



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG**  
**Facultad de Estudio de Postgrados**

**Tesis en opción al título de Magister en:**  
**Administración de Empresas**

**Tema de Tesis:**  
**El teletrabajo y su incidencia en la satisfacción laboral de los  
colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A. de la  
ciudad de Guayaquil.**

**Autora:**  
**Lcda. Rosa Angela Macías Rodríguez**

**Director de Tesis**  
**Msc. Gustavo La Mota**

**Abril 2022**  
**Guayaquil - Ecuador**

## **DECLARACION EXPRESA**

**Yo, Rosa Angela Macías Rodríguez**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Tesis, El teletrabajo y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A. de la ciudad de Guayaquil. Ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del trabajo de tesis referido y brindo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG).

---

**Lcda. Rosa Angela Macías Rodríguez**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil por permitirme formar parte del programa de Maestría en Administración de Empresas y a los docentes que gracias a sus conocimientos permitieron que pueda obtener nuevas oportunidades en el campo laboral y profesional.

**Lcda. Rosa Angela Macías Rodríguez**

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A. La investigación es de tipo descriptiva - correlacional en donde participaron los 23 colaboradores que pertenecen a la empresa. El muestreo utilizado es de tipo censal donde participó toda la población de estudio se utilizaron dos cuestionarios para medición de las variables satisfacción laboral y teletrabajo. El procedimiento estadístico se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman el cual ha logrado determinar que existe una correlación estadística moderada de punto ,522 entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores encuestados esto debido a que el nivel de significancia es menor al 5% (0.011), se concluye que a mayor nivel de teletrabajo se generará una mayor satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Villa comunidad s.a.

### **Palabras Claves**

Teletrabajo, Satisfacción Laboral, colaboradores, comunicación

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to evaluate the incidence of teleworking on the job satisfaction of the employees of the company Villacomunidad S.A. The research is descriptive - correlational in which the 23 collaborators who belong to the company participated. The sampling used is of the census type where the entire study population participated, two questionnaires were used to measure the variables job satisfaction and telecommuting. The statistical procedure was carried out using the Spearman correlation coefficient, which has managed to determine that there is a moderate statistical correlation of point .522 between teleworking and the job satisfaction of the collaborators surveyed, this is due to the fact that the level of significance is less than 5. % (0.011), it is concluded that a higher level of teleworking will generate greater job satisfaction in the employees of the company Villacomunidad S.A.

Keywords:

Teleworking, Job Satisfaction, collaborators, communication

## INDICE GENERAL

DECLARACION EXPRESA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN .....	IV
ABSTRACT .....	V
INDICE GENERAL.....	VI
INDICE DE TABLAS .....	IX
INDICE DE GRÁFICOS .....	X
INTRODUCCIÓN .....	1
1 CAPITULO I MARCO TEORICO CONCEPTUAL .....	3
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	5
1.2.1 Formulación del problema .....	6
1.2.2 Sistematización del problema.....	6
1.3 Objetivos .....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Marco de referencia de la investigación .....	8
1.5.1 Teletrabajo.....	8
1.5.1.1 Objetivos del teletrabajo.....	9
1.5.1.2 Ventajas del Teletrabajo .....	10
1.5.1.3 Desventajas del teletrabajo .....	11
1.5.2 Clasificación del teletrabajo .....	12
1.5.3 Características del teletrabajo .....	13
1.5.4 Teletrabajo y las TIC.....	14

1.5.5	Teletrabajo y la familia .....	16
1.5.6	Evolución del teletrabajo en el Ecuador.....	17
1.5.7	Calidad de vida laboral .....	20
1.5.8	Satisfacción laboral.....	21
1.5.8.1	Factores de la satisfacción laboral .....	22
1.5.8.2	Indicadores de la Satisfacción Laboral.....	22
2	CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
2.1	Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación. ....	23
2.1.1	Tipo de estudio. ....	23
2.1.2	Enfoque de la investigación .....	23
2.2	Método de Investigación .....	23
2.3	Unidad de análisis, población y muestra .....	24
2.4	Variables de la investigación, operacionalización. ....	24
2.5	Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información. ....	24
2.6	Tratamiento de la información.....	25
3	CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSION.....	26
3.1	Análisis de la situación actual .....	26
3.2	Análisis de los resultados de las encuestas .....	27
3.2.1	Estadísticas descriptivas de la variable “Teletrabajo” .....	28
3.2.2	Estadísticas descriptivas de la variable “Satisfacción Laboral”.....	35
3.2.3	Correlación de las variables cuantitativas.....	45
3.3	Entrevista aplicada al personal encargado de Talento Humano .....	47
	CONCLUSIONES.....	48
	RECOMENDACIONES .....	49
	BIBLIOGRAFIA .....	50
	ANEXOS .....	53
	Anexo No.1 Operacionalización de las Variables .....	53

Anexo No.2 Formulario de encuesta aplicado .....	54
Anexo No.3 Formato de Entrevista .....	60



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach.....	27
<b>Tabla 2</b> Estadísticos de fiabilidad de la variable teletrabajo.....	27
<b>Tabla 3</b> Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción laboral .....	28
<b>Tabla 4</b> Datos Agrupados de la Variable “Teletrabajo” .....	28
<b>Tabla 5</b> Datos Agrupados de la Variable “Satisfacción Laboral” .....	30
<b>Tabla 6</b> Datos Agrupados de la Dimensión "Trabajo desde Casa".....	31
<b>Tabla 7</b> Datos Agrupados de la Dimensión "Tecnología de la Información TIC" .....	32
<b>Tabla 8</b> Datos Agrupados de la Dimensión "Medio de Comunicación ".....	33
<b>Tabla 9</b> Datos Agrupados de la Dimensión "Reconocimiento Personal y Social" .....	35
<b>Tabla 10</b> Datos Agrupados de la Dimensión " Beneficios Económicos" .....	36
<b>Tabla 11</b> Datos Agrupados de la Dimensión " Condiciones de Trabajo" .....	38
<b>Tabla 12</b> Tabla cruzada de la variable “Teletrabajo” y la variable “Satisfacción Laboral” .....	39
<b>Tabla 13</b> Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y la Dimensión Medios de Comunicación .....	40
<b>Tabla 14</b> Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y Dimensión Trabajo desde Casa .....	42
<b>Tabla 15</b> Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y Dimensión Tecnología de a Información TIC .....	43
Tabla 16 Interpretación del coeficiente de correlación de Sperman .....	45
<b>Tabla 17</b> Prueba de correlación entre la variable Teletrabajo y Satisfacción Laboral.....	45
<b>Tabla 18</b> Datos principales de la entrevista realizada.....	47

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Indicadores Laborales .....	18
<b>Gráfico 2</b> Número de personas bajo modalidad de teletrabajo por sector .....	19
<b>Gráfico 4</b> Variable teletrabajo .....	29
<b>Gráfico 5</b> Variable Satisfacción Laboral .....	30
<b>Gráfico 6</b> Datos Agrupados de la Dimensión "Trabajo desde Casa" .....	31
<b>Gráfico 7</b> Datos Agrupados de la Dimensión "Tecnología de la Información TIC" .....	32
<b>Gráfico 8</b> Datos Agrupados de la Dimensión "Medios de Comunicación" .....	34
<b>Gráfico 9</b> Datos Agrupados de la Dimensión "Reconocimiento Personal y Social" .....	35
<b>Gráfico 10</b> Datos Agrupados de la Dimensión " Beneficios Económicos" .....	37
<b>Gráfico 11</b> Datos Agrupados de la Dimensión " Condiciones de Trabajo" .....	38
<b>Gráfico 12</b> Tabla cruzada de la variable "Teletrabajo" y la variable "Satisfacción Laboral" .....	39
<b>Gráfico 13</b> Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y la Dimensión Medios de Comunicación .....	41
<b>Gráfico 14</b> Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y Dimensión Trabajo desde Casa .....	42
<b>Gráfico 15</b> Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y Dimensión Tecnología de a Información TIC .....	44
<b>Gráfico 16</b> Dispersión de la correlación entre la variable Teletrabajo y Satisfacción Laboral .....	46

## INTRODUCCIÓN

El año 2020 sin duda significó el punto de partida para grandes cambios en los diversos sectores de la economía. El sector empresarial había visto la necesidad de cambiar los esquemas y los procesos que seguían hasta antes de la pandemia. El teletrabajo era considerado como una modalidad que en el país no había sido establecida ya pues muchos empresarios no veían la necesidad de implementar esta modalidad en sus empresas.

Con la llegada de la pandemia provocada por el COVID-19, y las medidas tomadas por los gobiernos se vio la necesidad de cerrar las puertas de muchas empresas, las cuales detuvieron sus operaciones y sin duda significó un golpe dentro de su economía, sin embargo, a medida que pasaba el tiempo las medidas se iban flexibilizando y el personal debía retomar la normalidad a medida que el ejecutivo disponía. Los aforos fue la forma más común para ir retornando a la normalidad, sin embargo, los procesos requerían que todos los trabajadores se encuentren activos es por ello que el teletrabajo se estableció sin previo aviso y sin planificación.

La poca planificación y el control del teletrabajo comenzó por generar estrés ya que la conciliación entre la vida laboral y familiar significó un problema que se vio afectado en su desempeño. Los estudios en relación al teletrabajo han propuesto que los empleados bajo esta modalidad puedan trabajar en instituciones alejadas a la empresa, permitiéndole así mayor comodidad y mayor rendimiento siempre se utilicen todas las tecnologías de la información que faciliten su trabajo y que la comunicación no se pierda en el equipo.

El presente trabajo de investigación se justifica con el propósito de generar una mayor información en relación al teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores en la era covid-19 y considerar si esta modalidad puede permanecer luego de superada de forma parcial la pandemia para que pueda servir como punto de referencia para otras instituciones del mismo sector o inclusive del sector público.

El objetivo de la investigación planteó evaluar la incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A., considerando tres dimensiones bajo esta modalidad cómo: los medios de comunicación, las tecnologías de la información y el trabajo desde casa permitiendo así conocer cuán satisfechos se encuentran los colaboradores bajo esta modalidad para ello se plantearon tres capítulos.

El primer capítulo muestra la problemática de la investigación, así como los objetivos planteados la justificación y el marco teórico que sirvió de guía para elaboración de las diferentes teorías en relación a las variables de estudio como son: satisfacción laboral y teletrabajo.

El capítulo dos muestra el diseño metodológico que sirvió para determinar la guía en la obtención de los resultados y posterior análisis de los mismos, estableciendo un estudio descriptivo-correlacional, implementando técnicas e instrumentos de investigación tales como la encuesta y la entrevista para determinar cuáles son los factores del teletrabajo que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A.

El capítulo tres muestra los resultados a través de un análisis de las variables y sus dimensiones, realizando un estudio correlacional en dónde se pudo determinar que existe una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y los colaboradores de ,0522\*, permitiendo esta investigación sea el punto de partida instituciones del mismo sector.

# CAPITULO I MARCO TEORICO CONCEPTUAL

## 1.1 Antecedentes de la Investigación

Debido a la llegada de la pandemia muchas empresas se vieron en la necesidad de optar por el teletrabajo, modalidad que hasta el año 2018 había sido una opción por la cual las empresas en el Ecuador hayan apostado, sin embargo, con la llegada de la pandemia ocasionada por el Covid-19, esta modalidad fue implementada por miles de empresas a nivel nacional. Pero la conciliación entre la vida familiar y laboral ante una crisis puede no ser siempre la deseada, y partiendo de ello se procederá a analizar diversos trabajos servirán de antesala para conocer un poco mejor el tema propuesto.

Para conocer las variables se considera el estudio titulado: “Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021”, cuyo objetivo principal fue encontrar la relación entre las variables de estudio, el cual a través de un estudio descriptivo-correlacional, el cual concluyó a través del cálculo del coeficiente de Spearman que la correlación es directa moderada y que a mayor teletrabajo mayor satisfacción laboral (Barreto Cruz, 2021).

Por otro lado, el estudio titulado: “Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021”. La investigación de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transeccional o transversal incluyó dentro de su estudio a la totalidad de trabajadores los cuales, estuvieron en teletrabajo durante la pandemia y los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada, y luego de la determinación del coeficiente de Spearman se concluyó que a mayor teletrabajo mayor es la satisfacción laboral de los colaboradores quienes se encuentra trabajando bajo esta modalidad (Obregón Cabrejos, 2022).

Así mismo dentro de la revisión bibliográfica se encuentra la investigación realizada por la revista Tecnología en Marcha, el cual se titula “Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional”: estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana” cuyo objetivo general fue identificar y describir las condiciones de trabajo que tienen mayor incidencia en la satisfacción laboral de los teletrabajadores, la investigación detalló que los colaboradores a raíz de la emergencia sanitaria debieron adaptarse sin previo aviso a la utilización de nuevas herramientas informáticas de comunicación, adaptando un espacio en sus hogares y conciliando la vida personal y la laboral concluyendo que los horarios no han sido flexibles y que eso es un factor relevante dentro de la satisfacción laboral (Marquina Ramos & Arteaga Torrejón, 2021).

Continuando con la investigación encontramos el trabajo titulado “El teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y sus implicaciones en la salud y la productividad”: una revisión narrativa de la literatura, dicho trabajo estuvo enfocado en la modalidad ahora en la pandemia por el COVID-19, la cual provoco migrar de la oficina a puestos de trabajo remotos localizados en los hogares de los trabajadores, la investigación de tipo narrativa encontró que la pandemia obligo de forma acelerada a un cambio que llevaba a pasos muy lentos y que como consecuencia de la falta de control y regulación del mismo ha traído como consecuencias problemas en la salud y la ergonomía de los trabajadores, sin embargo a nivel empresarial las empresas optaron por migrar diversos cargos a esta modalidad una vez superada la crisis sanitaria (Forero Velasco et al., 2021).

## **1.2 Planteamiento del problema**

El análisis de la problemática pretende determinar la relación entre el Teletrabajo y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Villacomunidad S.A., esto debido a la pandemia que azotó no solo al país sino también al mundo, muchas empresas se vieron obligadas a cerrar sus puertas y adaptarse de forma acelerada a la nueva normalidad y aquellas áreas especialmente la administrativa fueron las que según sus funciones tuvieron trabajar bajo esta modalidad.

- **Síntomas**

A partir de abril del 2020 las empresas a nivel nacional se vieron obligadas a cambiar la modalidad de trabajo presencial a teletrabajo el cual para entonces era un proyecto que solo ciertas empresas lo habían implementado en el país, sin embargo, al ser una modalidad prácticamente nueva el personal administrativo de la empresa inició las labores desde sus casas sin recibir una capacitación o tener claro el proceso. Durante los primeros meses de la pandemia el personal no tuvo presiones, pero mientras el gobierno reactivaba de a poco las actividades, el personal administrativo empezó a laborar sin horario fijo, el cual se convirtió en una presión que generó estrés e insatisfacción laboral pues los altos mandos al no tener el control físico de las actividades que desarrollaba el personal asignaban tareas a cualquier hora el día asumiendo que el colaborador debía estar atento por la flexibilidad que ahora tenían.

- **Causas**

El no tener un horario fijo o un sistema de control que permita ver los avances en las tareas asignadas al personal bajo la modalidad de teletrabajo provoca que el colaborador se sienta insatisfecho con sus funciones y con su vida laboral. La falta de comunicación y la no utilización de los medios tecnológicos por parte de los colaboradores genera dudas sobre avances o progresos en sus funciones mensuales lo cual genera que el empleador pida tareas fuera de horario de trabajo, convirtiéndose esto en un círculo vicioso que solo se traduce en un empleado poco productivo y retraso en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- **Pronóstico**

Los trabajadores no podrán conciliar la vida laboral y personal y sus funciones se verán afectadas y provocara el despido y hogares en conflicto y sobre todo la no aceptación de la modalidad la cual más allá de ser considerada como unas compensaciones dentro del salario emocional que genera un ahorro en gastos administrativos en las empresas.

### **1.2.1 Formulación del problema**

- ¿De qué manera incide el teletrabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A.?

### **1.2.2 Sistematización del problema**

- ¿De qué manera las empresas han contribuido a la adopción de la modalidad de teletrabajo?
- ¿Cuáles son los factores que determinan el teletrabajo en la empresa Villacomunidad S.A.
- ¿De qué manera se determina la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Villacomunidad?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar la incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Detallar las herramientas tecnológicas que proporciona la empresa Villacomunidad S.A., para la ejecución del teletrabajo.
- Describir el desarrollo del teletrabajo y su aplicación en el contexto de la pandemia por el COVID-19, en la empresa Villacomunidad S.A
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores bajo la modalidad de teletrabajo de la empresa Villacomunidad S.A.



## 1.4 Justificación

El teletrabajo y la satisfacción laboral son dos variables que están estrechamente vinculadas debido a las consecuencias que produce una sobre la otra por su parte la satisfacción laboral como es definida como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”, mientras que el teletrabajo se creó en los años 70 a raíz de la crisis petrolera como una necesidad que la empresa pueda confiar en el trabajador tareas que las pueda desempeñar tanto en el espacio físico de la organización como en cualquier otro lugar determinado por el colaborador sin que esto signifique atraso en sus tareas y en las operaciones del negocio.

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que muchas empresas han apostado implementar como un mecanismo de incentivo, al considerar que el colaborador pueda conciliar su vida laboral y personal, sin embargo con la llegada de la pandemia su implementación fue abrupta y tanto las empresas como los colaboradores tuvieron que adaptarse a la misma sin saber que esto implicaría que su trabajo a distancia no consideraría el horario laboral que se respetaba mientras se trabajaba de forma presencial.

El presente estudio se justifica con el propósito es generar nueva información acerca de la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores, considerando la actual pandemia provocada por el COVID 19 y si esta nueva forma de trabajo pudiese permanecer una vez superada la pandemia.

## **1.5 Marco de referencia de la investigación**

### **1.5.1 Teletrabajo**

El teletrabajo es la actividad remunerada en dónde un colaborador realiza sus funciones fuera de la sede principal de la empresa apoyado en las tecnologías de la información TICs. generalmente este lugar donde desarrolla la actividad laboral es en el hogar y debe existir una conciliación entre ambos aspectos de la vida del empleado (R. M. Sánchez, 2012).

Existen algunos estereotipos que se vinculan de forma automática al teletrabajo el primero es: cuando se trabaja desde el hogar los trabajos realizados no tienen la misma productividad; otro estereotipo es que las mujeres son las llamadas a realizar este tipo de actividades de su hogar y que de esta manera es más productiva el teletrabajo (Rojo, 2010).

La idea del teletrabajo surge en Estados Unidos en el año 1957, sin embargo, con la evolución de la tecnología y la globalización en todos los sistemas productivos este concepto, así como la modalidad ha evolucionado y se ha enfocado principalmente en las tareas que tienen que ver con la información y que se pueden realizar sin una supervisión continua del jefe inmediato superior (Baert et al., 2020).

El colaborador que realice la modalidad de teletrabajo y que se considere que trabaja dentro de la misma modalidad debe cumplir tres condiciones:

- El lugar de trabajo debe ser distinto a la oficina empresa o institución a la que presta servicio el teletrabajador el cual puede ser el domicilio del colaborador o un lugar próximo al mismo.
- La segunda condición para que un colaborador se considere teletrabajador es que utilice las tecnologías de la información y la comunicación, esta condición restringe a muchas empresas aplicar la modalidad de teletrabajo ya que es importante considerar que no todas

se encuentran preparadas para asumir estos retos y contar personal que los ejecuten.

- El teletrabajo es un elemento esencial para la vida del colaborador por lo tanto no debe ser considerada como una actividad poco recurrente

### 1.5.1.1 Objetivos del teletrabajo

Según Escalante 2006 cómo lo cita (López & Sisa, 2020), existen tres objetivos en los que se orienta el teletrabajo tales son los: socioeconómicos, empresariales y de los colaboradores, los mismos que se involucran de forma directa en la implementación de la nueva modalidad. Usando esta segmentación los objetivos se explican de la siguiente manera:

- **Socioeconómicos:** Tiene un impacto sobre la población ya que el uso de las tecnologías de la información y del internet evita la movilidad de los colaboradores a zonas diferentes a las que radica, esto mejora las condiciones medioambientales y elimina el tráfico evitando así los hacinamientos. Contribuye también de forma significativa a aquellas personas que cuentan con una discapacidad y estos pueden ser insertados en el mundo laboral. Generan el desarrollo de nuevas economías e industrias ya que contribuye a la creación de pequeñas y medianas empresas que pueden contribuir con teletrabajo a las nuevas generaciones y mejorar la calidad de vida.
- **Empresariales:** este punto contribuye de forma significativa a las empresas pues las hace más ágiles y flexibles pues les permite cambiar los procesos tradicionales y actualizarlos, producto de la contratación de nuevo personal en teletrabajo que cuente con mejores competencias pero que no viven en las zonas. La organización también es flexible pues a través de sus procesos de contratación de personal bajo la modalidad de teletrabajo, puede satisfacer la demanda real de la compañía y disminuir el exceso de nómina. Contratando a personal con alto desempeño las empresas asumen menos riesgo debido que se

reduce los costos que implica tener puestos de trabajo dentro de la organización, esto permitirá empresas ser más competitivas si se enfocan en el desarrollo principal de negocio aplicando tecnologías que les permitan ser eficiente y productivas.

- **Los trabajadores** le brindan una mejor calidad de vida, generando una mayor calidad de vidas y tiempo en familia, ya que al realizar teletrabajo los padres pueden estar en casa y pueden compaginar su trabajo con las actividades escolares de sus hijos, fortaleciendo así los lazos familiares. Por otra parte, tienen mayor autonomía ya que la flexibilidad que otorga el teletrabajo puede ser el paso para el desarrollo de su carrera profesional permitiendo con ello una mejor distribución de su tiempo.

#### **1.5.1.2 Ventajas del Teletrabajo**

Las ventajas que tiene el teletrabajo se asocian a los objetivos es decir se direccionan en beneficiar a los trabajadores y a las empresas que son los principales actores dentro de relación de teletrabajo (Havruluk, 2010).

Entre las ventajas que tiene la modalidad se puede citar las siguientes:

##### **Para el trabajador**

- Flexibilidad en de decisión de para teletrabajo
- Autonomía en el desarrollo de sus actividades
- Movilidad
- Mayor productividad
- Mejor oportunidad laboral
- Inclusión de personas con discapacidad

##### **Para la empresa**

- Maximización de los recursos con cuenta la empresa

- Mejorar las relaciones interpersonales
- Mayor productividad en la empresa por el trabajo bajo objetivos
- Menor costo por puesto físico de trabajo
- Disponibilidad de una amplia gama de profesionales especializados en la modalidad
- Reducción de los índices de ausentismo laboral
- Crecimiento y expansión geográfica de la empresa
- Eficiencia en el desempeño de los puestos de trabajo

### **1.5.1.3 Desventajas del teletrabajo**

El teletrabajo también cuenta con desventajas ligadas a los aspectos culturales y sociales, lo cual crea una experiencia negativa cuando se trabaja bajo esta modalidad según (Havriluk, 2010), tanto para la empresa como para el colaborador existen desventajas y se detallan a continuación:

#### **El trabajador**

- No fomenta las relaciones interpersonales con los compañeros
- No se realizan integraciones con los compañeros y directivos
- Se pueden crear conflictos de confidencialidad al trabajar bajo la modalidad
- Se puede sentir inseguridad laboral
- No existe un ambiente laboral lo cual puede afectar a un colaborador que no ha trabajado bajo esta modalidad
- El aspecto cultural influye en el desempeño y productividad del colaborador

#### **La empresa**

- Dificultad en la motivación a los trabajadores bajo esta modalidad

- Pérdida de la fuerza corporativa por la falta de relaciones interpersonales
- Puede resultar costoso dependiendo de la naturaleza y la actividad que se va a desarrollar el teletrabajador
- Pueden existir conflictos de lealtad y confidencialidad al compartir información utilizando las herramientas tecnológicas.

### 1.5.2 Clasificación del teletrabajo

La clasificación del teletrabajo se enfoca en el lugar y el tiempo en que se realiza la actividad, a continuación, se procede a detallar de acuerdo a la modalidad:

- **Teletrabajador frecuentemente:** lo hace desde su hogar o domicilio siempre que cuente con internet y una computadora para desarrollar su trabajo y pueden visitar de forma regular las oficinas, pero su hogar es su sede principal de trabajo disponiendo de todos los equipos y tecnologías necesarias para realizarlo de forma diaria.
- **Teletrabajadores sustanciales:** son aquellos que realizan el teletrabajo de forma rutinaria, es decir realizan dentro de su hogar una rutina tal como le harían en una oficina y podrá disponer de algunos equipos de la oficina en su hogar.
- **Teletrabajadores marginales:** cuentan con equipos de oficina en su casa, pero no cuentan con una frecuencia regular de trabajo desde su hogar pues Puede realizar el teletrabajo, pero a medida que le faltan los recursos siente la necesidad de regresar a las oficinas es decir esta persona psicológicamente sigue siendo un trabajador convencional.
- **Teletrabajo subordinado:** Este tipo de teletrabajador es contratado bajo esta modalidad y su casa es la única sede de trabajo cuenta con

todos los beneficios de ley y la empresa contribuye con sus gastos generados por la actividad laboral que realizan desde casa

- **Teletrabajadores autónomos:** es aquel que elige trabajar desde casa, de esta forma la empresa puede evitar los costos de su permanencia en una oficina este tipo de trabajadores operan como sus propios jefes y cobran honorarios a la empresa para la que presta sus servicios, este tipo de trabajadores contribuyen a la reducción de gastos que implica mantener una sede física oficina para realizar su gestión.
- **Teletrabajador atípico o precario** este tipo de teletrabajo son aquellos que carecen de garantías laborales o expectativas de continuidad en el empleo, su salario es inferior a un trabajador bajo la modalidad regular y su permanencia no es fija

### 1.5.3 Características del teletrabajo

Varios autores difieren de las características que debe tener un teletrabajo, sin embargo, Luego de haber analizado las características que sobresalen de un teletrabajo en relación a un trabajo presencia se puede determinar las siguientes características:

- Ofrece una nueva cultura organizacional, pues fomenta espacio de aprendizaje incentivando al trabajo en equipo de forma remota y sus trabajos se miden por resultados.
- Contrato voluntario e individual, el cual permite que sea redactado en función a los derechos y obligaciones tanto del empleador como del empleado.
- Trabajo por objetivo, el cual no será controlado con fin de buscar una mayor productividad sin que se requiera de supervisión constante contemplando el derecho a la desconexión

- Horarios flexibles, lo cual resulta muy ventajoso para que tanto los jefes inmediatos, como los compañeros conozcan la disponibilidad del colaborador.
- Disponibilidad de tecnologías de la información lo que permite el trabajo remoto del colaborador
- Conectividad es importante que el colaborador cuente con una buena recepción de señal de internet con el fin de cumplir con su trabajo sin que el resultado se vea afectado.
- Igualdad en derechos y obligaciones como un trabajador presencial esto implica no hacer distinciones en salarios o en cantidad de trabajo sin que importe la modalidad
- Respeto a la vida personal, este punto es importante ya que la empresa debe garantizar y salvaguardar la intimidad del colaborador, así como tener un hermetismo en el compartir sus datos personales tales como la dirección de domicilio.

#### **1.5.4 Teletrabajo y las TIC**

Las tecnologías de la información y comunicación se han convertido en una herramienta fundamental que las empresas deben poseer si quieren ser competitivas y productivas en el mercado en el que desarrollan su actividad. El teletrabajo es una opción para que las organizaciones actuales cuenten con profesionales capacitados y eficientes que presten un servicio excelente a sus clientes minimizando los costos que conlleva estadía en la empresa (Havruluk, 2010).

El uso de las tecnologías de la información y comunicación TICs, ha permitido que se creen nuevas estructuras dentro de las organizaciones y de la sociedad en general, las cuales tienen un impacto significativo en la calidad de vida, el bienestar el medio ambiente y la salud entre otros aspectos de la persona.



Las nuevas civilizaciones traen consigo un enfoque familiar el mismo que implica no tener una estructura rígida que condene un trabajo sin que la familia forme parte de este, ya que las actividades diarias forman parte de la felicidad y estabilidad emocional del ser humano (Pérez et al., 2004).

Los cambios que ha presentado la sociedad con el uso de las TICs. se fundamenta en el internet, el cual es pionero en los cambios sociales, organizacionales, económicos, políticos entre otros. El internet permite determinar el potencial que tienen los países para acceder a información y con ello tomar decisiones, asimismo contribuyen a generar y difundir el conocimiento entre la sociedad generando nuevas plazas de empleo y creando una economía digital (Pérez et al., 2008).

El resultado del uso de la internet está evidenciado en las tecnologías que se utilizan a diario y que hacen eficientes y productivos a una persona ya que a través de las redes sociales las relaciones se han expandido, así como el trabajo y así es como comienza a escucharse el concepto del teletrabajo para las empresas (Havriluk, 2010).

En este sentido las TICs, permiten una comunicación constante obteniendo con ello una mayor productividad e Independencia a la hora de trabajar y relacionarse con los miembros de un equipo, lo que permite que el trabajo sea tomado como una actividad personal y propia dando la facilidades de trabajar desde sus hogares o en sitios remotos, ya que atrás han quedado los conceptos de que trabajar implica realizarlo desde una sede impidiendo que el colaborador pueda realizar otras actividades o compartir tiempo en familia. Por ello es importante crear estructuras sólidas dentro del país que fortalezcan los conceptos que fundamenten a una sociedad de conocimiento inteligencia apoyados en el uso de las tecnologías (A. M. Sánchez et al., 2006).

Entre trabajo ofrece la posibilidad a las empresas que sus colaboradores puedan acceder a las actuales tecnologías a través del uso de la internet, claro está que se suma al alto potencial de los trabajadores y el uso constante de la digitalización lo que permite realizar su actividad fuera de la sede principal.

Este sitio que contribuye al trabajo remoto es lo que comúnmente se conoce como la nube, sitio donde la información de la empresa puede ser actualizada y compartida con otros miembros lo cual contribuye al trabajo en equipo y posibilita una comunicación virtual que incrementa la posibilidad del teletrabajo con un desarrollo real y eficiente (Fombuena, 2021).

### **1.5.5 Teletrabajo y la familia**

El teletrabajo y la vida familiar están estrechamente relacionados debido al incremento de plazas de trabajo bajo esta modalidad, es importante destacar que cuando un colaborador acepta trabajar bajo teletrabajo de equilibrar la vida laboral, familiar y personal. Es importante destacar que con la entrada masiva que han tenido las mujeres en el mercado laboral se ha visto en la necesidad de ajustar los roles que implica la familia y el trabajo, con esto no quiere decir que solo son mujeres las que realizan esta modalidad, pero no se puede obviar que son las que tienen una mayor responsabilidad al momento de conciliar estos dos factores en su vida (C. P. Sánchez & Mozo, 2009).

Trabajar bajo modalidad de teletrabajo puede presentar dificultades que van relacionadas con la privacidad que debe tener el colaborador y que puede ocasionar un conflicto al utilizar su casa como un espacio de trabajo, por lo cual es importante que exista una autogestión personal que se fortalezca y que el colaborador la considere importante para fusionar el trabajo y la familia, por ello es importante que exista una disciplina en las actividades laborales y extra laborales cuando se trabaja bajo la modalidad de teletrabajo.

Trabajar junto con la familia representa una responsabilidad en el cumplimiento de actividades lo que conlleva una administración del tiempo y por supuesto una predisposición al aprendizaje y formación continua, todo esto debe sumarse a la creatividad que debe realizar el colaborador con el fin de no caer en la monotonía que se puede generar cuando no se comparte una oficina física con compañeros de trabajo (Duran Vila, 2020).

Es importante establecer relaciones de confianza con la familia, pero es importante también dejar claro que para la ejecución del trabajo deben existir acuerdos en los que el colaborador determine cuál es el espacio dentro de su hogar en que realizará teletrabajo mismo que debe ser respetado por los integrantes del grupo familiar.

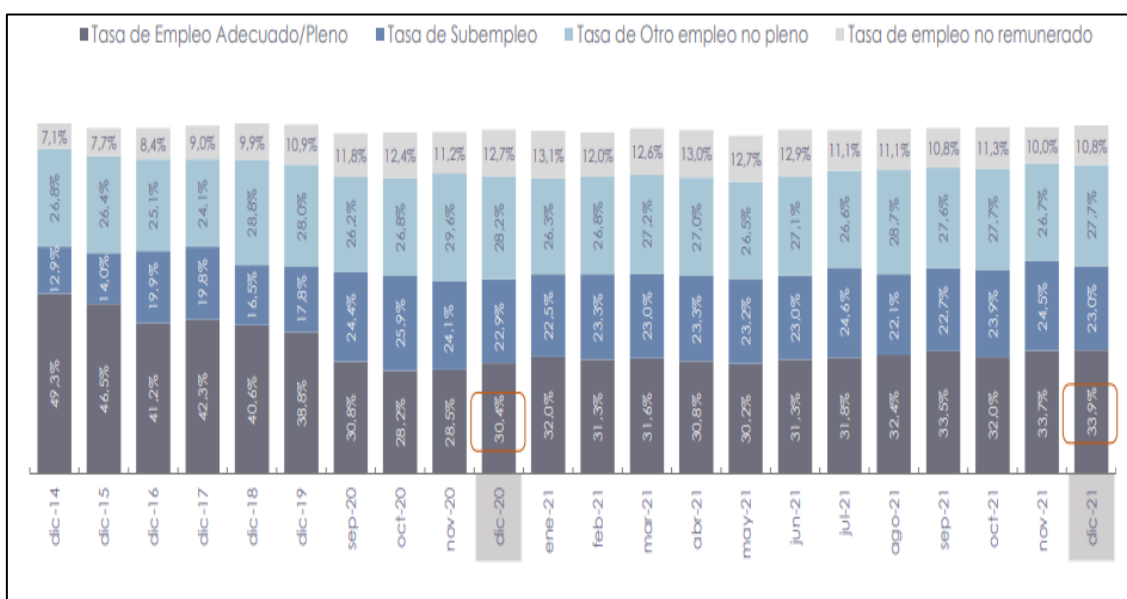
Es recomendable que durante las horas laborales exista una barrera que limite la comunicación entre la familia y el colaborador evitando tratar asuntos familiares que distraigan de la productividad que debe generar el empleado que trabaja bajo esta modalidad, otro aspecto importante es que se debe tener espacios de diálogo y comunicación con la familia para entablar mayores lazos afectivos y promover la confianza (Caamaño Rojo, 2010).

Es importante destacar que el teletrabajo, muestra dentro de sus ventajas, la creación y el fortalecimiento de vínculos familiares, pues cabe mencionar que el trabajo habitual demanda entre 8 a 10 horas diarias fuera de casa, lo que hace que muchas personas en especial las mujeres puedan disfrutar de su maternidad y de tiempo en familia. El teletrabajo puede resultar se un beneficio para los trabajadores que concilian el trabajo desde casa y su felicidad y comodidad se verá reflejado en los resultados.

#### **1.5.6 Evolución del teletrabajo en el Ecuador**

Para tener una mejor visión del impacto que ha tenido el teletrabajo en el ámbito empresarial es necesario Mostrar los indicadores y conocer la situación del empleo en el Ecuador, a continuación, se muestran los datos a diciembre del 2021 de la tasa de empleo adecuado, subempleo, empleo no pleno y no remunerado.

**Gráfico 1 Indicadores Laborales**



Nota: Se excluye la categoría de ocupados no clasificados (0,5%). Adaptado de INEC, 2022. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Diciembre-2021/202112\\_Mercado\\_Laboral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Diciembre-2021/202112_Mercado_Laboral.pdf)

La crisis económica política del país vecino Venezuela fue un factor que afectó a la economía y a la liquidez del país, diversos migrantes ingresaron al país ocupar plazas laborales a un bajo costo y realizando actividades que no requerían de la formalidad laboral que tiene el Ecuador, con el fin de obtener ingresos para poder ayudar a sus familiares del país de origen esto se ve reflejado en los resultados laborales del año 2019. Con el fin de mitigar la crisis laboral el Gobierno Central dispuso medidas legales para el ingreso de ciudadanos venezolanos entre ellos solicitar la visa y otros documentos que validen su experiencia laboral. El gráfico No.1 muestra las tasas de empleo adecuado/pleno, tasa de subempleo, tasa de otro empleo no pleno y tasa de empleo no remunerado de diciembre 2014 a diciembre a 2021, mostrando que la tasa de empleo adecuado ha tenido un incremento lo cual involucra a trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo.

El teletrabajo en el Ecuador es una modalidad que está activa desde el año 2016 mediante Acuerdo Ministerial MDT2016-0190 para empresas públicas y en mayo de 2017, mediante el Acuerdo Ministerial MDT-2017-0090-A para empresas públicas (MDT, 2022).

El teletrabajo inició en el Ecuador en el 2016 en empresas de telecomunicaciones. Con la llegada de la pandemia por el covid-19 y posterior declaratoria de emergencia sanitaria en marzo del 2020 el Ejecutivo expedido varias normativas y reformas legales que tuvieron como finalidad consolidar el marco jurídico para la aplicación del teletrabajo en el país (Trujillo & Bolaños, 2022).

Con la llegada de la pandemia coronavirus COVID-19 el país y en especial las empresas se obligaron de forma inmediata y no planificada a implementar el teletrabajo conforme a lo dispuesto por el Acuerdo Ministerial MDT-2020-076 (MDT, 2020a) con el fin de mantener activa Parcialmente la economía del país (Núñez, 2021).

El gobierno del Ecuador también implementó como medidas de emergencia sanitaria la reducción de la jornada laboral, a través de la Ley de apoyo humanitario en el que el empleador podía reducir hasta un 50% la jornada laboral, así como los ingresos que percibía el colaborador logrando con esto salvar más de 63000 plazas de empleo según datos del Ministerio de trabajo (Santillan, 2020).

**Gráfico 2** Número de personas bajo modalidad de teletrabajo por sector



**Fuente:** Ministerio de Trabajo

El gráfico No.2 muestra los datos de las personas que se encuentran afiliadas bajo la modalidad de teletrabajo tanto del sector público como privado, mostrando que el sector público es el que en mayor porcentaje ha implementado la modalidad El teletrabajo en el Ecuador incremento con la llegada de la pandemia en debido a que las instituciones encargadas de expedir leyes laborales emitieron la contratación bajo la modalidad de emergentes a teletrabajadores permitiendo Así que las empresas no despiden a sus colaboradores y los pasen a esta modalidad cambiando el esquema habitual del mercado laboral en el país (Núñez, 2021).

### **1.5.7 Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral tiene como principal fundamento la percepción que tienen los colaboradores o su nivel de satisfacción en el lugar que trabaja, cabe mencionar que si lo que percibe el trabajador es negativo puede afectar directamente a los objetivos de la organización. por ello las empresas que brindan una mejor calidad de vida laboral contribuyen a la retención y fidelización de los colaboradores, lo cual generará un precedente que permita contratar a talento humano valioso y que aporte con sus conocimientos y experiencias al negocio lo cual se verá reflejado crecimiento y desarrollo de la organización (Santana et al., 2021).

Una empresa que no valora a su personal y que no se preocupa por sus necesidades y calidad de vida dentro de la empresa, puede tener consigo altos niveles de desmotivación. ausentismo laboral y una alta rotación de talento humano.

En la actualidad las empresas deben de ser competitivas en el mercado si lo que quiere es trascender, por lo cual deben ser más eficientes y ofrecer productos y servicios de calidad y para esto el personal con el que cuenta la empresa forma parte fundamental del proceso (Duran Vila, 2020).

Por lo tanto, una calidad de vida laboral buena y que forme un papel protagónico dentro de la importancia que le debe brindar la empresa a sus

trabajadores garantizará un éxito en los resultados anuales del negocio y por ende mejorará su imagen ante los competidores. Es importante destacar que la empresa debe agregar factores que contribuyan mejorar la calidad de vida entre los cuales serían: momentos familiares, integraciones laborales, reconocimiento y motivación (López & Sisa, 2020).

#### **1.5.8 Satisfacción laboral**

En la actualidad es un tema de gran interés ya que es relevante tanto en la psicología del trabajo como para las organizaciones, en cuanto a estas, el concepto se estudia como una variable que influye sobre las interrelaciones entre los trabajadores y la organización, por lo que esta interacción es la cual resulta imprescindible atender a ambos intereses. En otros términos, las personas precisan a las organizaciones como importantes medios para alcanzar sus metas y a la vez estas necesitan a las personas para lograr sus propósitos organizacionales (Marquina Ramos & Arteaga Torrejón, 2021).

El entendimiento de estos pensamientos se hace preciso debido a que la satisfacción laboral puede definirse como “El conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores distinguen sus puestos de trabajo”, dicha postura está fundada en la convicción e importancia que el trabajador desarrolla en su propio trabajo (Obregón Cabrejos, 2022).

La seguridad y salud que los trabajadores poseen en sus trabajos es un área que está relacionada con el bienestar, el estilo de vida y seguridad. Está vinculada con el estado del entorno laboral, los daños de la salud ocasionados por los accidentes laborales y los malestares profesionales las cuales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo las que van implicando la exposición de varios factores de riesgo en el lugar donde se vayan a realizar las labores y de una deficiencia o inadecuada organización de trabajo.

Es factible prevenir los malestares y las muertes injustas, en el sentido de evitables, y con estos adjetivos pueden apreciar la mayor parte de los daños provenientes del trabajo, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales define como naturaleza de trabajo: cualquier peculiaridad del mismo que pueda tener una autoridad significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador (Alva Soto, 2021).

#### **1.5.8.1 Factores de la satisfacción laboral**

- **Clima Laboral:** El clima laboral es importante para permitir que el colaborador crea un ambiente sano y productivo dentro de la empresa. Las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y el reconocimiento permite que la percepción del colaborador se vea como resultado en su productividad.(Gómez Rojas et al., 2014)
- **Cultura Organizacional:** Son las normas y valores que rigen a la empresa y permiten identificar al colaborar cuales son las metas, objetivos, visión y misión, y mientras más asociado se encuentre, mas importante serán los resultados que genere.(Gómez Rojas et al., 2014)
- **Posibilidades de Crecimiento:** Cuando un colaborador siente que crece dentro de su trabajo, su rendimiento y satisfacción crece también, lo que implica mayor satisfacción laboral.(Gómez Rojas et al., 2014)

#### **1.5.8.2 Indicadores de la Satisfacción Laboral**

Según (Echeverría et al., 2010) en su investigación titulada “Índice de satisfacción laboral”, detalla que existen seis indicadores de satisfacción laboral, las cuales permite que el colaborador se comprometa con su trabajo y perciba un ambiente de trabajo agradable que le contribuya a cumplir sus objetivos.

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales
- Naturaleza del trabajo, diferentes habilidades requeridas para el trabajo, impacto en otros trabajadores y resultados.
- Condiciones laborales
- Rendimiento
- Reconocimiento laboral



## **CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6 Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.**

#### **1.6.1 Tipo de estudio.**

Para Tamayo, (2004) la investigación descriptiva comprende el registro , análisis e interpretación de la naturaleza actual de un fenómeno , este tipo de investigación trabaja sobre la realidad de los hechos y busca que se interpreten de una manera correcta a través de encuestas , estudio de casos, estudios exploratorios ,estudios causales, estudio de desarrollo y de correlación (Tamayo, 2004). Con lo antes expuesto la investigación es de tipo descriptiva ya que busca describir los factores asociados al teletrabajo y analizar las condiciones de los trabajadores aplicando la encuesta para así tener claro una información descriptiva cualitativa.

**Correlacional.** - El cual según la teoría mide dos variables y establece una relación estadística entre las mismas denominada correlación, sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes, partiendo de ello se pretende determinar la correlación que existe entre la variable teletrabajo y satisfacción laboral

#### **1.6.2 Enfoque de la investigación**

La presente investigación es de enfoque mixto por cuanto plantea la incidencia que tiene o que genera el teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores de una empresa considerando comportamientos y expectativas, así mismo para la obtención de factibilidad del resultado se realizará una encuesta a una muestra del área administrativa de la empresa.

### **1.7 Método de Investigación**

**Inductivo.** – Este método inicia de lo particular a lo general que va desde la observación hasta la aplicación de encuestas, permite mostrar los hábitos y las actividades dentro del ámbito laboral que maneja cada empleado o trabajador y así cumplir los objetivos propuestos y verificar las variables planteadas, con un

conocimiento previo referente al objeto de investigación llegando a razonamientos lógicos con los recursos utilizados.

### **1.8 Unidad de análisis, población y muestra**

El equipo administrativo de la empresa Villacomunidad S.A. quienes son los que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo está conformado por 23 personas de las cuales 20 son de sexo femenino y 3 de sexo masculino por tal motivo en consideración al tamaño de la población se procede a tomar a todos los involucrados e incluirlo en el estudio a fin de conocer y despejar las variables de estudio.

### **1.9 Variables de la investigación, operacionalización.**

En el presente trabajo de investigación considera las variables Satisfacción Laboral y Teletrabajo, las cuales se detallan en el Anexo No.1

- **Variable dependiente:** Satisfacción Laboral
- **Variable independiente:** Teletrabajo

### **1.10 Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información.**

Las fuentes de información para la presente investigación se catalogan como primarias y secundarias, las cuales se describen a continuación:

- **Fuentes primarias:** Se realizó encuestas de satisfacción laboral la cual se encuentra en el Anexo No.2, con el fin de conocer la percepción de los trabajadores de la empresa Villacomunidad S.A. que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo. También se realizará entrevista al personal

encargado del área de talento humano a fin de conocer como a afectado la modalidad de teletrabajo en los colaboradores de la organización

- **Fuentes Secundarias:** Se complementó la investigación con artículos de revistas académicas, tesis, estadísticas laborales en torno a la pandemia

Las técnicas utilizadas para el presente estudio son las siguientes:

- **Investigación documental:** Revisión de documentos laborales de la empresa, artículos científicos y datos públicos de entidades gubernamentales.

### **1.11 Tratamiento de la información.**

Para el presente estudio se hará uso de la herramienta Producto de Estadística y Solución de Servicio (SPSS) con el cual se procederá a al procesamiento de la información utilizando tablas y gráficos, con la finalidad de mostrar de forma completa los análisis y los resultados obtenidos.

## **CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSION**

### **1.12 Análisis de la situación actual**

La empresa Villacomunidad S.A, tiene como principal actividad de brindar servicios contables y administrativos a empresas. La modalidad de trabajo tiene una flexibilidad la cual permite la elaboración del teletrabajo, misma modalidad que hasta marzo del 2020 no había sido una opción considerada por la empresa.

En la actualidad luego de atravesar por cambios estructurales y de modalidad laboral como consecuencia de la pandemia por el Covid-19, la empresa a utilizado con mayor frecuencia las tecnologías de la información con las que cuenta, las mismas que solo eran utilizadas para un trabajo presencial y que actualmente son el principal medio de comunicación y trabajo.

El personal cuenta con herramientas tecnológicas que permite interactuar con sus compañeros y superiores de forma activa sin que esto implique un alto costo de inversión. Las reuniones se realizando utilizando herramientas de Google tales como Google Meet, la coordinación y organización de las actividades a través de Google Calendar y los archivos de trabajo se comparten en el Drive, como una forma de compartir y revisar los avances de trabajo con todo el equipo.

El teletrabajo actualmente en la empresa es opcional el cual a medida que se ha superado la pandemia se ha ido disminuyendo, es así que el personal al menos un día a la semana realiza sus funciones desde sus hogares o en el lugar que estimen realizar el teletrabajo, creando así una satisfacción en el trabajador.

Es importante destacar que la empresa no realiza encuestas de satisfacción laboral, ni ha identificado los efectos del teletrabajo en sus colaboradores, es por ello que resulta necesario conocer sus impresiones en la actualidad que la

pandemia ha sido superada de forma parcial y que la rutina laboral que tenían ciertos colaboradores cambió de forma radical.

### 1.13 Análisis de los resultados de las encuestas

Los resultados del presente estudio se analizan a través de gráficos y tablas mediante la aplicación de un cuestionario el cual se compone de dos variables de estudios: teletrabajo y satisfacción laboral, compuesto de 23 ítems a escala de Likert. Para medir la fiabilidad del cuestionario se calcula mediante el coeficiente Alfa Cronbach, según la siguiente valoración:

Tabla 1 Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems utilizados
0 – 0,5	Inaceptable
0,5 – 0,6	Pobre
0,6 – 0,7	Débil
0,7 – 0,8	Aceptable
0,8 – 0,9	Bueno
0,9 - 1	Excelente

**Elaborado por:** El autor

Una vez analizado los resultados obtenidos para el coeficiente alfa de Cronbach para cada variable de estudio se detalla los siguientes valores:

#### Variable – Teletrabajo

Tabla 2 Estadísticos de fiabilidad de la variable teletrabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	10

**Elaborado por:** El autor

La variable teletrabajo se compone de 10 preguntas que tratan de conocer el efecto del teletrabajo en Villacomunidad S.A., el valor obtenido es de 0.893 que

se atribuye a una valoración de buena y con ello se puede interpretar que el cuestionario cumple con los requisitos para considerarse válido.

### **Variable – Satisfacción Laboral**

**Tabla 3** Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción laboral

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,878	13

**Elaborado por:** El autor

La variable de satisfacción laboral, se compone de 13 preguntas las cuales pretenden conocer la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A., el valor obtenido es de 0.878 dicho resultado muestra que el cuestionario cumple con los requisitos para considerarse válido ya que se encuentra en una valoración buena.

#### **1.13.1 Estadísticas descriptivas de la variable “Teletrabajo”**

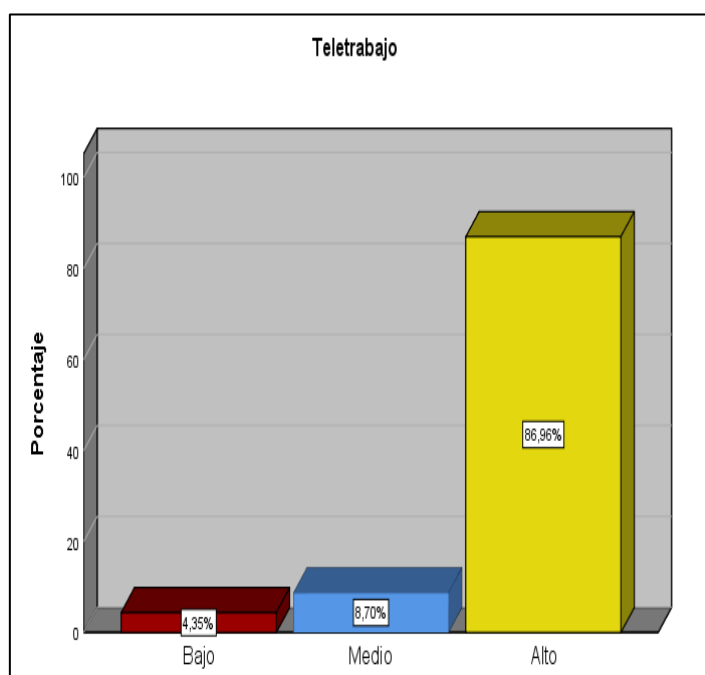
El formulario empleado cuenta de 23 preguntas las cuales tienen una valoración tipo Likert, las mismas que se detallan a continuación: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1).

**Tabla 4** Datos Agrupados de la Variable “Teletrabajo”

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Bajo	1	4,3	4,3
	Medio	2	8,7	13,0
	Alto	20	87,0	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Elaborado por:** El autor

**Gráfico 3** Variable teletrabajo



**Elaborado por:** El autor

### **Interpretación de los resultados**

Una vez aplicadas las encuestas a los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A., se proceden a analizar los principales resultados, en donde a través de una agrupación visual se establecieron tres niveles de respuestas las cuales son: alto, medio y bajo. La agrupación la variable teletrabajo se muestran en la Tabla No.4 y en Grafico No.4, se pudo determinar que el 87% de los encuestados manifestó que el nivel es alto, es decir todas las herramientas de comunicación y tecnologías de la información, así como el trabajo desde casa está siendo organizado y es estructurado de acuerdo con su función.

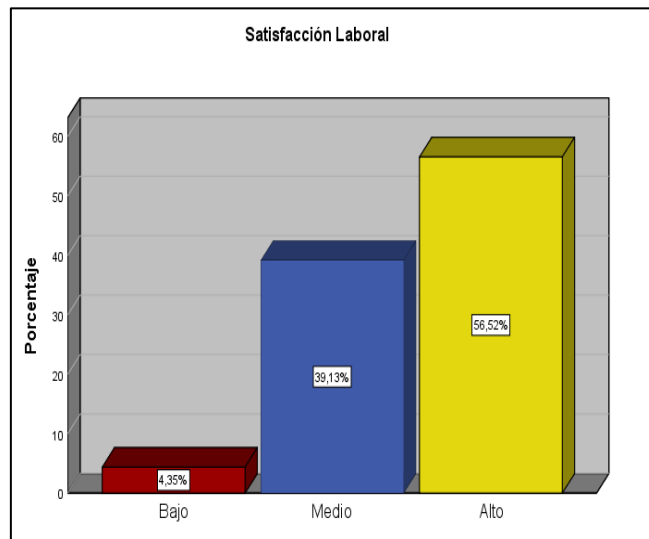
La nueva modalidad laboral y las funciones dentro del área en que se desempeña el colaborador también tiene un nivel medio del 9% y un 4% de nivel bajo y se puede atribuir que entre los colaboradores existen quienes no forman parte del área administrativa, pero están dentro del equipo de trabajo.

**Tabla 5** Datos Agrupados de la Variable “Satisfacción Laboral”

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Bajo	1	4,3	4,3	4,3
	Medio	9	39,1	39,1	43,5
	Alto	13	56,5	56,5	100,0
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Elaborado por:** El autor

**Gráfico 4** Variable Satisfacción Laboral



**Elaborado por:** El autor

#### **Interpretación de los resultados:**

En la Tabla No. 5 se encuentran los resultados obtenidos y se puede evidenciar en el Gráfico No.5, que dentro de la variable satisfacción laboral los colaboradores encuestados manifestaron que existe un nivel alto del 57%, en números un total de 9 colaboradores manifestaron una satisfacción laboral en su trabajo. Por otra parte, existe un nivel medio del 39% y un nivel bajo del 4.3% lo que significa que un total de 10 colaboradores manifiestan que existe un nivel bajo y medio de satisfacción laboral, es decir que no opinan que dentro de la empresa se cumplan con las dimensiones de reconocimiento, condiciones de trabajo y beneficios económicos.



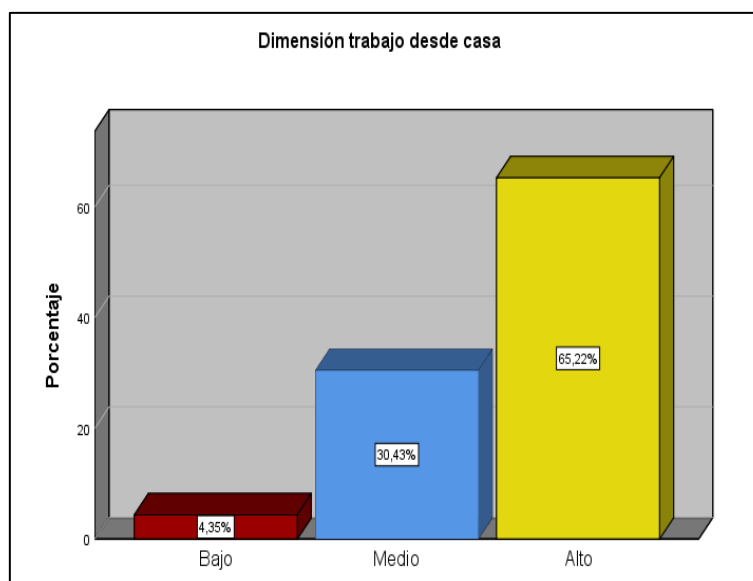
Importante destacar que la satisfacción laboral debe primar en una empresa si lo que se requiere es cumplir los objetivos, por ende, se recomienda analizar cada una de las dimensiones de las variables y reconocer e identificar cuál es la que no permite que los colaboradores en su mayoría opinen que existe un alto nivel de satisfacción dentro de la empresa.

**Tabla 6** Datos Agrupados de la Dimensión "Trabajo desde Casa"

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Bajo	1	4,3	4,3	4,3
	Medio	7	30,4	30,4	34,8
	Alto	15	65,2	65,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Elaborado por:** El autor

**Gráfico 5** Datos Agrupados de la Dimensión "Trabajo desde Casa"



**Elaborado por:** El autor

## Interpretación de los resultados

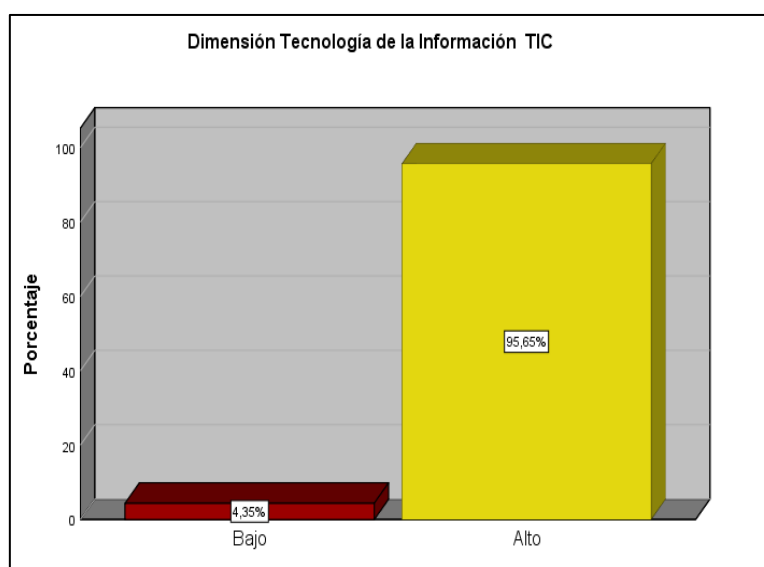
Una vez analizadas las variables en su totalidad en la Tabla No.6, procede con el análisis de las dimensiones de la variable teletrabajo en donde los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A., la dimensión trabajo desde casa, lo cual en el Grafico No.6, manifiesta que existe un 65% de un nivel alto, mientras que existe un nivel medio del 30%, y un nivel bajo del 4%. Los resultados obtenidos manifiestan que dentro de los colaboradores un total de 15 detallan que el trabajo desde casa es óptimo, siendo que cuenta con todas las herramientas, así como los lineamientos para que puedan cumplir los desde su hogar, otro de los factores es que ya han conciliado su vida familiar y laboral cuando desempeñan el teletrabajo desde casa.

**Tabla 7** Datos Agrupados de la Dimensión "Tecnología de la Información TIC"

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	1	4,3	4,3
	Alto	22	95,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Elaborado por:** El autor

**Gráfico 6** Datos Agrupados de la Dimensión "Tecnología de la Información TIC"



**Elaborado por:** El autor

## Interpretación de los resultados

Los resultados que se muestran en la Tabla No.7 y en el Gráfico No.7, considera que dentro de la dimensión tecnologías de la información TIC, los colaboradores indican que existe un nivel alto del 96%, cabe mencionar que la empresa cuenta con herramientas tecnológicas que han permitido el desarrollo de sus funciones aun cuando el teletrabajo no era una opción antes de la pandemia ocasionada por el CCovid-19, las cuales han sido explotadas una vez se adoptó la modalidad.

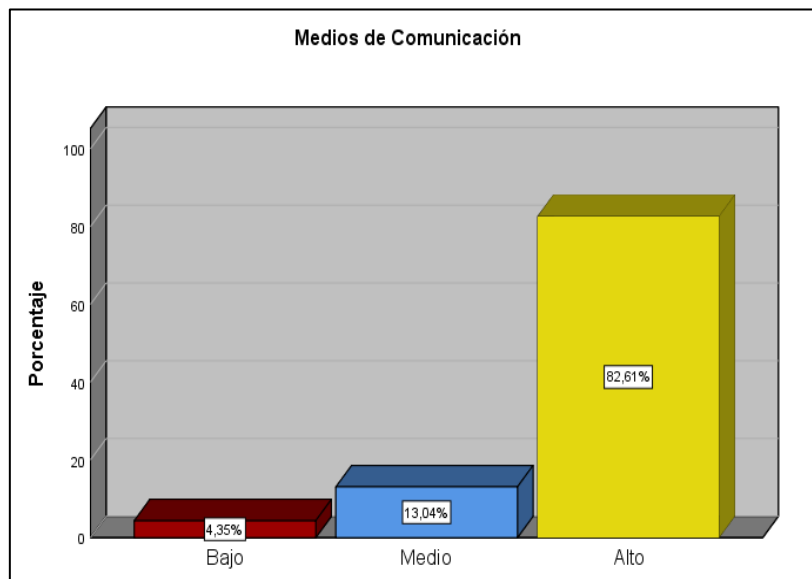
Las herramientas tecnológicas que posee la empresa han permitido que los colaboradores puedan desarrollar su trabajo desde casa o en cualquier sitio que consideren su área de teletrabajo, aplicando las tecnologías de la información que la empresa ofrece para facilitar el trabajo.

**Tabla 8** Datos Agrupados de la Dimensión "Medio de Comunicación "

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Bajo	1	4,3	4,3
	Medio	3	13,0	17,4
	Alto	19	82,6	100,0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Elaborado por:** El autor

**Gráfico 7** Datos Agrupados de la Dimensión "Medios de Comunicación"



**Elaborado por:** El autor

### **Interpretación de los resultados**

Los resultados obtenidos de la dimensión medios de comunicación se reflejan en la Tabla No.8 y el Grafico No.8, los cuales muestran que la empresa cuenta con todas las herramientas tecnológicas tales como: correo, videoconferencias y redes sociales, las cuales permiten el desarrollo de la actividad y la constante comunicación entre el equipo de trabajo y los directivos bajo la modalidad presencial o teletrabajo.

Los resultados obtenidos muestran que el 83% de los encuestados indican que el nivel es alto y un 13% manifiesta que es medio, de forma general la aceptación en cuanto a la tecnología aplicada para la comunicación dentro de la empresa es óptima, sin embargo, se debe trabajar para que en su totalidad todos los colaboradores cuenten con todas estas herramientas para poder mejorar no solo la comunicación sino las relaciones interpersonales entre todo el equipo.

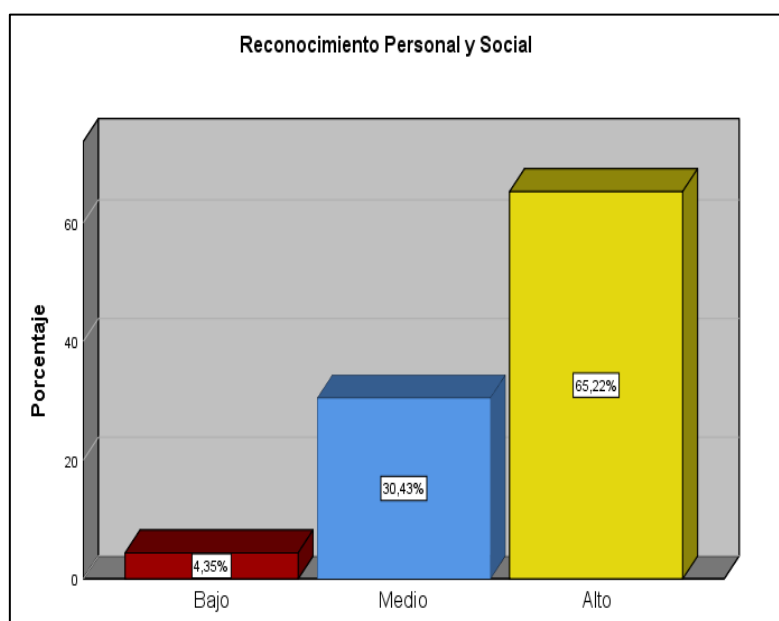
### 1.13.2 Estadísticas descriptivas de la variable "Satisfacción Laboral"

**Tabla 9** Datos Agrupados de la Dimensión "Reconocimiento Personal y Social"

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
	Bajo	1	4,3	4,3
Válido	Medio	7	30,4	34,8
	Alto	15	65,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Elaborado por: El autor

**Gráfico 8** Datos Agrupados de la Dimensión "Reconocimiento Personal y Social"



Elaborado por: El autor

## Interpretación de los resultados

Los resultados de la dimensión Reconocimiento personal y social se muestran en la Tabla No.9 y el Grafico No.9, en donde se refleja un valor alto del 65%, valor medio del 30% y un valor bajo del 4% estos resultados muestran que el personal tiene un nivel alto de percepción que su trabajo está siendo reconocido de forma particular y a todo el grupo.

Sin embargo, también existe un nivel medio los cuales no terminan de percibir el reconocimiento que ofrece sus superiores hacia la labor que estos realizan, es importante trabajar en ese nivel medio con el fin de convertir sus percepciones en óptimos resultados que favorezcan los resultados de la empresa.

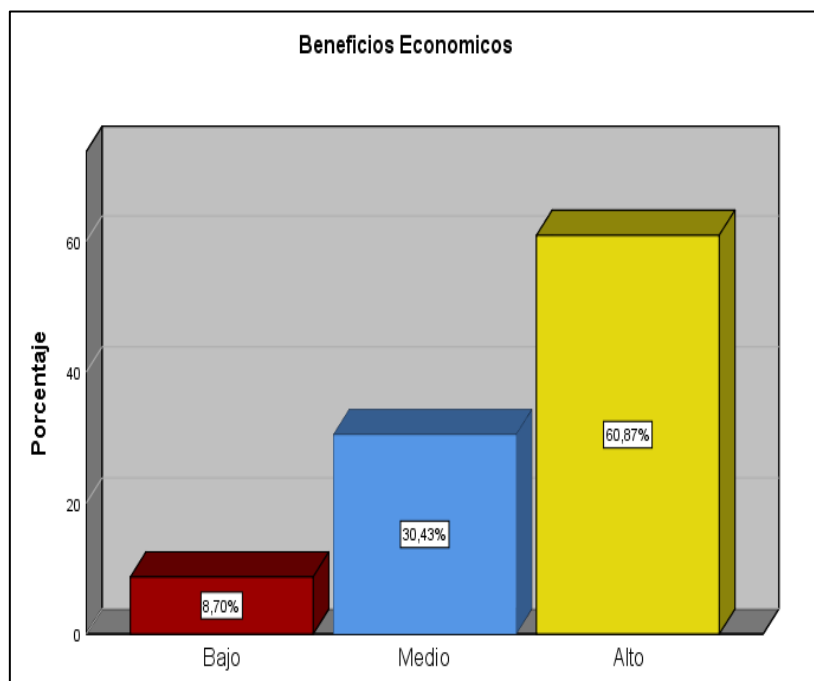
El reconocimiento personal y social hacia los colaboradores es un factor muy importante que las empresas deben promover, con el fin de garantizar trabajadores más eficientes y productivos dentro de la empresa, es por ello que Villacomunidad S.A. debe trabajar en reconocer a sus colaboradores y a las funciones que estos realizan, con el fin de motivarlos y obtener de ellos los mejores resultados que contribuirán al desarrollo y crecimiento de la empresa.

**Tabla 10** Datos Agrupados de la Dimensión " Beneficios Económicos"

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Bajo	2	8,7	8,7	8,7
	Medio	7	30,4	30,4	39,1
	Alto	14	60,9	60,9	100,0
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Elaborado por:** El autor mediante SPSS 25

**Gráfico 9** Datos Agrupados de la Dimensión " Beneficios Económicos"



**Elaborado por:** El autor mediante SPSS 25

### **Interpretación de los resultados**

La tabla No.10 y el Grafico No. 10, muestra los resultados de la dimensión beneficios económicos en donde se detalla que existe un 61% de los colaboradores que creen que existen beneficios económicos que favorecen la labor que estos realizan, asimismo existe un 30% que indica que el nivel es medio de los beneficios económicos por el trabajo realizado y un 9% que manifiesta que el nivel es bajo.

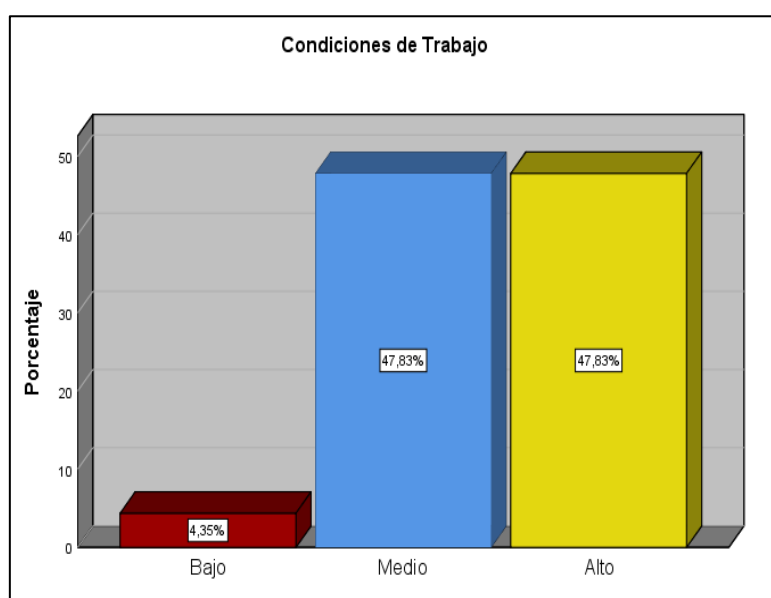
Es importante destacar que la empresa ofrece incentivos económicos basados en el cumplimiento de las actividades que estos realizan a fin de mes y aquellas personas que no están directamente involucrados con el área administrativa no recibe este tipo de beneficio es económicos sin embargo se reconocen otros tales como horas extras.

**Tabla 11** Datos Agrupados de la Dimensión " Condiciones de Trabajo"

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Bajo	1	4,3	4,3	4,3
	Medio	11	47,8	47,8	52,2
	Alto	11	47,8	47,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Elaborado por:** El autor

**Gráfico 10** Datos Agrupados de la Dimensión " Condiciones de Trabajo"



**Elaborado por:** El autor

### **Interpretación de los resultados**

La Tabla No.11, los cuales se ven reflejados en el Gráfico No.11, en donde se muestran los resultados de la dimensión condiciones de trabajo y manifiestan que existe un nivel alto y medio de 48% en cuanto a las condiciones de trabajo que tienen los colaboradores que realizan teletrabajo, es importante destacar que esta dimensión considera los indicadores tales como el ambiente laboral y las relaciones interpersonales. Estos resultados indican que casi un 50% de los colaboradores, no manejan afinidad con sus compañeros y esto puede ser ocasionado por la modalidad que han implementado actualmente, es por ello que se debe regularizar los horarios de trabajo y el trabajo en equipo dentro de la empresa con el fin de mejorar la dimensión y lograr una mayor satisfacción en los colaboradores.

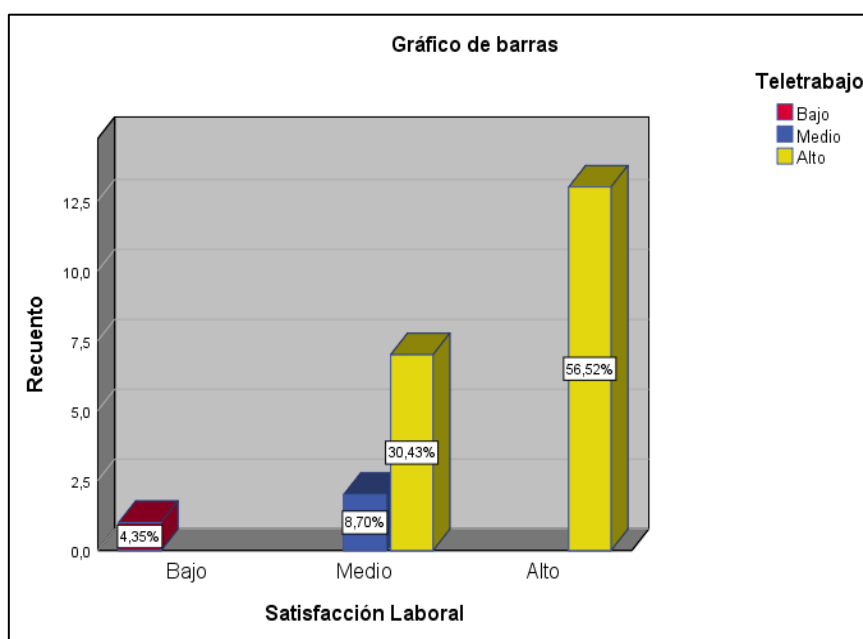


**Tabla 12** Tabla cruzada de la variable “Teletrabajo” y la variable “Satisfacción Laboral”

			Teletrabajo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Medio	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	8,7%	30,4%	39,1%
	Alto	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	56,5%	56,5%
Total		Recuento	1	2	20	23
		% del total	4,3%	8,7%	87,0%	100,0%

Elaborado por: El autor

**Gráfico 11** Tabla cruzada de la variable “Teletrabajo” y la variable “Satisfacción Laboral”



Elaborado por: El autor

### Interpretación de los resultados

La Tabla No. 12 y el gráfico No.12 muestran los resultados de la tabla cruzada en relación a la variable teletrabajo y satisfacción laboral, muestran que para el teletrabajo y la satisfacción laboral existe un nivel alto del 57% y 87% respectivamente lo que quiere decir que ambas variables se encuentran en un nivel alto desde la percepción de los colaboradores encuestados.

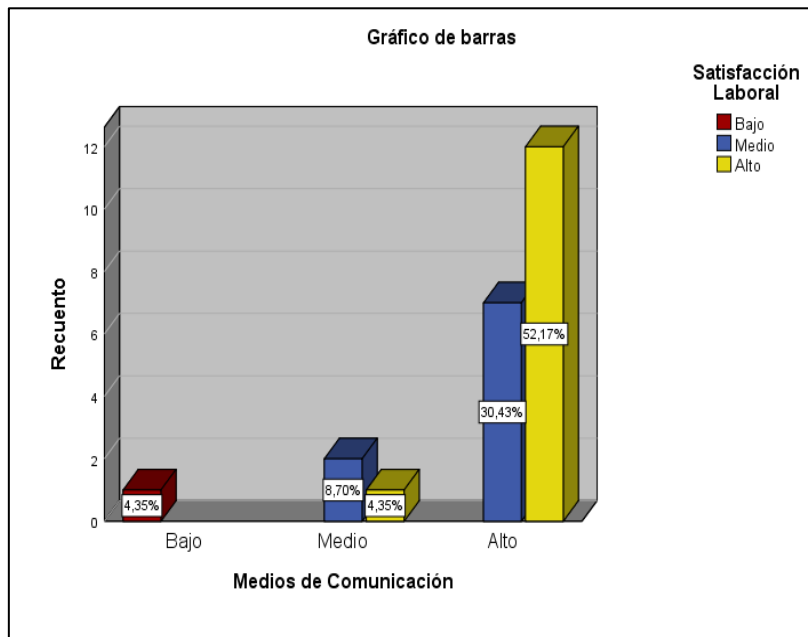
Por su parte también existe una satisfacción del 39% que se ubica en un nivel medio mientras que el teletrabajo tiene un 9%, estos resultados también deben ser considerados, pues como previamente se manifestó es importante lograr que los niveles medios se conviertan en altos con el fin de obtener mayor productividad por parte de los colaboradores y esto verlo como resultado en el crecimiento y eficiencia del negocio.

**Tabla 13** Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y la Dimensión Medios de Comunicación

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Medios de Comunicación	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Medio	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	8,7%	4,3%	13,0%
	Alto	Recuento	0	7	12	19
		% del total	0,0%	30,4%	52,2%	82,6%
Total	Recuento	1	9	13	23	
	<b>% del total</b>	<b>4,3%</b>	<b>39,1%</b>	<b>56,5%</b>	<b>100,0%</b>	

**Elaborado por:** El autor

**Gráfico 12** Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y la Dimensión Medios de Comunicación



**Elaborado por:** El autor

### Interpretación de los resultados

La Tabla No. 13 y el Gráfico No.13, muestra los resultados de la tabla cruzada de la variable satisfacción laboral y la dimensión medios de comunicación, muestra que existe un nivel general alto en cuanto a la relación de la variable y la dimensión ya que los resultados de la satisfacción laboral tienen el 57% mientras que los medios de comunicación llegan al 83%.

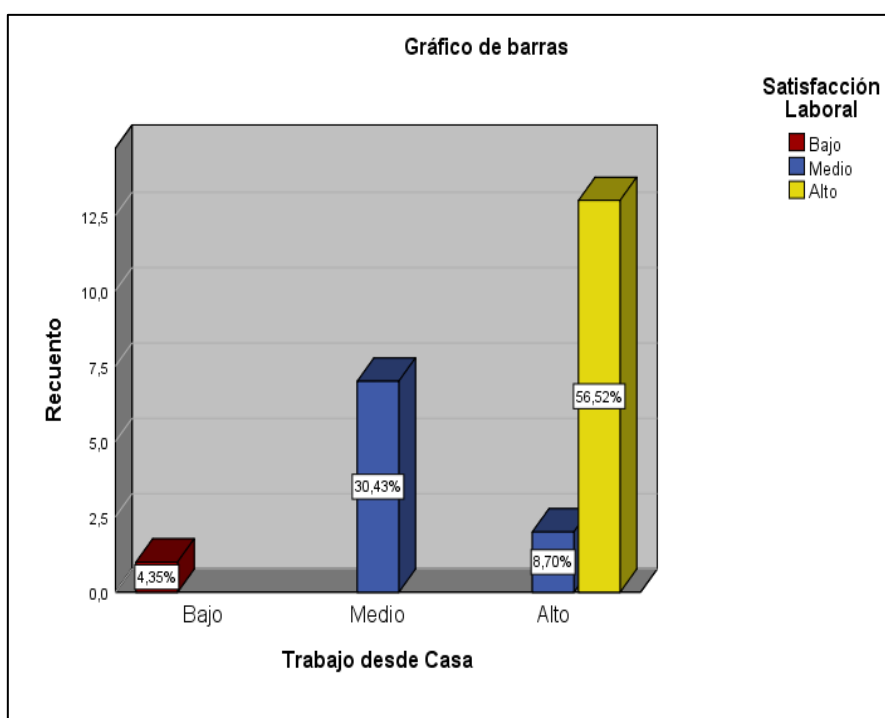
Los resultados muestran que por parte de los colaboradores se encuentran satisfechos con los medios de comunicación con los que cuenta la empresa, por su parte también existe un nivel medio el cual está su satisfacción laboral es el 39% en relación a los medios de comunicación que están en un 13%, lo cual quiere decir de forma general que la satisfacción de los colaboradores se encuentra en un nivel medio alto en relación a los medios de comunicación aplicados por la empresa.

**Tabla 14** Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y Dimensión Trabajo desde Casa

			Satisfacción Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Trabajo desde Casa	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Medio	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0,0%	30,4%	0,0%	30,4%
	Alto	Recuento	0	2	13	15
		% del total	0,0%	8,7%	56,5%	65,2%
<b>Total</b>		Recuento	1	9	13	23
		<b>% del total</b>	<b>4,3%</b>	<b>39,1%</b>	<b>56,5%</b>	<b>100,0%</b>

Elaborado por: El autor

**Gráfico 13** Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y Dimensión Trabajo desde Casa



Elaborado por: El autor

## Interpretación de los resultados

El resultado de la tabla cruzada No.14 y el grafico No.14, de la variable satisfacción laboral y la dimensión trabajo desde casa, muestra que existe un nivel alto del 57% y del 65% respectivamente de satisfacción laboral y el trabajo en casa, cabe mencionar que en la actualidad las funciones y el trabajo bajo la modalidad de teletrabajo está mucho más organizado que antes de la pandemia.

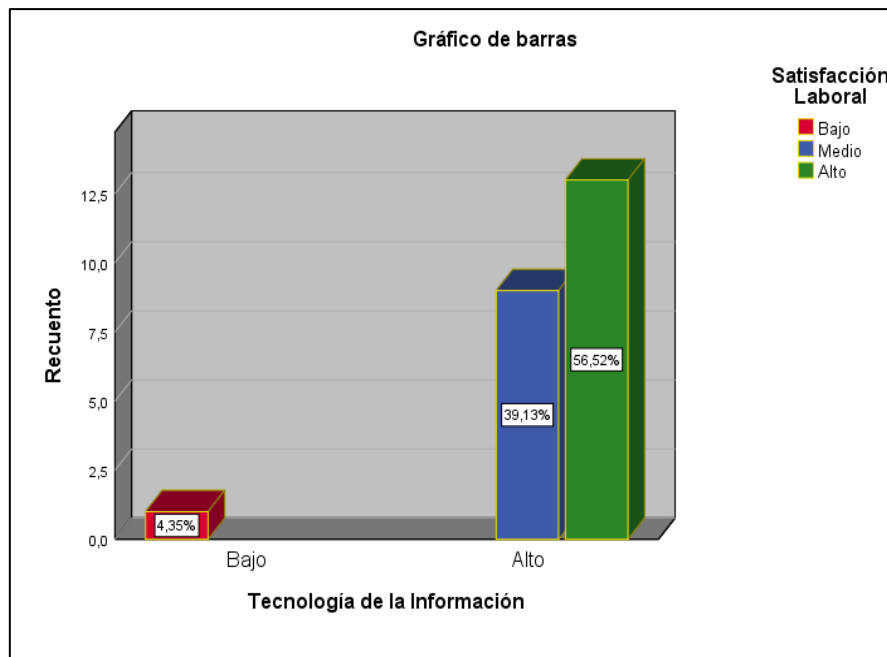
Las herramientas informáticas con las que cuenta la empresa son utilizadas con mayor frecuencia y los plazos de entrega de los trabajos son analizados utilizando la tecnología que la empresa dispone, asimismo existe un nivel medio de la satisfacción del 39% y de trabajo en casa del 30% En conclusión la relación entre la variable y la dimensión es de media – alta.

**Tabla 15** Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y Dimensión Tecnología de a Información TIC

			<b>Satisfacción Laboral (Agrupada)</b>			<b>Total</b>
			Bajo	Medio	Alto	
Tecnología de la Información (Agrupada)	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Alto	Recuento	0	9	13	22
		% del total	0,0%	39,1%	56,5%	95,7%
Total	Recuento	1	9	13	23	
		<b>% del total</b>	<b>4,3%</b>	<b>39,1%</b>	<b>56,5%</b>	<b>100,0%</b>

**Elaborado por:** El autor mediante SPSS 25

**Gráfico 14** Tabla cruzada de la variable Satisfacción Laboral y Dimensión Tecnología de a Información TIC



Elaborado por: El autor

### Interpretación de los resultados

La Tabla No.15 y el Grafico No.15, muestra los resultados de la relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión tecnologías de la información, muestra que existe un nivel alto de tecnologías en un 96%, lo cual causa una satisfacción laboral del 57%. Esta relación es alta y positiva para la empresa pues entiende que los trabajadores se encuentran más del 50% a gusto con las tecnologías de la información que aplica la empresa.

Asimismo, existe un nivel medio de satisfacción laboral en relación a las tecnologías de la información aplicadas con un 39%, estas relaciones son muy importantes ya que los colaboradores cuentan con todas las herramientas pueden aplicar el teletrabajo lo cual no vería perjudicado su rendimiento y el cumplimiento de sus objetivos.

### 1.13.3 Correlación de las variables cuantitativas

Se analiza los resultados obtenidos en relación a las variables teletrabajo y satisfacción laboral considerando que estas variables son de tipo ordinal y la muestra es inferior a 50 se procede a realizar una prueba no paramétrica Rho de Spearman con el fin de determinar la correlación entre las variables de estudio.

Tabla 16 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de $\rho$	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Elaborado por: El autor

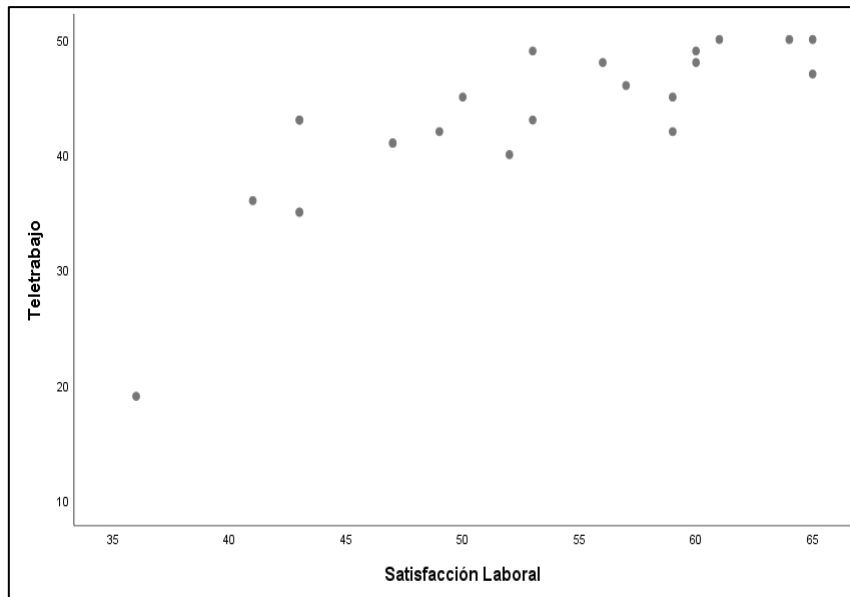
Tabla 17 Prueba de correlación entre la variable Teletrabajo y Satisfacción Laboral

		Correlaciones		
			Satisfacción Laboral	Teletrabajo
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,522*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	23	23
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	,522*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	23	23

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

Elaborado por: El autor

**Gráfico 15** Dispersión de la correlación entre la variable Teletrabajo y Satisfacción Laboral



Con el fin de interpretar los resultados obtenidos entre la correlación de las variables satisfacción laboral y teletrabajo se considera los resultados de la Tabla No.17, la cual muestra la correlación de Spearman del presente estudio, que dio como resultado  $.522^*$ , lo que quiere decir que es una correlación positiva moderada, considerando la interpretación de la correlación de Spearman de la Tabla No.16, la tabla muestra también un nivel de significancia de ,011 dicho valor es inferior a 0,05, se considera que si existe una correlación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral entre los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A.



### 1.14 Entrevista aplicada al personal encargado de Talento Humano

Con el fin de conocer las impresiones más certeras en relación al teletrabajo y la satisfacción laboral la Tabla No.18 se analiza las principales respuestas otorgadas por la persona encargada del personal, pues es importante conocer como fue el proceso de adopción de la modalidad del teletrabajo y como esto influyó en el desempeño del personal.

**Tabla 18** Datos principales de la entrevista realizada

Cargo	Analista de Personal
Fecha de inicio del teletrabajo	Mayo-2020
Personal que adoptó la modalidad	Administrativo
Contaban con preparación previa	No
Cuentan con Herramientas Tecnológicas	Si
Detalle las TIC de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Correo</li> <li>✓ Chat empresarial (slack)</li> <li>✓ Tareas en línea (Asana)</li> <li>✓ Conciliación compartida (drive Google)</li> <li>✓ Programas contables en línea (SAP Businnes One /Dora)</li> </ul>
Hubo problemas para adoptar el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si, el 20% del personal (5 colaboradores) no contaban con internet en casa</li> <li>✓ No se establecieron horarios de trabajo</li> <li>✓ 3 personas del área administrativa no contaban con laptop</li> </ul>
¿Como resolvieron los problemas de TIC?	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La empresa invirtió en equipos tecnológicos.</li> <li>✓ Beneficios económicos para quienes no contaban con internet.</li> </ul>

Elaborado por: El autor

## CONCLUSIONES

La presente investigación concluye que el teletrabajo si incide en la satisfacción de los colaboradores de la empresa Villacomunidad S.A., ya que el nivel de correlación entre las variables es de ,522\*, con un nivel de significancia de ,011 lo que quiere decir que la correlación es positiva moderada y se aceptan los resultados.

Villacomunidad S.A., implementó la modalidad del teletrabajo de forma empírica y sin previa preparación, la falta de equipos y la conectividad de varios de sus colaboradores, provocaron que existan retrasos en los procesos administrativos que la empresa ejecutaba. Sin embargo, la inversión en tecnología y la colaboración de la empresa para con los colaboradores permitió de forma paulatina organizar la modalidad y así permitir el cumplimiento de los colaboradores.

La empresa Villacomunidad S.A. aplica herramientas tecnológicas que permiten el desarrollo del trabajo y la organización del personal por ello, los programas que se utilizan para el desarrollo de sus funciones, se ejecutan en línea y requieren de internet. La empresa invirtió en equipos tecnológicos portátiles con el fin de facilitar el trabajo de sus colaboradores, adoptar el teletrabajo y facilitar la movilidad permitiendo al colaborador cumplir con sus objetivos mensuales propuestos.

La evaluación de la satisfacción laboral al personal de la empresa Villacomunidad S.A. dio como resultado un nivel alto del 65% y medio del 30% lo que quiere decir que la satisfacción laboral es media-alta en la empresa, esto significa que la empresa debe seguir trabajado en mejorar la satisfacción los colaboradores a través de la modalidad de teletrabajo y las herramientas para ejecutarlo.

## **RECOMENDACIONES**

Se propone que el encargado de talento humano y los directivos de la empresa Villacomunidad S.A. consideren los resultados obtenidos, con el fin de otorgar las herramientas tecnológicas adecuadas para la ejecución del teletrabajo en la empresa, para así mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y crear un mejor rendimiento del grupo.

Se recomienda que los encargados de talento humano realicen capacitaciones, talleres o charlas de formas virtual para difundir a los colaboradores la importancia del teletrabajo, así como la responsabilidad, honestidad y organización que debe existir cuando se realiza la modalidad en otro sitio que no sea la oficina.

Por último, se recomienda que se realice rotación de puestos, con el fin de preparar al personal en cualquier área y que todos conozcan el giro del negocio y sean capaces de cubrir a sus compañeros y claro está, generar nuevos conocimientos y habilidades para con ello mejorar su versatilidad.

## BIBLIOGRAFIA

Alva Soto, J. M. (2021). La satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa San Fernando S.A. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5609>

Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Weytjens, J., & Sterkens, P. (2020). *The Covid-19 Crisis and Telework: A Research Survey on Experiences, Expectations and Hopes* (SSRN Scholarly Paper ID 3596696). Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3596696>

Barreto Cruz, E. F. (2021). *Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2946519>

Caamaño Rojo, E. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de derecho (Valparaíso)*, 35, 79-105. <https://doi.org/10.4067/S0718-68512010000200003>

Duran Vila, N. I. (2020). El Teletrabajo y la conciliación con el entorno de convivencia familiar durante la Pandemia COVID-19. *Revista de Investigacion Psicologica, ESPECIAL*, 68-72.

Echeverría, M. A. M., Pérez, E. F., Tene, H. R., & López, O. A. M. (2010). Índice de satisfacción laboral. *Mercados y Negocios*, 11(1), 72-95.

Fombuena, M. V. (2021). La privacidad en el teletrabajo. Un análisis en el contexto de pandemia por Covid-19. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, 157, 193-213.

Forero Velasco, L. S., Rodríguez Revilla, P. E., Ruiz Rodríguez, L. V., Saavedra-Robinson, L. A., & Palencia-Sánchez, F. (2021). *El teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y sus implicaciones en la salud y la productividad: Una revisión narrativa de la literatura (Teleworking and Working at Home in Times of Pandemic and Its Implications for Health and Productivity: A Narrative Review of the Literature)* (SSRN Scholarly Paper ID 3831621). Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3831621>

Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa

Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9-16.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>

Havriluk, L. O. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.

López, D. A. M., & Sisa, F. G. P. (2020). Teletrabajo como estrategia de competitividad y desarrollo para las empresas en el Ecuador. *REVISTA ERUDITUS*, 1(2), 53-70. <https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.318>

Marquina Ramos, K., & Arteaga Torrejón, M. L. V. (2021). Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: Estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana. *Pontificia Universidad Católica del Perú*.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20708>

MDT, M. de T. (2022, febrero 15). *Ministerio del Trabajo – Ecuador*.  
<https://www.trabajo.gob.ec/>

Núñez, J. L. B. (2021). El efecto del teletrabajo en el empleo en Ecuador durante la crisis sanitaria 2019-2020. *Sociedad & Tecnología*, 4(2), 223-234.  
<https://doi.org/10.51247/st.v4i2.106>

Obregón Cabrejos, J. C. (2022). Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78407>

Pérez, M. P., Sánchez, A. M., Carnicer, M. P. de L., & Jiménez, M. J. V. (2004). La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: Estudio de relaciones y efectos organizativos. *Revista de economía y empresa*, 22(52), 11-28.

Pérez, M. P., Sánchez, Á. M. M., Jiménez, M. J. V., & Carnicer, M. P. de L. (2008). Factores explicativos de la difusión del teletrabajo: Una revisión de la literatura empírica. *Economía industrial*, 369, 177-185.

Rojo, E. C. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de Derecho (Valparaíso)*, XXXV, 79-105.

Sánchez, A. M., Pérez, M. P., Carnicer, M. P. de L., & Jiménez, M. J. V. (2006). Teletrabajo y flexibilidad: Efecto moderador sobre los resultados de la empresa. *Cuadernos de economía y dirección de la empresa*, 29, 229-262.

Sánchez, C. P., & Mozo, A. M. G. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 15, 57-79.

Sánchez, R. M. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 2(4), 143-156.

Santana, M. de los Á., Cueva, J., Nacipucha, N. A. S., & Figueroa, S. P. D. (2021). El Teletrabajo y su incidencia en la percepción de la Felicidad Laboral. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(3), 274-286.

Santillan, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(Extra 2), 65-76.

Tamayo, M. T. y. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.

Trujillo, G. O., & Bolaños, S. B. (2022). *Teletrabajo y Pandemia en el Ecuador*. 22.

## ANEXOS

### Anexo No.1 Operacionalización de las Variables

Variable Independiente	No.	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumento	Fuente	Tipo de Información
Teletrabajo	I1	Medios de Comunicación	Correo	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Video conferencias	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Redes Sociales	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
	I2	TIC	Acceso a Internet	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Equipos tecnológicos	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
	I3	Trabajo desde Casa	Flexibilidad de Horario	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
Variable Dependiente	No.	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumento	Fuente	Tipo de Información
Satisfacción Laboral	D1	Reconocimiento Personal y Social	Ascensos	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Motivación	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
	D2	Beneficios Económicos	Equidad	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Incentivos	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
	D3	Condiciones de trabajo	Ambiente Laboral	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa
			Relaciones interpersonales	Estadística	Encuesta	Primaria	Cuantitativa

## Anexo No.2 Formulario de encuesta aplicado

### Teletrabajo y Satisfacción Laboral

Marque la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

#### Teletrabajo

1. La nueva modalidad de trabajo, le permite fácilmente adaptarse al trabajo.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Está motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



4. Se recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Existe suficiente motivación para dar del todo lo mejor en las actividades de su trabajo.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Existe un dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, sistemas internos, entre otros

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Existe comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Se cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente.

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Se cuenta con acceso a internet permanente.

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Se utiliza aplicaciones como Microsoft teams , Google Meet o Zoom entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Existe planificación de actividades con la finalidad de poder desarrollar el teletrabajo

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Existe coordinación con los funcionarios responsables lo relativo al teletrabajo

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Satisfacción Laboral

13. Las condiciones virtuales facilitan la realización del teletrabajo

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. El entorno virtual del trabajo remoto es adecuado

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. El horario de trabajo es adecuado.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. El ambiente de trabajo es cómodo y confortable.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Existen las comodidades para un buen desempeño en las labores diarias del teletrabajo

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Se siente que los jefes apoyan y valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. EL salario mensual es de adecuado al teletrabajo que se realiza.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. El teletrabajo que realizo es justo para mi forma de ser.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Es útil la labor que realizo.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. El teletrabajo me hace sentir realizado como profesional.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. La forma como se está desarrollando el teletrabajo es óptima.

*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

### **Anexo No.3 Formato de Entrevista**

**Nombre**

**Cargo**

**Fecha**

1. ¿Podría indicarme en qué fecha se adoptó el teletrabajo en la empresa?
2. ¿Quiénes adoptaron la modalidad en la empresa
3. ¿Previo a la pandemia por el COVID-19 la empresa había aplicado el teletrabajo
4. ¿Qué herramientas tecnológicas aplica la empresa?
5. ¿Se presentaron problemas para adoptar el teletrabajo? Detalle
6. ¿Cómo resolvió la empresa los problemas tecnológicos?