



**República del Ecuador  
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación  
Para la Obtención del Título de:  
Psicóloga Laboral y Empresarial**

**Tema:  
Adaptación del Teletrabajo en la empresa PROALCO como estrategia  
del Departamento de Recursos Humanos.**

**Autora:  
Marielissa Allison Chávez Yáguar**

**Directora de Trabajo de Titulación:  
Ing. Karina Viviana Muñoz Loor Msc.**

**2021**

**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera agradecer el presente trabajo a Dios por siempre ayudarme y ser mi apoyo en los momentos más difíciles, a mi hijo quien me da las fuerzas para lograr mis objetivos y esa garra para salir adelante, a mis padres por confiar en mí y darme seguridad de creer en mi misma y por ultimo a mí por no darme por vencida así se presenten adversidades.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a las personas que perdieron sus trabajos debido a la situación difícil que tuvo que atravesar el país debido a la pandemia mundial que afectó a muchas empresas, en algunos casos muchas empresas quebraron y no pudieron seguir funcionando teniendo que llegar a liquidar a sus trabajadores y dejando a estos hogares sin sus ingresos habituales en medio de la crisis económica.

## **DERECHO DE AUTOR:**

Declaro que la investigación para la realización del Artículo Académico es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

**Marielissa Allison Chávez Yáguar**

**C.I. 0914791413**

# **ADAPTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA EMPRESA PROALCO COMO ESTRATEGIA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.**

Marielissa Allison Chávez Yáguar

[allisonabril05@gmail.com](mailto:allisonabril05@gmail.com)

## **RESUMEN**

El presente trabajo es para poder identificar ciertos aspectos de la modalidad teletrabajo, debido a la pandemia Covid 19 que llegó de un momento a otro al país, cambiando nuestra forma de vida y trabajo, al principio costó adaptarse a dicho cambio abrupto, pero poco a poco nos fuimos adecuando, como siempre a unos les costó más o no se adaptó en su totalidad y otros que se adaptaron con más rapidez a esta modalidad. Dentro del estudio que realice en la empresa Proalco, se pudo notar mediante los resultados de la encuesta que la mayoría de colaboradores prefirieron la modalidad presencial debido a la serie de inconvenientes e incomodidades que podría conllevar esta modalidad. El objetivo de esta investigación es localizar las condiciones que facilitan y obstaculizan la adaptación de empleados con el teletrabajo. Se realizó una exploración teórica y conceptual de lo que significa el teletrabajo para poder llevar a cabo los análisis para luego su interpretación en los descubrimientos empíricos. La presente investigación se desarrolla desde el paradigma de investigación cualitativa y orientada desde el método Estudio de caso, donde se contempla una perspectiva comprensiva para el análisis de la información obtenida en el proceso investigativo, en el cual se utiliza la entrevista semi estructurada como herramienta para recolectar los datos a tele trabajadores de la empresa y cuya actividad principal de trabajo es realizada bajo esta modalidad virtual.

## INTRODUCCIÓN

Muchas organizaciones, pertenecientes a las distintas industrias que forman el mercado y demás, han tratado de hacer frente a las crecientes demandas laborales, mediante la introducción del teletrabajo. Sus principales justificaciones son racionalizar y optimizar la utilización de la administración del tiempo y centrarse en las competencias. Los ahorros realizados por la reducción de la propiedad son lo suficientemente grandes como para financiar nuevas tecnologías y contratar personal adicional. Los tele trabajadores reclutados también están ubicados en áreas que antes estaban fuera del alcance de las oficinas principales y a poca distancia de nuevos mercados (Samaniego, 2017).

Las organizaciones han tratado de adoptar algunos, pero no todos, de estos conceptos en diversos grados, dependiendo de la facilidad de acceso a Internet, la accesibilidad y la conectividad. Se predijo que esto se convertiría en la norma para las futuras organizaciones. Estudios anteriores han demostrado que el porcentaje de personal que trabaja desde casa ha aumentado en poco menos del 50 por ciento y es probable que la tendencia aumente en los próximos cinco años (Acevedo, Vélez, & Muñoz, 2018).

Estos patrones de trabajo se han justificado sobre la base de la eficiencia y la eficacia. Varias organizaciones han comenzado a transformar sus modos de operación en configuraciones basadas en red. Esto ha sido acompañado por un aplanamiento de las estructuras de gestión, la externalización de habilidades y la búsqueda de estrategias alternativas de oficio.

Para este artículo nos hemos preguntado ¿Cuál es la importancia de la estrategia del departamento de Recursos Humanos en la adaptación del teletrabajo para el personal de la empresa PROALCO?

Hace una década, trabajar desde casa puede haber parecido un sueño lejano. Hoy es el futuro del trabajo. Con la generación del milenio como la fuerza impulsora detrás de este cambio en la fuerza laboral, el trabajo remoto fue descartado como otro rasgo milenar "molesto". A medida que más empresas adoptan prácticas de teletrabajo, los beneficios son muy claros. El trabajo remoto ya no es trabajar en una playa, es un diseño completo de cómo nos acercamos a la forma en que trabajamos (Callejas, Gomez, Uriibe, & Vergel, 2017).

Este proyecto de investigación es importante para conocer las ventajas y desventajas del teletrabajo, tomando como referencia la implementación de dicha modalidad en distintos sectores. Además, si tras su ejecución, ha aportado o no en la productividad de esta.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **Objetivo general**

Analizar la estrategia que aplicará el departamento de Recursos Humanos, en la adaptación del teletrabajo para el personal de la empresa PROALCO.

### **Objetivos específicos**

- Determinar las ventajas y desventajas que puede generar la implementación de la modalidad del teletrabajo en la empresa PROALCO.
- Analizar las teorías que sustenten la importancia de la implementación de esta modalidad.
- Identificar las competencias laborales específicas para los trabajadores que desarrollen teletrabajo
- Proponer estrategias que promuevan una mejor vinculación entre la vida laboral y personal de los empleados; para poder garantizar una mayor productividad en el área de trabajo.

# 1. MARCO REFERENCIAL

## 1.1. Teletrabajo

El teletrabajo, también conocido como home office, significa trabajar desde casa o de forma remota utilizando tecnología moderna y telecomunicaciones para mantenerse en contacto con su empleador o empresa. A menudo, esto significa trabajar desde casa o en un lugar cercano a la casa, como cafeterías, bibliotecas o espacios de trabajo conjunto (Martín, 2018). Dicha forma de trabajo es una práctica en la que un empleado trabaja en un lugar, generalmente, pero no siempre, en el hogar de uno, que está alejado de la instalación comercial real en la que está empleado. Según este acuerdo, el empleado mantiene un contacto cercano con compañeros de trabajo y supervisores a través de varias formas de computadora, Internet y tecnología de comunicación (es decir, correo electrónico, teléfono, discos de computadora, etc.) (Rodríguez & García, El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral, 2016).

Según Cozzolino (2020), el teletrabajo es una opción de trabajo cada vez más popular en muchas empresas e industrias, y se espera que su uso aumente en el futuro, impulsado por las nuevas innovaciones en tecnología informática y de comunicación. Los trabajadores escasos y altamente calificados han comenzado a exigir arreglos de trabajo más flexibles, especialmente a medida que eligen vivir más y más lejos de sus empleadores. Estos análisis sostienen que las generaciones nuevas de trabajadores, están menos dispuestas a sacrificar el tiempo con la familia, que sus contrapartes de épocas anteriores. Este deseo de pasar más tiempo en casa y evitar viajes largos se promociona como un factor clave para que el teletrabajo sea un beneficio atractivo. En los últimos veinte años, la práctica se ha vuelto mucho más común. (Garzón & Ramírez, Teletrabajo y delimitación de las contingencias profesionales, 2016).

## 2. MARCO LEGAL

El ministerio de trabajo considera: según oficio del 16 de marzo de 2020, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, licenciado Lenín Moreno Garcés, declara el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia por el virus (COVID-19) por parte de la Organización Mundial de la Salud, que representan un alto riesgo de contagio para toda la ciudadanía, a fin de salvaguardar la salud de los trabajadores y evitar el contagio. (Poveda Velasco MINISTRO DEL TRABAJO, 2020)

En el Art. 6 se considera que la terminación de teletrabajo emergente culminara por dos razones: a) Acuerdo de las partes, b) Finalización de la declaratoria de emergencia sanitaria. (MINISTERIO DELTRABAJO, 2016), con lo que se ve en la necesidad de implementar en las empresas tanto públicas y privadas el teletrabajo.

Según el Acuerdo ministerial No. MDT-2020-076. Define al teletrabajo como una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias o especiales de trabajo a través de la cuales la o el trabajador realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El teletrabajo podrá prestarse de las siguientes formas:

1. Permanente aquella en la que el tele trabajador siempre presta sus servicios desde un lugar distinto a las instalaciones del empleador
2. Parcial aquella en la que el trabajador presta sus servicios también en las instalaciones del empleador (máximo 24 horas a la semana fuera de las instalaciones del empleador).

Dentro de este mismo acuerdo también se habla sobre la implementación del teletrabajo emergente en su Art. 4 donde detalla en cinco literales como se aplicará esta modalidad tanto en el sector privado y público debido a los casos de coronavirus.

### **3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO**

#### **3.1. Ventajas del teletrabajo**

##### **3.1.1. Autonomía**

La autonomía es probablemente la ventaja más obvia del teletrabajo. La libertad de organizar el tiempo de trabajo aumenta, lo que significa tener más tiempo para realizar otras actividades. Para muchas personas, el teletrabajo puede ser una oportunidad única para equilibrar la vida profesional y familiar, lo que sería de gran valor. Dicha autonomía también puede permitir el uso de formas mixtas de teletrabajo, como comenzar la jornada laboral en casa y trasladarse al lugar de trabajo en momentos en que el tráfico está menos congestionado o la situación lo amerite (Valencia, 2018).

##### **3.1.2. Ahorro en costos de viaje**

En las grandes ciudades, e incluso en las pequeñas, llegar al lugar de trabajo puede consumir varias horas al día; si un empleado no necesita llegar a su lugar de trabajo, significa ahorrar una gran cantidad de tiempo que puede dedicarse a otras tareas. Además puede ahorrar en costos de viaje, ya que, tanto el vehículo privado como el transporte público se llevan una parte de los ingresos percibidos, el colaborador puede reducir el estrés del tránsito pesado en horas pico. (Jaramillo, 2020).

### **3.1.3. Reducción de costos de infraestructura**

Se reducirá tanto el dinero gastado en el lugar de trabajo en la empresa como otros gastos asociados con el trabajo diario (consumo de electricidad, mobiliarios, papelería, etc.). El lugar anteriormente ocupado por un colaborador, podría usarse para la expansión de algún departamento que amerite la empresa. (Pillalazo & Estefanía, 2018).

### **3.1.4. Permite la integración de personas con discapacidad y atrae más talento**

Esta es otra ventaja que merece ser tomada en cuenta. Las personas que tienen dificultades para llegar al lugar de trabajo, porque poseen una discapacidad física, pueden considerar al teletrabajo como una oportunidad para salir adelante y generar ingresos para sus hogares; que quizás no hubieran tenido disponible hace solo unos años. En muchos casos, estas personas serán una gran contribución para la empresa (Rodríguez & García, 2016).

Las ventajas que ofrece el teletrabajo deberían mejorar el estado de ánimo del trabajador, lo que podría generar un aumento de la productividad si el trabajo remoto está bien organizado. Aunque no es una regla estricta, el teletrabajo a menudo permite un rendimiento cuando se trabaja por objetivos, por lo que descubrir estos objetivos puede significar un aumento significativo en el rendimiento (Cifuentes & Londoño, 2020).

## **3.2 Desventajas del teletrabajo**

### **3.2.1. Rendimiento laboral**

Unir el trabajo y la vida personal puede dificultar la separación entre uno y otro. Por lo tanto, es mejor dedicar un lugar específico dentro de la casa para el trabajo, para que el empleado no tenga interrupciones al momento de una reunión o se desconcentre al realizar sus funciones. Es importante que la empresa también pueda respetar sus horarios de descanso para poder separar el teletrabajo con su vida personal (Cifuentes & Londoño, Teletrabajo: el problema de la

institucionalización, 2020). Dependiendo de las características del trabajo, el control de la cantidad y calidad (dificultad de llevar a cabo), por lo tanto la productividad puede aumentar o disminuir. (Chávez & Sánchez, 2016).

### **3.2.2. Riesgos en la salud física del teletrabajador**

Los problemas de salud asociados con el teletrabajo pueden ser las siguientes: problemas musculoesqueléticos, depresión, estrés, exceso de trabajo, entre otros.

Problemas musculoesqueléticos.- Trabajar largas horas con una computadora, generalmente en casa, se asocia no solo con una postura estática, movimientos repetitivos, posiciones extremas del antebrazo y la muñeca, sino también con largos tiempos de trabajo continuo y no tener el mobiliario ergonómico adecuado puede causar dolores en el cuello, los hombros, las muñecas, las manos, las regiones lumbares y pasan por alto los descansos necesarios (pausas activas) importantes para la relajación muscular y todo debido a las largas horas sin descansos apropiados.

Estrés y exceso de trabajo. - Hoy el estrés está fuertemente correlacionado con las enfermedades cardiovasculares, la diabetes tipo 2 y la mala salud mental (depresión particular), por lo que hoy en día capta toda la atención.

El estrés es una respuesta emocional a la presión sufrida por el que una persona vive o trabaja y por la cual no tiene control. La exposición a largo plazo al estrés, genera un efecto negativo para el cuerpo humano.

Por un lado, la flexibilidad reduce la exposición a ciertos factores estresantes ya que los trabajadores pueden controlar mejor sus vidas y mejorar el equilibrio entre la familia y el trabajo. Por otro lado el exceso de trabajo, plazos cortos de entrega del trabajo, largas e intensas horas de

trabajo, incapacidad para desconectarse y tiempo reducido para descansar pueden crear afectación en la salud del trabajador.

### **3.2.3. Dificultad para controlar los horarios**

Para el empleador se le puede hacer difícil poder controlar los horarios que labora el trabajador dado a que no sabe con exactitud su horario de ingreso, salida y refrigerio.

### **3.2.4. Posible Traslado de gastos**

Lo que puede resultar una ventaja para el empleador, puede resultar una desventaja para el colaborador debido a que sus labores incurren en gastos de servicios básicos, internet, escáner, entre otros.

## **4. Competencias laborales de los teletrabajadores**

El trabajo a distancia es una actividad que requiere un perfil de trabajador que sea responsable, autónomo, capaz de auto motivarse, con una madurez laboral alta, habilidades de comunicación y manejo tecnológico, lo cual implica que no sea una actividad abierta al público en general, se requiere de preparación y habilidades específicas (Martínez, 2012).

Alguno de los factores que las empresas suelen considerar entre las competencias de sus trabajadores para la modalidad del teletrabajo, son las siguientes:

- AUTOREGULACION.- Seguridad, autonomía, autocontrol, pro actividad, permiten al teletrabajador cumplir con sus responsabilidades sin la necesidad de tener una supervisión directa y constante.
- Orientación a Resultados.- Las actividades se miden o evidencian, por medio de productos entregables como lo es un informe, un documento o un contenido multimedia.
- Capacidad de adaptación.- rápida a situaciones de cambio.

- Iniciativa.- Búsqueda de nuevas oportunidades y soluciones.
- Habilidades de comunicación.- Capacidad de gestionar la comunicación e importante para mantenerse comunicado entre las distintas áreas de la organización.
- Alto grado de compromiso.- Sentir como propios los objetivos de la empresa.
- Destreza tecnológica.- Manejo de los diferentes programas y uso de equipos tecnológicos.

Al momento de buscar y seleccionar personas para esta actividad en una empresa, es muy importante la valoración de estas competencias, estrechamente vinculadas al desempeño de esta modalidad laboral, por lo tanto, las organizaciones deben considerar los siguientes aspectos:

Identificar cargos aptos para tele trabajar, si los empleados no cuentan con la suficiente capacitación para el manejo de las herramientas tecnológicas necesarias, la organización puede optar por brindar capacitación sobre las mismas para obtener los perfiles ideales.

Habilidades y experiencia laboral: La transición al trabajo en algunos casos podría requerir entrenamiento adicional para adquirir estas habilidades adicionales, pero primero debe evaluarse su conveniencia, es crucial que dominen las tecnologías de la información y la comunicación.

Otros elementos que las empresas deben tomar en cuenta para el desarrollo efectivo del teletrabajo son los siguientes:

- Profesional organizado con buena capacidad para la gestión del tiempo y que requieran un mínimo de supervisión.
- Alto sentido de responsabilidad y madurez.
- Debe estar muy motivado en su trabajo, porque trabajando desde casa se le ofrecen muchas distracciones.

- Flexibilidad.-Adaptarse y trabajar en diferentes situaciones.

Las TIC han generado una serie de beneficios para las personas y las organizaciones, han acelerado los procesos, eliminado las distancias y nuevas formas de trabajo se han concebido, tal es el caso del trabajo a distancia.

#### **4. Gestión del talento humano en una empresa**

La gestión del talento es la capacidad de una organización para reclutar, retener y producir los empleados más talentosos disponibles en el mercado laboral. El talento descubre constantemente beneficios en estas áreas económicas críticas: ingresos, satisfacción del cliente interno, calidad, productividad, costos de capacitación a su personal (desarrollo profesional). Encontrar personas buenas y talentosas no es algo difícil de hacer, pero asegurarse de que quieran seguir trabajando para el mismo negocio es el desafío. Si alguien tiene tanto talento y es bueno en lo que hace, las empresas querrán que se queden y trabajen allí para siempre. Sin embargo, la mayoría de esas personas están insatisfechas con el trabajo que tienen o salen a buscar mejores oportunidades. (Garzón & Ramírez, 2016).

##### **4.1 Importancia del departamento de Recursos Humanos**

El término recursos humanos se acuñó por primera vez en la década de 1960, cuando el valor de las relaciones laborales comenzó a llamar la atención y cuando comenzaron a tomar forma nociones como la motivación, el comportamiento organizacional y las evaluaciones de selección (Bracho, González, & Hernández, 2018). Para Sánchez & Herrera (2016), el departamento de talento humano describe a las personas que conforman la fuerza laboral de una organización, industria, sector empresarial o economía. El "capital humano" a veces se usa como

sinónimo de "recursos humanos", aunque el capital humano generalmente se refiere a un efecto más limitado (es decir, el conocimiento que los individuos encarnan y el crecimiento económico). Del mismo modo, otros términos utilizados a veces incluyen mano de obra, personal, asociados o simplemente personas. Un departamento de talento humano (departamento de recursos humanos) de una organización realiza la gestión de recursos humanos, supervisa varios aspectos del empleo, como el cumplimiento de la legislación laboral y las normas de empleo, la administración de los beneficios de los empleados, la organización de los archivos de los empleados con los documentos requeridos para referencia futura, y algunos aspectos de reclutamiento y baja de empleados (Cuesta, Fleitas, García, Hernández, Anchundia, & Mateus, 2018).

El departamento de TTHH está relacionado con todos los movimientos, innovaciones y cambios que haga la empresa, de manera que tendrá un papel muy importante en la implantación y desarrollo de esta modalidad. Nos encontramos en un momento en que la tecnología ha crecido de manera importante

La persona encargada del dpto. de TTHH debe ser un agente de cambio, es decir es el encargado de coordinar los cambios que requiere el puesto de trabajo para que pueda el colaborador desarrollar sus funciones.

## **5. PROCESO DE ADAPTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA EMPRESA**

### **PROALCO**

Como encargada del Dpto. de RRHH, el día que se anunció el estado de excepción por la pandemia en la cual estábamos; se identificó que puestos podían realizar teletrabajo y cuales, no.

En el caso de Proalco toda el área administrativa estuvo bajo la modalidad de teletrabajo, el área de Logística no dejó de trabajar de manera presencial debido a que sus actividades no las

podían hacer desde casa y el área comercial al inicio de la pandemia trabajó desde casa los meses de Marzo y Abril ya que todos los negocios no estaban atendiendo al público y ya los meses de Mayo y Junio trabajaron de manera parcial presencial y teletrabajo hasta que la situación se fue normalizando y volvieron a laborar de manera presencial a sus clientes.

Se debe tener la tecnología apropiada para poder manejar de manera remota la información de la empresa y que cada colaborador cuente con los medios tecnológicos como computadora e internet en casa.

En Proalco lo que nos ayudó a que la adaptación no sufra mayor impacto, fue que ya veníamos trabajando en el proyecto de cambio que coincidió con la salida en vivo del sistema AX ERP (sistema basado en procesos), el uso de teams y Anydesk (año 2019). Como surgió este proyecto? En base a la necesidad del dpto. de Sistemas de poder acceder al sistema a cualquier hora o día, lo que surgió como necesidad para 1 solo departamento, nos sirvió para poder realizar lo mismo cuando llegó la pandemia con el resto de áreas que podían realizar según sus funciones esta modalidad de trabajo.

Se procedió a enviar un mail con las directrices de cómo se manejaría esta modalidad, los horarios a trabajar de 8y30am hasta las 12:30 y de 2pm a 5pm de lunes a viernes, para que puedan tener un equilibrio entre la vida laboral y personal y actividades a realizar,

El personal debía enviar reportes diarios de trabajo a cada jefe inmediato para dar seguimiento de lo realizado dentro de la jornada y poder identificar cuan productivo fue el día de ese colaborador; también se les indicó los medios que usaría la empresa para mantenernos comunicados.

La empresa dotó de movilidad al personal que debía de asistir a oficina y que sus labores no podían hacerlo mediante teletrabajo.

Proporcionar al personal la documentación y permisos que debían portar para que puedan ejercer sus funciones en el estado de excepción.

## **6. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS QUE PROMUEVAN UNA MEJOR VINCULACIÓN ENTRE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL DE LOS COLABORADORES**

- ✓ Establecer horarios de trabajo, con descanso para la hora de almuerzo con su familia
- ✓ Planificar el día en base a prioridades y pendientes lo que ayudara a identificar a que tareas no deberás dedicarles más que unos minutos de tu tiempo.
- ✓ Mantener esta rutina nos ayudará a poder terminar nuestras actividades a tiempo y poder pasar en casa con nuestra familia.
- ✓ Dispón de un lugar específico y tranquilo donde puedas hacer tu home office para que de esta manera puedas sentirte desconectado de las labores del trabajo.
- ✓ Cada día, cuando termines de trabajar, cámbiate de ropa, da un paseo en coche, sal a caminar o realiza una actividad con tus hijos para desconectarte y hacer la transición a la vida hogareña.
- ✓ Los fines de semana desconéctate del celular y computadora para atender asuntos laborales y pasar tiempo con la familia.

Lograr que las cabezas de la organización en la que estén respete el horario en el cual el colaborador puede atender asuntos laborales y después de este lapso no interrumpir sus actividades familiares con asuntos laborales depende el éxito de esta implementación.

## **7. DESARROLLO TEMATICO**

### **7.1. Tipo de Metodología de investigación**

El enfoque de la presente investigación es mixto dado se compone por datos cualitativos y cuantitativos; mismos que han sido obtenidos a partir de encuestas a los empleados que trabajaron con la modalidad teletrabajo durante la pandemia.

### **7.2. Unidad de Análisis, población y Muestra**

La población está constituida por las personas que adoptaron la modalidad de teletrabajo, siendo un total de 20 colaboradores.

### **7.3. Técnicas e instrumento de medición**

Las herramientas aplicadas fueron la revisión documental, la encuesta y entrevista.

**Documental.** Para el desarrollo de este estudio, se utilizaron fuentes secundarias para la elaboración del marco teórico. Además, se obtuvo datos entregados por parte de la empresa para poder analizar el proyecto de investigación:

**Encuesta.** Se desarrolló una encuesta de 10 preguntas dirigidas a los empleados de teletrabajo, para determinar la eficiencia de la estrategia que aplicó el departamento de Recursos Humanos, en la adaptación del teletrabajo para el personal de la empresa PROALCO.

### **7.4. Procesamiento de información**

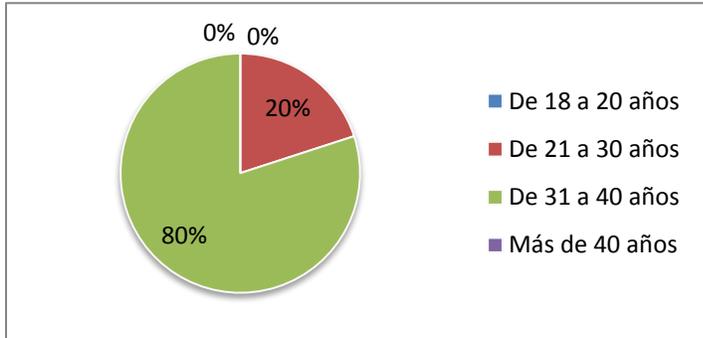
Los datos serán procesados en la herramienta SPSS versión 25, para tabularlos y posteriormente analizarlos.

## Resultados de la Encuesta realizada a la empresa PROALCO

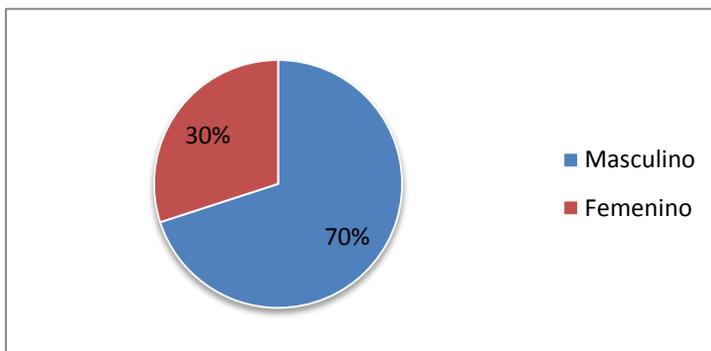
### 1. Edad

El 80% de los encuestados son entre las edades de 21 a 30 años, seguido por un total de 20% de 31 a 40 años.

Fuente: Empresa Proalco

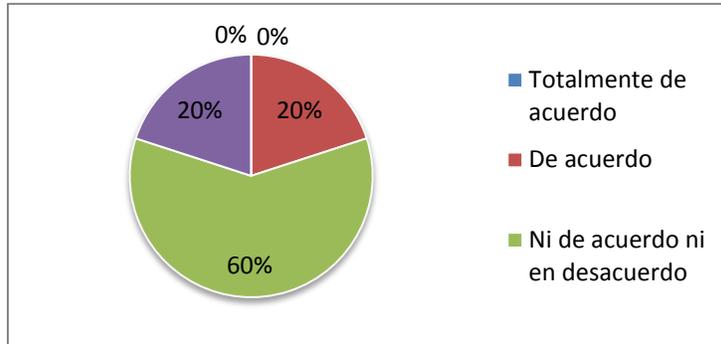


### 2. Género



## Cuestionario

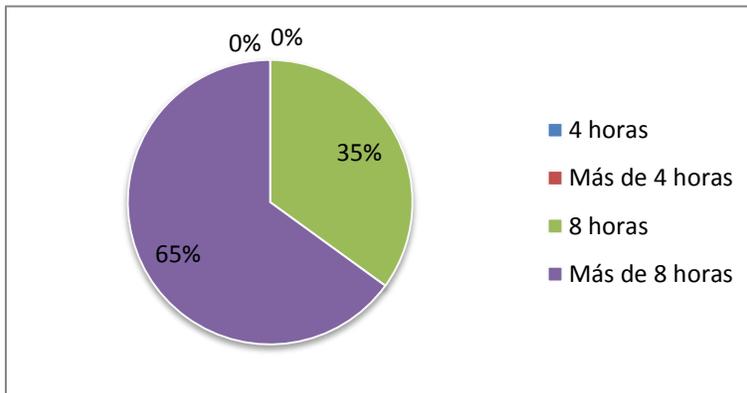
### 1. ¿Se sintió a gusto con la implementación de la modalidad del teletrabajo?



Fuente: Empresa Proalco  
Autor: Allison Chávez

Un total de 60% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la modalidad Teletrabajo, seguido por 20% de acuerdo y por último un 20% en desacuerdo.

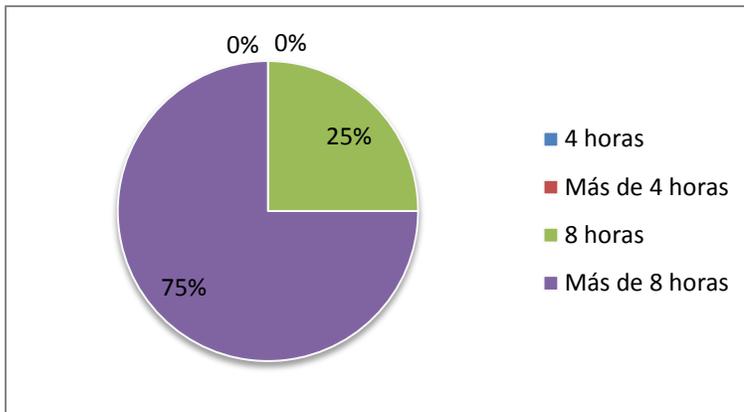
### 2. ¿Cuántas horas al día debía cumplir con la modalidad teletrabajo, según lo establecido en la empresa?



Fuente: Empresa Proalco

Un total del 65% indicó que trabajan más de 8 horas, seguido por un total de 35% para los que trabajan 8 horas exactas.

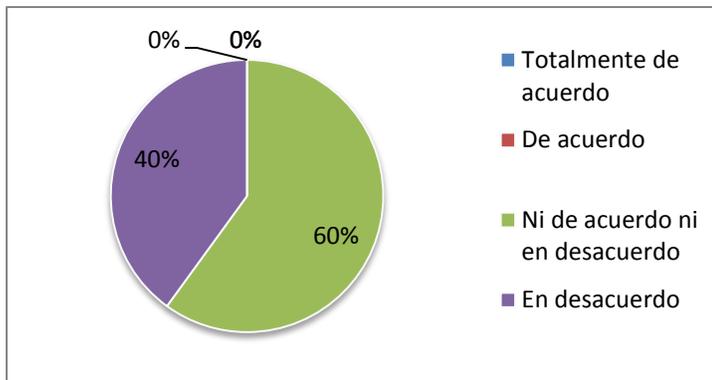
**3. ¿En cuántas horas realmente con la modalidad teletrabajo, termina sus funciones del día?**



Fuente: Empresa Proalco

El 75% de personas terminan su trabajo modalidad teletrabajo después de 8 horas, seguido de un total de 25% para el campo de 8 horas.

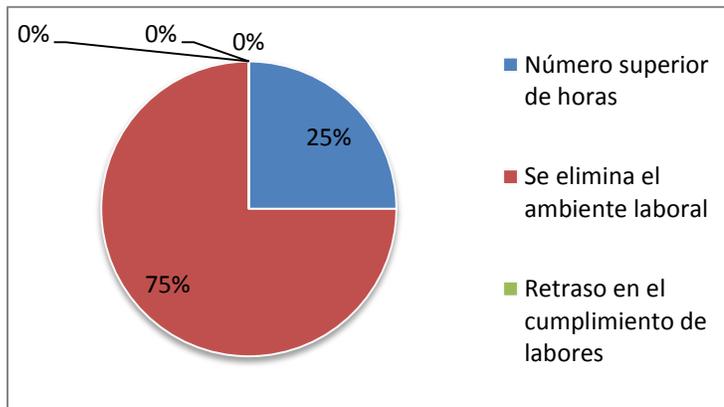
**4. ¿Considera usted que la modalidad teletrabajo le ha resultado beneficiosa?**



Fuente: Empresa Proalco

El 60% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la modalidad teletrabajo le ha resultado beneficiosa, seguido por un 40% en desacuerdo.

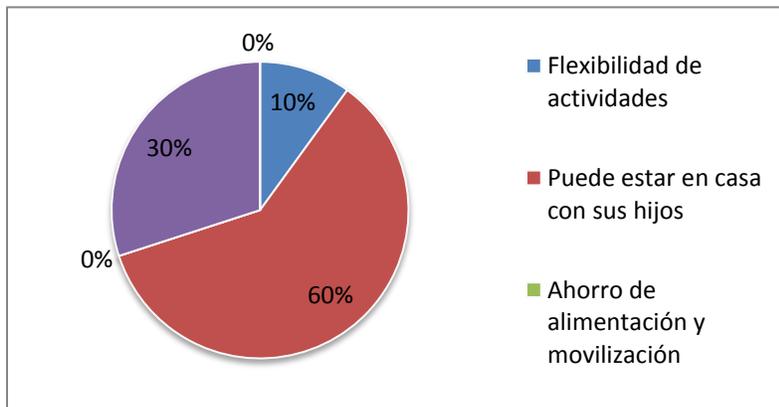
### 5. ¿Cuál cree usted que es la mayor desventaja del teletrabajo?



Fuente: Empresa Proalco

Como se puede observar en el grafico existe un total de 75% de personas que consideran que se elimina el ambiente laboral en modalidad teletrabajo, seguido por un total de 25% pertenecientes al número superior de horas.

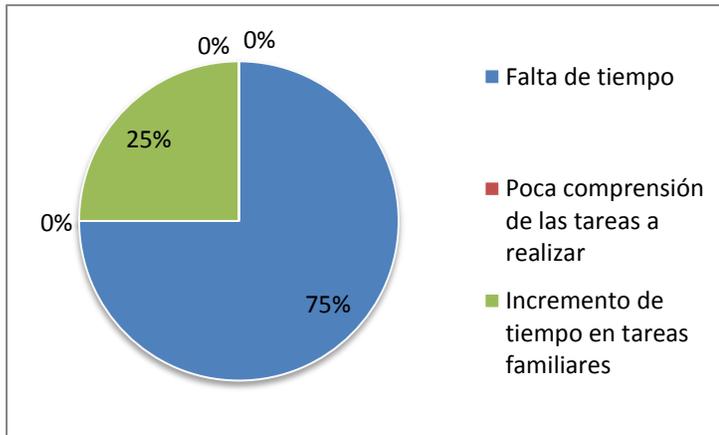
### 6. ¿Cuál cree usted que es la mayor ventaja del teletrabajo?



Fuente: Empresa Proalco

La encuesta arroja un total de 60% que considera que puede estar en casa con sus hijos, seguido por un 30% ahorro de tiempo al movilizarse, por último un 10% de flexibilidad de actividades.

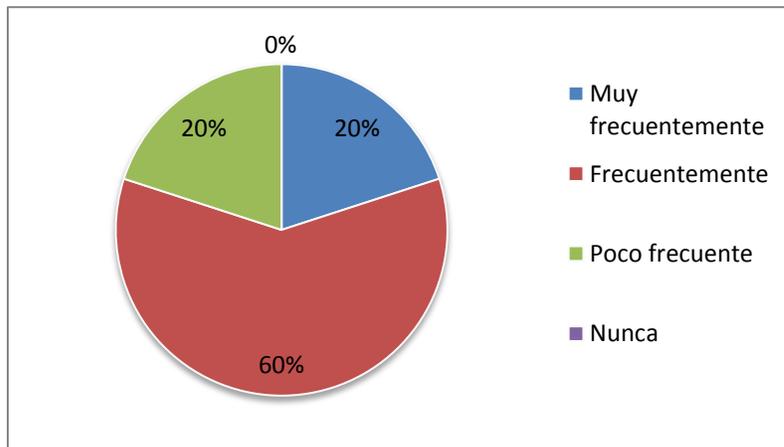
**7. ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente que ha presentado mediante la modalidad teletrabajo?**



Fuente: Empresa Proalco

El 75% que apunta a la falta de tiempo y un 25% al incremento de tiempo en tareas familiares.

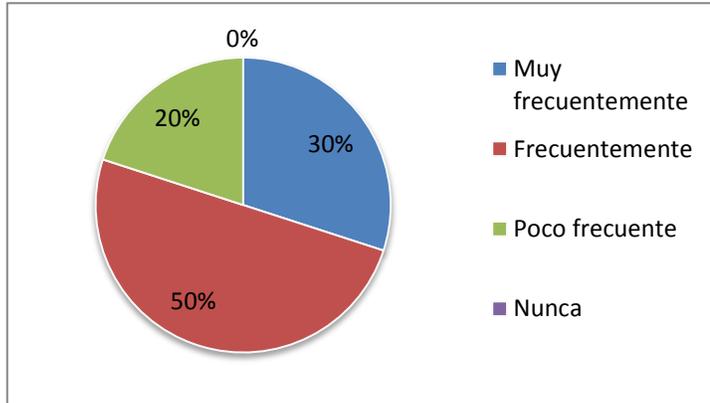
**8. ¿Con qué frecuencia ha presentado este tipo de inconvenientes? (falta de tiempo)**



Fuente: Empresa Proalco

Como se puede observar en el gráfico existe un total del 60% que considera que la falta de tiempo fue frecuente en sus actividades, seguido por un total de 20% para el campo muy frecuente y un 20% poco frecuente.

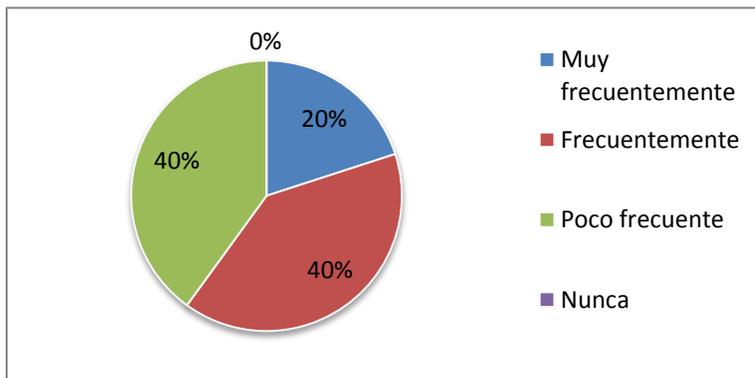
**¿Responde de manera proactiva a las dificultades de la actividad laboral que realiza?**



Fuente: Empresa Proalco  
Autor: Allison Chávez

Como se puede observar en el grafico existe un total de 50% ha respondido de manera proactiva a sus actividades, seguido por un total de 20% para el campo poco frecuente y por ultimo 30% muy frecuente.

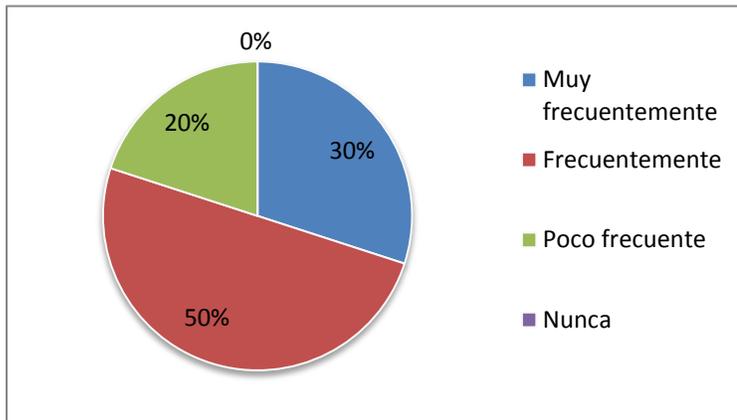
**9. ¿Trabaja diariamente en su planificación de actividades a realizar?**



Fuente: Empresa Proalco

Como se puede observar en el grafico existe un total de 40% planifica sus actividades, seguido por un total de 40% para el campo poco frecuente y por último 20% muy frecuentes.

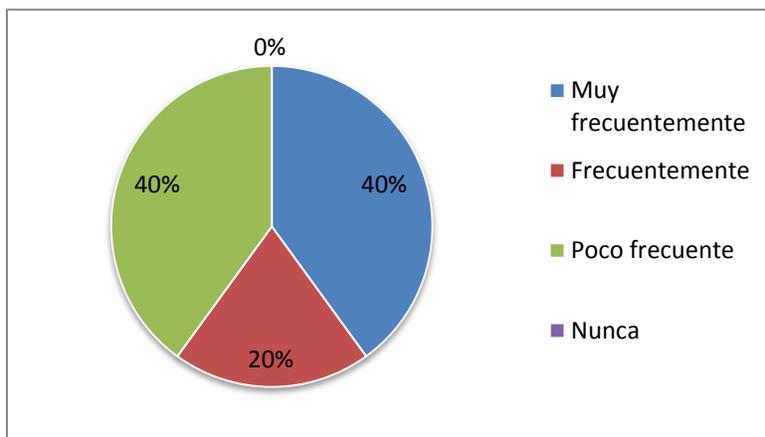
**10. ¿Al finalizar su jornada laboral, pudo terminar con las actividades planificadas?**



Fuente: Empresa Proalco

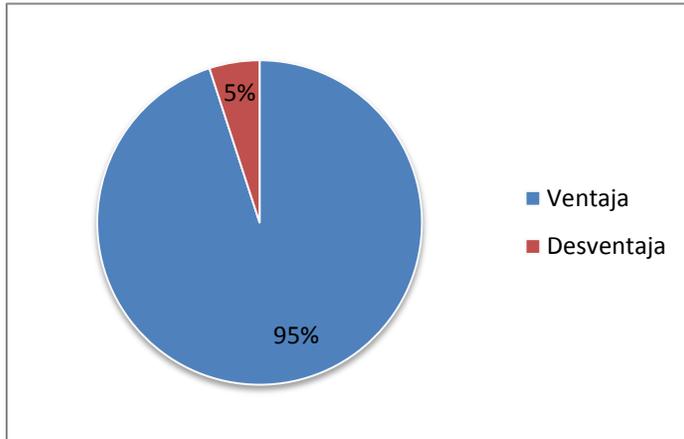
Existe un total de 50% que frecuentemente termina sus actividades planificadas seguidos por un total de 30% muy frecuente y por último un 20% poco frecuente.

**11. Con la modalidad de teletrabajo, ¿con qué frecuencia le dedica tiempo a la familia, vida social y aficiones?**



Como se puede observar en el grafico existe un total de 40% pertenecientes muy frecuentemente, seguido por un total de 40% frecuentemente y por último 20% poco frecuente.

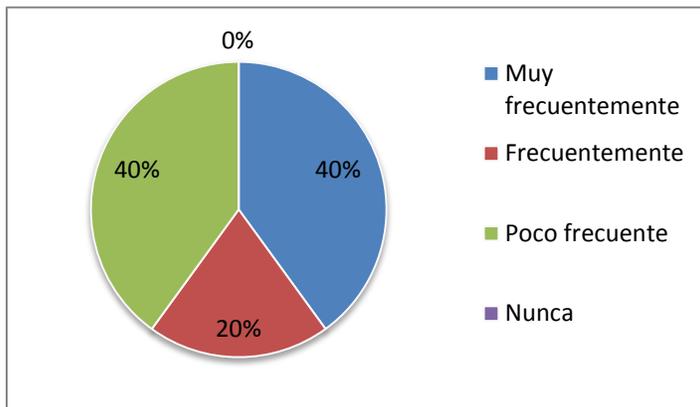
**12. ¿Considera que, desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales, tiene más ventajas o desventajas el teletrabajo?**



Fuente: Empresa Proalco

Como se puede observar en el grafico existe un total de 95% de personas que consideran ventajoso desde el ámbito del riesgo psicosocial, seguido por un total de 5% para desventajas.

**13. ¿Domina la tecnología y los programas necesarios para realizar su trabajo a distancia?**



Fuente: Empresa Proalco  
Fuente: Empresa Proalco

Como se puede observar en el grafico existe un total de 40% que domina la tecnología muy frecuente, se igual manera un total de 40% para el campo poco frecuente y por último 20% para frecuentemente.

## **8. ANÁLISIS DE RESULTADO**

Para llevar a cabo el análisis de la investigación inicialmente se desarrolló toda la fundamentación de la misma en la cual se realizaron entrevistas a los trabajadores de la empresa Proalco, cuya modalidad presentó un poco de incomodidad para los empleados. Por lo tanto, se indagaron aspectos como los principales facilitadores y obstaculizadores para realizar teletrabajo de carácter personal familiar, social y organizacional, las acciones desplegadas por los Trabajadores para adaptarse al teletrabajo, las condiciones institucionales como los aspectos jurídicos, organizacionales, tecnológicos, las ventajas y las desventajas percibidas desde su experiencia y se reflejó en la encuesta que lo trabajadores tuvieron problemas de adaptación, lo que puede influir en una caída de productividad para la empresa, la gran mayoría dedicaban más de sus ocho horas laborales, aislándolos de sus actividades sociales o cotidianas ya que las cabezas de áreas en su mayoría no respetaba el horario laboral para atender los asuntos laborales dentro de ese horario.

## **9. CONCLUSIONES**

Para que el teletrabajo sea una modalidad de trabajo exitosa para la empresa como para el colaborador es necesario que se dispongan de las tecnologías de la información y herramientas de soporte adecuadas; que cada colaborador tenga claro su rol en las tareas a realizar. En nuestra empresa lo que nos ayudó a aminorar el impacto de cambio de modalidad fue la inversión que ya se venía haciendo en tecnología.

Lo más complejo para establecer el cambio es lograr una cultura laboral abierta y orientada a resultados, en el cual el colaborador sea lo suficientemente responsable para realizar su trabajo sin supervisión directa y a su vez el empleador

cambie la idea de que estando los colaboradores en sus puestos significa que están siendo más productivos las 8 horas que permanece en la oficina.

El teletrabajo tiene un aserie de ventajas y desventajas tanto para la organización como para trabajador, empezando con las ventajas desde el punto de la empresa que permitirá continuar con el desarrollo del negocio ante la pandemia, la empresa Proalco tuvo una reducción de costos en los servicios básicos de las instalaciones, los empleados trabajaban por objetivos, mas no por tiempo. Las ventajas desde el punto empleado es que se reduce el tiempo invertido en el traslado hasta el espacio laboral, ahorro en almuerzo, vestimenta y traslado.

Las desventajas desde el punto del empleado resultan una reducción de las relaciones sociales presenciales entre colegas y superiores, dedicación al trabajo más de 8 horas interfiriendo con sus actividades en el hogar.

Las competencias laborales específicas medidas evaluadas para los trabajadores fueron calidad de trabajo, colaboración, iniciativa, innovación, compromiso, flexibilidad, cada fue medida por los niveles estratégicos, tácticos y operacional para así identificar el comportamiento de las competencias propias dentro de la empresa.

## Bibliografía

- Acevedo, L., Vélez, M., & Muñoz, J. (2018). El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. *Un programa femenino percibido como susceptible al acoso laboral. In DISCIPLINAS*, 183-198.
- Acosta, A. (2018). *Teletrabajo y percepción de la productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público*. Antioquia-Colombia.
- Aguirre, E., Rodríguez, Y., & Martínez, E. (2016). *Caracterización de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con gestión del talento humano en el Hospital de San José, Bogotá DC, Colombia*.
- Benjumea, M., Villa, E., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano: Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4).
- Bracho, D., González, N., & Hernández, O. (2018). . (2018). Estrategias para el proceso de socialización organizacional de la gerencia de recursos humanos en la empresa lácteos santa bárbara, CA. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas*, 12-19.
- Callejas, H., Gomez, S., Uriibe, S., & Vergel, L. (2017). Teletrabajo como estrategia de empleabilidad para población con discapacidad. *Revista Ingenio*, 137-145.
- Cano, R., Castro, R., & Peñafiel, E. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima-Perú, 2016*.
- Cardona, D., Alzate, J., & Lora, H. (2018). Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 9-18.
- Chávez, V., & Sánchez, R. (2016). Ausentismo Laboral y Salud: Estudio de su importancia en el teletrabajo. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 16(21), 13-25.
- Cifuentes, D., & Londoño, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 12-20.
- Cifuentes, D., & Londoño, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 12-20.
- Cozzolino, M. (2020). *El teletrabajo en España*. Barcelona, España: Boletín Económico.
- Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., & Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 24-35.
- Fiesco, C., & Moyano, G. (2018). *Efectos en la salud a partir de los riesgos laborales asociados al teletrabajo suplementario*.

- García, J., Duran, S., & Prieto, R. (2017). *Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmecánica.*
- García, J., Duran, S., & Prieto, R. (2017). *Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmecánica.*
- Garzón, M., & Ramírez, C. (2016). Teletrabajo y delimitación de las contingencias profesionales. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(4).
- Garzón, M., & Ramírez, C. (2016). Teletrabajo y delimitación de las contingencias profesionales. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(4).
- Iglesias, M., Rosero, K., & Castañeda, J. (2017). *La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia.*
- Jaramillo, D. (2020). *Ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una universidad pública de la ciudad de Quito .*
- Jaramillo, D. (2020). *Ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una universidad pública de la ciudad de Quito .*
- López, P., Díaz, Z. S., & Pomares, Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 3-15.
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico.* Ministerio de Educación.
- MINISTERIO DEL TRABAJO. (2016). ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2016-190.
- Pillalazo, A., & Estefanía, P. (2018). *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad.*
- Poveda Velasco MINISTRO DEL TRABAJO, A. L. (2020). ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-081. *Ministerio del Trabajo.* Ecuador.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 167-176.
- Rodríguez, D., & García, A. (2016). El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3(4), 48-55.
- Rodríguez, D., & García, A. (2016). El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3(4), 48-55.
- Rondón, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de investigación*, 148-165.
- Samaniego, N. (El teletrabajo en el Ecuador). 2017.
- Sánchez, K., Sánchez, L., Rodríguez, L., & Palacios, Z. (2018). *Caracterización de la estructura organizativa, administrativa y funcional de las áreas de gestión de talento humano en la asociación mutual Barrios Unidos de Quibdó-Chocó.*

- Sánchez, M., & Herrera, P. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24(2), 133-146.
- Solano, M. (2017). *El teletrabajo como nueva modalidad de trabajo en el Ecuador*.
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41), 203-226.
- Vinueza, A. (2017). *Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba-Ecuador*.

## ANEXOS

### Modelo de encuesta: anexo 1

Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa PROALCO.

Marque con una X según su respuesta, por favor responder con toda sinceridad.

#### Edad:

De 18 a 20 años	
De 21 a 30 años	
De 31 a 40 años	
Más de 40 años	

#### Género:

Masculino	
Femenino	

#### Cuestionario

1. ¿Se siente a gusto con la implementación de la modalidad del teletrabajo?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cuántas horas al día debe cumplir con la modalidad del teletrabajo, según lo establecido en la empresa?
  - a) 4 horas
  - b) Más de 4 horas
  - c) 8 horas
  - d) Más de 8 horas
  
3. ¿Cuántas horas realmente cumple con la modalidad del trabajo?
  - a) 4 horas
  - b) Más de 4 horas
  - c) 8 horas
  - d) Más de 8 horas
  
4. ¿Considera usted que la modalidad del teletrabajo le ha resultado beneficiosa?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
5. ¿Cuál cree usted que es la mayor desventaja del teletrabajo?
  - a) Número superior de horas
  - b) Se elimina el ambiente laboral
  - c) Retraso en el cumplimiento de labores
  - d) Aislamiento
  - e) Otro \_\_\_\_\_
  
6. ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente que ha presentado mediante la modalidad del teletrabajo?
  - a) Falta de tiempo
  - b) Poca comprensión de las tareas a realizar
  - c) Incremento de tiempo en tareas familiares
  - d) Falta de comunicación con un superior
  - e) No he tenido inconveniente

7. ¿Con qué frecuencia ha presentado este tipo de inconvenientes?
- a) Muy frecuentemente
  - b) Frecuentemente
  - c) Poco frecuente
  - d) Nunca
8. ¿Respondo de manera proactiva a las dificultades de la actividad laboral que realizo?
- a) Muy frecuentemente
  - b) Frecuentemente
  - c) Poco frecuente
  - d) Nunca
9. ¿Trabaja diariamente en su planificación de actividades a realizar?
- a) Muy frecuentemente
  - b) Frecuentemente
  - c) Poco frecuente
  - d) Nunca
10. ¿Al finalizar tu jornada laboral, pudiste terminar con las actividades planificadas?
- a) Muy frecuentemente
  - b) Frecuentemente
  - c) Poco frecuente
  - d) Nunca
11. Con la nueva modalidad de teletrabajo ¿Dedica tiempo a la familia, vida social y aficiones?
- a) Muy frecuentemente
  - b) Frecuentemente
  - c) Poco frecuente
  - d) Nunca
13. ¿Considera que desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales, tiene más ventajas o desventajas el teletrabajo?
- a) Ventaja
  - b) Desventaja
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

14. ¿Domina la tecnología y los programas necesarios para realizar su trabajo a distancia?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Poco frecuente
- d) Nunca