



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA DE GERENCIA Y LIDERAZGO

**ANÁLISIS DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN LAS EMPRESAS
ASEGURADORAS UBICADAS EN EL SECTOR IÑAQUITO**

Trabajo previo a la obtención del título
de Licencia en Gerencia y Gestión

AUTORA: SASKYA MILENA COQUE LUNA

TUTORA: MSc. CECILIA LEÓN

QUITO – ECUADOR

2026

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Saskya Milena Coque Luna con documento de identificación N°1726234253; manifiesto que:

Soy la autora y responsable del presente trabajo; y, autorizo 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, 26 de febrero del 2026

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Saskya Milena Coque Luna', is written over a light blue rectangular background.

Saskya Milena Coque Luna

1726234253

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

Yo, Saskya Milena Coque Luna con documento de identificación N°1726234253; expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy la autora del Proyecto de Investigación: "Análisis de la modalidad de teletrabajo en las empresas aseguradoras ubicadas en el sector Iñaquito", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Gerencia y Liderazgo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

Quito, 26 de febrero del 2026

Atentamente,



Saskya Milena Coque Luna

1726234253

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO TITULACIÓN

Yo, Cecilia Elizabeth León Enríquez con documento de identificación N°1714752787, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: "Análisis de la modalidad de teletrabajo en las empresas aseguradoras ubicadas en el sector Iñaquito" realizado por Saskya Milena Coque Luna con documento de identificación N°1726234253, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 26 de febrero del 2026

Atentamente,



Cecilia Elizabeth León Enríquez

1714752787

Dedicatoria

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme constantemente en este camino largo y ser mi guía.

A mis padres, por darme el apoyo y creer en mí, incluso cuando ni yo misma lo hacía, por acompañarme en cada paso, en cada tristeza, en tantos momentos de lucha y también felicidad, por nunca dudar de mí ni de mis capacidades, por ser unos padres presentes y cariñosos.

A mis hermanas, que con cada palabra de aliento me daban fuerzas de seguir adelante, por siempre estar orgullosas de mí, porque nunca me faltó su cariño y por ser mis cómplices.

A mis pequeños fieles de cuatro patas, que han estado presentes en cada desvelo, demostrándome su amor, su ternura y por regalarme paz.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana por formarme académicamente, no solo con sus maestros y herramientas, sino con los valores que los representan.

Extiendo mi agradecimiento a mi tutora MSc. Cecilia León por brindarme su orientación y por apoyarme en este proceso.

A todos los que han estado presentes, amigos que con cada risa hacían más llevadera esta etapa y que directa o indirectamente siempre nos apoyamos para culminarla.

Resumen

La presente investigación se centró en la implementación del teletrabajo en las aseguradoras ubicadas en el sector Ñaquito, como respuesta a las consecuencias generadas por la pandemia de COVID-19 y la necesidad de adecuarse a modalidades de trabajo flexibles. La problemática central se enfocó en las dificultades de adaptación de las empresas aseguradoras del sector Ñaquito a la modalidad de teletrabajo.

El objetivo fue analizar la modalidad de teletrabajo en dichas compañías, identificando sus características, ventajas, desventajas y su influencia en la estructura organizativa.

Para el estudio se utilizó un diseño no experimental el cual se basó en datos recolectados, con un enfoque cuantitativo, recopilando información mediante encuestas aplicadas a los empleados de las aseguradoras. La población estuvo compuesta por 4850 empleados, y la muestra fue de 357. Los resultados revelaron que más de la mitad de los trabajadores encuestados recibieron una capacitación adecuada relacionada directamente con el uso de recursos tecnológicos. Además, se identificó beneficios como el alcance de conexión a diversos lugares geográficos con mayor flexibilidad hacia sus clientes, por ende, una gran parte consideraron que su trabajo se volvió más productivo, de igual manera se determinó la reducción de gastos en el transporte y alimentación de los empleados, y por último mejoras en el equilibrio entre la vida laboral y personal, pero también se evidenció desventajas, como dificultades en la cultura organizacional, la falta de comunicación con el equipo y superiores, y sobre todo el aislamiento social.

Palabras clave: Teletrabajo, sector asegurador, capacitación, recursos tecnológicos, cultura organizacional.

Abstract

This research focused on the implementation of teleworking in insurance companies located in the Iñaquito sector, in response to the consequences of the COVID-19 pandemic and the need to adapt to flexible working arrangements. The central issue focused on the difficulties faced by insurance companies in the Iñaquito sector in adapting to teleworking.

The objective was to analyze teleworking in these companies, identifying its characteristics, advantages, disadvantages, and influence on the organizational structure.

The study used a non-experimental design based on collected data, with a quantitative approach, gathering information through surveys administered to insurance company employees. The population consisted of 4850 employees, and the sample was 357. The results revealed that more than half of the workers surveyed received adequate training directly related to the use of technological resources. In addition, benefits such as the ability to connect to different geographical locations with greater flexibility towards their customers were identified. As a result, a large proportion considered that their work had become more productive. Similarly, a reduction in employee transportation and food expenses was determined, as well as improvements in work-life balance. However, disadvantages were also evident, such as difficulties in organizational culture, lack of communication with the team and superiors, and above all, social isolation.

Keywords: Teleworking, insurance sector, training, technological resources, organizational culture.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| 1. TEMA..... | 1 |
| 2. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 3.1. Formulación de los Problemas..... | 3 |
| 3.1.1. Problema General..... | 3 |
| 3.1.2. Problemas Específicos..... | 3 |
| 4. JUSTIFICACIÓN..... | 4 |
| 5. OBJETIVOS..... | 4 |
| 5.1. Objetivo General..... | 4 |
| 5.2. Objetivos Específicos..... | 4 |
| 6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL..... | 4 |
| 6.1. Marco Teórico..... | 4 |
| 6.2. Marco Conceptual..... | 6 |
| 7. MARCO METODOLÓGICO..... | 7 |
| 7.1. Diseño de la investigación..... | 7 |
| 7.2. Tipo de investigación..... | 7 |
| 7.3. Métodos de investigación..... | 7 |
| 7.4. Determinación de la población y la muestra..... | 7 |
| 7.4.1. Población..... | 7 |
| 7.4.2. Muestra..... | 8 |
| 8. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 9 |
| 8.1. Resultados de las Encuestas..... | 9 |
| 8.2. Interpretación de resultados..... | 20 |
| 9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 21 |
| 10. CONCLUSIONES..... | 21 |
| 11. FUENTES DE CONSULTA..... | 22 |
| 12. ANEXOS..... | 25 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Compañías aseguradoras en el sector Iñaquito..... | 8 |
| Tabla 2. Datos para la fórmula..... | 8 |
| Tabla 3. Herramientas para el teletrabajo..... | 9 |
| Tabla 4. Capacitación para el teletrabajo..... | 9 |
| Tabla 5. Organización y planificación del teletrabajo..... | 10 |
| Tabla 6. Políticas del teletrabajo..... | 11 |
| Tabla 7. Jornada del teletrabajo..... | 11 |

| | |
|--|----|
| Tabla 8. Modalidad de trabajo | 12 |
| Tabla 9. Equilibrio del teletrabajo | 12 |
| Tabla 10. Herramientas de productividad | 13 |
| Tabla 11. Gastos personales | 14 |
| Tabla 12. Comunicación en el teletrabajo..... | 14 |
| Tabla 13. Conexión en el teletrabajo | 15 |
| Tabla 14. Derechos laborales del teletrabajo | 15 |
| Tabla 15. Comunicación con clientes en el teletrabajo | 16 |
| Tabla 16. Gastos adicionales por el teletrabajo | 17 |
| Tabla 17. Asignación de tareas en el teletrabajo | 17 |
| Tabla 18. Cambios en la supervisión del teletrabajo..... | 18 |
| Tabla 19. Toma de decisiones en el teletrabajo..... | 18 |
| Tabla 20. Coordinación de departamentos..... | 19 |
| Tabla 21. Interrelación del equipo..... | 20 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Árbol de problemas..... | 3 |
| Figura 2. Herramientas para el teletrabajo..... | 9 |
| Figura 3. Capacitación para el teletrabajo..... | 10 |
| Figura 4. Organización y planificación del teletrabajo | 10 |
| Figura 5. Políticas del teletrabajo | 11 |
| Figura 6. Jornada del teletrabajo..... | 11 |
| Figura 7. Modalidad de trabajo | 12 |
| Figura 8. Equilibrio del teletrabajo..... | 13 |
| Figura 9. Herramientas de productividad | 13 |
| Figura 10. Gastos personales..... | 14 |
| Figura 11. Comunicación en el teletrabajo..... | 14 |
| Figura 12. Conexión en el teletrabajo | 15 |
| Figura 13. Derechos laborales del teletrabajo | 16 |
| Figura 14. Comunicación con clientes en el teletrabajo..... | 16 |
| Figura 15. Gastos adicionales por el teletrabajo | 17 |
| Figura 16. Asignación de tareas en el teletrabajo | 17 |
| Figura 17. Cambios en la supervisión del teletrabajo..... | 18 |
| Figura 18. Toma de decisiones en el teletrabajo..... | 19 |
| Figura 19. Coordinación de departamentos..... | 19 |
| Figura 20. Interrelación del equipo..... | 20 |

1. TEMA

ANÁLISIS DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN LAS EMPRESAS ASEGURADORAS UBICADAS EN EL SECTOR IÑAQUITO.

2. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo ha adquirido una relevancia en los últimos años debido al avance del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), esto ha hecho posible adaptar horarios de trabajo volviéndolos más flexibles, lo cual es crucial para abordar las transformaciones sociales y económicas a nivel global (Barrio y Enrique, 2021). Es importante considerar que después de la pandemia de COVID-19, hubo un cambio repentino en muchas empresas hacia nuevos modelos de teletrabajo para asegurar la continuidad operativa y cumplir con las demandas del mercado (Zambrano et al., 2025).

A nivel global, el teletrabajo se considera una práctica de gestión innovadora porque ayuda a mejorar la sostenibilidad y permite reclutar talento más diverso, de igual manera, promueve un cambio en la forma de ejecución de las labores profesionales y así lograr un equilibrio entre la vida personal y laboral (Camacho, 2021). Sin embargo, esto pone de manifiesto la falta de atención prestada a la cultura organizacional, los sistemas de gestión del rendimiento y la provisión equitativa de recursos tecnológicos, pues, al suministrar estos elementos a los empleados de manera adecuada, las empresas generarían posicionamiento en el sector industrial.

Las aseguradoras se destacan por la importancia que tienen en el manejo de riesgo y la protección de bienes, servicios y la salud pública, las empresas de este ramo han demostrado una notable flexibilidad para cambiar sus estructuras organizacionales en atención a nuevas exigencias de trabajo y al mismo tiempo mantener la eficiencia y seguridad en la atención al cliente (Castro et al., 2022). En el caso de dichas compañías del sector Iñaquito, la modalidad remota es indispensable para llevar a cabo sus actividades y mantener una relación laboral.

Este cambio en las prácticas laborales requiere revisar los procesos internos de trabajo, el progreso de los empleados y la modificación de los recursos tecnológicos. El control de las políticas de teletrabajo en el sector necesariamente considera el estudio de los distintos modelos de comunicación interna, la creación de reglas que definan la forma y el desarrollo de una ética de gestión que induzca el compromiso y la colaboración dentro de los diseños de gestión remota (Chuco, 2021).

Entender las ventajas y desventajas del teletrabajo dentro de las empresas de seguros puede ayudar a la elaboración de políticas orientadas a maximizar los niveles de productividad al tiempo que se comprende y fomenta el bienestar de los colaboradores (Camacho, 2021).

Las empresas de seguros enfrentan desafíos en la gestión del talento humano y en la adopción tecnológica, por este motivo Zuluaga (2024) señala que, mantener la comunicación virtual resulta conveniente, ya que facilita la capacitación digital siempre y cuando los empleados cuenten con los recursos necesarios para trabajar de manera remota.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pandemia generada por el COVID-19, ha cambiado radicalmente la dinámica organizativa y laboral, generando una aceleración a nivel mundial con respecto a la digitalización en el ámbito de los seguros. Para muchas organizaciones del sector, el teletrabajo se ha instaurado como una característica permanente, siendo capaz de generar nuevos retos vinculados a las normativas que regulan el trabajo, la seguridad de la información y la gestión de fuerzas laborales distribuida en forma geográfica (Paladines et al., 2021). La transición hacia modelos de trabajo híbridos y/o totalmente remotos está cambiando no solo en la productividad y los costos operativos, sino también en la cultura de las empresas de seguros.

En medio de este escenario de transformación digital y reformulación del trabajo, las aseguradoras enfrentan la necesidad de ajustar sus procesos internos y la planificación de actividades empresariales (Segarra y Murillo, 2021). Se incorporan tareas que van desde la reorganización de procedimientos hasta la readecuación de los modelos de negocios; de mantener su competitividad en un entorno de continuo cambio a seguir el ritmo de la innovación tecnológica; de usar las TIC y retención de mano de obra junto con la confiabilidad de sus trabajadores y relaciones duraderas con los empleados, proveedores y el público, mientras se enfrentan a un escenario inusual y en continua evolución que parece no tener precedentes en la historia relevante para este sector empresarial (De la Cruz et al., 2024).

A nivel industrial, las compañías de seguros experimentan un cambio organizativo que afecta su estructura, procesos y sistemas de gestión. Hay estudios previos que sugieren que la implementación del teletrabajo ha redefinido los mecanismos internos de coordinación, supervisión y evaluación, así como la valoración del desempeño, creando fricción entre los modelos de gestión tradicionales y las nuevas dinámicas de trabajo (Barrio y Enrique, 2021). Esta transformación provoca un cambio en la asignación de recursos, reduciendo el

gasto en espacio físico mientras se aumenta la inversión en infraestructura tecnológica, ciberseguridad y plataformas de colaboración remota (Zuluaga, 2024).

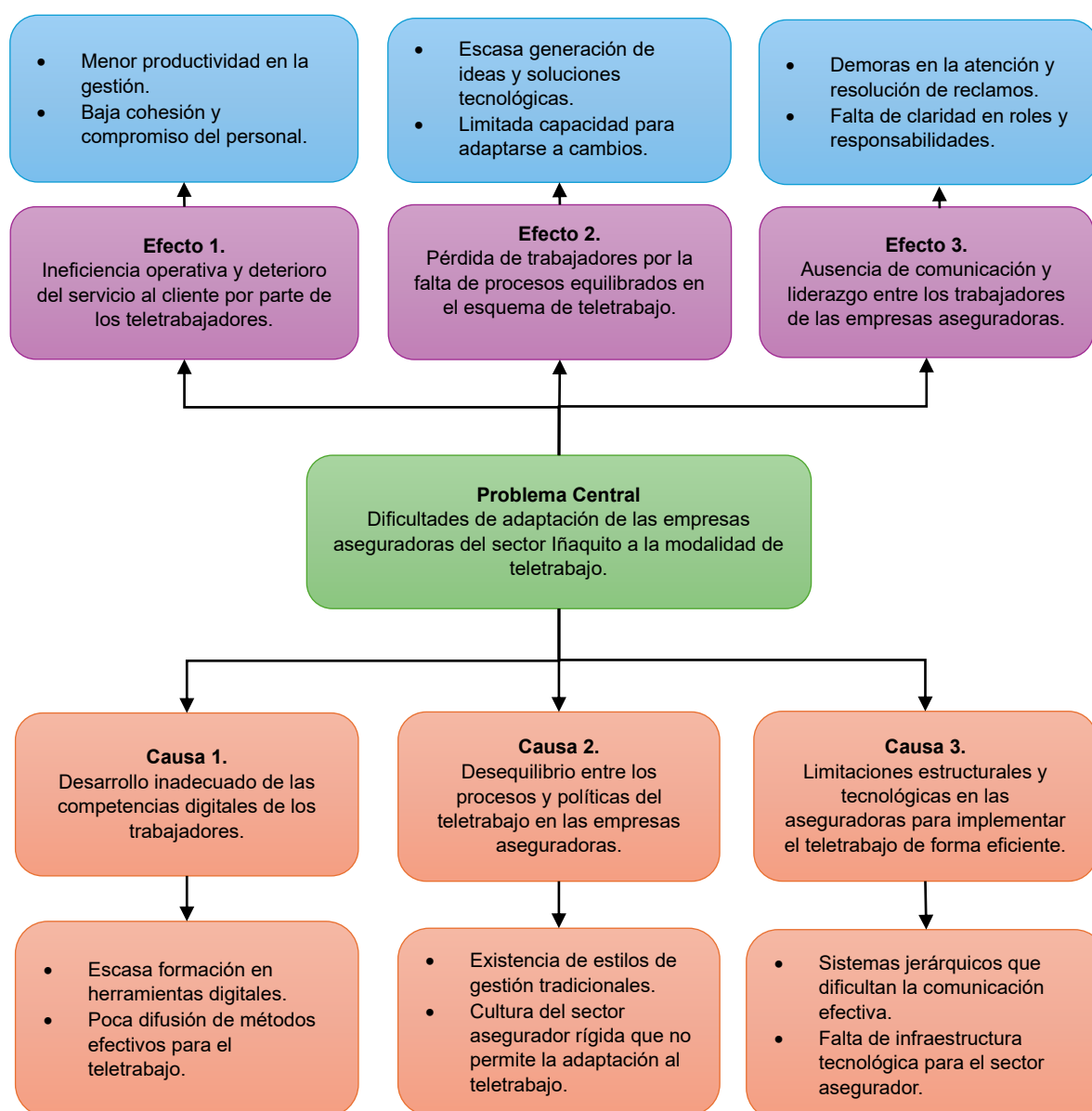
Las empresas del sector asegurador y los organismos reguladores están desarrollando lineamientos y protocolos de teletrabajo para esta industria, con el objetivo de armonizar las prácticas entre las distintas compañías y asegurar la protección de datos sensibles (González y Calderón, 2022). La relación de los diferentes participantes en las empresas aseguradoras se ha ido modificando a partir de esta nueva realidad, lo que provoca conflictos a quienes apoyan la absoluta digitalización en contraposición a los que apoyan los modelos mixtos que combinan espacios virtuales y presenciales en las dinámicas laborales (Chávez y Mendoza, 2024).

La perspectiva de la cultura organizacional es que los empleados en el sector asegurador enfrentan importantes desafíos en la adaptación a entornos de teletrabajo. Esta nueva modalidad de laborar ha planteado desafíos al mantener la cohesión del equipo y la cultura organizacional (Zambrano et al., 2025). Los profesionales de seguros deben desarrollar nuevas competencias digitales y habilidades de autogestión mientras lidian con el aislamiento social y la fatiga digital derivados de la hiperconectividad (Caldevilla, 2024).

De esta manera, la investigación en curso busca abordar los desafíos existentes asociados con la modalidad de trabajo remoto en el sector asegurador. A medida que las empresas luchan por adoptar nuevas formas de trabajo, resulta evidente la necesidad de establecer protocolos de teletrabajo especializados. Es importante mencionar que, en la actualidad se ha valorado la asociación y el contacto directo con los trabajadores. Sin embargo, con la adopción de esta modalidad de trabajo, se ven comprometidas las dos características centrales, lo que podría afectar negativamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Alarcos, 2022).

3.1. Formulación de los Problemas

Figura 1. Árbol de problemas



Elaborado por: Coque (2025).

Nota: La figura muestra el árbol de problemas de la investigación.

En base al árbol de problemas (Figura 1) se han determinado los siguientes problemas que son la guía para el trabajo de investigación:

3.1.1. Problema General

¿Cómo se desarrolla la modalidad de teletrabajo en las empresas aseguradoras ubicadas en el sector lñaquito?

3.1.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuáles son las características particulares de la implementación del teletrabajo en las empresas aseguradoras ubicadas en el sector lñaquito?
2. ¿Qué ventajas y desventajas experimentan las empresas aseguradoras del sector lñaquito con la aplicación del esquema de teletrabajo?
3. ¿De qué manera ha influido el teletrabajo en la estructura organizativa de las empresas aseguradoras del sector lñaquito?

4. JUSTIFICACIÓN

El estudio relacionado con la modalidad de teletrabajo de las empresas aseguradoras en el sector Iñaquito surge debido a la limitada información sobre los cambios laborales recientes. Estas empresas han implementado el teletrabajo de manera acelerada, enfrentando desafíos organizativos, tecnológicos y culturales en un sector tradicionalmente presencial.

El propósito de la investigación es analizar las condiciones actuales del teletrabajo en las empresas aseguradoras de este sector, identificando obstáculos y oportunidades en su implementación, lo cual ayudará a comprender las dinámicas específicas de esta modalidad en el contexto asegurador, aportando conocimientos para optimizar procesos, mejorar la experiencia laboral y potenciar el rendimiento organizacional.

Los beneficiarios directos serán las empresas aseguradoras, que obtendrán información valiosa para optimizar sus modelos de teletrabajo y mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores. Como beneficiarios indirectos, los clientes podrían experimentar mejoras en la calidad del servicio a través de procesos más eficientes y personal más satisfecho con sus condiciones laborales.

Esta investigación contribuirá al desarrollo del conocimiento sobre la transformación digital en industrias tradicionales, específicamente en el sector asegurador. El estudio ampliará la comprensión sobre cómo las teorías de la institución, de los recursos y de la agencia se aplican en contextos específicos de trabajo remoto. Además, permitirá describir como los desafíos dentro del sector asegurador pueden ser solventados mediante estrategias adecuadas.

El diseño metodológico de esta investigación establecerá un marco de análisis que podrá ser adaptado y aplicado en estudios similares sobre modalidades de trabajo flexible en otros sectores económicos. Las herramientas de recolección de datos permitirán evaluar las características de la implementación del teletrabajo en las empresas aseguradoras, las cuales podrán servir como referentes para investigaciones futuras.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Analizar la modalidad de teletrabajo en las empresas aseguradoras ubicadas en el sector Iñaquito.

5.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las características particulares de la implementación del teletrabajo en las empresas aseguradoras ubicadas en el sector Iñaquito.
2. Determinar las ventajas y desventajas que experimentan las empresas aseguradoras del sector Iñaquito con la aplicación del esquema de teletrabajo.
3. Examinar la influencia del teletrabajo en la estructura organizativa de las empresas aseguradoras del sector Iñaquito.

6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

6.1. Marco Teórico

El teletrabajo se refiere al uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) como celulares, tablets, computadoras de escritorio y portátiles para realizar labores fuera de la empresa (Tomasina y Pisani, 2022). De acuerdo con Ledesma (2021), las TIC consideran a la modalidad remota como un tipo de trabajo a distancia donde existe el uso de tecnología moderna. Es importante destacar que el trabajo desde casa surgió a causa de una crisis petrolera en Estados Unidos en el año de 1973, donde el alza del combustible hizo que los desplazamientos se convirtieran en un lujo, obligando a muchos trabajadores a operar desde sus domicilios.

En Ecuador, las modalidades de empleo remoto están reglamentadas, según el Ministerio del Trabajo el teletrabajo que se define como la modalidad del trabajo en el cual el empleado no se encuentra físicamente en la sede de la empresa y ejecuta sus labores a través de las tecnologías disponibles. Este tipo de labor se categoriza en dos subtipos como son permanente (cuando el trabajo se realiza siempre fuera de las instalaciones) y parcial (cuando se alterna entre trabajo presencial y remoto) (Ministerio del Trabajo, 2022).

El Ministerio de Trabajo (2022) reconoce la forma emergente de trabajo, que se implementa principalmente durante emergencias como la pandemia, permitiendo acuerdos temporales con empleadores y trabajadores para garantizar que las operaciones continúen. Con respecto al trabajo remoto y otras formas flexibles de empleo, la ley ecuatoriana estipula que se deben respetar los derechos básicos laborales, que incluyen jornada máxima, salario justo, seguridad social y otros beneficios establecidos en el Código del Trabajo, que han sido modificados para ajustarse a las particularidades específicas de cada forma de trabajo.

El teletrabajo aborda algunas teorías que han evolucionado para explicar esta modalidad laboral, el trabajo remoto surgió hace varios años pero actualmente generó relevancia gracias al impulso de la transformación digital y la llegada de la pandemia por COVID-19 en el año 2020 (Chuco, 2021). Los enfoques conceptuales importantes incluyen la **teoría de la institución**, la **teoría de los recursos** y la **teoría de la agencia**, todas ellas ofrecen enfoques diferentes sobre la posibilidad del trabajo a distancia. Estas teorías no solo intentan entender las características técnicas y organizacionales, sino demostrar que los elementos humanos y sociales también forman parte importante para llevar a cabo las operaciones mediante la modalidad de trabajo en línea (Camacho, 2021).

Según Powell (1983) la teoría institucional explica la manera en que las empresas adoptan diversas estructuras, comportamientos y prácticas profesionales que han sido influenciadas por el entorno convirtiéndose en presiones sociales o normativas.

En un estudio de Peters (2010) referente a las actitudes gerenciales en el teletrabajo y a la **teoría institucional**, en el cual se encuestó a CEOs y Gerentes de recursos humanos de empresas holandesas, se pudo observar que en las perspectivas con respecto al entorno del teletrabajo, los altos directivos son más propensos a ser influenciados por las prácticas de otras compañías; un gran ejemplo está en la aplicación de políticas de trabajo híbrido, es decir, adoptan esquemas mixtos para laborar tanto a distancia como presencial, con el fin de mantener la productividad y continuar con una cultura organizacional activa, de igual manera, acogen plataformas digitales ya utilizadas en otras compañías como Microsoft Teams, Zoom, entre otras. Mientras que en el área de Recursos Humanos son más orientados a llevar prácticas guiadas por las normas específicas de su comunidad profesional, como, por ejemplo, seguimiento de reglamentos internos que regulan los horarios y responsabilidades de cada trabajador, así también, como parte de su profesión, instauran programas de bienestar laboral digital en el cual aplican capacitaciones, charlas de pausas activas mientras trabajan desde casa, salud mental y balance de la vida laboral-personal, que normalmente, son recomendaciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y prácticas de empresas globales. Esto demuestra que, en la teoría antes mencionada, los directivos de compañías son orientados por estructuras y prácticas, ya sean de otras entidades o comportamientos profesionales de su mismo entorno.

Un claro ejemplo fue el cambio radical en la forma de vivir y de trabajar que se observó a nivel global por el brote del virus COVID-19 en el año 2020. Los trabajadores fueron obligados a quedarse en cuarentena dentro de sus casas (García et al., 2021), mientras que, empresas, fábricas y compañías no podían parar su producción, en este punto la única opción fue que las personas trabajaran desde sus hogares para que los negocios siguieran operando de manera normal.

Desde la perspectiva de Barney (1991) la **teoría basada en los recursos**, sostiene que las organizaciones pueden generar ventaja competitiva solo si cuentan con recursos que sean valiosos y no sustituibles tanto tangibles como intangibles, por ejemplo, la tecnología e infraestructura siendo bienes materiales, y la confiabilidad, la cultura organizacional y el reconocimiento como medios inmateriales.

Según el estudio de Dzandu (2023) referente al trabajo remoto e innovación en las tareas, se confirmó que implementar una estrategia para laborar a distancia y facilitar la disponibilidad de los recursos de sistemas de información, genera un mejor desempeño laboral y una mayor disposición para continuar trabajando bajo esta modalidad, puesto que las herramientas tecnológicas proporcionadas a los trabajadores aportan una gran ventaja competitiva y desarrollo profesional, dando lugar a un mejor rendimiento de los empleados y una mayor rentabilidad para la compañía.

Para Jensen (1976) la **teoría de la agencia**, analiza el comportamiento de una persona, principalmente un superior, en la manera de actuar en referencia a dar una orden a los subordinados, evaluando los objetivos y las necesidades de las partes involucradas. En este contexto la teoría resulta relevante ya que la autonomía y la flexibilidad son el modelo principal que los caracteriza en el teletrabajo, pero genera dificultades de información y verificación de las actividades laborales al no tener un sistema de monitoreo continuo para la evaluación de resultados (Eisenhardt, 1989). En el teletrabajo influye directamente cuando el empleador no tiene acceso a la supervisión del personal, y esto solo se puede demostrar en base a los resultados y a la confianza que proporciona al trabajador junto con las herramientas tecnológicas para un mejor control de sus actividades remotas. En base a lo indicado, es importante implementar mecanismos de control y comunicación constante a fin de prevenir posibles riesgos durante el seguimiento de operaciones.

Tomando en cuenta lo citado se puede establecer que, así como hay beneficios para este tipo de trabajo, también hay varias desventajas, una de estas es la falta de comunicación entre los miembros del equipo. Aunque se aprecian plataformas donde el equipo de trabajo puede compartir información operativa, no existe la interacción social que fomente una mejor comprensión y buenas relaciones laborales (Castro et al., 2022).

Las teorías de la autodeterminación y de intercambio social constituyen un eje motivacional y base fundamental para entender la modalidad de trabajo desde casa. **La teoría de la autodeterminación** trata sobre el incentivo de los empleados según sea su entorno laboral para satisfacer necesidades de autonomía

y competencia (Deci, 1985). En este contexto tiene una gran relación con el teletrabajo puesto que, al laborar remotamente, potencia la independencia del trabajador al organizar su tiempo y su ritmo de trabajo. Por otro lado, **la teoría de intercambio social** se vincula directamente con la teoría antes mencionada porque se basa en principios de reciprocidad entre el empleado y el empleador, es decir, entre más apoyo y confianza recibe el trabajador, más compromiso tiene con la organización, por lo tanto, ambas coinciden con el comportamiento y el desempeño según sea el entorno laboral. De acuerdo con Blau (1964) las personas tienden a proporcionar comportamientos positivos según los beneficios recibidos; en el teletrabajo se construye una relación de empleador-empleado, en la cual, la empresa ofrece flexibilidad, confianza y autodeterminación a cambio de recibir un mayor compromiso y lealtad por parte del trabajador, pero si fuera lo contrario, es decir, que existe un control excesivo hacia el empleado, este vínculo podría romperse y como resultado existiría menos productividad en el trabajo remoto.

Las actividades a distancia ayudan a los empleados a conseguir una mejor calidad de vida, disponer de un mayor control de tiempo y economizar en los gastos de desplazamiento (Tapia y Chiatchous, 2022). Los componentes esenciales de un modelo eficaz de trabajo remoto incluyen la mezcla entre la vida laboral y familiar, la disposición de horario, la independencia, el estímulo y la supresión del estrés. Estas hipótesis se basan en **las teorías clásicas de estímulo como la pirámide de necesidades de Maslow**, la misma que habla de satisfacer necesidades como la fisiológica y de seguridad (el trabajador labora desde un entorno cómodo y seguro), necesidad de afiliación (podría verse afectado por la falta de interacción y aislamiento) y la necesidad de reconocimiento y autorrealización (el trabajador recibe retroalimentación y cumple con las metas establecidas) (Maslow, 1943). **La teoría de los dos componentes de Herzberg** que identifica dos factores, el primero son los factores higiénicos, que son condiciones externas que evitan la insatisfacción laboral (conexión estable, una comunicación clara, un salario justo y un equilibrio entre la vida laboral y personal), y los factores motivadores que se incrementan cuando el trabajador tiene autonomía y oportunidades de crecimiento profesional (Frederick Herzberg, 1959). Y **la teoría de las necesidades de McClelland**, la cual argumenta sobre las carencias aprendidas de un trabajador como, el logro, un deseo de sobresalir (adaptación al trabajo remoto por ser independiente y alcanzando metas), la necesidad de poder, un anhelo de dirigir a otros (liderar equipos virtuales con habilidades de comunicación digital) y por último la necesidad de afiliación, una expectativa de establecer relaciones positivas y de pertenecer a un grupo (problemática por aislamiento social) (McClelland, 1961), estas tres teorías son adaptadas al ámbito del trabajo a distancia.

En la actualidad, muchas empresas se han mantenido con esta modalidad, desarrollando múltiples fuentes de empleo remoto desde plataformas digitales; entidades multinacionales como Google y Amazon son el ejemplo, que mediante el uso del teletrabajo han reclutado personal de distintos países para el desarrollo de sus labores profesionales sin estar ubicados en la misma localidad que la compañía; reforzando la idea de que esta modalidad permite mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Camacho (2021) menciona que el trabajo remoto ofrece beneficios respecto al impacto dentro de una empresa y su funcionamiento, facilitando a los empleados equilibrar lo personal con lo laboral. Uno de los grandes beneficios que se presenta son las diversas perspectivas en la ideología empresarial pues, el teletrabajo rompe barreras geográficas, el cual, les permite a las personas comunicarse a cualquier parte del mundo, dando como resultado distintas perspectivas y experiencias, fomentando la diversidad cultural (Tosca, 2022).

Así como existen beneficios para esta modalidad también se pueden apreciar varias desventajas, una de ellas es la falta de comunicación entre miembros del equipo de trabajo, que, aunque usan plataformas para establecer información de las operaciones que ejecutan, no existe una buena conexión social para un mejor entendimiento y buenas relaciones laborales (Castro et al., 2022).

Para las organizaciones es fundamental fomentar los valores empresariales, que normalmente se desarrollan si se trabaja de forma presencial, por dicha razón el tema se torna complejo para los empleadores que deben realizar protocolos para que exista una comprensión y desarrollo de los valores de la empresa aun cuando se trabaje bajo una modalidad remota (Chuco, 2021). Además, es importante destacar que, sin un espacio físico compartido, es difícil establecer interacciones profesionales, en consecuencia, se debe proporcionar a los trabajadores formas innovadoras para influir en la generación de una cultura empresarial adecuada, como eventos virtuales o reconocimientos por sus logros alcanzados en la modalidad de trabajo desarrollado.

6.2. Marco Conceptual

- **Competencia digital:** La competencia digital es la habilidad para manejar tecnologías de la información y comunicación de manera eficiente. Incluye el uso de software, herramientas digitales y plataformas virtuales. Es clave para adaptarse a entornos laborales modernos como el teletrabajo (Universidad Internacional La Rioja, 2023).
- **Desempeño laboral:** Grado de cumplimiento con el que un colaborador ejecuta sus actividades, roles y funciones dentro del contexto laboral. Se mide con relación a la efectividad, perfección, puntualidad

y desempeño, y está influenciado por la motivación, formación y el clima organizacional (Pineda et al., 2023).

- **Modalidad:** La forma o modo de cómo se lleva a cabo una actividad o proceso. En un contexto laboral, la modalidad puede referirse a cómo está estructurado el trabajo (Soler, 2023).
- **Teletrabajo:** Forma de trabajo en la que el empleado realiza sus funciones desde un lugar diferente al de su oficina tradicional, generalmente desde su hogar, utilizando tecnologías de información y comunicación (García et al., 2021).
- **Sector asegurador:** El sector de seguros está compuesto por empresas que ofrecen pólizas para proteger a personas, bienes o actividades de posibles riesgos. Su función principal es brindar seguridad financiera ante eventos imprevistos. Es un sector clave en la economía y en la gestión del riesgo (Segarra y Murillo, 2021).

7. MARCO METODOLÓGICO

7.1. Diseño de la investigación

La investigación adoptó un diseño no experimental de tipo transversal, ya que no existe manipulación intencional de las variables, además de que la recolección de datos se realizó en un momento determinado. La combinación de este diseño de investigación permitió obtener una visión general de la problemática en las aseguradoras del sector Iñaquito.

7.2. Tipo de investigación

Montoya (2021) explica que “el estudio de campo es utilizado como una técnica de recolección de información de datos de fuentes primarias para un propósito en específico” (pág. 2). Siendo así, se adoptó esta modalidad debido a que los datos necesarios fueron recolectados directamente en las instituciones aseguradoras del sector Iñaquito.

Rus (2021) explica que la investigación descriptiva “analiza las características de la población, para describir de manera detallada y precisa lo encontrado, enfocado en identificar y documentar lo más relevante sin buscar una relación causa – efecto” (pág. 147). Al utilizar este tipo de investigación se logró describir detalladamente el impacto que tiene la modalidad de teletrabajo en el sector asegurador, sin establecer relaciones causales.

7.3. Métodos de investigación

Para la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, que de acuerdo con Herrera (2017) es aquel “en el que se recogen y analizan datos estadísticos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos” (pág. 24).

Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta estructurada, la misma que constó de 19 preguntas cerradas planteadas en una escala tipo Likert, con un total de cinco posibles respuestas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutral, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Esta encuesta fue aplicada a la muestra de 357 trabajadores de tres empresas aseguradoras del sector Iñaquito, las cuales fueron BMI, Saluds y Humana. El cuestionario trató aspectos importantes sobre el teletrabajo, la capacitación en herramientas tecnológicas, la supervisión laboral y sus efectos en la organización y la cultura de la empresa.

Este enfoque facilitó la obtención de datos precisos y cuantificables sobre los detalles de la modalidad del teletrabajo en las aseguradoras, mediante la aplicación de instrumentos diseñados para medir objetivamente las variables relevantes del estudio.

7.4. Determinación de la población y la muestra

7.4.1. Población

La población es el universo o totalidad de elementos sobre los que se investiga (Lugo, 2017). El estudio se centró en los trabajadores de las instituciones aseguradoras del sector Iñaquito, el cual se ubica en la parroquia con el mismo nombre, posee como límites La Mariscal Sucre (Norte) y localidades cercanas como Jipijapa, El Batán, Rumipamba y La Pradera (Municipio de Quito, 2020).

En la Tabla 1, se exponen las empresas aseguradoras del sector Iñaquito a tomar en cuenta para el estudio:

Tabla 1. Compañías aseguradoras en el sector Iñaquito

SUPERIN



| No. Fil | RUC | NOMBRE | SITUACIÓN LEG. | CIUDA | CALLE | INTERSECCIÓN | BARRIO |
|---------|---------------|---|----------------|-------|------------------------|---------------------|-------------|
| 14697 | 1791257049001 | SALUDSA SISTEMA DE MEDICINA PRE-PAGADA DEL ECUADOR S.A. | ACTIVA | QUITO | REPUBLICA DEL SALVADOR | AV. NACIONES UNIDAS | LA CAROLINA |
| 14834 | 1791279352001 | MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR-HUMANA S.A. | ACTIVA | QUITO | AV. AMAZONAS | INGLATERRA | IÑAQUITO |
| 62039 | 1791927559001 | BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR S.A. | ACTIVA | QUITO | SUECIA | AV. LOS SHYRIS | LA CAROLINA |

Nota: Datos tomados de la Superintendencia de Compañías (2025).

7.4.2. Muestra

La muestra se define por Lugo (2017) como “una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio” (pág. 5). El número de empresas para la selección de la muestra es un total de 3 aseguradoras que se encuentran activas, que de acuerdo con los datos registrados en la Superintendencia de Compañías poseen el siguiente número de empleados: 4000 en SALUDSA, 700 en MediEcuador-Humana S.A. y 150 en BMI, siendo así para la selección de la muestra de investigación se ha aplicado la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{4850 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (4850 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 357$$

Donde:

Tabla 2. Datos para la fórmula

| | |
|----------|---------------------------|
| N = 4850 | tamaño de la población |
| Z = 1.96 | nivel de confianza |
| p = 0.5 | probabilidad de éxito |
| q = 0.5 | proporción complementaria |
| e = 0.05 | margen de error |
| n = 357 | tamaño de la muestra |

Aplicando la fórmula se determinó que la muestra con la cual se trabajó corresponde a 357 trabajadores que fueron seleccionados de las diferentes empresas aseguradoras.

Las encuestas aplicadas se realizaron de acuerdo al tamaño de las empresas según su número de empleados:

| Empresa | No. Empleados | Proporción poblacional | Empleados/total empleados | Total | Proporción muestral | Muestra * total | Total Encuestas |
|--------------|---------------|------------------------|---------------------------|--------|---------------------|-----------------|-----------------|
| N1 (Saludsa) | 4000 | W1 | 4000/4850 | 0,8247 | n1 | 357*0,8247 | 294 |
| N2 (Humana) | 700 | W2 | 700/4850 | 0,1443 | n2 | 357*0,1443 | 52 |
| N3 (BMI) | 150 | W3 | 150/4850 | 0,0309 | n3 | 357*0,0309 | 11 |
| TOTAL | 4850 | | | | | | 357 |

8. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

8.1. Resultados de las Encuestas

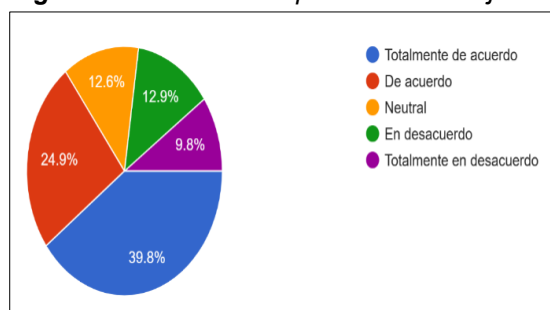
Pregunta 1. ¿La empresa le proporcionó las herramientas necesarias (computadora, software, acceso a red) para realizar el teletrabajo de manera efectiva?

Tabla 3. Herramientas para el teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 142 | 39.80 % |
| De acuerdo | 89 | 24.90 % |
| Neutral | 45 | 12.60 % |
| En desacuerdo | 46 | 12.90 % |
| Totalmente en desacuerdo | 35 | 9.80% |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 2. Herramientas para el teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El resultado muestra que un 64.7% de los encuestados afirmaron en que la empresa les proporcionó las herramientas necesarias para el teletrabajo, lo que indica una percepción positiva de una parte importante del personal. Sin embargo, la presencia del 22.7% que estuvo en desacuerdo o totalmente en desacuerdo presentó una inconformidad con respecto a la dotación de recursos. Esto significa que, a pesar de los esfuerzos realizados para facilitar el teletrabajo, no todos los empleados se beneficiaron de la misma manera. Por lo tanto, las estrategias internas deben reformarse con el fin de proporcionar a todas las partes las condiciones de teletrabajo óptimas y uniformes.

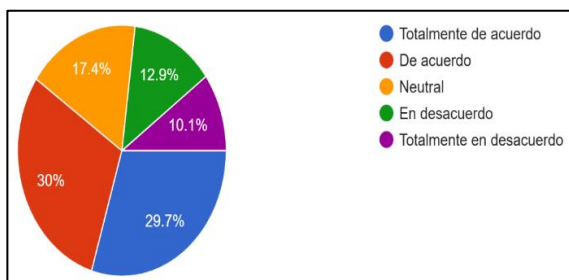
Pregunta 2. ¿Recibió usted capacitación adecuada para desempeñar sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo?

Tabla 4. Capacitación para el teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 106 | 29.70 % |
| De acuerdo | 107 | 30.00 % |
| Neutral | 62 | 17.40 % |
| En desacuerdo | 46 | 12.90 % |
| Totalmente en desacuerdo | 36 | 10.10 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 3. Capacitación para el teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El resultado arroja que el 59.7% de los encuestados consideró haber recibido una formación apropiada para desempeñar labores desde casa, lo cual evidencia que más de la mitad reconoce haber contado con un nivel adecuado de capacitación por parte de la empresa. No obstante, también se observa que un 23% respondió estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, por lo que una porción significativa del personal manifiesta no haberse sentido debidamente preparado. Esta situación destaca la importancia de fortalecer los procesos formativos y de acompañamiento en la implementación de nuevas modalidades de empleo, a fin de asegurar que todos los colaboradores dispongan de los elementos necesarios para desarrollar sus actividades efectivamente.

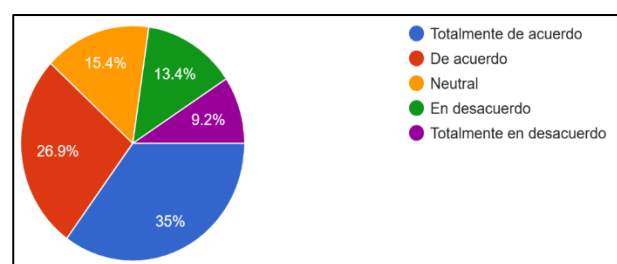
Pregunta 3. ¿Considera que la implementación del teletrabajo en la empresa donde labora fue organizada y bien planificada?

Tabla 5. Organización y planificación del teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 125 | 35.00 % |
| De acuerdo | 96 | 26.90 % |
| Neutral | 55 | 15.40 % |
| En desacuerdo | 48 | 13.40 % |
| Totalmente en desacuerdo | 33 | 9.20 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 4. Organización y planificación del teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El resultado manifiesta que el 61.9% afirma que la implementación del teletrabajo fue correcta y la situación fue resuelta conforme a lo planteado, lo que evidencia una mejora en la percepción de los empleados. Sin embargo, queda de manifiesto la existencia de un 22.6% que se pronuncia en desacuerdo o total desacuerdo, lo que resalta que parte del personal considera que la transición no fue bien diseñada. Desde esta perspectiva, aunque las organizaciones han avanzado en la formulación de una planificación general eficaz, persisten elementos significativos que deben ser reconsiderados para garantizar una implantación laboral sólida y sostenible, particularmente en lo relativo a la adaptación al cambio.

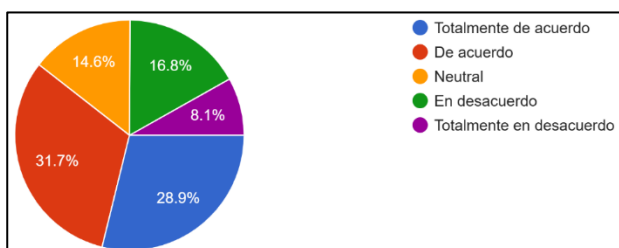
Pregunta 4. ¿Son claras y comprensibles las políticas internas sobre teletrabajo en la empresa donde labora?

Tabla 6. Políticas del teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 103 | 28.90 % |
| De acuerdo | 113 | 31.70 % |
| Neutral | 52 | 14.60 % |
| En desacuerdo | 60 | 16.80 % |
| Totalmente en desacuerdo | 29 | 8.10 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 5. Políticas del teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Los resultados reflejan que el 60.6% de los encuestados se definen como de acuerdo y totalmente de acuerdo con la claridad de las políticas internas sobre teletrabajo, lo que se puede interpretar como una percepción de que la comunicación institucional es relevante. Sin embargo, el 24.9% se mostró en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que deja claro que todavía existe un colectivo importante del personal al que le cuesta entender las políticas internas sobre teletrabajo. Esto enfatiza que es necesario una mejora del proceso de difusión de las políticas internas, de modo que los trabajadores puedan comprender plenamente sus derechos y responsabilidades en este contexto de trabajo.

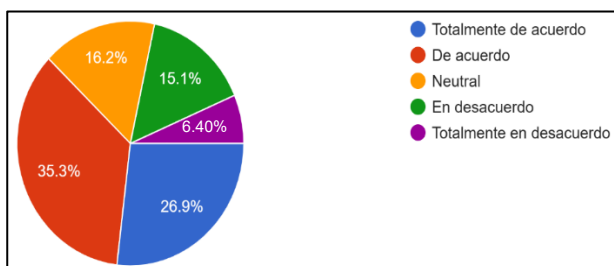
Pregunta 5. ¿Su jornada laboral está bien definida y es respetada durante el teletrabajo?

Tabla 7. Jornada del teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 96 | 26.90 % |
| De acuerdo | 126 | 35.30 % |
| Neutral | 58 | 16.20 % |
| En desacuerdo | 54 | 15.10 % |
| Totalmente en desacuerdo | 23 | 6.40 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 6. Jornada del teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El resultado demuestra que el 62.2% de los encuestados considera que su jornada se encuentra bien regulada y respetada en teletrabajo, pero un 21.5% no respaldan esta percepción, lo que pone de manifiesto que, a pesar de la existencia de horarios formales, aún existe un porcentaje importante que padece cargas laborales extensas, lo que muestra claramente el necesario refuerzo de los mecanismos de control y la cultura del respeto en lo que se refiere al derecho a la desconexión.

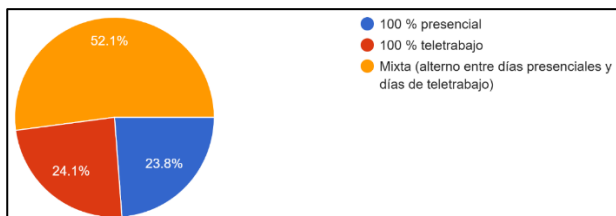
Pregunta 6. ¿Cuál es la modalidad de su trabajo actual?

Tabla 8. Modalidad de trabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---|------------|-----------------|
| 100 % presencial | 85 | 23.80 % |
| 100 % teletrabajo | 86 | 24.10 % |
| Mixta (alterno entre días presenciales y días de teletrabajo) | 186 | 52.10 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 7. Modalidad de trabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El resultado muestra que más de la mitad de los encuestados 52.1% realiza su trabajo bajo una modalidad mixta, es decir, combinando, días presenciales y teletrabajo, lo que refleja una creciente tendencia hacia la flexibilidad. También se puede observar que el 24.1% realiza su trabajo de manera remota, y que un 23.8% trabajan de forma presencial. Estos resultados indican que, el trabajo presencial continúa siendo relevante, pero las modalidades híbridas han adquirido mayor protagonismo y bajo este contexto es necesario que las organizaciones fomenten diferentes políticas y herramientas tecnológicas de gestión con el fin de promover un entorno adecuado para el desempeño laboral.

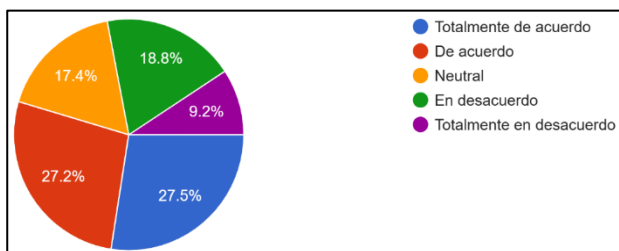
Pregunta 7. ¿El teletrabajo ha mejorado su equilibrio entre la vida personal y laboral?

Tabla 9. Equilibrio del teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 98 | 27.50 % |
| De acuerdo | 97 | 27.20 % |
| Neutral | 62 | 17.40 % |
| En desacuerdo | 67 | 18.80 % |
| Totalmente en desacuerdo | 33 | 9.20 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 8. Equilibrio del teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El 54.7% de los encuestados considera que el teletrabajo ha mejorado su equilibrio entre lo personal y lo laboral, mientras que un 28% considera estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que demuestra que el teletrabajo, al menos para una parte significativa, no ha logrado obtener un equilibrio, por lo tanto, mantener una estabilidad entre lo laboral y personal les resulta casi imposible.

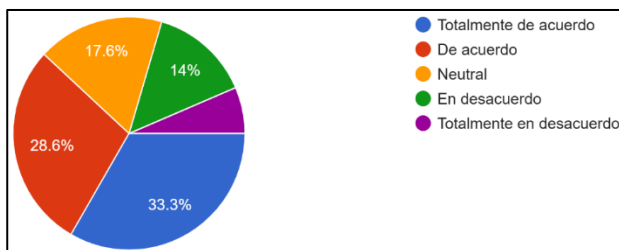
Pregunta 8. ¿Cree que el uso de herramientas de seguimiento como CRM o registros de actividades ha contribuido a mejorar su productividad durante el teletrabajo?

Tabla 10. Herramientas de productividad

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 119 | 33.30 % |
| De acuerdo | 102 | 28.60 % |
| Neutral | 63 | 17.60 % |
| En desacuerdo | 50 | 14.00 % |
| Totalmente en desacuerdo | 23 | 6.40 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 9. Herramientas de productividad



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Los datos obtenidos demuestran que un 61.9% de los encuestados cree que el hecho de utilizar herramientas de seguimiento, como el CRM, o llevar un control de las actividades realizadas, ha contribuido a incrementar su productividad durante el teletrabajo. Por el contrario, un 20.4% no cree que le haya ayudado. Con estos datos se puede afirmar que, aunque la mayoría sostiene que estas herramientas usadas para la gestión del rendimiento son aptas y ayudan a mejorar, aún existe un porcentaje de personas que se oponen a ello. Esto puede verse como un signo de resistencia a este tipo de herramientas ya que perciben que se enfocan al control excesivo de las tareas y más no a un seguimiento de su productividad.

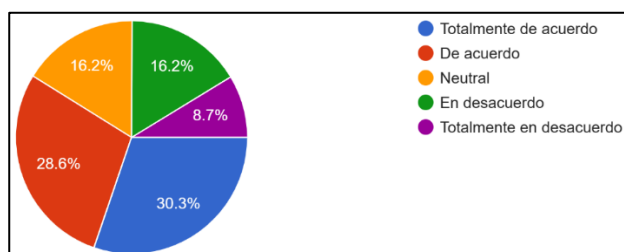
Pregunta 9. ¿Ha reducido el teletrabajo sus gastos personales como transporte o alimentación?

Tabla 11. Gastos personales

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 108 | 30.30 % |
| De acuerdo | 102 | 28.60 % |
| Neutral | 58 | 16.20 % |
| En desacuerdo | 58 | 16.20 % |
| Totalmente en desacuerdo | 31 | 8.70 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 10. Gastos personales



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Los resultados reflejan que, una parte significativa 58.9% de los encuestados si han percibido una reducción en sus gastos personales relacionados directamente al transporte y alimentación. No obstante, el 24.9% afirman estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que evidencia que el impacto del teletrabajo en la disminución de estos costos no es uniforme para todos los empleados ya que depende de las condiciones y hábitos de consumo de cada trabajador.

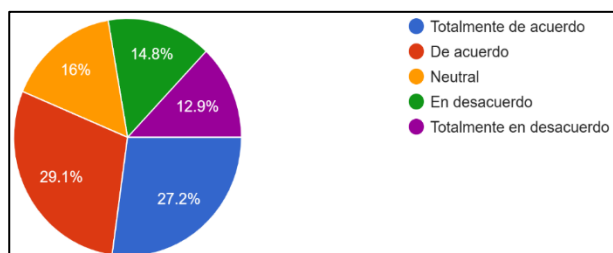
Pregunta 10. ¿Ha resultado más difícil la comunicación con su equipo o superiores debido al teletrabajo?

Tabla 12. Comunicación en el teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 97 | 27.20 % |
| De acuerdo | 104 | 29.10 % |
| Neutral | 57 | 16.00 % |
| En desacuerdo | 53 | 14.80 % |
| Totalmente en desacuerdo | 46 | 12.90 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 11. Comunicación en el teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El 56.3% de los encuestados opina que la práctica del teletrabajo ha dificultado la comunicación con su equipo o con sus superiores, estableciendo relevancia en que la distancia ha sido un problema en la gestión del diálogo empresarial. Por otro lado, un 27.7% no considera que la comunicación se haya visto afectada. Estos datos indican que, si bien el teletrabajo permite una buena gestión, también establece barreras en la comunicación, mismas que deben ser consideradas para implementar mejoras mediante herramientas tecnológicas eficaces y asignación de horarios que favorezcan espacios de interacción laboral para los miembros del equipo.

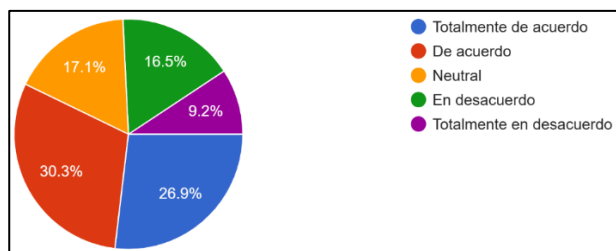
Pregunta 11. ¿Se ha sentido más aislado/a o desconectado/a del equipo desde que trabaja a distancia?

Tabla 13. Conexión en el teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 96 | 26.90 % |
| De acuerdo | 108 | 30.30 % |
| Neutral | 61 | 17.10 % |
| En desacuerdo | 59 | 16.50 % |
| Totalmente en desacuerdo | 33 | 9.20 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 12. Conexión en el teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El 57.2% de encuestados afirma haber percibido que se siente más aislado o desconectado del equipo con el trabajo a distancia, evidenciando una consecuencia social del teletrabajo que puede llegar a alterar la cohesión y el bienestar del personal. Sin embargo, el 25.7% no percibe ese aislamiento. Los datos muestran la necesidad de consolidar las dinámicas de grupo para facilitar la integración y la comunicación entre los miembros del equipo dejando de lado el entorno virtual y destacando que las interrelaciones entre el personal fortalecen el clima laboral.

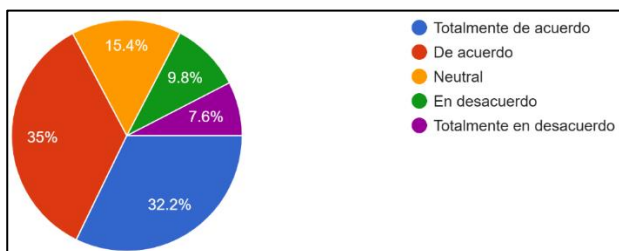
Pregunta 12. ¿Considera que la modalidad de su trabajo actual respeta sus derechos laborales, como la jornada máxima, la remuneración justa y la afiliación a la seguridad social?

Tabla 14. Derechos laborales del teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 115 | 32.20 % |
| De acuerdo | 125 | 35.00 % |
| Neutral | 55 | 15.40 % |
| En desacuerdo | 35 | 9.80 % |
| Totalmente en desacuerdo | 27 | 7.60 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 13. Derechos laborales del teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Una parte representativa de los encuestados 67.2% considera que la actual modalidad de trabajo respeta sus derechos laborales, entre ellos, la jornada máxima, la retribución justa y la afiliación a la seguridad social. No obstante, un 17.4% no opina lo mismo. Estas valoraciones evidencian una evaluación general muy positiva sobre el respeto a los derechos laborales en las nuevas modalidades de trabajo, pero también muestran la necesidad de continuar vigilando el cumplimiento de la ley laboral, en especial en situaciones de mayor flexibilidad, como el teletrabajo o el sistema de régimen mixto.

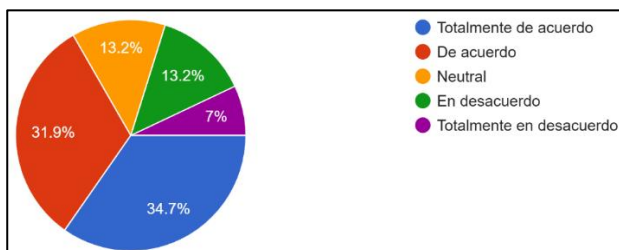
Pregunta 13. ¿El teletrabajo ha facilitado su comunicación con clientes ubicados en diferentes lugares geográficos lo que ha permitido que usted sea más productivo/a?

Tabla 15. Comunicación con clientes en el teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 124 | 34.70 % |
| De acuerdo | 114 | 31.90 % |
| Neutral | 47 | 13.20 % |
| En desacuerdo | 47 | 13.20 % |
| Totalmente en desacuerdo | 25 | 7.00 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 14. Comunicación con clientes en el teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

El 66.6% de los encuestados considera que el teletrabajo ha facilitado la comunicación con clientes ubicados en diferentes lugares geográficos, lo que ha contribuido a una mayor productividad. Estos resultados sugieren que el teletrabajo no solo ha disminuido barreras físicas en los diferentes departamentos de la empresa, sino que también ha abierto nuevas oportunidades para optimizar procesos comerciales, especialmente en entornos que requieren interacción con usuarios o clientes en distintas regiones.

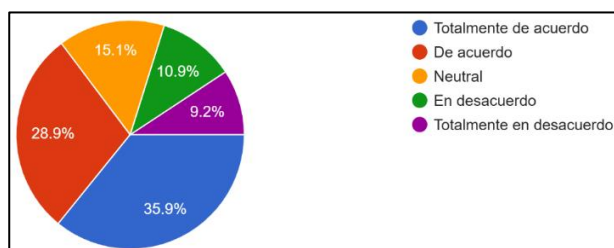
Pregunta 14. ¿Considera que los gastos adicionales generados por el teletrabajo, como energía eléctrica e internet, están siendo manejados de forma justa por la empresa donde labora?

Tabla 16. Gastos adicionales por el teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 128 | 35.90 % |
| De acuerdo | 103 | 28.90 % |
| Neutral | 54 | 15.10 % |
| En desacuerdo | 39 | 10.90 % |
| Totalmente en desacuerdo | 330 | 9.20 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 15. Gastos adicionales por el teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Un 64.8% de los encuestados considera que los gastos que han tenido que asumir en relación con el teletrabajo, como el de energía eléctrica e internet, son gestionados de manera justa. Estos resultados reflejan que, una gran parte de los encuestados percibe de manera positiva el manejo de responsabilidad al asumir este tipo de costos. Sin embargo, también indican una buena parte de trabajadores que sienten que no se ha manejado correctamente el reconocimiento o gestión de sus gastos, lo que pone de manifiesto la necesidad de desarrollar políticas de compensación en la virtualidad.

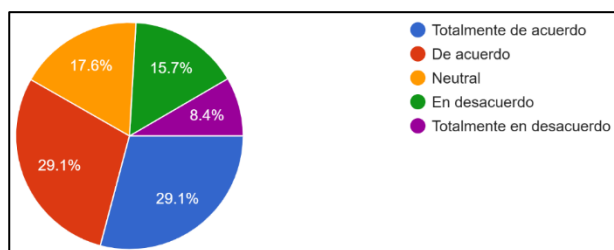
Pregunta 15. ¿El teletrabajo ha provocado cambios en la forma en que se le asignan tareas o responsabilidades dentro de la empresa?

Tabla 17. Asignación de tareas en el teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 104 | 29.10 % |
| De acuerdo | 104 | 29.10 % |
| Neutral | 63 | 17.60 % |
| En desacuerdo | 56 | 15.70 % |
| Totalmente en desacuerdo | 30 | 8.40 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 16. Asignación de tareas en el teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Un 58.2% de los encuestados sostiene que el teletrabajo ha hecho cambiar la forma en la que les distribuyen las tareas o funciones en la empresa. Mientras que, el 24.1% de los trabajadores mostraron un descontento con respecto a la asignación de tareas al encontrarse en trabajo remoto. Los datos demuestran que más de la mitad de los trabajadores ha percibido modificaciones en la distribución de funciones en el teletrabajo, lo que puede llegar a suponer una mayor autonomía, así como ajustes en los procesos de trabajo y cambios en las prioridades de responsabilidades.

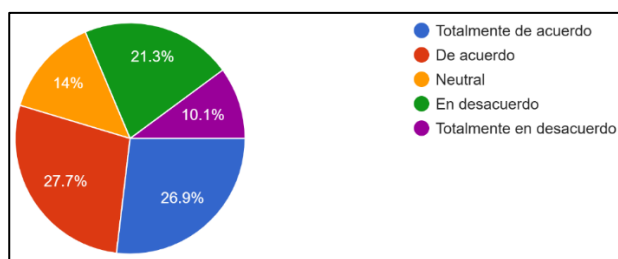
Pregunta 16. ¿Ha percibido usted un cambio en la supervisión o control de su trabajo desde la implementación del teletrabajo?

Tabla 18. Cambios en la supervisión del teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 96 | 26.90 % |
| De acuerdo | 99 | 27.70 % |
| Neutral | 50 | 14.00 % |
| En desacuerdo | 76 | 21.30 % |
| Totalmente en desacuerdo | 36 | 10.10 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 17. Cambios en la supervisión del teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Estos resultados muestran que han sido más de la mitad de los trabajadores 54.6% aquellos que han percibido cambios en las dinámicas de la supervisión, lo cual puede interpretarse como una transformación en los mecanismos de supervisión, que han pasado de una forma tradicional presencial a modalidades virtuales. Por otro lado, el 31.4% considera que no hubo variaciones ni alteraciones respecto al control de su trabajo con esta modalidad. Este resultado pone de manifiesto la importancia de establecer prácticas de supervisión y control que sean claras y equilibradas en el contexto del teletrabajo.

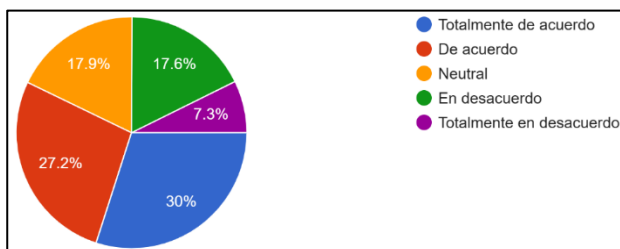
Pregunta 17. ¿Siente que las decisiones organizativas se han descentralizado desde que se aplica el teletrabajo?

Tabla 19. Toma de decisiones en el teletrabajo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 107 | 30.00 % |
| De acuerdo | 97 | 27.20 % |
| Neutral | 64 | 17.90 % |
| En desacuerdo | 63 | 17.60 % |
| Totalmente en desacuerdo | 26 | 7.30 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 18. Toma de decisiones en el teletrabajo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Estos resultados exponen que, para el 57.2% de los participantes, el teletrabajo ha promovido una mayor autonomía e incremento en la participación de las decisiones; lo que indica que existe oportunidades de adaptación a nuevos entornos laborales. Mientras que el 24.9% de los encuestados presentan un desacuerdo en el ámbito de las decisiones organizativas, enfatizando que se han sentido desplazados debido a la limitada participación en tomas de decisiones. Bajo esta percepción es evidente la necesidad de fortalecer mecanismos de comunicación interna, así como la definición clara de los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo.

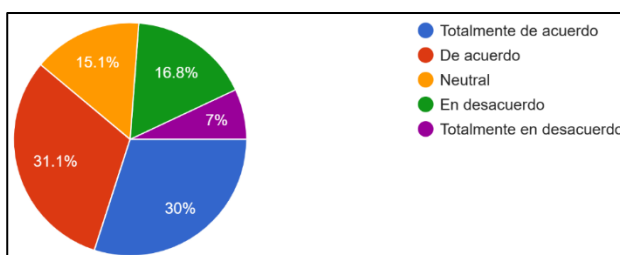
Pregunta 18. ¿El teletrabajo ha influido en la manera en que se coordinan los diferentes departamentos o áreas dentro de la empresa?

Tabla 20. Coordinación de departamentos

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 107 | 30.00 % |
| De acuerdo | 111 | 31.10 % |
| Neutral | 54 | 15.10 % |
| En desacuerdo | 60 | 16.80 % |
| Totalmente en desacuerdo | 25 | 7.00 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 19. Coordinación de departamentos



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Un 61.1% de los encuestados opina que el teletrabajo ha cambiado la forma en que se coordinan los distintos departamentos o áreas dentro de la empresa. Por otro lado, el 23.8% considera que aún existe una falta de coordinación en las distintas áreas de la compañía mientras se encuentran en trabajo remoto. Estos datos indican que el trabajo ha provocado cambios importantes en los procesos de coordinación interna, probablemente fomentando el uso de herramientas digitales y nuevas dinámicas de colaboración. Esto requiere una adaptación constante por parte de la organización para mantener la eficiencia y la cohesión entre los departamentos.

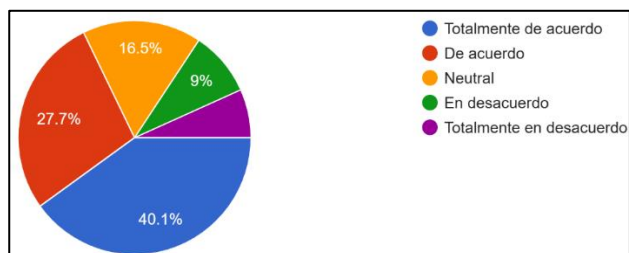
Pregunta 19. ¿Considera que la empresa donde labora, fomenta adecuadamente la interrelación entre compañeros, a pesar de no compartir un espacio físico de trabajo?

Tabla 21. Interrelación del equipo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------------|------------|-----------------|
| Totalmente de acuerdo | 143 | 40.10 % |
| De acuerdo | 99 | 27.70 % |
| Neutral | 59 | 16.50 % |
| En desacuerdo | 32 | 9.00 % |
| Totalmente en desacuerdo | 24 | 6.70 % |
| TOTAL | 357 | 100.00 % |

Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Figura 20. Interrelación del equipo



Fuente: Elaborado por el autor (2025)

Un 67.8% de los encuestados opina que las empresas en las que trabajan promueven de manera adecuada la interacción entre compañeros, a pesar de no compartir un espacio físico. Sin embargo, un 15.7% consideran que la virtualidad ha perjudicado la interrelación entre su equipo de trabajo y que ha llegado a afectar el hecho de no existir un espacio físico. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría siente que la organización hace un gran esfuerzo por mantener el vínculo social y colaborativo en entornos remotos, todavía existe un porcentaje significativo que considera conveniente impulsar espacios de interacción con el equipo para fomentar la cultura organizacional.

8.2. Interpretación de resultados

Los resultados proporcionan una descripción general sobre la forma en que el teletrabajo ha influido en las empresas y sus trabajadores. En primer lugar, un porcentaje significativo de encuestados cree que la capacidad de trabajar a distancia ha permitido una comunicación frecuente con los clientes, independientemente de la ubicación geográfica en la que se encuentren, el 66.6% de los empleados afirmaron que la modalidad remota les ayudó a mejorar la productividad. En consecuencia, referente a la comunicación externa el trabajo remoto ha permitido mayor eficiencia en los procesos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos comerciales.

Sin embargo, pese a los beneficios que tienen los empleados que laboran bajo esta modalidad, el 56.3% han generado problemas en la comunicación interna tanto con su equipo de trabajo como con sus superiores. Esto quiere decir que la distancia física sí puede impactar negativamente las relaciones de trabajo, así como la colaboración y el intercambio de información entre el personal. Además, un 57.2% de los trabajadores mencionan que se han sentido aislados y desconectados de su equipo, afectando de manera negativa la cohesión y el ambiente laboral, los cuales son factores clave para generar productividad y compromiso en las compañías.

En lo que respecta a intereses personales, el 58.9% de los trabajadores han afirmado que el teletrabajo les ha dado la oportunidad de reducir gastos asociados al transporte y alimentación permitiéndoles generar ahorros que se traducen en beneficios económicos. Además, una gran parte de empleados 54.7% afirman que esta modalidad de empleo puede ayudar a manejar su vida laboral y personal en equilibrio. Sin embargo, a pesar de los beneficios percibidos, para algunos les resulta complejo tener un control en ambas áreas, lo que demuestra que estas ventajas no siempre se manifiestan de manera uniforme en todos los trabajadores.

Con relación a los recursos y formación, más de la mitad de los trabajadores 59.7% han manifestado que la empresa les ha proporcionado las capacitaciones necesarias para realizar su trabajo a distancia. Sin embargo, existe un porcentaje que considera que es posible seguir desarrollando programas de capacitación para fortalecer dichos procesos. Estos resultados ponen de manifiesto que se ha avanzado en la formación para

llevar a cabo el teletrabajo, pero también resalta una posibilidad de mejora en cuanto a la asignación de recursos y formación para los empleados.

9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de los resultados evidencia las particularidades en la implementación del teletrabajo en las empresas, haciendo comparaciones con estudios anteriores y teniendo en cuenta las diferentes perspectivas de los empleados. La idea de que el trabajo remoto facilita la comunicación con clientes en diversas regiones (66.6%) se alinea con lo que menciona Tosca (2022) quien afirma que la tecnología ayuda a derribar barreras geográficas, a ampliar las oportunidades de negocio y a la comunicación internacional. Sin embargo, esta ventaja se ve opacada por las dificultades que se han registrado en la comunicación interna con colegas y superiores, el 56.3% de los encuestados sostienen que existe una falta de interacción lo cual afecta notablemente en la supervisión de tareas, lo antes mencionado se vincula directamente con la **teoría de la agencia**, reflejando el comportamiento de una autoridad hacia sus subordinados y la ausencia de control y seguimiento.

Esto muestra que, aunque las herramientas pueden mejorar la comunicación externa, la comunicación interna necesita estrategias específicas para mantener relaciones efectivas y cercanas en un entorno remoto (Barrio y Enrique, 2021). Además, desde la perspectiva de la **teoría basada en los recursos**, se evidenció un impacto positivo con respecto a la productividad, ya que esta teoría sostiene que las empresas generan ventaja competitiva cuando poseen elementos tangibles que mejoran el rendimiento laboral, como la adopción del uso del CRM y demás protocolos para gestionar actividades (61.9%). Por ende, los resultados revelan que estos sistemas son considerados una gran estrategia para el desempeño en las aseguradoras del sector lñaquito. Sin embargo, algunos estudios, como los de Castro et al. (2022), indican que la comunicación interna se ha vuelto más complicada y subrayan que la sobrecarga o el mal uso de herramientas puede llevar a la fatiga digital y disminuir la efectividad.

Cuando se trata de equilibrar la vida laboral y personal, una gran parte de los trabajadores (54.7%) ha notado mejoras. Esto coincide con estudios anteriores como en la **teoría de los componentes de Herzberg** que indican que el teletrabajo puede disminuir el tiempo de traslado y ofrecer más autonomía. Sin embargo, una pequeña parte aún enfrenta retos para lograr este equilibrio, lo que sugiere que el teletrabajo no siempre asegura una mejor calidad de vida. Esto coincide con los estudios de Caldevilla (2024) y Castro et al. (2022), quienes señalan que, sin una adecuada planificación y apoyo, el teletrabajo puede llevar a una sobrecarga y a una pérdida de la separación entre el trabajo y la vida personal.

En lo que respecta a la formación y los recursos, la mayor parte de las personas dice haber recibido la capacitación necesaria y contar con las herramientas adecuadas (64.7%). Sin embargo, todavía hay carencias, lo que indica que no todos están completamente preparados. Esto se alinea con los hallazgos de Alarcos (2022), quien destaca que tanto la preparación tecnológica como las habilidades interpersonales son clave para tener éxito en el teletrabajo.

10. CONCLUSIONES

Objetivo 1: Identificar las características particulares de la implementación del teletrabajo en las empresas aseguradoras ubicadas en el sector lñaquito.

La investigación revela que las compañías de seguros han ido adoptando esta modalidad de manera gradual, apoyándose en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para asegurar la continuidad de sus servicios. Una de sus grandes características ha sido la reconfiguración interna y externa de sus colaboradores, actualmente los canales digitales son el principal recurso para la interacción entre superiores, empleados y clientes. La mayoría de las empresas han hecho un esfuerzo por capacitar a sus empleados y ofrecerles los medios tecnológicos necesarios, aunque todavía existen brechas en la formación, las cuales necesitan ser atendidas para mejorar la efectividad del teletrabajo.

En cuanto a la modalidad de trabajo que adoptaron, se observó que, con el esquema mixto, es decir, días presencial y días remoto, les permitió una mayor flexibilidad de horarios, sin embargo, laborar de manera presencial aún sigue siendo importante en estas compañías.

Por otra parte, en lo que respecta a los gastos adicionales como electricidad e internet, se manifestó que, en el teletrabajo, las empresas aseguradoras asumen estos gastos como parte de la compensación y la gestión organizacional.

Objetivo 2: Determinar las ventajas y desventajas que experimentan las empresas aseguradoras del sector lñaquito con la aplicación del esquema de teletrabajo.

Las empresas aseguradoras han reportado varias ventajas como una comunicación más fluida con clientes de diferentes lugares independientemente de la ubicación geográfica. Sin embargo, también se evidencian

desafíos significativos, como la pérdida de cohesión en los equipos, el sentido de pertenencia y la integración social, aspectos que requieren estrategias específicas para su optimización.

Otra ventaja que se observó, ha sido la búsqueda del equilibrio entre la vida personal y laboral, que a pesar de ofrecer mayor flexibilidad bajo esta modalidad aún continúa siendo un reto, dando como resultado la evidencia de que estos beneficios no son universales.

También se evidenció que el teletrabajo ayudó en muchos aspectos como en la reducción de gastos para los empleados con respecto a costos de transporte y alimentación. Por otro lado, acerca de las herramientas de seguimiento como CRM, se verificó una ventaja relacionada con la productividad ya que estos recursos ayudan a llevar un control del cumplimiento de las funciones de los empleados.

Objetivo 3: Examinar la influencia del teletrabajo en la estructura organizativa de las empresas aseguradoras del sector ñaquito.

La implementación del teletrabajo en las empresas aseguradoras fue organizada y planificada, el proceso se llevó a cabo en concordancia con las leyes y reglamentos relativos a esta modalidad, pero a su vez, también se observó la ausencia de comunicación por parte de superiores hacia trabajadores, es decir una falta de control, pero se equilibró con las herramientas de seguimiento como el CRM.

En general, el trabajo remoto generó influencia en los cambios de esquemas laborales como en la transformación de organizar, ejecutar y supervisar las actividades, es decir, la tecnología se convirtió en un eje central para el desempeño empresarial.

Esta modalidad ha traído consigo cambios significativos en los procesos internos y en la gestión del talento, fomentando una mayor independencia y responsabilidad entre los trabajadores. Sin embargo, también ha requerido ajustar los modelos de liderazgo reforzando la comunicación interna para asegurar la eficiencia y la cohesión del equipo.

Esta investigación demostró que las empresas aseguradoras, proporcionan el contexto necesario para cumplir sus políticas internas, así como también hacen valer los derechos de los empleados, respetando su jornada laboral y asignando tareas justas en las que se demuestra equilibrio y autonomía.

11. FUENTES DE CONSULTA

- Alarcos, I. (2022). *La contribución del sector asegurador a los Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
- Alles, M. (2020). *Gestionar sin Estar*. EPUB. Obtenido de https://elibro-net.ecups.idm.oclc.org/es/ereader/bibliotecaups/151219?fs_q=teletrabajo&prev=fs
- Barney, J. (1991). Recursos de la empresa y ventaja competitiva sostenida. *Revista de Managenmit*.
- Barrio, E., & Enrique, A. (2021). The strategic value of corporate social responsibility CSR: the present and future of its management. *Profesional De La información*, 30(3). doi:10.3145/epi.2021.may.12
- Caldevilla, D. (2024). Teletrabajo, ¿Si o no? Una revisión sistemática. *SOCIAL REVIEW. International Social Sciences Review Revista Internacional De Ciencias Sociales*, 12(1), 53-65. doi:10.62701/revsocial.v12.5186
- Camacho, J. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista latinoamericana de derecho social*(32), 125 - 155. doi:10.22201/ijj.24487899e.2021.32.15312
- Castro, A., Díaz, P., & Torres, J. (2022). El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis del COVID-19. *Revista de Comunicación de la SEECI*(55), 29-51.
- Chávez, M., & Mendoza, J. (2024). Factores del comportamiento en el capital humano que impactan en la adaptación al teletrabajo. *Vinculatégica EFAN*, 10(3), 33-53. doi:10.29105/vtga10.3-491
- Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81-98. doi:10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059
- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200402&script=sci_arttext

- De la Cruz, Y., Molina, J., & Villanueva, R. (2024). Revisión bibliográfica sobre E-learning en el engagement de empresas aseguradoras. *Revista científica En Ciencias Sociales*, 6, 01-15. doi:10.53732/rccsociales/e601126
- Fernández, M. (2025). *El teletrabajo durante el período de lactancia en protección del interés superior del niño*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/8547>
- García, M., Silva, C., Salazar, J., & Gavilánez, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 168-178. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276015>
- González, J., & Calderón, M. (2022). Teletrabajo y sus impactos: una revisión y análisis bibliométrico. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 10(2), 53-66. doi:10.15649/2346030X.2437
- Herrera, S. (14 de Abril de 2017). *Ujaen.es*. Obtenido de http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuanti.html
- Kabat, M. (2020). *¿Qué es el teletrabajo?* Ediciones R y R. Obtenido de <https://elibro-net.ecups.idm.oclc.org/es/ereader/bibliotecaups/201525?page=1>
- Ledesma, A. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 244-264. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Lugo, Z. (2017). *Diferenciador*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio>.
- Méndez, D., Cuadro, S., & Salgado, S. (2025). *Impacto del teletrabajo en las organizaciones de Colombia*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Michael C. Jensen, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*.
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-236*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/ACUERDO-MINISTERIAL-Nro.-MDT-2022-236.pdf>
- Montoya, G. (12 de Julio de 2021). *QuestionPro.com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20de%20campo%20es,personas%20en%20su%20entorno%20natural>.
- Municipio de Quito. (2020). *Delimitación de Barrios y Parroquias*. Municipio de Quito.
- Paladines, J., Figueroa, G., & Paladines, J. (2021). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(4), 172-186. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590506>
- Pineda, K., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1-12. doi:10.53897/cp.v5i1.638
- Powell, P. J. (1983). *La jaula de hierro revisitada: isomorfismo institucional y racionalidad colectiva en los campos organizacionales*. Asociación Americana de Sociología.
- Ramírez, M., & Solari, S. (2024). *Efectos del teletrabajo en la motivación desde la teoría de la autodeterminación: una revisión sistemática en teletrabajadores*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/683941>
- Rus Arias, E. (1 de Enero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

- Segarra, J., & Murillo, D. (2021). Desarrollo y gestión de riesgos del Sector Asegurador en el Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 273-303. doi:10.35381/r.k.v6i12.1290
- Soler, M. (2023). Modalidad y subjetividad: conceptos a revisión. *Boletín de filología*, 58(1). doi:10.4067/S0718-93032023000100557
- Superintendencia de Compañías. (2025). *Directorio empresarial*.
- Tapia, J., & Chiatchous, J. (2022). Teletrabajo como evolución de las relaciones económicas y de producción: una mirada hacia 2030. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 15(45). doi:10.35588/gpt.v14i45.5900
- Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(02), 147-161. doi:10.12961/apr.2022.25.02.07
- Tosca, C. (2022). Teletrabajo en el modelo híbrido: alternativa para las organizaciones. *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindío*, 34(2), 260-266. doi:10.33975/riug.vol34n2.934
- Universidad Internacional La Rioja. (24 de 07 de 2023). *UNIR.NET*. Obtenido de ¿Qué son las competencias digitales? Importancia y ejemplos: <https://mexico.unir.net/noticias/economia/competencias-digitales/>
- Zambrano, H., Ayala, O., Suarez, W., & Orellano, F. (2025). Riesgos emergentes y coberturas especializadas en el mercado asegurador ecuatoriano: Perspectivas post-pandemia. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*, 8(15), 52-64. doi:10.46296/rc.v8i15.0313
- Zuluaga, C. (2024). El Teletrabajo y el Trabajo en casa en Colombia. El Cumplimiento de las ARL ante la Declaratoria del Estado de Emergencia por COVID -19. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(1), 4424 - 4451.

12. ANEXOS

Análisis de la modalidad de teletrabajo en las empresas aseguradoras ubicadas en la ciudad de Quito, sector Lñaquito

Estimado/a colaborador/a:

Gracias por participar en esta encuesta, su opinión es relevante para analizar la implementación del teletrabajo en empresas aseguradoras. Por favor responda con la mayor sinceridad y precisión posible, sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y se utilizarán exclusivamente para fines de la investigación.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿La empresa le proporcionó las herramientas necesarias (computadora, software, acceso a red) para realizar el teletrabajo de manera efectiva? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Son claras y comprensibles las políticas internas sobre teletrabajo en la empresa donde labora? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Su jornada laboral está bien definida y es respetada durante el teletrabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Recibió usted capacitación adecuada para desempeñar sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera que la implementación del teletrabajo en la empresa donde labora fue organizada y bien planificada? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cuál es la modalidad de su trabajo actual? *

- 100 % presencial
- 100 % teletrabajo
- Mixta (alterno entre días presenciales y días de teletrabajo)

7. ¿El teletrabajo ha mejorado su equilibrio entre la vida personal y laboral? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿Cree que el uso de herramientas de seguimiento como CRM o registros de actividades ha contribuido a mejorar su productividad durante el teletrabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Ha reducido el teletrabajo sus gastos personales como transporte o alimentación? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Considera que la modalidad de su trabajo actual respeta sus derechos laborales, como la jornada máxima, la remuneración justa y la afiliación a la seguridad social? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿El teletrabajo ha facilitado su comunicación con clientes ubicados en diferentes lugares geográficos lo que ha permitido que usted sea más productivo/a? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. ¿Ha percibido usted un cambio en la supervisión o control de su trabajo desde la implementación del teletrabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. ¿Siente que las decisiones organizativas se han descentralizado desde que se aplica el teletrabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Ha resultado más difícil la comunicación con su equipo o superiores debido al teletrabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Se ha sentido más aislado/a o desconectado/a del equipo desde que trabaja a distancia? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. ¿Considera que los gastos adicionales generados por el teletrabajo, como energía eléctrica e internet, están siendo manejados de forma justa por la empresa donde labora? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. ¿El teletrabajo ha provocado cambios en la forma en que se le asignan tareas o responsabilidades dentro de la empresa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. ¿El teletrabajo ha influido en la manera en que se coordinan los diferentes departamentos o áreas dentro de la empresa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. ¿Considera que la empresa donde labora, fomenta adecuadamente la interrelación entre compañeros, a pesar de no compartir un espacio físico de trabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo