearson, esto permitió identificar la correlación de las variables y como se afectan entre ellas.

**Ilustración 1** Gráfico de barras “Teletrabajo”

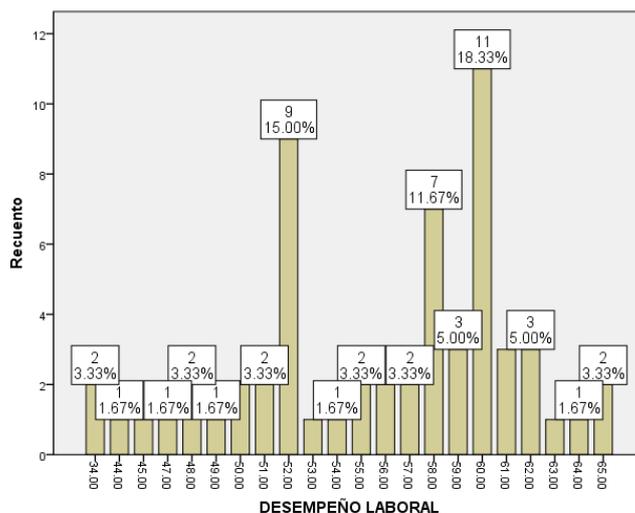


*Fuente:* Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

La media es 33.47, y la desviación estándar es 8.699, lo que indica una moderada dispersión de los datos alrededor de la media. Se observa que la mayor concentración de respuestas del teletrabajo está en el rango de 30 a 40, donde se alcanza el mayor número de frecuencias, alineándose con la moda de 41. Los extremos tienen muy poca representación,

mostrando una tendencia general hacia una distribución aproximadamente normal.

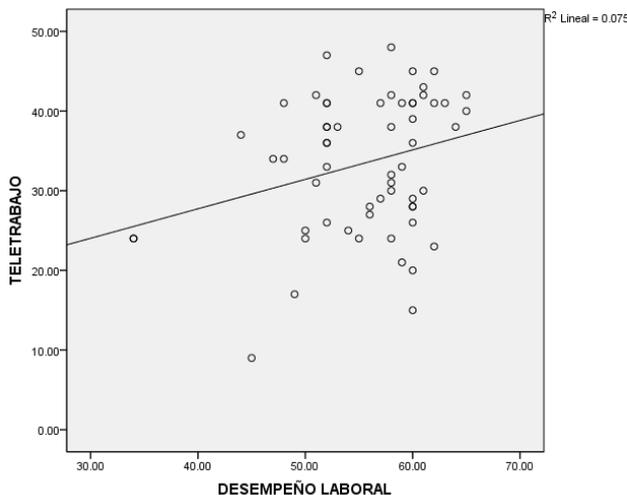
**Ilustración 2** Gráfico de barras “Desempeño Laboral”



*Fuente:* Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

La media de 55.52 y una desviación típica de 6.443, indicando una dispersión moderada alrededor de la media. El gráfico evidencia que la mayoría de las respuestas del desempeño laboral se concentran entre los valores de 50 y 60, con un pico de frecuencia en 60, que corresponde a la moda. Además, se observa una distribución levemente sesgada hacia la izquierda, con menor frecuencia en los valores extremos más bajos, lo que sugiere una tendencia general hacia puntuaciones altas en desempeño laboral.

**Ilustración 3** “Correlación de los resultados”



*Fuente:* Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

El coeficiente de correlación de Pearson obtenido es .274\*. Este valor indica que existe

una relación positiva moderada entre el Teletrabajo y el Desempeño laboral. Una correlación positiva significa que, a medida que los puntajes obtenidos en la percepción del teletrabajo aumentan, también tienden a aumentar los puntajes del desempeño laboral. La magnitud de .274 sugiere que la relación, aunque significativa, no es muy fuerte, pero es consistente.

El asterisco (\*) junto al valor .274 señala que la correlación es estadísticamente significativa al nivel del 95% de confianza, lo que significa que existe suficiente evidencia para concluir que la relación observada no es producto del azar.

### Correlaciones en base al coeficiente de Pearson

**Tabla 1** Correlación Teletrabajo y desempeño laboral

		TELETRA BAJO	DESEMPEÑO LABORAL
TELETR ABAJO	Correlación de Pearson	1	.274*
	Sig. (bilateral)		.034
	N	60	60
DESEM PEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.274*	1
	Sig. (bilateral)	.034	
	N	60	60

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente:* Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

Al correlacionar el teletrabajo con el desempeño laboral utilizando el coeficiente de Pearson el valor de significancia calculado es .034, lo cual indica que la probabilidad de que esta relación sea producto del azar es menor al nivel estándar de 0.05. Esto confirma que la correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral es estadísticamente significativa. Dicho de otra forma, los datos respaldan la existencia de una relación consistente entre ambas variables dentro de la muestra analizada.

### Correlación del teletrabajo en las subescalas comprendidas dentro del desempeño laboral

**Tabla 2.** Correlación de subescalas Flexibilidad y Satisfacción

		SATISFACCIÓN
FLEXIBILIDAD	Correlación de Pearson	.591**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	60

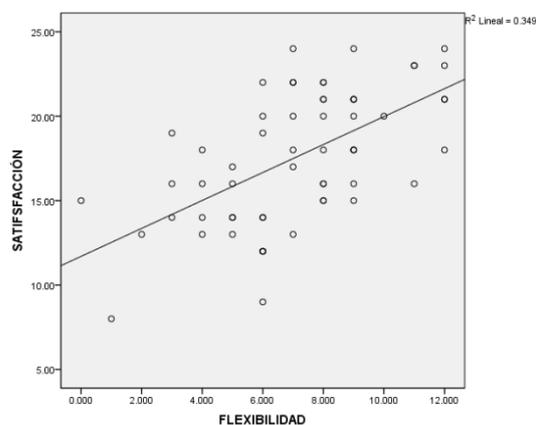
*Fuente:* Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

Con los resultados obtenidos podemos inferir que la flexibilidad y la satisfacción laboral se ven influenciados por la presencia del teletrabajo. La **correlación de Pearson** obtenida es de **0.591**, lo que indica una relación positiva moderada entre ambas variables. Esto significa que a medida que aumenta la percepción de flexibilidad laboral, también tiende a incrementarse la satisfacción laboral de los participantes.

El nivel de significancia bilateral (**Sig. = 0.000**) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, es decir, es poco probable que el resultado sea producto del azar. Este nivel de significancia refuerza la validez de la relación observada en la muestra estudiada.

El tamaño de la muestra (**N = 60**) es adecuado para este análisis y respalda la robustez de los resultados. Este hallazgo sugiere que la flexibilidad en el entorno laboral desempeña un papel importante en la satisfacción de los trabajadores, y podría considerarse como un factor clave en el diseño de estrategias organizacionales para mejorar el bienestar laboral.

**Ilustración 4.** Correlación de resultados de subescalas



*Fuente:* Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

La gráfica confirma una **relación positiva** entre ambas variables, donde a medida que

aumenta la flexibilidad percibida en el entorno laboral, también tiende a incrementarse la satisfacción laboral. Esto es consistente con la correlación de Pearson de **0.591**, que indica una relación moderada positiva.

El coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.349$ ) sugiere que el 34.9% de la variabilidad en los niveles de satisfacción laboral puede explicarse por la flexibilidad percibida. Aunque esto no representa una relación causal, indica que la flexibilidad es un factor significativo que influye en la satisfacción laboral de los participantes.

La dispersión de los puntos alrededor de la línea de regresión muestra cierta variabilidad, lo que sugiere que otros factores adicionales podrían estar influyendo en la satisfacción laboral. Sin embargo, la tendencia lineal es clara y refuerza la importancia de la flexibilidad en el entorno laboral.

### **Análisis de la información**

¿Cómo se interpretan los resultados?

La acumulación de resultados correspondientes a cada persona, área y escala se traduce la obtención de valores que se contrastan entre las escalas. Para tal fin se tienen en consideración los valores mínimo y máximo haciendo posible el establecimiento de una medida estándar que permite evaluar los valores obtenidos.

¿Cómo se realizó la correlación de las variables?

Se realizó la correlación de las variables utilizando el coeficiente de correlación de Pearson a través del programa estadístico SPSS, ingresando al mismo los datos finales y correlacionando tal y como se expresa en las escalas del “Cuestionario para Evaluar el Impacto del Teletrabajo” y el “Cuestionario de Desempeño Laboral”, así como analizando las relaciones entre los cuestionarios y los datos demográficos de los sujetos de nuestro estudio con el fin de conocer el impacto del teletrabajo y cómo éste afecta al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Así mismo, se hizo el análisis de fiabilidad revisando el resumen del procesamiento de casos y validando el 100% de la información de los datos.

## **SEGUNDA PARTE**

### **Justificación**

Con este trabajo investigativo se busca contribuir en la identificación de cuál es el impacto que tiene el teletrabajo en relación al desempeño laboral.

El Teletrabajo ha permitido que un número importante de la población acceda a un trabajo digno con la posibilidad de trabajar remotamente desde un lugar distinto de las oficinas físicas de la empresa, así como también, favorecer al medio ambiente en cuanto a que se reduce la utilización del transporte público o individual para desplazarse desde la casa hasta el trabajo y viceversa, es una fuente para personas en condición de discapacidad. (Gómez, Guarín, Uribe & Vergel, 2020)

Es por ello por lo que el teletrabajo da la posibilidad de algunos beneficios como es el caso de algunas personas que se pueden integrar al mercado laboral desde distintas partes y en diversas circunstancias sin la existencia de barreras físicas tradicionales, también se da el mejoramiento de calidad de vida urbana por el tema de que se reduce el uso de transporte público y por último es importante resaltar la inclusión social ya que facilita el empleo a personas con alguna discapacidad.

El teletrabajador es un trabajador que establece un vínculo individual o a través de una empresa, por lo que es importante que las acciones que se formulen desde el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo tengan alcance especial hacia esta población laboral. (Gómez, Guarín, Uribe & Vergel, 2020)

Según Amador, Aguirre, Anguiano y Guízar (2018) refieren que el desempeño laboral es definido como el aporte real de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos de las empresas por medio de sus conocimientos profesionales y relaciones interpersonales.

En la actualidad el mundo está en constante cambio ya sea tecnológicamente y de innovación hay que tener en cuenta que las empresas deben ser dirigidas y guiadas de manera

eficiente y eficaz y una de las herramientas que son valiosas para este asunto es la capacitación de sus empleados por esta razón Chiavenato nos manifiesta en el trabajo citado de Bermúdez Carrillo (2015) que la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, que esta direccionado a la mejorar continua de las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización.

Por otro lado, en uno de los cuestionarios que se realizaron específicamente sobre el teletrabajo poseía una pregunta que dice lo siguiente: ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción laboral mientras trabaja desde casa? Y la respuesta que obtuvo mayor puntaje es “muy satisfecho” lo que quiere decir que la implementación del teletrabajo es favorable y resulta beneficioso para esta empresa ya que hay un incremento en la productividad de los empleados, flexibilidad organizativa, existe satisfacción laboral, algunas veces se cumplen con todas las tareas asignadas, no hay afectación de la comunicación entre los trabajadores, no hay dificultades en el manejo de su tiempo, existe un equilibrio entre lo personal y lo laboral, entre otras.

Según la autora Barrientos (2024) es importante que el trabajador se encuentre bien emocional y anímicamente para dar su mejor versión en sus funciones: “lo fundamental para el teletrabajo es el bienestar emocional de todos los miembros del equipo para mejorar la efectividad, reforzar las prácticas de liderazgo y las relaciones interpersonales en las organizaciones. De esta manera se conseguirá formar un equipo de alto desempeño que trabaje hacia un objetivo común con todas las herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de la compañía.”

Es por este motivo, que el conocer como se ha empleado el teletrabajo y en como lo han vivido y experimentado los colaboradores nos dará una perspectiva del panorama en cuanto a factores emocionales y psicológicos que presentan los empleados de la empresa.

Así mismo, con esta percepción y experiencia de los encuestados sobre el teletrabajo en sus actividades y en cómo ha influenciado en su desempeño laboral, se podrá recalcar la

importancia que tienen estas variables de estudio en la productividad de la empresa y en la flexibilidad que otorga a los trabajadores de la misma, para que se genere una mayor satisfacción laboral que a su vez incida en la reducción de rotación de personal.

Esta investigación es factible debido al crecimiento exponencial del uso de las tecnologías de la información y comunicación TICS en el campo laboral, así mismo la competitividad hace que las empresas busquen la constante innovación en el uso de estrategias y herramientas que permitan a los empleados cumplir con sus funciones de una manera eficaz y eficiente. Es aquí donde entra el teletrabajo como un medio por el cual los colaboradores pueden ejercer su trabajo y optimizar su desempeño en el mismo.

Los resultados obtenidos con este estudio aportarán significativamente a que la empresa objeto de estudio identifique el impacto tanto en los aspectos positivos como negativos que tiene el teletrabajo con relación al desempeño laboral de sus empleados, siendo estos últimos los beneficiarios directos y por otro lado los beneficiarios indirectos serán los clientes que adquieren los productos y servicios de la empresa. Se contribuirá también al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, maximizar el bienestar y calidad de vida de los trabajadores y a que se logre una mejor ergonomía y organización para efectuar una realización de actividades laborales de la manera más beneficiosa para todos.

### **Caracterización de los beneficiarios**

La muestra de los participantes está conformada por hombres, mujeres y una persona que prefirió no decir su género, con una variabilidad de edades entre (menos de 25 a más de 55 años), sin embargo, los encuestados se encuentran divididos en distintas áreas de trabajo que permiten observar e identificar los efectos presentados y la capacidad de desempeño independientemente de las áreas de trabajo y edades involucradas.

Los participantes corresponden a las áreas de: administrativa, operativa, médico y docente (60 colaboradores). Los tipos de contrato con los que cuenta la empresa son definido, indefinido y pasantías. La muestra consta de 22 hombres, 37 mujeres y 1 persona

indeterminada, los mismos que son 60 con etnias que varían entre mestizos, blancos y afroecuatorianos.

Dentro de este grupo humano se observa que el 36.7% son hombres, 61.7% son mujeres y 1.7% prefiere no decirlo, el 26.7% trabaja menos de 1 año en la empresa, el 21.7% trabaja de 1 a 3 años en la empresa, el 20% trabaja de 4 a 6 años en la empresa y el 31.7% lleva trabajando más de 6 años en la empresa.

### **Interpretación**

En este proceso investigativo, se ha identificado que el teletrabajo implementado de una manera adecuada, tomando en cuenta las necesidades y el proceso de adaptación al mismo por parte de los trabajadores se correlaciona con un mejor rendimiento en cuanto al desempeño laboral, aportando significativamente sin ser un factor totalmente determinante ya que se debe de tomar en cuenta otros condicionamientos contextuales y del entorno.

Entre las características que el teletrabajo puede influir de una manera positiva encontramos que en el aspecto de la flexibilidad brinda una mayor comodidad para que el trabajador realice sus funciones ya sea desde su hogar o la oficina, puede llegar a incrementar la productividad debido a la apertura de tiempo que puede ofrecer, así mismo en lo que refiere al bienestar y a la calidad de vida de los colaboradores se ven beneficiados ya que el trabajador puede ejercer sus funciones con mayor comodidad y la convivencia con sus familiares y seres queridos es mayor al estar trabajando desde casa.

Los aspectos a favor que podemos destacar del teletrabajo es la percepción positiva que tienen los empleados en la empresa sobre el mismo ya que en su gran mayoría, los encuestados indicaron que es una herramienta que puede ofrecer múltiples beneficios y comodidades. Otro factor es la negociación que se da entre el empleado y su supervisor al tener esta alternativa como modalidad de trabajo y poder pactar entre trabajar en la oficina o en el hogar. En cuanto al pensamiento crítico y la toma de decisiones el teletrabajo brinda la posibilidad de que el empleado efectúe sus funciones de una forma más autónoma e independiente sin la necesidad

de una supervisión directa y constante por parte de sus jefes. Por otro lado, como aspectos en contra encontramos que el teletrabajo produce un tipo de comunicación pasiva, menos asertiva, que hace que la interacción presente malestar y dificultad. Así mismo en lo que refiere a carga de trabajo, disponibilidad de herramientas tecnológicas y conectividad, pueden verse afectadas significativamente por la variabilidad al ejercer teletrabajo debido a que es más complejo controlar factores externos al espacio laboral.

Los aspectos que podemos destacar del desempeño laboral es que existe una tendencia positiva en cuanto a una claridad de expectativas, políticas y normas claras en los colaboradores que les permite alcanzar los objetivos planteados, no existe mayor dificultad ni en la planificación ni en la organización para ejecutar tareas. La organización ha brindado un apoyo adecuado a los colaboradores con recursos, capacitaciones y mejorar el desempeño de los mismos. La cultura organizacional es positiva, fomenta la motivación, innovación y el trabajo en equipo, que puede contribuir a tener presente el tipo de trabajo que es el teletrabajo.

### **Principales logros del aprendizaje**

Al examinar el comportamiento de los colaboradores en relación a su entorno laboral considerando al trabajo en la oficina y desde el hogar, se destaca que el teletrabajo ha beneficiado a los trabajadores de la empresa que lo emplean, tanto a nivel de productividad como de satisfacción. La comunicación y relaciones interpersonales con compañeros y supervisores no se ha visto afectada por lo que de igual manera se pone de manifiesto el hecho de que el teletrabajar no produce distanciamientos a nivel de sociabilidad. Se ha demostrado que el teletrabajo aplicado de una manera adecuada, alternando con días de trabajo presencial, contribuye a un mejor rendimiento y mantiene las relaciones laborales.

La investigación tiene el principal propósito de comprender e identificar el grado de repercusión del teletrabajo en el desempeño laboral de los empleados, tomando a la productividad y a la flexibilidad como principales puntos a tomar en cuenta. Los resultados que arrojó la aplicación de las escalas indican una acogida favorable en la que todos los

participantes contestaron todos los ítems de los cuestionarios. Hay que destacar que estos resultados tienen una gran relevancia estadística y muestran la influencia positiva de las variables.

Como sugerencia, se podría mantener el teletrabajo en los colaboradores que ya lo aplican e incentivar a los que no a que lo prueben, esto debido a que a pesar de que se identificó aspectos positivos y puntos de mejora de los empleados que alternan el trabajo de oficina con el teletrabajo, los resultados mostraron que un gran porcentaje de los encuestados nunca han experimentado el teletrabajo. Es por este motivo que se recomienda incentivar a los trabajadores que pueden realizar sus funciones laborales desde sus hogares, el emplear el teletrabajo por un periodo de prueba para que puedan identificar si su percepción coincide con los compañeros que ya lo están aplicando en sus jornadas laborales.

¿Cuál es la percepción del teletrabajo en los trabajadores de la empresa privada?

Los trabajadores perciben al teletrabajo de una manera positiva, como una herramienta que satisface sus necesidades tanto profesionales como personales, incluyendo a los empleados que no lo emplean quienes tienen un buen concepto con respecto a este debido a que es una modalidad que resulta innovadora al aumentar la comodidad por medio del uso de la tecnología.

¿Cuáles son los factores de motivación para el desempeño laboral?

Para garantizar un adecuado desempeño laboral es esencial que los trabajadores de la empresa se sientan y sean motivados por la misma. Algunos de los factores que fomentan la motivación son la cultura organizacional positiva, la responsabilidad y autonomía, oportunidades del crecimiento profesional, el reconocimiento, un buen ambiente laboral, el salario y beneficios competitivos, entre otros; hay que tomar en cuenta que estos elementos son parte integral del teletrabajo de la empresa privada para lograr un buen manejo y entorno laboral.

¿Cómo influye el teletrabajo en relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa privada?

El teletrabajo influyó de forma satisfactoria en el desempeño laboral, generando así una correlación demostrativa de las variables, determinando así que con el teletrabajo en esta empresa se puede evidenciar mejora en el desempeño laboral, pero no siempre será un factor determinante ya que sin teletrabajo también puede haber un buen desempeño laboral en los colaboradores es por lo que sólo algunos días a la semana se implementa el teletrabajo en la empresa privada para los trabajadores de las distintas áreas.

### **Conclusiones**

1. La implicación del teletrabajo en la empresa caso de estudio puede ser una herramienta estratégica para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral siempre que sea gestionada de manera adecuada según las políticas y normativas de la empresa.
2. En base a los resultados obtenidos, se realizó una tabulación y conversión de valores, el siguiente paso fue calcular el total de escalas individualmente y se introdujeron los resultados en el programa estadístico SPSS, el cual facilitó la correlación de variables y a su vez permitió el obtener un análisis enfocado en los resultados.
3. Este trabajo permite observar el proceso interaccional entre el teletrabajo con el desempeño laboral, evidencia que los colaboradores pueden verse beneficiados al tener una mayor flexibilidad en su horario que permite que los empleados alcancen un balance entre su vida personal y profesional lo que impacta positivamente en su motivación y compromiso.
4. Se concluye que el éxito del teletrabajo depende de factores claves como la claridad en las políticas, la provisión de herramientas tecnológicas adecuadas y un enfoque organizacional que priorice el bienestar de los colaboradores.
5. Es crucial destacar que los empleados que corresponden a dichas áreas deben ser competentes y efectivos, metas que alcanzan por medio de una adecuada motivación. Esto facilita un clima laboral agradable y armonioso donde las personas pueden desarrollarse más allá de sus competencias y en el ámbito laboral al que pertenecen.
6. En este contexto, la comunicación y el seguimiento enfocados en los objetivos

esenciales para garantizar los resultados óptimos y minimizar los desafíos como el aislamiento social y la falta de supervisión directa es importante para fomentar un entorno propicio para su crecimiento personal y profesional.

7. Al evaluar los resultados de la investigación, se permitió identificar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores: Caso de estudio en la empresa privada sede Quito, por medio del uso de herramientas de medición para evitar sesgos informativos, se emplearon escalas para poder medir las variables en los cuestionarios. Es por esto por lo que se evidenció cómo el teletrabajo ejerce un impacto particular en el desempeño laboral de sus colaboradores.

8. Al concluir el estudio del teletrabajo ya está incorporada de manera ocasional en la estructura laboral de la empresa en situaciones emergentes que se presente en la realidad nacional por lo tanto no es necesario desarrollar estrategias adicionales para su inclusión en el plan laboral.

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda mantener una evaluación continua de la implementación del teletrabajo para asegurar que siga alineándose con los objetivos de la según el entorno político, social y cultural de nuestro país.

2. Se sugiere establecer lineamientos que detallen horarios, responsabilidades, herramientas requeridas y expectativas de desempeño, asegurando un implementación estructurada y efectiva del teletrabajo.

3. Se propone que la empresa adopte políticas para reducir el estrés por desplazamientos, porque al reducir los tiempos de traslado, los empleados tienen más tiempo para actividades laborales y mejorar su calidad de vida.

4. Se aconseja capacitar al personal en el uso de tecnologías para asegurar que los colaboradores puedan utilizar eficazmente las herramientas tecnológicas en momentos que deben realizar su labor mediante el teletrabajo.

5. Se invita a que la empresa brinde programas de mentorías y capacitaciones que refuercen el apoyo de desarrollo de habilidades y competencias relacionados con la autodisciplina y el trabajo remoto.
6. Se plantea diseñar actividades relacionadas con salud física, mental y emocional, como clases de mindfulness, clases de yoga, asesoría psicológica, que se aplique a trabajadores que empleen el trabajo telemático.
7. Se recomienda facilitar el acceso de proyectos estratégicos que involucren a los colaboradores en iniciativas desafiantes que les permitan crecer profesionalmente incluso en un entorno de teletrabajo.
8. Se sugiere implementar un sistema de evaluación continua que permita monitorear el rendimiento de forma objetiva, con retroalimentación periódica y constructiva en el momento de enfrentar el teletrabajo y el trabajo presencial.
9. Se aconseja normar el teletrabajo que puede contribuir a una mayor satisfacción al facilitar el equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares, esto especialmente valorado por aquellos compromisos personales significativos.

### Referencias bibliográficas:

- Acosta Marín, A. (2018). *Teletrabajo y percepción de la productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia-Colombia*.
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., & Guízar, J. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova scientia*, 10(21), 423-440. Recuperado de: <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Barrientos, A. (2024) *EL ROL DEL LÍDER EN EL TELETRABAJO Una cuestión de importancia*. Revista Internacional de Ciencias Sociales. Recuperado de: <https://edulab.es/revSOCIAL/article/view/5177/3442>
- Beltrán, D., & Téllez, G. (2018). *Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá, Colombia*. Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia, 65(1), 48-74. DOI: 10.15446/rfmvz.v65n1.72023
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI (33), 1-25. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377–389.
- Daza, J., (2020) *ANÁLISIS DE LOS EFECTOS EN LA SALUD A PARTIR DE LOS RIESGOS LABORALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO SUPLEMENTARIO DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C*. Recuperado de: <https://repositorio.iberu.edu.co/server/api/core/bitstreams/7692e396-03b0-4257->

[93bd-0cde2a464c24/content](https://doi.org/10.15649/2346030X.802)

Gómez, S., Guarín, I., Uribe, S. L., & Vergel, L. (2020). Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 8(1), 44–52.

<https://doi.org/10.15649/2346030X.802>

González, C., Garrosa, E., & Blanco, L. (2024). *El Efecto de la Tecnología en el Ámbito Laboral: Consecuencias del Tecnoestrés en la Salud Mental*. Ansiedad y Estrés.

Recuperado de:

<https://www.ansiedadystres.es/sites/default/files/rev/2024/anyes2024a6.pdf>

Iturralde Durán, C. A., & Duque Romero, L. E. (2021). *PRECARIZACIÓN DEL TELETRABAJO EN ECUADOR EN CONTEXTO DE COVID-19: VARIABLES DE ANÁLISIS DESDE EL ENFOQUE MARXISTA*. Chakiñan, *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, (14), 146–162. <https://doi.org/10.37135/chk.002.14.10>

Jiménez, L. (2020). *IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA EN LA ACTUALIDAD*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Ledys-Jimenez/publication/352750927\\_IMPACTO\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_CUANTITATIVA\\_EN\\_LA\\_ACTUALIDAD/links/60d66a7b299bf1ea9ebe5113/IMPACTO-DE-LA-INVESTIGACION-CUANTITATIVA-EN-LA-ACTUALIDAD.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ledys-Jimenez/publication/352750927_IMPACTO_DE_LA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA_EN_LA_ACTUALIDAD/links/60d66a7b299bf1ea9ebe5113/IMPACTO-DE-LA-INVESTIGACION-CUANTITATIVA-EN-LA-ACTUALIDAD.pdf)

Lampert, M., Poblete, M. (2018,10,24). *Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado de <https://bit.ly/3jdsLS>

Loayza, E. (2020). *La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación*.

*Criterios para elaborar artículos científicos*. Recuperado de

<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/536/1515>

MAWDY. (2024). *Sobre Nosotros*. Recuperado de: <https://www.mawdy.com.co/sobre-nosotros/>

Medina, S. (2024). *El teletrabajo en las empresas: factores que influyen en*

- la satisfacción y productividad*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Recuperado de <https://doi.org/10.47230/Journal.TechInnovation.v3.n1.2024.47-56>
- Montalvo, J. (2020). *Teletrabajo: modalidad en expansión*. Xalapa, Veracruz, México: Enfoques Jurídicos. Recuperado de [https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/Enfoques-Juridicos\\_n.02.pdf#page=122](https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/Enfoques-Juridicos_n.02.pdf#page=122)
- Montoya, Y., (2024) *TELETRABAJO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS (SUTRAN)*, 2023. Lima, Perú.  
Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c199efaf-6c6e-4169-923c-088403f62692/content>
- Otero, A. (2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- Peiró, J. y Soler, A. (2020). *El Impulso Al Teletrabajo Durante El Covid-19 Y Los Retos Que Plantea*. Recuperado de <https://umivaleactiva.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>
- Quiñónez, D., (2023). *Estrés laboral en actividades de teletrabajo por Covid-19, en docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la ciudad de Esmeraldas*. Recuperado de: <https://edsociety.iberojournals.com/index.php/IBEROEDS/article/view/613/436>

## Anexos

### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

#### “Impacto del Teletrabajo y su Influencia en el Desempeño Laboral en los Colaboradores: Caso de Estudio en la Empresa Privada de la Ciudad de Quito”

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con su experiencia en teletrabajo como esto influye en el desempeño laboral. Por favor, lea cada una detenidamente y seleccione la opción que mejor refleje su opinión o situación. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es responder con sinceridad. Todas las respuestas serán tratadas de manera confidencial.

#### Sección 1: Datos Demográficos

##### Edad:

- Menos de 25 años
- 25 - 34 años
- 35 - 44 años
- 45 - 54 años
- 55 años o más

##### Género:

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

##### Área de trabajo:

- Administrativa
- Operativa
- Otro (especificar): \_\_\_\_\_

##### Tiempo en la empresa:

- Menos de 1 año

- 1 - 3 años
- 4 - 6 años
- Más de 6 años

**Frecuencia de teletrabajo:**

- o  Nunca
- o  1 día a la semana
- o  2 - 3 días a la semana
- o  4 - 5 días a la semana

Sección 2: Preguntas sobre el Impacto del Teletrabajo

**Por favor, marque solo una opción para cada pregunta.**

1. **¿Considera que el teletrabajo ha mejorado su productividad?**
  - a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
2. **¿Su capacidad para cumplir con las tareas asignadas ha cambiado desde que trabaja de forma remota?**
  - a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
3. **¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción laboral mientras trabaja desde casa?**
  - a.  Muy insatisfecho
  - b.  Insatisfecho
  - c.  Neutral
  - d.  Satisfecho
  - e.  Muy satisfecho
4. **¿Siente que su comunicación con compañeros y supervisores se ha visto afectada por el teletrabajo?**
  - a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
5. **¿Ha experimentado dificultades para gestionar su tiempo mientras teletrabaja?**

- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
6. **¿El teletrabajo le ha permitido un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
7. **¿Cree que su desempeño ha mejorado gracias a la modalidad de teletrabajo?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
8. **¿Ha sentido un aumento en el estrés laboral desde que trabaja de forma remota?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
9. **¿Considera que tiene las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de forma efectiva desde casa?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
10. **¿Su empresa proporciona el apoyo necesario para facilitar el teletrabajo?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
11. **¿Está dispuesto a continuar trabajando en modalidad de teletrabajo a largo plazo?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre

12. **¿Recomendaría el teletrabajo a otros colaboradores de la empresa?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

Sección 3: Preguntas sobre el Desempeño Laboral

**Por favor, marque solo una opción para cada pregunta.**

1. **¿Cumplo con las tareas asignadas?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

2. **¿Me muestro cortés con los usuarios y con mis compañeros?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

3. **¿Aporto con nuevas ideas para mejorar los procesos en la empresa?**

- a.  Muy insatisfecho
- b.  Insatisfecho
- c.  Neutral
- d.  Satisfecho
- e.  Muy satisfecho

4. **¿Me preocupo por alcanzar los objetivos de la empresa?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

5. **¿Hago uso racional de los recursos de la empresa?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

6. **¿Brindo una adecuada orientación a los usuarios?**

- a.  Nunca

- b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
- 7. ¿Entrego los trabajos de acuerdo a la programación previa y la cantidad establecida por la empresa?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
- 8. ¿Resuelvo los imprevistos de mi trabajo y mejoro los procedimientos?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
- 9. ¿Soy cuidadoso con las instalaciones de la empresa?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
- 10. ¿Realizo mi trabajo de acuerdo con los requerimientos de los usuarios?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
- 11. ¿Mi rendimiento disminuye cuando estoy bajo presión?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
- 12. ¿Atiendo de manera adecuada a los usuarios, aunque su demora retrase mi trabajo?**
- a.  Nunca
  - b.  Casi nunca
  - c.  A veces
  - d.  Casi siempre
  - e.  Siempre
- 13. ¿Conozco los costos y gastos que necesita la empresa para ofrecer un buen servicio?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

**14. ¿Mi trabajo lo desarrollo en los plazos y tiempos cumpliendo los procedimientos y metas que la empresa ha determinado?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

**15. ¿Considero que mi trato al cliente interno y externo es amable?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

**16. ¿Me limito a cumplir las indicaciones recibidas por mi jefe?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

**17. ¿Me siento identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la empresa?**

- a.  Nunca
- b.  Casi nunca
- c.  A veces
- d.  Casi siempre
- e.  Siempre

**Agradecimiento:**

Agradecemos su tiempo y participación en este cuestionario. Sus respuestas son valiosas para entender el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de nuestros colaboradores.