



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Análisis de la satisfacción laboral del personal que labora  
bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito**

**AUTORA:**

**García García, Giuliana Elizabeth**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTORA:**

**Ing. Rea Fajardo, María Soledad, Ph.D.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2 de septiembre del 2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **García García, Giuliana Elizabeth** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**.

TUTORA

f. \_\_\_\_\_  
Ing. Rea Fajardo, María Soledad, Ph.D.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **García García, Giuliana Elizabeth**

### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis de la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, 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 Titulación referido.

**Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_  
**García García, Giuliana Elizabeth**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## AUTORIZACIÓN

Yo, **García García, Giuliana Elizabeth**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 2 del mes de septiembre del año 2024**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_

**García García, Giuliana Elizabeth**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## REPORTE COMPILATIO

 INFORME DE ANÁLISIS magister	<b>Giuliana García</b>	<b>0%</b> Textos sospechosos	1% Similitudes (ignorado) 0% similitudes entre comillas < 1% entre las fuentes mencionadas 2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
Nombre del documento: Giuliana García.doc ID del documento: dcc6d3a8530be099f6a341f19d1fc1c5f038fd6a Tamaño del documento original: 4,49 MB Autores: []	Depositante: Maria Soledad Rea Fajardo Fecha de depósito: 20/8/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 20/8/2024	Número de palabras: 18.363 Número de caracteres: 128.451	

### TUTORA

f. \_\_\_\_\_  
Ing. Rea Fajardo, María Soledad, Ph.D.

### ESTUDIANTE

f. \_\_\_\_\_  
García García, Giuliana Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. \_\_\_\_\_

**Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Ec. Coello Cazar David, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Bajaña Villagómez Yanina, Ph.D.**  
OPONENTE

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	2
Formulación del problema .....	4
Antecedentes .....	4
Contextualización del problema .....	5
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos.....	7
Preguntas de investigación .....	7
Limitaciones y delimitaciones .....	8
Capítulo 1: Marco teórico.....	10
Marco teórico .....	10
Marco conceptual.....	14
Administración .....	14
Trabajo .....	15
Teletrabajo .....	16
Satisfacción laboral.....	17
Factores psicosociales del teletrabajo .....	18
Distintas modalidades del teletrabajo .....	19
Impacto de la pandemia en el teletrabajo .....	20
Cultura organizacional .....	22
Clima organizacional .....	22
Desempeño laboral.....	23
Competencias digitales.....	24
Tecnologías de la información y comunicación.....	25
Autonomía en teletrabajo.....	27
Marco referencial .....	28
Marco legal .....	33
Identificación de variables y relación de variables .....	38
Capítulo 2: Metodología.....	39
Diseño de la investigación.....	39
Tipo de investigación .....	41
Alcance .....	42
Población .....	42
Muestra.....	43
Técnica de recogida de datos .....	44
Encuesta .....	44
Entrevista .....	50
Análisis de datos .....	53
Capítulo 3: Resultados .....	55
Análisis de resultados .....	55
Resultados cualitativos .....	55
Resultados cuantitativos .....	58
Hallazgos.....	76
Discusión .....	80
Conclusiones y Recomendaciones .....	82
Conclusiones .....	82
Recomendaciones .....	83
Futuras líneas de investigación.....	84
REFERENCIAS .....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables.....	38
Tabla 2. Análisis de resultado.....	56
Tabla 3. Edad.....	58
Tabla 4. Género.....	59
Tabla 5. Área laboral.....	60
Tabla 6. Cargo.....	61
Tabla 7. Sector.....	62
Tabla 8. Tiempo de teletrabajo.....	63
Tabla 9. Flexibilidad horaria.....	64
Tabla 10. Rendimiento Laboral.....	65
Tabla 11. Carga de trabajo.....	66
Tabla 12. Comunicación efectiva.....	67
Tabla 13. Productividad laboral.....	68
Tabla 14. Ambiente laboral.....	69
Tabla 15. Autonomía.....	70
Tabla 16. Relación laboral.....	71
Tabla 17. Capacidad para colaborar.....	72
Tabla 18. Satisfacción general.....	73
Tabla 19. Satisfacción en teletrabajo y oficina.....	74
Tabla 20. Recomendación de teletrabajo.....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	58
Figura 2. Género.....	60
Figura 3. Área laboral.....	61
Figura 4. Cargo.....	62
Figura 5. Sector.....	63
Figura 6. Tiempo de teletrabajo.....	64
Figura 7. Flexibilidad Horaria.....	65
Figura 8. Rendimiento laboral.....	66
Figura 9. Carga de trabajo.....	67
Figura 10. Comunicación efectiva.....	68
Figura 11. Productividad laboral.....	69
Figura 12. Ambiente laboral.....	70
Figura 13. Autonomía.....	71
Figura 14. Relación laboral.....	72
Figura 15. Capacidad para colaborar.....	73
Figura 16. Satisfacción general.....	74
Figura 17. Satisfacción en teletrabajo y oficina.....	75
Figura 18. Recomendación de teletrabajo.....	75

## RESUMEN

Esta investigación se centrará en analizar la satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito. No obstante, el teletrabajo impulsado por la pandemia de COVID-19 se ha consolidado como una modalidad en crecimiento llegando a destacarse por su flexibilidad y capacidad de mantener operaciones de las organizaciones en un entorno cada vez más cambiante. Sin embargo, esta transición ha generado tanto beneficios como desafíos tanto para trabajadores como para las organizaciones. A través de un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos, esta investigación busca proporcionar una visión integral de como el teletrabajo afecta o satisface las necesidades de los empleados. Los resultados de este estudio muestran que la mayoría de encuestados no percibe un impacto negativo en su satisfacción laboral al trabajar bajo la modalidad de teletrabajo. Finalmente, este análisis ofrece una visión integral que puede guiar en la implantación del teletrabajo en la ciudad de Quito contribuyendo a un entorno laboral más saludable y eficiente

**Palabras Claves:** *teletrabajo, satisfacción laboral, productividad, trabajo en equipo, bienestar laboral, carga de trabajo, autonomía.*

## **ABSTRACT**

This study will focus on analyzing job satisfaction among employees who work remotely in the city of Quito. However, the telework model, driven by the COVID-19 pandemic, has solidified as a growing trend, recognized for its flexibility and ability to sustain organizational operations in an increasingly dynamic environment. Nonetheless, this transition has brought a mixed-methods approach that combines quantitative and qualitative methods, this research aims to provide a comprehensive understanding of how telework affects or meets employee's needs. The results of this study show that the majority of respondents do not perceive a negative impact on their job satisfaction while working remotely. Finally, this analysis offers a comprehensive view that can guide the implementation of telework in the city of Quito, contributing to a healthier and more efficient work environment.

Keywords: telework, job satisfaction, productivity, teamwork, employee well-being, workload autonomy.

## INTRODUCCIÓN

El teletrabajo forma flexible de organización del trabajo en la cual la actividad laboral se desarrolla fuera del espacio físico de la organización y los principales medios de trabajo son las tecnologías de la información y comunicación (Medina, et al., 2021). Además, en los últimos años, el teletrabajo se ha consolidado como una modalidad laboral en crecimiento que se impulsó significativamente durante la pandemia de COVID-19 y la necesidad de mantener las operaciones empresariales se vio fortalecida con los avances tecnológicos y la urgencia de ser más competitivos y productivos en un mercado que se ha vuelto cada vez más cambiante. No obstante, esta transición conllevó a una serie de cambios en lo que es la dinámica laboral teniendo tanto ventajas como desafíos para los colaboradores y empleadores.

La ciudad de Quito como centro económico y administrativo de Ecuador, no ha sido ajena a esta tendencia global, pues numerosas empresas y organizaciones han optado por el teletrabajo como una solución flexible y efectiva permitiendo a sus trabajadores cumplir con sus responsabilidades laborales desde sus hogares. Sin embargo, esta modalidad presenta características que pueden influir en la satisfacción laboral del personal, tales como la adecuación del entorno de trabajo, el equilibrio entre la vida personal y laboral; y la productividad.

Además, la percepción que los empleados tienen sobre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) podrían afectar su apreciación sobre el teletrabajo. Por lo tanto, las características de las organizaciones pueden influir en su actitud y comportamiento,

relacionándose directamente con la satisfacción laboral de las personas, siendo esto de gran importancia, ya que pueden contribuir a alcanzar o fracasar en el logro de los objetivos propuestos desde un principio (Palma, Araya & Salazar, 2021).

La presente investigación tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral de los empleados que realizan teletrabajo en la ciudad de Quito. Por consiguiente, este análisis busca proporcionar una visión integral de como el teletrabajo afecta a los colaboradores identificando tanto aspectos positivos como las áreas de mejora. La población objetivo de este estudio está compuesta por empleados que residen en la ciudad de Quito y que realizan actividades laborales bajo la modalidad del teletrabajo.

Por otra parte, este estudio pretende explorar implicaciones del teletrabajo en términos de productividad, satisfacción laboral y la cohesión social dentro del entorno laboral. A medida que las organizaciones continúan adaptándose a nuevas formas de trabajo es esencial poder comprender como estas transformaciones afectan la motivación, el desempeño, la calidad de trabajar en equipo y la vida personal de los trabajadores.

Finalmente, en el contexto global donde el teletrabajo se perfila como una modalidad más permanente especialmente en sectores que pueden operar de manera remota. Los hallazgos de este estudio serán relevantes para plantear propuestas de mejora más efectivas. Este análisis busca contribuir al desarrollo saludable entre las demandas profesionales y las personales lo que a su vez puede llevar a un aumento en la satisfacción y el compromiso laboral. En última instancia, este trabajo busca proporcionar una

base que beneficie tanto a los colaboradores como a empleadores de la ciudad de Quito.

## **Formulación del problema**

### **Antecedentes**

El teletrabajo también conocido como trabajo remoto o trabajo a distancia ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años especialmente a raíz de la pandemia. No obstante, este cambio abrupto en la modalidad laboral obligo a muchas empresas a adaptar rápidamente sus operaciones para mantener la continuidad de sus negocios. Por otro lado, la pandemia aceleró una tendencia que ya estaba en marcha destacando la importancia del teletrabajo en la era digital y su potencial para transformar la dinámica laboral tradicional. Además, el teletrabajo realiza actividades laborales que requieren de la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TIC) fuera de la dependencia del empleador y que se llevan a cabo desde casa (Toledo, 2021).

La satisfacción laboral es el estado emocional del individuo respecto a las condiciones de trabajo (Cabanilla, Cando & Valencia, 2022). Por consiguiente, existen las ventajas del teletrabajo como la flexibilidad horaria, la reducción de los tiempos de desplazamiento y el ahorro en los costos operativos de las empresas. No obstante, también se presentan desafíos entre ellos, la falta de interacción social y la dificultad para separar la vida laboral de la personal creando una disminución de la unión de los equipos de trabajo. Además, estos factores pueden tener efectos negativos en el

bienestar de los trabajadores, lo que deja ver la necesidad de un entorno de trabajo más adecuado para disminuir estos impactos en los empleados.

Quito como capital y centro económico del Ecuador no ha sido ajena a la adopción del teletrabajo teniendo un aumento significativo en la proporción de empleados que trabajan desde casa durante la pandemia, tal y como lo muestra la encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo (ENEMDU, 2020). Por consiguiente, este fenómeno ha puesto en manifestación la necesidad de comprender mejor como el teletrabajo afecta la satisfacción laboral de los colaboradores en la ciudad de Quito y de poder identificar las características específicas de esta modalidad en el contexto local. Además, analizar estos factores son cruciales para proporcionar recomendaciones y futuras líneas de investigación que puedan mejorar la experiencia del teletrabajo y en última instancia la satisfacción laboral de los colaboradores.

### **Contextualización del problema**

En los últimos años, el teletrabajo se ha consolidado como una modalidad laboral en crecimiento, impulsada significativamente por la pandemia de COVID-19 y la necesidad de mantener las operaciones empresariales mediante el uso de las tecnologías de la información. Además, el teletrabajo se ha convertido en la mejor oportunidad para hacer las actividades productivas (Peiró & Soler, 2020). Por lo tanto, esta modalidad ha permitido a muchas empresas y organizaciones en la ciudad de Quito continuar operando y cumpliendo con sus responsabilidades laborales de manera flexible y eficiente.

No obstante, esta transición hacia el teletrabajo ha traído consigo una gran cantidad de cambios en las dinámicas laborales que afecta tanto a los colaboradores como a los empleadores, uno de los aspectos críticos de esta transición es la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo. Por esta razón, la satisfacción laboral es un tema organizacional que tiende a reflejar el estado de bienestar de los empleados con su trabajo, por ende, implica el conjunto de emociones experimentadas por los trabajadores sobre el cargo que desempeñan (Moral, 2020). Sin embargo, a pesar de sus aparentes beneficios, el teletrabajo puede presentar desafíos que impacten negativamente en la percepción y bienestar laboral de los empleados.

Actualmente, existe una necesidad de analizar y entender como el teletrabajo está afectando la satisfacción laboral de los empleados en Quito, por lo cual, es fundamental determinar cuáles son los factores que influyen en la percepción y bienestar de los trabajadores, así como identificar las características específicas del teletrabajo en esta ciudad. Sin embargo, sin un análisis exhaustivo y recomendaciones basadas en hallazgo empíricos, las organizaciones pueden enfrentar problemas de baja motivación disminución en la productividad y un incremento en la rotación del personal.

Por consiguiente, el ignorar estos aspectos pueden llevar a un deterioro en la calidad del trabajo y en la salud mental de los empleados, afectando tanto el rendimiento individual como el éxito organizacional. Por lo tanto, es necesario abordar estas cuestiones mediante una investigación sistemática que incluya la elaboración de un marco conceptual de recomendaciones prácticas.

## **Objetivo general**

Analizar la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito.

## **Objetivos específicos**

- Elaborar el marco teórico por medio de la revisión bibliográfica del tema de objeto de estudio.
- Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores mediante la encuesta para la modalidad del teletrabajo en la ciudad de Quito.
- Identificar las características del teletrabajo con ayuda de la entrevista para determinar su relevancia en la ciudad de Quito.
- Plantear recomendaciones a través de los hallazgos de la investigación para la modalidad del teletrabajo en la ciudad de Quito.

## **Preguntas de investigación**

- ¿Qué teorías y conceptos clave son relevantes para incluir en el marco conceptual para el estudio de teletrabajo?
- ¿Cómo se puede determinar la satisfacción laboral de los colaboradores para la modalidad del teletrabajo en la ciudad de Quito?
- ¿Cómo identificar las características del teletrabajo para determinar su relevancia en la ciudad de Quito?

- ¿Cuáles son las principales recomendaciones sobre el teletrabajo en la ciudad de Quito?

### **Limitaciones y delimitaciones**

Para esta investigación sobre la satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo en la ciudad de Quito es importante definir claramente las limitaciones y las delimitaciones del trabajo teniendo en cuenta varias pautas

### **Delimitaciones**

- La investigación se limita exclusivamente a la ciudad de Quito excluyendo otras ciudades o regiones del Ecuador.
- El estudio se llevará a cabo durante un periodo específico de mayo a agosto de 2024 considerando únicamente los datos recopilados dentro de este rango temporal.
- El estudio se centrará en la modalidad del teletrabajo sin considerar otras modalidades laborales como el trabajo híbrido o el trabajo presencial completo.
- Los datos serán recopilados mediante y entrevistas encuestas excluyendo otros métodos de recolección de datos.

### **Limitaciones**

- Esta investigación está limitada a un número específico de trabajadores lo que podría no representar la totalidad de la población laboral de la ciudad de Quito.

- Al centrarse solo en la ciudad de Quito los hallazgos podrían no ser aplicables a otras regiones del Ecuador.
- Los resultados de este estudio solo podrían reflejar la situación actual lo que dificulta representar.

## **Capítulo 1:**

### **Marco teórico**

#### **Marco teórico**

La teoría de la administración se compone de cinco funciones: plantear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. A través de estas funciones, los administradores aseguran que las actividades de la organización estén alineadas y orientadas hacia el logro de sus objetivos (Fayol, 1949).

Por otro lado, Taylor (1911) en su teoría destaca que, la administración científica involucra la aplicación de métodos científicos a la gestión de las tareas de los trabajadores, lo que encierra la selección y formación de los empleados, el estudio del trabajo para mejorar la eficiencia y el desarrollo de una relación cooperativa entre la administración y los trabajadores.

Sin embargo, Weber (1947) expone que su teoría sobre la burocracia es una forma de organización que se fundamenta en las reglas fijas y una estructura jerárquica claramente determinada donde cada miembro de la organización tiene un rol específico y se le asignan sus responsabilidades en función a su lugar en la jerarquía.

Además, Drucker (1955) menciona en su teoría que la administración por objetivos se basa en el principio de que los objetivos claros y específicos acordados entre la gerencia y los empleados suministra una base sólida para la planificación, la motivación y el control. La participación impulsa a los empleados en el establecimiento de estos objetivos es esencial para su compromiso y desempeño.

Sin embargo, Barnard (1938) argumenta su teoría sobre los sistemas, que una organización es un proceso de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. Los directivos deben reconocer la interdependencia de las distintas partes de la organización y gestionar las relaciones entre ellas para lograr los objetivos comunes.

No obstante, Mayo (1933) destaca que los estudios de Hawthorne demuestran que la atención y el interés que los colaboradores reciben de la administración pueden tener una consecuencia significativa en su productividad, los factores sociales y la moral de los empleados son pilares críticos para el éxito de la organización.

Según McGregor (1960), la teoría X y la teoría Y son dos conjuntos de supuestos sobre la naturaleza humana y el comportamiento en el trabajo. La teoría X menciona que las personas no les gusta trabajar y deben ser controladas y dirigidas. La teoría Y en cambio se sustenta en que las personas encuentran satisfacción en el trabajo y pueden autodirigirse si se les da la oportunidad.

No obstante, Maslow (1943) plantea que la teoría de la motivación humana está impulsada por una jerarquía de necesidades que van desde las necesidades básicas hasta la autorrealización. Las organizaciones deben comprender y satisfacer estas necesidades para motivar efectivamente a los colaboradores.

Por otra parte, Herzberg (1959) sostiene en su teoría que los factores que llevan a la satisfacción laboral en el trabajo son distintos y no simplemente lo opuesto de aquellos que llevan la insatisfacción en el trabajo.

Los factores intrínsecos relacionados con el contenido del trabajo son necesarios para la satisfacción en el trabajo.

Además, Adams (1965) explica en la teoría que la insatisfacción laboral puede surgir cuando un individuo percibe una inequidad en el balance entre sus esfuerzos y recompensas en comparación con otros. Los individuos buscan mantener un equilibrio entre lo que aportan y lo que reciben.

No obstante, Vroom (1964) detalla en su teoría que la motivación para trabajar está determinada por las expectativas de que el esfuerzo llevado a cabo llevará un buen desempeño, que este trabajo será recompensado y que las recompensas tendrán valor para el individuo. La satisfacción laboral depende de si estas expectativas se cumplen, si los colaboradores creen que su esfuerzo será reconocido y recompensado de manera valiosa, estarán más satisfechos.

Además, Holland (1997) explica en su teoría que la satisfacción laboral depende del grado de congruencia entre las características personales del individuo. Cuando existe una buena correspondencia entre la persona y su entorno laboral, es más probable que el individuo experimente satisfacción y desempeño laboral óptimo.

No obstante, Deci & Ryan (2000) menciona en su teoría que la autodeterminación es un marco que explica la motivación humana, enfatizando en la importancia de la autonomía, competencia y relación. En el contexto del teletrabajo, proporcionar a los empleados un alto grado de autonomía puede aumentar su motivación y satisfacción laboral siempre y

cuando se sientan competentes en sus tareas y conectados con sus colegas y la organización.

No obstante, Hobfoll (2001) habla sobre la teoría de la conservación de los recursos el cual tiene como postura que los individuos se esfuerzan por obtener, retener y proteger sus recursos. En el contexto del teletrabajo, la capacidad de trabajar desde casa puede ser vista como un recurso valioso que reduce el estrés asociado con los desplazamientos y permite una mejor gestión del tiempo lo que a su vez puede aumentar la satisfacción y el bienestar laboral.

Por otro lado, Locke (1969) habla que la teoría de la discrepancia establece que la satisfacción laboral depende de la diferencia entre lo que una persona quiere y lo que realmente obtiene en su trabajo. Si existe una gran discrepancia entre las expectativas y la realidad, la insatisfacción aumenta. La satisfacción laboral se logra cuando se minimizan estas discrepancias.

Además, Kristof-Brown, Zimmerman & Johnson (2005) en su teoría sugiere que la satisfacción laboral surge cuando existe un buen ajuste entre las características del empleado como los valores, habilidades y necesidades; y las características del entorno laboral como la cultura organizacional, demandas de trabajo y recursos disponibles. Un ajuste adecuado lleva a una mayor satisfacción y compromiso laboral.

## **Marco conceptual**

### ***Administración***

La administración se entendí como el uso del capital monetario de una manera pertinente para la organización. Se puede definir a la administración como una creación, agregación, y entrega de valor asociado con el dinero (Juárez et al., 2023).

De acuerdo a lo mencionadi por Anacleto (2021):

La administración cmo ciencia o técnica se centra en el diseño interno de la empresa, de sus estructuras, procesdimientos y sistemas de información para planear, organizar, difigir y controlar sus recursos y procesos, la gerencia implica además la comprension del entorno, la conceptualizacion de la funcion de la empresa en el mercado y la gestión para lograr resultados con el contexto en que se opera o desea competir (p.4).

De acuerdo a lo mencionado por Martínez, Farfán & Osto (2022):

La administracion se define como el objetivo central de la empresa de cul se dependerán los objetivos y metas que serán definidas y decididas conjuntamente entre los superiores y supervisados, gerentes y empleaods de los diferentes niveles organizacionales tales como divisiones, gerencias departamentos en efecto cascada pero alineados al objetivo central de la organización (p.96).

Por esta razón, la visión de la administración destaco tres aspectos fundamentales como la eficiencia, dirección y estructura. No obstante, la

administración no solo busca el completar actividades y alcanzar las metas sino hacerlo de manera más eficiente logrando la optimización de los recursos para poder maximizar los resultados. Por consiguiente, el conjunto de todas estas perspectivas integra a la administración como un proceso estratégico y eficiente que está orientado hacia los objetivos claros y desarrollados dentro de una estructura organizacional que este bien definida.

### ***Trabajo***

De acuerdo a lo mencionado por Albert (2024):

El trabajo en el contexto de la toma de decisiones y la estructura destaca que lo roles de trabajo y su distribución influyen en los procesos de la decisión. Según esta perspectiva el trabajo no se trata solo de completar las tareas sino también de cómo se procesa la información y se toman decisiones dentro de una organización lo que influye en la coordinación e integración de actividades (p.3).

El trabajo en relación con el equilibrio entre la vida personal y laboral; y las demandas sociales puede ser complicado al definir los límites.

Se discute que el trabajo moderno a menudo se superpone con la vida personal debido al aumento de las demandas y los avances tecnológicos. El trabajo en este contexto se ve como una fuente tanto de relación como de estrés requiriendo un equilibrio que es cada vez más difícil de mantener debido a la difuminación de los límites entre las esferas profesionales y personales. (Thilagavathy & Geetha, 2020, p. 258)

El trabajo no solo implica cumplir con los roles, sino también gestionar interdependencias y dinámicas de poder que a su vez moldean las estrategias y resultados organizacionales (Hambrick & Mason, 2020).

El trabajo en el contexto moderno es un fenómeno dinámico complejo que requiere de cuidadosas decisiones dentro de las estructuras organizacionales que mantenga un equilibrio en las dinámicas laborales. No obstante, estas dimensiones destacan la necesidad de enfoques más interconectados para lograr una cohesión total.

### ***Teletrabajo***

De acuerdo a lo mencionado por Roncal (2021):

El teletrabajo es una especie de fusión de lo laboral y doméstico, se sitúa en la dimensión virtual que exige a los trabajadores la recapacitación y el perfeccionamiento de sus habilidades digitales, dado el mayor dinamismo en la utilización de herramientas tecnológicas cada vez más sofisticadas que define los tiempos actuales. (p.177)

De acuerdo a lo mencionado por Benjumea, Villa, & Valencia, (2016):

El trabajo a distancia los empleados o trabajadores independientes laboral desde un lugar separado físicamente de las oficinas, esto se lleva a cabo a través de la telemática que es la combinación del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para desempeñar labores desde cualquier lugar y en cualquier momento (p.60).

El teletrabajo ha demostrado ser una herramienta clave para mantener la continuidad laboral durante la pandemia facilitando la adopción a nuevas formas de trabajo u promoviendo un equilibrio entre la vida laboral y personal (Ramos, Ramos & Tejera, 2020).

De acuerdo a lo mencionado por Organización Internacional del Trabajo (2002):

El teletrabajo es una forma de organización y/o realización del trabajo utilizando las tecnologías de la información, en el contexto de un contrato o una relación de trabajo, en la cual el trabajo que podría igualmente ser realizado en los locales del empleador se efectúa fuera de estos locales de manera regular (p.10).

Por lo tanto, el teletrabajo se considera una transformación en la organización del trabajo tradicional adaptándose a las necesidades y tendencias actuales demostrando ser una alternativa en los tiempos de crisis y en la adaptación a un entorno en constante cambio por los avances tecnológicos.

### ***Satisfacción laboral***

El grado en que los empleados les gusta su trabajo existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o también cognitivos (Pujol & Dabos, 2018).

De acuerdo a lo mencionado por Díaz, Ledesma, Tito & Carranza (2023):

La satisfacción laboral es definida como un sentimiento de relativo placer o dolor que difiere de los pensamientos objetivos y las intenciones de comportamiento, la cual permite a los directores y

gerentes entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el compromiso futuro refiriéndose a las actitudes del trabajador frente a su propio trabajo (p.160).

De acuerdo a lo mencionado por Salazar & Ospina (2019):

La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan, la satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo como las prestaciones y el salario. Ambas variables constituyen la combinación de varias facetas (p.58).

La satisfacción laboral es un factor medidor entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales, de ahí la importancia de que las instituciones ajusten las necesidades de la organización con las propinas de los individuos que trabajan en ellas (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra & Villegas, 2018).

Por consiguiente, la satisfacción laboral es crucial para poder alinear y equilibrar las necesidades de la organización con las de los empleados impactando tanto en las condiciones laborales como en las consecuencias organizacionales e individuales.

### ***Factores psicosociales del teletrabajo***

Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social ocasionados por las condiciones de empleo y los

factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental (Rubбини, 2012).

Además, las condiciones que están presentes en la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea e incluso con el entorno que afecta al desarrollo del trabajo a la salud de las personas trabajadoras (Buriticá, Ortiz & Tabares, 2021).

Según Ravelo (2021), el riesgo psicosocial son las consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas derivadas de una inadecuada organización y gestión del trabajo junto a un contexto social deficiente de este.

Por consiguiente, los riesgos psicosociales en el teletrabajo son factores que pueden afectar negativamente a la salud mental, física y social de los trabajadores esto derivado de las condiciones laborales y los factores organizacionales. Además, estos riesgos influyen en el bienestar de los empleados y una gestión inadecuada puede provocar consecuencias psicológicas, físicas y sociales adversas. Por lo tanto, es importante reconocer y abordar estos riesgos para poder promover y prever un entorno más adecuado para los trabajadores.

### ***Distintas modalidades del teletrabajo***

El teletrabajador domiciliario es concebido como un profesional que disfruta de la flexibilidad horaria y espacial superior a la de quienes prestan servicios bajo los parámetros tradicionales (López, 2024).

El trabajo móvil o nómada no se realiza en un lugar determinado, sino que el trabajador se desplaza frecuentemente y trabaja desde el sitio que se encuentra en cada momento (Guarin, Gómez, Uribe & Vergel, 2021).

Según Vidal (2022) el teletrabajo y el modelo híbrido son formas modernas de contratación utilizando las tecnologías de la información y comunicación por lo cual son elementos necesarios e indispensables que debe tener una organización para su competitividad.

El teletrabajo en sus diversas modalidades, ha transformado significativamente la dinámica laboral, adaptándose a las necesidades contemporáneas como la flexibilidad horaria, y autonomía. Además, el teletrabajo permite que los colaboradores puedan realizar sus tareas desde casa ofreciendo una mayor armonía entre la vida personal y laboral logrando reducir las necesidades del desplazamiento. Sin embargo, esta modalidad también plantea desafíos relacionados con la gestión del tiempo y la posible sensación de aislamiento social.

### ***Impacto de la pandemia en el teletrabajo***

De acuerdo a lo mencionado por Rico (2021):

La poca colaboración en la vida laboral colectiva puede conjeturar un mayor riesgo de adicción al trabajo y desajustes en la cuantificación del tiempo que se dedica al trabajo, así como pérdida de sensación de pertenencia a un equipo y de oportunidades profesionales debido a la distancia física o conflictos y problemas en la armonía familiar (p.567).

El teletrabajo en un mundo cambiante es importante para las empresas. Ya que, es importante conocer sus ventajas y desafíos.

La evolución del mundo socio-laboral en el último siglo ha generado nuevas formas de desempeño laboral, en las que el vínculo físico entre el lugar de trabajo y las tareas que deben realizarse se hace cada vez más difuso, facilitando por la expansión de las tecnologías de la información que afectan de lleno a los teletrabajadores (Herrero, et al., 2018, p.287).

Según OIT (2021), la posibilidad de continuar cumpliendo las actividades laborales desde el hogar durante la vigencia de las medidas de aislamiento no fue la misma para todos los colaboradores, algunos grupos sufrieron las dificultades económicas y sanitarias con mayor fuerza que otros.

En consecuencia, el teletrabajo, aunque es crucial y está lleno de ventajas al estar en un mundo que está en constante cambio también presenta desafíos, tales como, la falta de colaboración que puede aumentar el riesgo de adicción al trabajo creando desajustes en la gestión del tiempo y desgastando la vida personal de los empleados. Por consiguiente, es fundamental que las empresas comprendan estos desafíos para buscar soluciones que beneficien a ambas partes para lograr cumplir con los objetivos organizacionales.

## ***Cultura organizacional***

La cultura corporativa es por tanto una de las mayores fortalezas de una organización si coincide con sus estrategias, pero si esto no ocurre será una de sus principales debilidades. (Rincón & Aldama , 2021)

La cultura organizacional se describe como uno de los activos o recursos intangibles más importantes de las organizaciones, núcleo central de su capital intelectual no como una variable sino como una dimensión constitutiva de la organización (Yopan, Palmero & Santos, 2020).

Es una estructura social de la realidad determinada por las creencia y valores compartidos que orientan y controlan el comportamiento de las personas y de la organización (Méndez, 2019).

En consecuencia, al combinar estas definiciones y perspectivas se tiene una visión panorámica acerca de la cultura organizacional destacando su papel fundamental en la formación de la identidad, comportamiento y las prácticas dentro de una empresa. Además, hay que destacar que la influencia de los valores y creencia compartidas no solo guían las normativas, sino que también ayudan a la percepción y acción de los miembros de la organización.

## ***Clima organizacional***

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que incluyen aspectos como las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, los cuales influyen directamente en la motivación y el rendimiento de los trabajadores (Bohórquez, Pérez, Pérez & Benavides, 2023).

El clima organizacional tiene su fundamento en el estado emocional de cada trabajador y como cada uno de ellos actúa ante situaciones propias de la organización (Olivera, Leyva & Napán, 2021).

El clima organizacional se basa en las percepciones individuales como, comportamientos, sentimientos y actitudes las cuales son manipuladas por la gerencia con el fin de afectar directamente a los empleados (Gonzáles, Ramirez & Terán, 2021).

El clima organizacional es un factor determinante en el rendimiento y motivación de los empleados, siendo influenciado tanto por las políticas y prácticas internas de la organización como por los factores externos tales como las regulaciones y costumbres predominantes. Además, el estilo de liderazgo desempeña un rol crucial donde un liderazgo efectivo puede fomentar un ambiente positivo y colaborativo dentro de la organización, mientras que un liderazgo deficiente puede generar un clima desfavorable y desmotivador para los colaboradores generando insatisfacción laboral y poca cohesión organizacional. No obstante, la adecuada gestión del clima organizacional es esencial ya que se puede asegurar el éxito y la salud de las empresas.

### ***Desempeño laboral***

El desempeño laboral actúa como piedra angular para el logro efectivo y el éxito de las empresas: por esta razón los gerentes están interesados en no solo medirlo sino también en mejorar el desempeño de sus colaboradores (Bautista, Cienfuegos & Aguilar, 2020).

El desempeño laboral está ligado con las características de cada individuo, las cuales están conformadas por destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas, estas contribuyen a la competitividad de las empresas. (Rojas & Chavez, 2023)

De acuerdo a lo mencionado por Choi, Miao, et al., (2018):

El motivo que logra justificar el excesivo interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder interpretar y explicar diferentes aspectos que faltan en el crecimiento y efectividad de las empresas es por ello que resulta necesario conocer el desempeño laboral (p.377).

Por consiguiente, el entendimiento del desempeño laboral es esencial para abordar los desafíos organizacionales sobre todo la combinación de enfoques teóricos y prácticos que permiten a las empresas desarrollar estrategias efectivas para poder mejorar el rendimiento de sus colaboradores y de esta manera lograr el éxito global.

### ***Competencias digitales***

Competencia digital es un término general que se utiliza para hacer referencia a los conceptos como las habilidades electrónicas, informáticas. Se refiere a la capacidad de usar las tecnologías digitales no solo en dispositivos sino también en nuevas prácticas que cambian rápidamente (Montaudon, Pinto & Yáñez, 2020).

Según Espina et al., (2024) las competencias digitales se definen como las habilidades y conocimientos necesarios para navegar eficazmente en un

entorno digital. Estas competencias son fundamentales en la transformación digital de las organizaciones donde la tecnología y la innovación son elementos clave en prácticamente todos los sectores.

De acuerdo a lo mencionado por Faina & Almeida (2020):

La transformación digital ha creado las necesidades de un conjunto diverso de competencias digitales que van más allá de las habilidades técnicas tradicionales. Estas competencias incluyen la capacidad de adaptarse a nuevos roles digitales, colaborar en entornos virtuales y participar en procesos de innovación digital dentro de las organizaciones (p.14).

Las competencias digitales son esenciales en el contexto actual de la transformación digital, ya que abarca una amplia visión de habilidades que van más allá del simple uso de los dispositivos electrónicos. Además, estas competencias incluyen la capacidad de adaptarse de manera rápida a nuevas tecnologías en entornos virtuales cada vez más cambiantes. No obstante, la integración de estas habilidades es fundamental para el éxito organizacional en un entorno donde la tecnología y la innovación son elementos clave en prácticamente todos los sectores. Finalmente, la creciente necesidad de estas competencias recalca la importancia de desarrollar conocimientos y habilidades digitales que se ajusten a las demandas cambiantes del mercado laboral moderno.

### ***Tecnologías de la información y comunicación***

De acuerdo a lo mencionado por Yuwono, Suroso & Novandari, (2024):

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se refiere a las diversas tecnologías que recopilan, manipulan, retienen y distribuyen la información. Incluyen tecnologías como, internet, telecomunicaciones, redes y difusión digital que son fundamentales para las operaciones empresariales facilitando a las organizaciones operar de manera más eficiente ayudando a expandirse a nuevos mercados y mejorar la comunicación y el intercambio de información (p.13).

De acuerdo a lo dicho por Lalaleo, Bonilla & Robles, (2021):

La utilización de las TIC conduce a un mayor número de mercados pudiendo ser estos locales, nacionales e internacionales, al mismo tiempo que contribuyen a una mayor transparencia en relación con la información permitiendo de esta manera la renacionalización de los costos operativos, así como también precios más bajos (p.150).

La importancia de la tecnología como mecanismo de competitividad empresarial, hace que las organizaciones sean conscientes y adopten las tecnologías de la información y comunicación haciéndolas más competitivas no solo a nivel nacional sino internacional (Soledispa & Pionce, 2022).

Por consiguiente, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son esenciales para las operaciones empresariales modernas, ya que permiten a las organizaciones manejar información de manera eficiente ayudando a expandirse a nuevos mercados y mejorar la comunicación interna y externa. Además, estas tecnologías no solo facilitan la eficiencia operativa, sino que también contribuyen a la transparencia y reducción de los costos operativos, lo que a su vez permite a las empresas ser más

competitivas tanto a nivel nacional como internacional. Finalmente, la adopción de las TIC se convierte en un factor clave para mantenerse relevante y competitivo en un entorno cambiante.

### ***Autonomía en teletrabajo.***

La autonomía laboral confiera al subordinado un mayor control sobre su labor haciéndolo más consciente del alcance de la responsabilidad personal que no deja de ser un punto de partida para definir el valor ético de la acción (Torner, 2023).

Autonomía incide en los factores estresantes del teletrabajo de manera que genera percepciones favorables con respecto a las tecnologías como herramientas de trabajo remoto (Araya, Salazar & Adams, 2021).

La autonomía laboral medida significativamente la relación entre el liderazgo ético y los benéficos potenciales del teletrabajo, se evalúa el control que tiene el seguidor sobre las tareas que desempeña y su capacidad para poder decidir de forma independiente (Torner, 2024).

Por lo tanto, la autonomía no solo otorga a los trabajadores un mayor control en su labor, sino que también los hace más conscientes de la responsabilidad personal y el valor ético de cada una de sus acciones. Finalmente, la importancia de la autonomía como un elemento clave en la satisfacción laboral y en la efectividad del teletrabajo destaca su papel en la mejora del bienestar del trabajador y en la optimización de su desempeño.

## **Marco referencial**

La presente investigación del análisis de la incidencia del teletrabajo como modalidad de organización laboral en época de pandemia en las áreas administrativas y docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas tomo como objetivo analizar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral del personal administrativo y de docentes. Para lograr ese objetivo se aplicó una metodología cuantitativa de tipo no experimental. La cual permitió desarrollar una encuesta basada en los criterios de relaciones de mando interpersonales, midiendo así la conformidad de los colaboradores con la modalidad del teletrabajo. El resultado principal determino que las ventajas y desventajas con el teletrabajo, las fortalezas y debilidades que experimentan al realizar actividades durante la pandemia así mismo se examinó métodos de trabajo a distancia del personal administrativo y docente de la PUCESE, demostrando que existe flexibilidad y que permitieron desarrollar plenamente las actividades fuera de la institución (Vélez, 2022).

El propósito de esta investigación del teletrabajo y la satisfacción laboral en la gerencia de obras públicas de una entidad del sector de justicia, fue establecer la unión entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. Este estudio adopto un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel correlacional. La población objetivo de este estudio se conformó por todos los colaboradores de la gerencia de obras públicas de la entidad seleccionada y se tomó una muestra de 40 trabajadores a quienes se aplicaron dos cuestionarios una para cada variable en estudio mediante la técnica de correlación de Pearson de 0.880

lo que indica una fuerte relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral (Cáceres, 2023).

El objetivo de la investigación de este caso de estudio fue efectuar un análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Para ello se tomó como caso de estudio la empresa D.I.T TELECOM, nacional de telecomunicaciones (CNT-EP) a nivel nacional. Se realizó un análisis de las actividades de cada trabajador, tanto a nivel presencial como a distancia para lograr establecer las principales razones que determinan la incidencia de la modalidad de teletrabajo sobre la productividad laboral. Una vez que se obtuvieron los resultados de la presente investigación se recomendó a la empresa D.I.T TELECOM, así como a las empresas privadas de la ciudad de Quito considerar a la modalidad de teletrabajo como una opción para mejorar su productividad laboral, en especial dentro del sector de provisión de servicios (Rojas, 2016).

El presente caso sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad financiera ubicada en el distrito de Magdalena Lima tuvo como objetivo describir la satisfacción de los colaboradores de esta entidad financiera. El resultado de la investigación arrojó que se necesita fomentar mejores estrategias de gestión de recursos humanos, reforzar la cultura organizacional y desarrollar políticas de bienestar y salud laboral. (Bernal, 2023)

La investigación sobre el estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral un estudio de caso de una empresa privada de investigación de

mercados determino la influencia de estrés laboral sobre los niveles de satisfacción. Se desarrollo mediante un enfoque cuantitativo permitiendo medir los niveles actuales de las variables planteadas. Como resultado obtuvieron que el nivel de estrés laboral de la organización es bajo. Sin embargo, factores como el territorio organizacional, falta de unión y estructura organizacional inciden directamente en la presencia del estrés en los colaboradores (Vallejo, 2022).

El análisis de la investigación se llevó a cabo en la Cooperativa Autónoma Regional del Centro de Antioquía teniendo como objetivo diagnosticar los niveles de estrés laboral en la población objetiva en la época de pandemia. El resultado de la investigación fue el plantear estrategias para contrarrestar los efectos nocivos que conlleva el estrés sobre los trabajadores (Gallejo, Molina & Silva, 2021).

El trabajo sobre el apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral en teletrabajadores tuvo como objetivo evaluar el apoyo organizacional y la satisfacción laboral; y analizar la relación entre ambas variables, los métodos son la investigación cuantitativa no experimental correlacional. Como resultado se obtuvo que existe relación significativa y positiva entre el apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral entre los teletrabajadores (Varas, 2019).

La investigación sobre la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de normalización y previsional sede Piura. Tiene como objetivo determinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. Se utilizo cuestionaron cuestionarios para medir las

variables entre la satisfacción laboral y el teletrabajo. Se concluyó que a mayor nivel de teletrabajo se generará una mayor satisfacción laboral (Barreto & Salazar, 2021).

La investigación sobre la relación del teletrabajo y la satisfacción laboral en empresas consultoras de tecnología principalmente en aquellas que pertenecen a APESOFIT durante el contexto de COVID-19 tuvieron un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y de diseño no experimental. Las muestras se realizaron a 364 colaboradores de las empresas en cuestión. Como resultado se determinó una relación significativa entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en los colaboradores de consultoras de tecnología (Palomino & Salazar, 2021).

El proyecto sobre la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en los colaboradores de MYPE minerías y construcción de Callao fue un estudio básico correlacional no experimental transversal y con un enfoque cuantitativo. Como resultado se pudo concluir que mientras la empresa considere una correcta implementación tanto en equipo como condiciones físicas y mentales en el teletrabajo mejora significativamente la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa (Rojas & Chávez, 2023).

La investigación sobre un modelo de teletrabajo en empresas de tecnología del sector privado de Bogotá en el uso de herramientas digitales permite medir la productividad y satisfacción laboral de los trabajadores utilizando una metodología mixta cuantitativa-cualitativa dio como resultado una buena relación entre la productividad laboral y el teletrabajo (Cuadros, 2023).

El proyecto de relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral de los servicios públicos en el contexto de COVID-19 de una institución pública en Lima tuvo como objetivo determinar la relación entre la condición laboral y la satisfacción laboral, la población de este estudio fue de 30 servidores públicos de un área de una institución pública, la técnica que se utilizó fue una encuesta. El resultado de la encuesta mostro que no existe relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral (Rojas, 2022).

El estudio de la línea de investigación de reforma y modernización de estado. Tuvo como objetivo identificar si existe relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UGEL. Fue de tipo básica experimental correlacional de corte transversal. Como resultado se obtuvo que la variable de trabajo remoto influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores (Crisanto, 2022).

En el contexto de esa investigación tuvo como objetivo principal explorar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo en el personal administrativo de una universidad privada. La metodología involucra análisis de correlación y regresión. Los resultados revelan que tanto el tiempo de servicio como el LMX tiene correlación significativa con la satisfacción laboral (García, Huamani, Nuñez & Valencia, 2023).

La investigación del impacto del teletrabajo tomando como referencia CARDEKO S.A.S tuvo como objetivo analizar el impacto del teletrabajo. Se realizo una metodología que está definida por un estudio de caso integrando

a la investigación una mirada teórica. Al realizar el análisis de los resultados se evidencio el impacto de aplicación de un modelo de teletrabajo en la organización, la importancia de utilizar herramientas tecnológicas para la mejora en la productividad y de qué manera impacta el modelo en sus trabajadores en pro de cumplir los objetivos propuestos por las empresas (Mahecha & Romero, 2023).

La investigación busca explorar la mejora de la satisfacción laboral frente al teletrabajo mediante un análisis de la situación problemática que afrontó la organización Tawa Consulting. Se realizo entrevistas a profundidad a fin de recabar información sobre sus propuestas de solución a la situación problemática. Como resultado se obtuvo que la organización implemento correctamente las estrategias que permitieron la satisfacción laboral ante el teletrabajo. (Huerta & Bayona, 2023)

### **Marco legal**

De acuerdo a lo mencionado por el Ministerio del trabajo (2022):

El acuerdo ministerial Nro. MDT-2022-237 regula el contrato del teletrabajo y el derecho de desconexión laboral establecido en el artículo 3 que las personas que laboren en el teletrabajo gozarán de los mismos derechos que tienen las personas que trabajan en modalidad presencial y el artículo 7 ibidem determina respeto a la responsabilidad del empleador de proveer equipos e insumos necesarios para la realización del teletrabajo (p.8).

De acuerdo a lo mencionado por el Código del trabajo (2020):

Las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. Con todo si los servicios por su naturaleza fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares podrían acordar que el trabajador elija libremente donde ejercerá sus funciones (p12).

Acuerdo No. MDT-2020-181 mediante el cual se emitieron las directrices para la aplicación del teletrabajo en el código del trabajo conforme a lo establecido en la ley orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19 (Ministerio del trabajo, 2022).

El trabajo a distancia según el convenio 177 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es el trabajo que una persona realiza en su domicilio o en otros locales que escoja distintos de los locales de trabajo del empleador a cambio de una remuneración (OIT, Lineamientos para la regulación del Teletrabajo, 2021).

Art 3 el teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. La aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo (Ministerio del trabajo, 2022).

De acuerdo a lo mencionado por el Rey de España (2021):

Las personas que desarrollan trabajo a distancia no podrán sufrir perjuicio alguno ni modificación en las condiciones pactadas, en particular en materia de tiempo de trabajo o de retribución, por dificultades técnicas u otras no imputables a la persona trabajadora

que eventualmente pudiera producirse sobre todo en caso de teletrabajo (p.12).

De acuerdo a lo mencionado por la Ley de Apoyo Humanitario (2020):

El empleador deberá proporcionar a los teletrabajadores los equipos y programas necesarios para el desarrollo de sus actividades laborales, así como capacitaciones en el uso adecuado de los mismo. En caso de que el trabajador utilice sus propios equipos, el empleador deberá compensar los costó de depreciación, mantenimiento y operación.  
(p.14)

De acuerdo a lo mencionado por la Ley de teletrabajo y trabajo a distancia (2020):

El trabajo a distancia y el teletrabajo son modalidades de prestación de servicios laborales en las cuales el trabajador puede realizar sus funciones fuera de las dependencias del empleador, utilizando tecnologías de la información y comunicación. El empleador deberá proporcionar, instalar y mantener los equipos, herramientas y materiales necesarios para el teletrabajador, así como asumir los costó de operación, funcionamiento, mantenimiento y relación de los mismos.  
(p.2)

De acuerdo a los mencionado por la Reforma Laboral de Brasil (2017):

El teletrabajo es caracterizado por la prestación de servicios preponderantemente fuera de la dependencia del empleador, con la utilización de tecnologías de información y comunicación que, por su

naturaleza, no se configuren como trabajo externo. El contrato individual de trabajo especificará las actividades que serán realizadas por el empleador y las partes deberán firmar un acuerdo específico sobre el teletrabajo (p.25).

De acuerdo a lo citado por la Ley Federal del Trabajo (2021):

El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas en lugares distintos al establecimiento del patrón, sin requerir la presencia física del trabajador en el centro de trabajo, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación. El patrón deberá proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos necesarios para el teletrabajo, así como asumir los costos derivados del mismo (p.20)

De acuerdo a lo mencionado por la Ley de Teletrabajo en Argentina (2020):

El teletrabajo se define como la repartición de tareas, actos y ejecución de obras o prestación de servicios mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TIC), en el domicilio del trabajador o en lugares distintos al establecimiento del empleador. La ley garantiza los derechos laborales y sindicales de los teletrabajadores, así como la provisión de herramientas de trabajo y las compensaciones de gastos. (p.80)

De acuerdo a lo mencionado por Canada Labour (1985):

El empleador y el empleado pueden acordar modalidades de trabajo flexible, siempre y cuando se cumplan las regulaciones sobre horas de

trabajo y condiciones laborales. El empleador es responsable de asegurar que los teletrabajadores tengan un ambiente de trabajo seguro y saludable y de proporcionar los equipos necesarios para la realización del trabajo (p.2)

El Fair Work Australia menciona disposiciones sobre el teletrabajo dentro del marco legal flexible

Los empleados tienen derecho a solicitar arreglos de trabajo flexibles, incluyendo el teletrabajo, en ciertos casos como tener responsabilidades de cuidado de niños, ser mayores de 55 años o tener una discapacidad. Los empleadores deben considerar estas solicitudes y solo pueden rechazarlas por razones empresariales justificadas (Fair Work Australia, 2009, p.28).

De acuerdo a lo mencionado por el Código del trabajo (2020):

El teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto de trabajo. En esta modalidad el empleador ejercerá labores de control y dirección de forma remota y el trabajador reportará de la misma manera (p.11).

El salario del teletrabajador será pactado entre el empleador y el trabajador conforme las reglas generales del código de trabajo. El empleador deberá proveer los equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo (Código del trabajo, 2020).

## Identificación de variables y relación de variables

Para el análisis de la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad del teletrabajo en la ciudad de Quito se establecen las siguientes variables:

- Variable independiente: Teletrabajo
- Variable dependiente: Satisfacción Laboral

**Tabla 1.**

*Variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>
<b>Teletrabajo</b>	Forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de actividad profesional sin la presencia física del trabajador (Saco, 2007)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibilidad horaria</li><li>• Carga de trabajo</li><li>• Comunicación</li></ul>
<b>Satisfacción Laboral</b>	Factor medidor entre las condiciones laborales y las condiciones organizacionales e individuales de la organización con las propias de los individuos que trabajan en ellas (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra & Villegas, 2018)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiente laboral</li><li>• Autonomía</li><li>• Relaciones con compañeros</li></ul>

## **Capítulo 2:**

### **Metodología**

Metodología de investigación es un conjunto de procedimientos, técnicas y herramientas sistemáticas que se emplean para recolectar y analizar datos con el fin de responder a las preguntas de investigación de manera rigurosa y válida. (Creswell & Creswell, 2023)

Por consiguiente, la presente investigación tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito, basándose en un enfoque exploratorio y descriptivo permitiendo obtener una comprensión inicial del teletrabajo y su impacto en la satisfacción laboral.

Se utilizará encuestas estructuradas como herramienta principal para la recolección de datos, la cual se aplicará a una muestra representativa de colaboradores que trabajen bajo la modalidad de teletrabajo en diversidad empresas de Quito.

Además, se realizarán entrevistas semiestructuradas para profundizar en las expectativas individuales de los colaboradores. Estas entrevistas permitirán obtener una perspectiva más detallada y cuantitativa sobre los aspectos positivos y los desafíos del teletrabajo. Por consiguiente, se entrevistarán a colaboradores de diferentes niveles jerárquicos y roles de las empresas para captar una variedad de expectativas y percepciones.

#### **Diseño de la investigación**

De acuerdo a lo mencionado por Yin (2018):

El diseño de investigación es la estructura que guía la ejecución del estudio y el análisis de los datos. Es el esquema detallado que indica cómo se llevará a cabo la investigación, incluyendo la selección de participantes, los métodos de recolección de datos y los procedimientos de análisis con el objeto de asegurar la validez y la precisión en las conclusiones de estudio.

Por lo tanto, la presente investigación se enmarca en un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, permitiendo así un análisis exhaustivo de la satisfacción laboral del personal que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito.

El enfoque cuantitativo se centrará en la recolección y análisis de los datos, utilizando encuestas estructuradas con preguntas cerradas que permitan medir de manera más precisa los diferentes aspectos de la satisfacción laboral. Además, los datos cuantitativos permiten realizar un análisis estadístico para poder identificar las tendencias, patrones y correlaciones entre las variables. En este estudio, el enfoque cuantitativo ayudará a obtener una visión general de los niveles de satisfacción entre los teletrabajadores en la ciudad de Quito y cuantificar la incidencia de distintos factores de dicha satisfacción.

Por otro lado, el enfoque cualitativo se centrará en la comprensión profunda de fenómenos sociales a través de la recolección de datos no numéricos, como palabras y narrativas. Se utilizará entrevistas semiestructuradas que permitan a los colaboradores expresar sus experiencias y percepciones de manera más detallada. Los datos

cuantitativos proporcionan una comprensión más completa de las realidades individuales y colectivas de los teletrabajadores. Además, en esta investigación, el enfoque cuantitativo complementa el análisis cualitativo al explorar en profundidad los factores inferiores que influyen en la satisfacción laboral.

### **Tipo de investigación**

El estudio de es de tipo descriptivo y exploratorio. Descriptivo porque busca detallar las características y niveles de satisfacción laboral de los teletrabajadores en la ciudad de Quito y exploratorio porque pretenden identificar y entender los factores que influyen en dicha satisfacción.

La investigación descriptiva en la investigación se enfocará en detallar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores en Quito, se identificarán y describirán diversas dimensiones de la satisfacción laboral como el ambiente laboral, la autonomía y la relación con los compañeros de trabajo. Por consiguiente, los resultados descriptivos proporcionarán una visión clara y detallada del estado actual de la satisfacción laboral entre los colaboradores.

Por otro lado, la investigación exploratoria permitirá identificar y entender los factores que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en Quito. A través de entrevistas semiestructuradas, se explorarán las perspectivas, las percepciones y las experiencias de los colaboradores proporcionando una base más detallada.

## **Alcance**

Esta investigación se centrará en analizar la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito. Por consiguiente, este estudio abarca diversas dimensiones de la satisfacción laboral tales como, la flexibilidad horaria, carga de trabajo, comunicación, ambiente laboral, autonomía y relaciones con compañeros de trabajo.

Además, el periodo de tiempo considerado para la recolección de los datos es de tres meses lo cual permitirá obtener una visión general de la experiencia de los colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo.

## **Población**

La población objetivo de esta investigación está compuesta por colaboradores que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en diversas empresas y áreas ubicadas en la ciudad de Quito provenientes de diversos sectores como la administrativa, contable, financiera entre otros. No obstante, la inclusión de una diversidad de los sectores ayuda a que los hallazgos del estudio tengan una representación más general del teletrabajo en la ciudad.

Por consiguiente, la población objetivo de este estudio consiste en 110.300,00 personas que trabajan en la ciudad de Quito y forman parte de empresas económicamente activas (INEC, 2024).

## Muestra

Para llevar a cabo el estudio de manera más efectiva y obtener resultados representativos se seleccionará un número adecuado de colaboradores que trabajan en la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito, asegurando que la muestra refleje la diversidad de la población.

Por esta razón, para este estudio se decidió utilizar la población de 110.300,00 personas que comprenden empresas económicamente activas de la ciudad de Quito. Además, se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0.05. Seguidamente, se utilizó un valor de 0.5 este valor maximiza el tamaño de la muestra requerida y asegura que la muestra sea suficientemente grande para detectar las variaciones significativas en la satisfacción laboral.

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula para poblaciones finitas donde “n” es el tamaño de la muestra, “N” es el tamaño de la población, “Z” es el valor crítico del nivel de confianza, “p” es la proporción esperada de la población y “e” es el margen de errores tolerados.

Por consiguiente, se sustituyeron los valores antes mencionados en la fórmula y se obtuvo el siguiente cálculo:

N 100.300,00

Z 1.96

p 0.50

e 0.05

n 105.932,12

276,71

n 383

## **Técnica de recogida de datos**

### ***Encuesta***

La encuesta está diseñada con el objetivo de recopilar los datos tanto demográfico como las percepciones para analizar la satisfacción laboral del personal que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito.

Además, las preguntas sobre edad, género, área laboral, cargo y sector económico están diseñadas para identificar como las diferentes características personales y profesionales pueden influir en la percepción y experiencia del teletrabajo.

Por lo tanto, estas preguntas iniciales no solo permiten segmentar a los encuestados, sino también comprender si existen variaciones significativas en la satisfacción laboral según el grupo, el género y el tipo de trabajo o el sector económico en el que se desempeñan los colaboradores

No obstante, la encuesta también se enfocará en la experiencia directa de los encuestados con el teletrabajo indagando sobre la duración del tiempo que han estado trabajando en esta modalidad, lo que permite analizar como el tiempo de adaptación al teletrabajo influye en la satisfacción y percepción de los colaboradores.

Además, se aborda aspectos clave como la flexibilidad laboral y su impacto en el equilibrio entre la vida personal y profesional. También se explora si los colaboradores perciben si el teletrabajo ha afectado su rendimiento laboral, permitiendo un análisis de la efectividad percibida de esta modalidad de trabajo en términos de productividad.

No obstante, también se incluye preguntas orientadas a evaluar la carga de trabajo percibida, la efectividad de la comunicación y las relaciones laborales bajo el teletrabajo. Estos aspectos son cruciales ya que la modalidad de trabajo a distancia puede alterar significativamente la dinámica de trabajo en equipo y la comunicación entre compañeros y supervisores. Asimismo, se aborda la satisfacción general de los colaboradores en el teletrabajo y su satisfacción global con esta modalidad.

Finalmente, esta encuesta está diseñada para ofrecer una visión integral de como el teletrabajo impacta a los colaboradores en diferentes dimensiones, desde la efectividad en sus tareas diarias hasta su bienestar general y relaciones laborales.

- Edad

18-25

26-35

36-45

46 o más

- Género

Masculino

Femenino

Prefiero no contestar

- Área laboral en la que se desempeña

Contable

Financiera

Administrativa

Marketing

Recursos humanos

Otros

- ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?

Administrativo

Operativo

Supervisor/coordinador

Gerente/director

Otros

- ¿A qué sector pertenece?

Educación

Salud

Tecnología

Servicios financieros

Manufactura

Comercio

Otros

- ¿Desde cuándo trabaja bajo la modalidad de teletrabajo?

Menos de 6 meses

7 meses-1 año

2-3 años

4 o más

- ¿Considera que la flexibilidad le permite tener un equilibrio entre su vida laboral y personal?

Si

No

- ¿Considera que el teletrabajo ha afectado su rendimiento laboral?

Si

No

- ¿Cómo calificaría su carga actual de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo?

Muy alta

Alta

Adecuada

Baja

Muy baja

- ¿Qué tan efectiva es la comunicación con sus compañeros de trabajo y supervisores bajo la modalidad del teletrabajo?

Nada efectiva

Poco efectiva

Neutra

Efectiva

Muy efectiva

- ¿Qué tan productivo es trabajar desde casa?

Nada productivo

Poco productivo

Neutral

Productivo

Muy productivo

- ¿Estás satisfecho/a con el ambiente laboral que experimenta mientras trabaja desde casa?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutro

Satisfecho

Muy satisfecho

- ¿Siente que tiene la autonomía necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva bajo la modalidad del teletrabajo?

Si

No

- ¿Cómo calificaría sus relaciones con sus compañeros de trabajo en la modalidad del teletrabajo?

Muy malas

Malas

Neutrales

Buenas

Muy buenas

- ¿Siente que el teletrabajo ha afectado su capacidad para colaborar y mantener relaciones con sus compañeros?

Si

No

- ¿Qué tan satisfecho/a está con su trabajo en general?

muy insatisfecho

insatisfecho

neutral

satisfecho

muy satisfecho

- ¿Cree que el teletrabajo ha mejorado su satisfacción laboral en comparación con el trabajo en la oficina?

Si

No

- ¿Recomendaría esta modalidad de teletrabajo a otras personas?

Si

No

### ***Entrevista***

La entrevista está diseñada para profundizar en la experiencia personal de los colaboradores que han estado trabajando durante más de tres años cubriendo una variedad de roles y departamentos dentro de las empresas. Además, estas preguntas permiten obtener una comprensión más rica y

detallada de cómo el teletrabajo ha impactado sus vidas laborales, desde aspectos técnicos hasta los interpersonales y emocionales.

No obstante, las preguntas buscan situar al entrevistado en términos de su cargo, tiempo de trabajo en la empresa y su nivel jerárquico, permitiendo relacionar sus experiencias y percepciones con su posición dentro de la organización, proporcionando un marco para interpretar las respuestas y comprender las variaciones en la experiencia del teletrabajo según el rol y responsabilidad.

Además, la entrevista explora el entorno físico del teletrabajo preguntando sobre el lugar en el que el trabajador realiza sus actividades y los dispositivos que utiliza, estas preguntas son clave para entender las condiciones materiales del teletrabajo y como estas pueden influir en la productividad y bienestar. Así mismo el saber si el empleado tiene un espacio indicado y adecuado en su hogar puede ofrecer una visión sobre los desafíos y ventajas que enfrenta a diario.

Sin embargo, esta entrevista también se dirige a la adaptación al teletrabajo indagando sobre la facilidad o dificultad del proceso de transición y como han percibido su carga laboral desde que comenzaron a trabajar en esta modalidad, esto permite explorar los cambios no solo laborales sino personales percibidos desde la implementación del teletrabajo.

Por otra parte, la satisfacción y la flexibilidad de horarios junto con la efectividad de la comunicación también son aspectos centrales de la entrevista, ya que se busca entender si el trabajador se siente beneficiado

por la autonomía que ofrece el teletrabajo o si por el contrario ha enfrentado desafíos para mantener un equilibrio entre su vida personal y profesional.

En conclusión, la entrevista explora las relaciones laborales y ofrece al entrevistado la oportunidad de compartir su experiencia y consejos para las personas que estén comenzando a trabajar bajo esta modalidad.

**Perfil:** trabajadores de todos los departamentos y funciones, que trabajen a tiempo completo bajo la modalidad del teletrabajo, que tengan más de 3 años trabajando.

- ¿Cuál es el cargo que desempeña?
- ¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?
- ¿Qué nivel jerárquico ocupa dentro de la organización?
- ¿En qué lugar de la casa realiza el teletrabajo?
- ¿Qué dispositivo(s) usa para el teletrabajo?
- ¿Cómo se adaptó inicialmente al teletrabajo? ¿Fue fácil o difícil?
- ¿Cómo describiría su carga de trabajo desde que está bajo la modalidad de teletrabajo?
- ¿Se encuentra satisfecho con la flexibilidad de horarios que ofrece el teletrabajo?
- ¿Qué medios de comunicación utiliza con más frecuencia en el teletrabajo?

- ¿Cómo describiría sus relaciones laborales desde que comenzó a trabajar en teletrabajo?
- ¿Qué consejos le daría a alguien que está comenzando a trabajar bajo la modalidad del teletrabajo?

### **Análisis de datos**

Los datos cuantitativos obtenidos de la encuesta serán analizados mediante el uso del software estadístico, lo que no solo permitirá la identificación de tendencias y patrones en la satisfacción laboral del personal que trabaja bajo la modalidad del teletrabajo en la ciudad de Quito, sino que también la cuantificación de la relación entre las diferentes variables como la edad, género, área laboral que desempeña y sector al que pertenece. Por consiguiente, este análisis proporcionara una visión general de como los distintos factores influyen en la percepción del teletrabajo y su impacto en la satisfacción laboral, productividad y bienestar de los colaboradores.

No obstante, los datos cualitativos se recolectarán a través de las entrevistas semiestructuradas y serán analizados mediante un enfoque de análisis temático, permitiendo no sola la identificación de temas recurrentes sino también la comprensión profunda de las experiencias de los colaboradores en distintas áreas laborales.

Por lo tanto, a través del análisis temático se buscará comprender como se vive el teletrabajo identificando tanto las ventajas como los desafíos que los colaboradores enfrentan día tras día. Además, este enfoque permitirá integrar las perspectivas de los trabajadores proporcionando una

visión global que complemente los hallazgos cuantitativos y poder ofrecer una comprensión más completa para la investigación.

## **Capítulo 3:**

### **Resultados**

#### **Análisis de resultados**

##### ***Resultados cualitativos***

En la Tabla 2 se observa un resumen de las entrevistas que se hizo con distintos perfiles profesionales como Contador, Gerente de Ventas, Analista Técnica en el nivel Operativo, Paid Media Strategist y Asistente Administrativo, como resultado de la entrevista se obtuvo que la adaptación al teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 presento diversas experiencias entre los colaboradores, mientras que la mayoría logro adaptarse bien a esta modalidad algunos enfrentaron dificultades al principio.

No obstante, la carga de trabajo también tuvo efectos mixtos ya que para algunos si se mantuvo dentro de sus horarios permitiendo una buena gestión del tiempo. Sin embargo, otros experimentaron un aumento en la carga de trabajo lo que los obligo a trabajar más allá de su horario laboral.

Además, aunque los horarios flexibles permitieron a la mayoría mejorar su autogestión, algunos entrevistados encontraron que la falta de un tiempo definido por actividad les hizo tardar más en completar sus tareas.

Finalmente, esta variedad de experiencias refleja la complejidad de la transformación al teletrabajo y como afecta de manera diferente a cada individuo según su contexto y adaptación personal.

**Tabla 2.**

*Análisis de resultado*

<b>Categoría</b>	<b>Aspectos positivos</b>	<b>Aspectos negativos</b>
<b>Cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contador</li><li>• Gerente de ventas</li><li>• Analista técnica en el nivel operativo</li><li>• Paid Media Strategist</li><li>• Asistente Administrativo</li></ul>	
<b>Años</b>	Su mayoría tiene más de 3 años trabajando	
<b>Nivel jerárquico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contable</li><li>• Gerente</li><li>• Operativo</li><li>• Nivel medio</li><li>• Administrativo</li></ul>	
<b>Lugar de trabajo</b>	Utilizan oficinas dentro de sus casas y sus estudios	

<b>Uso de dispositivos</b>	Los más usados son las computadoras, los iPad y teléfonos celulares	
<b>Adaptación inicial</b>	En su mayoría se sintieron una buena adaptación a la modalidad del teletrabajo.	Para algunos de nos entrevistados les resulto difícil al principio la adaptación durante la Pandemia de COVID-19.
<b>Carga de trabajo</b>	Para algunos la carga de trabajo se mantiene y se acopla a su horario.	La carga de trabajo aumento teniendo que llegar a trabajar fuera del horario laboral.
<b>Flexibilidad horaria</b>	Para la mayoría al tener horarios flexibles aumenta su auto gestión del tiempo.	Para algunos de los entrevistados al no tener un tiempo definido por actividad se tardan más en la realización de tareas.
<b>Medios de comunicación</b>	Los medios más usados son video conferencias, correos electrónicos y plataformas de las mismas organizaciones.	

<b>Relaciones laborales</b>	Todos los encuestados tienen buena relación con sus compañeros ya que mantienen reuniones y comunicación de manera frecuente.
<b>Consejos</b>	Tomar el tiempo para autogestión de horarios, mantener una buena comunicación y separar lo laboral de la vida personal.

### ***Resultados cuantitativos***

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la ciudad de Quito que amplía la visión del análisis de la satisfacción laboral del personal que labora en la modalidad de teletrabajo.

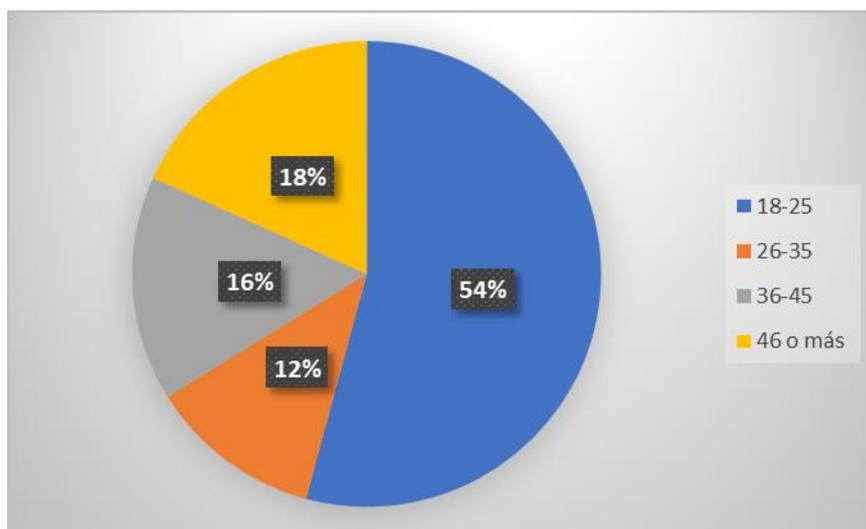
**Tabla 3.**

*Edad*

<b>Edad</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
18-25	208	54%
26-45	46	12%
36-45	60	16%
46 o más	70	18%
Total	384	100%

**Figura 1.**

*Edad*



En la Tabla 3 y Figura 1 evidencia que el estudio tuvo una muestra de participantes de 384 personas las cuales se distribuyeron en cuatro rangos de edad: 18-25, 26-35, 36-45 y 46 o más. No obstante, este análisis destaca la importancia de considerar las diferencias de edad al evaluar la satisfacción laboral en el teletrabajo. Además, el entender como cada grupo de edad experimenta y percibe el teletrabajo puede proporcionar ideas valiosas para desarrollar mejores prácticas para la satisfacción laboral en el teletrabajo.

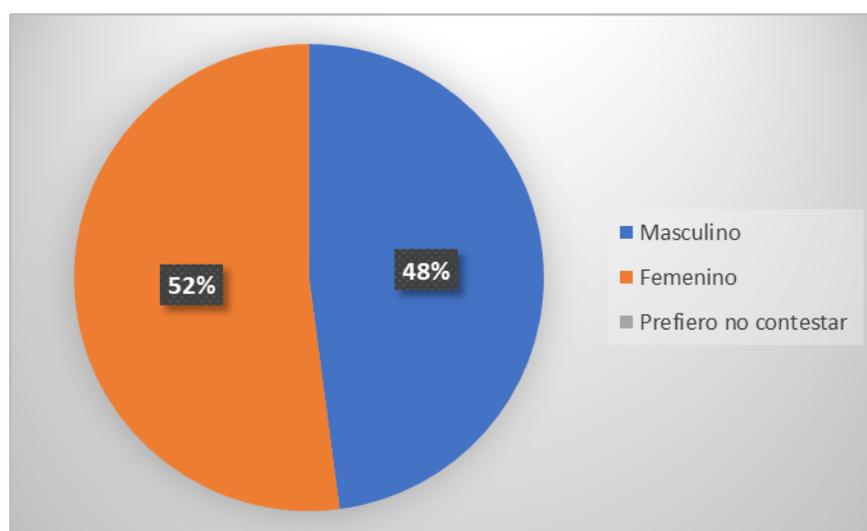
**Tabla 4.**

*Género*

<b>Género</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	184	48%
Femenino	200	52%
Prefiero no contestar	0	0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Figura 2.**

*Género*



Tal y como muestra la Tabla 4 y Figura 2 la distribución casi equitativa de género entre los participantes de la encuesta refleja una participación balanceada en el teletrabajo. No obstante, este equilibrio de género es fundamental para entender como esta modalidad de trabajo afecta a hombres y mujeres de manera similar o diferente y para desarrollar estrategias que aseguren la satisfacción y productividad de todos los colaboradores.

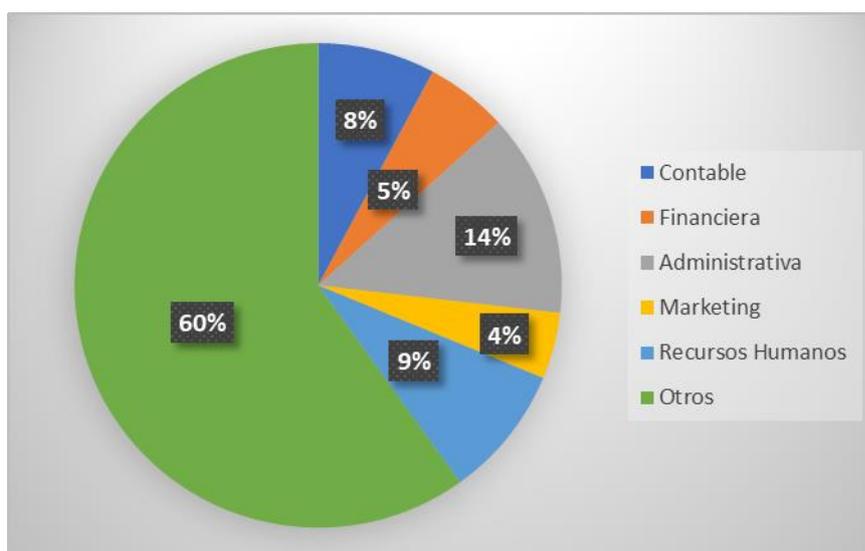
**Tabla 5.**

*Área laboral*

Área laboral	Total	Porcentaje
Contable	30	8%
Financiera	21	5%
Administrativa	52	14%
Marketing	17	4%
Recursos Humanos	34	9%
Otros	230	60%
Total	384	100%

**Figura 3.**

*Área laboral*



Como se muestra en la Tabla 5 y la Figura 3 la amplia representación en “Otros” y la diversidad de áreas específicas muestran que el teletrabajo es una modalidad de trabajo aplicable a diversas profesiones. Esta diversidad refuerza la idea de que el teletrabajo no está limitado a ciertos sectores, uno que puede ser adoptado de manera efectiva en múltiples áreas laborales.

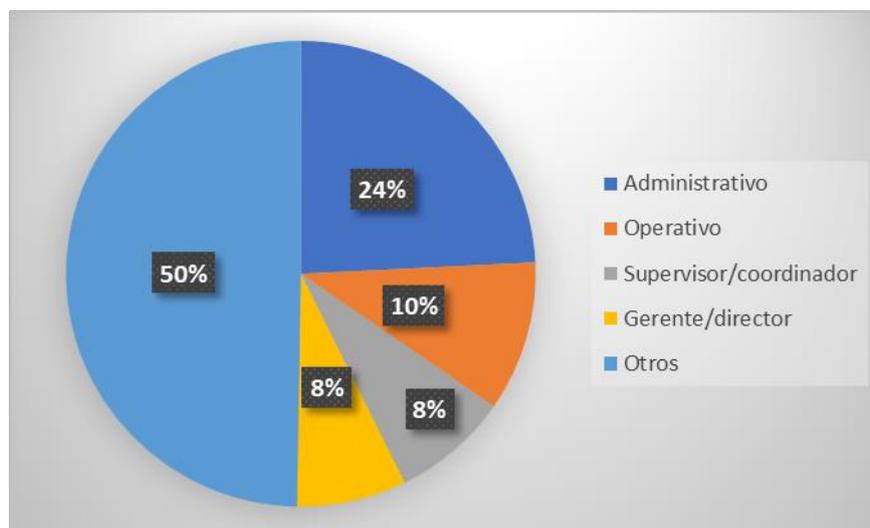
**Tabla 6.**

*Cargo*

Cargo	Total	Porcentaje
Administrativo	93	24%
Operativo	40	10%
Supervisor/coordinador	31	8%
Gerente/director	29	8%
Otros	191	50%
Total	384	100%

**Figura 4.**

*Cargo*



Como muestra la Tabla 6 y Figura 4, la distribución de cargos muestra que el teletrabajo se está implementando de manera efectiva en una variedad de roles dentro de las organizaciones. Sin embargo, la alta representación de “otros” cargos seguidos de los administrativos destaca la adaptabilidad de estas funciones al trabajado remoto, mientras que la presencia de roles operativos y de supervisión y directivos subraya la flexibilidad y adaptación del teletrabajo en todos los niveles de la empresa. Además, esta diversidad sugiere que el teletrabajo es una modalidad viable para múltiples tipos de roles y responsabilidad, promoviendo así una cultura laboral flexible y adaptativa.

**Tabla 7.**

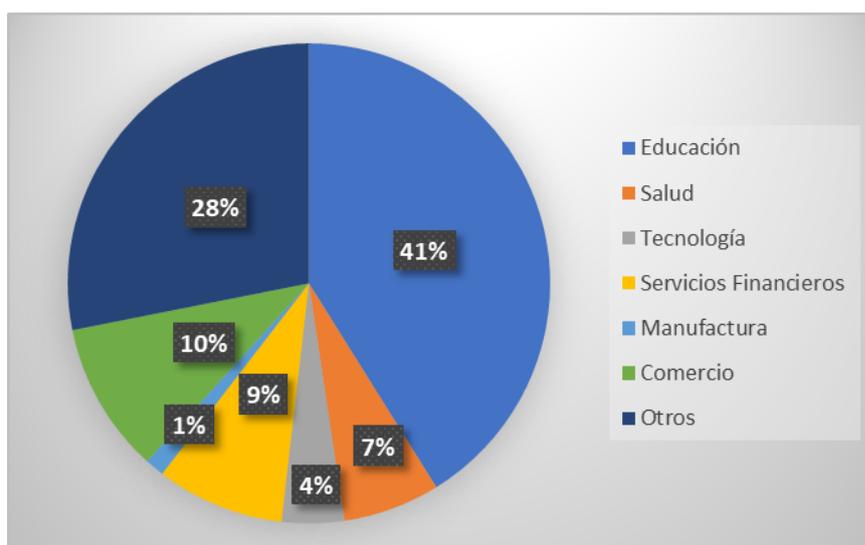
*Sector*

Sector	Total	Porcentaje
Educación	158	41%
Salud	25	7%

Tecnología	16	4%
Servicios Financieros	33	9%
Manufactura	5	1%
Comercio	39	10%
Otros	108	28%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Figura 5.**

*Sector*



La Tabla 7 y Figura 5 revela una adopción significativa del teletrabajo en el sector educativo seguido de una representación considerable de otros sectores como los servicios financieros y el comercio. Por otro lado, la diversidad de sectores sugiere que el teletrabajo no está limitado a industrias específicas, sino que está implementando en una amplia gama de campos.

**Tabla 8.**

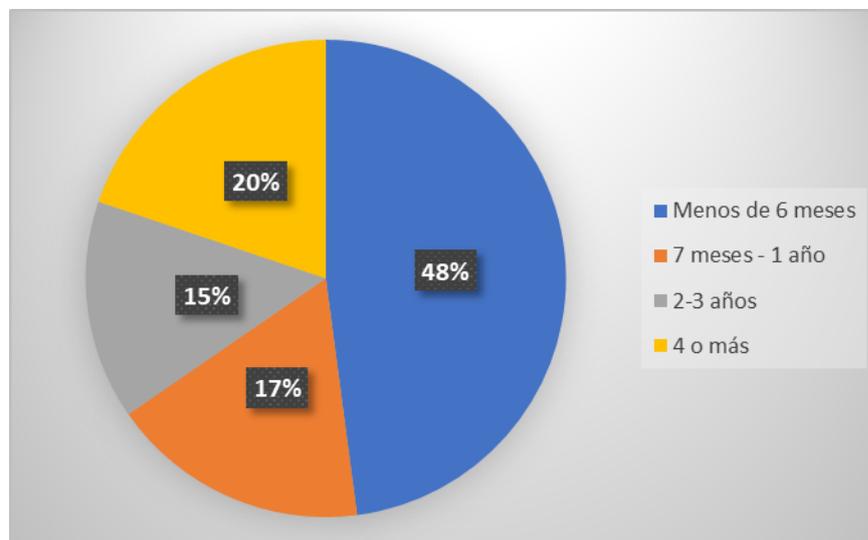
*Tiempo de teletrabajo*

Tiempo de teletrabajo	Total	Porcentaje
Menos de 6 meses	184	48%
7 meses - 1 año	67	17%
2-3 años	57	15%
4 o más	76	20%

Total	384	100%
-------	-----	------

**Figura 6.**

*Tiempo de teletrabajo*



La Tabla 8 y Figura 6 reflejan una tendencia creciente hacia la adopción del teletrabajo en el corto plazo, con más de la mitad de los trabajadores comenzando a teletrabajar en los últimos seis meses. Sin embargo, también muestra que una parte significativa de la fuerza laboral ya tiene experiencia considerable en teletrabajo, lo que indica una mezcla de nuevos y experimentados teletrabajadores. Esta diversidad en el tiempo de adopción puede tener implicaciones importantes en términos de satisfacción laboral, adaptabilidad y eficiencia en el trabajo remoto.

**Tabla 9.**

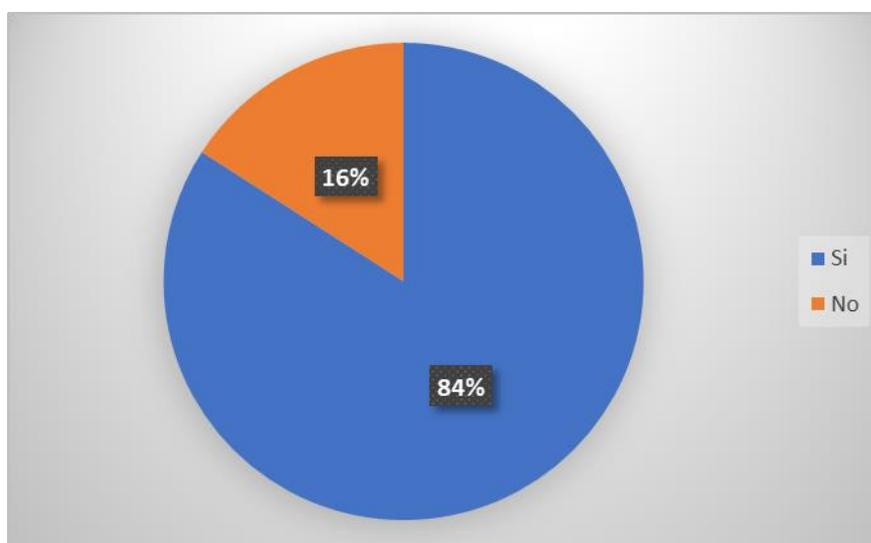
*Flexibilidad horaria*

Flexibilidad Horaria	Total	Porcentaje
Si	323	84%
No	61	16%

Total	384	100%
-------	-----	------

**Figura 7.**

*Flexibilidad Horaria*



Como indica en la Tabla 9 y Figura 7 la mayoría de los trabajadores valora positivamente la flexibilidad horaria que ofrece el teletrabajo, reconociendo su impacto positivo en el equilibrio entre la vida laboral y personal. Sin embargo, también resalta la necesidad de abordar los desafíos que enfrentan una minoría de colaboradores para asegurarse de que todos puedan beneficiarse plenamente de esta modalidad de trabajo.

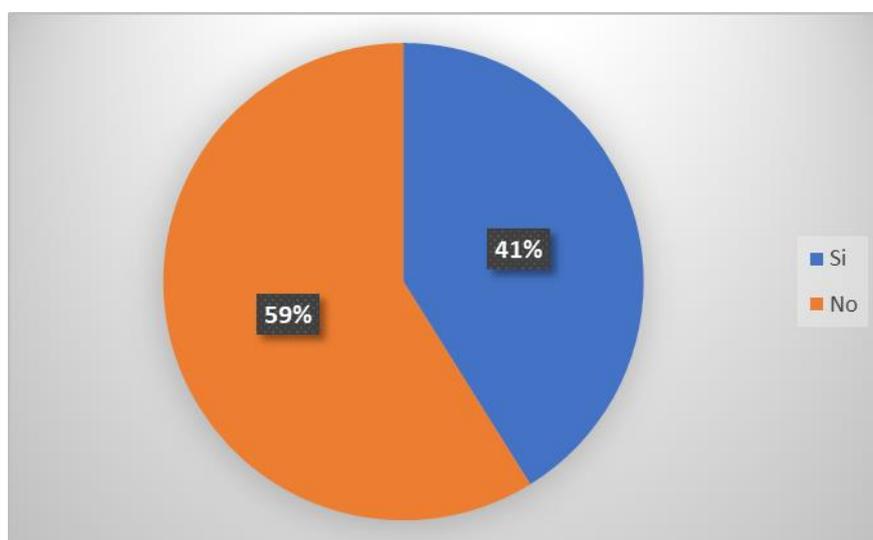
**Tabla 10.**

*Rendimiento Laboral*

Rendimiento Laboral	Total	Porcentaje
Si	158	41%
No	226	59%
Total	384	100%

**Figura 8.**

*Rendimiento laboral*



Como indica la Tabla 10 y Figura 8, la mayoría de los colaboradores creen que el teletrabajo no ha afectado negativamente su rendimiento laboral, lo que indica una adaptación exitosa a esta modalidad. No obstante, una proporción significativa aún enfrenta desafíos que deben ser abordados para maximizar los beneficios del teletrabajo y asegurar que todos los empleados puedan desempeñarse de manera efectiva.

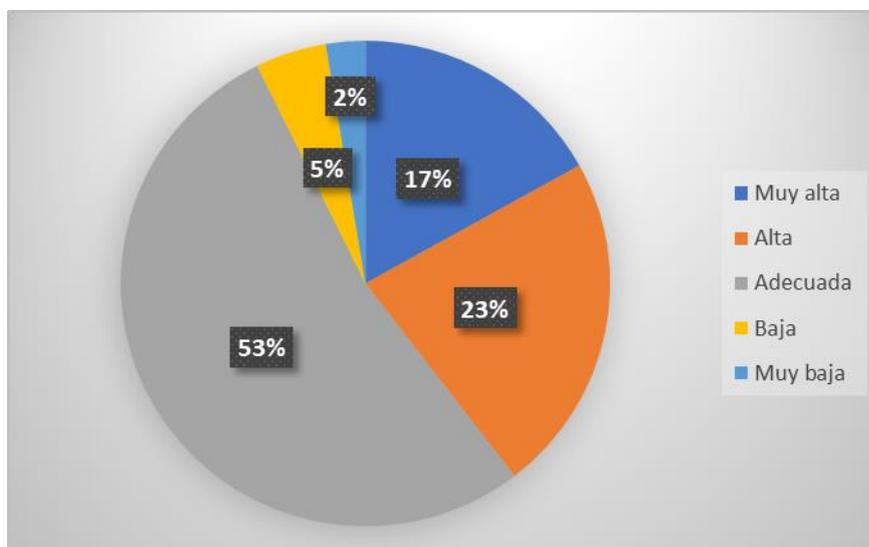
**Tabla 11.**

*Carga de trabajo*

<b>Carga de trabajo</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy alta	65	17%
Alta	87	23%
Adecuada	204	53%
Baja	18	5%
Muy baja	10	3%
Total	384	100%

**Figura 9.**

*Carga de trabajo*



Como se puede observar en la Tabla 11 y Figura 9, la mayoría de los colaboradores encuentran su carga de trabajo adecuada bajo la modalidad del teletrabajo lo que es un indicativo positivo de la gestión de tareas en este formato. Sin embargo, una proporción considerable siente que su carga de trabajo es alta o muy alta, lo cual es un aspecto crítico que las empresas deben monitorear para evitar el agotamiento y mejorar la satisfacción laboral.

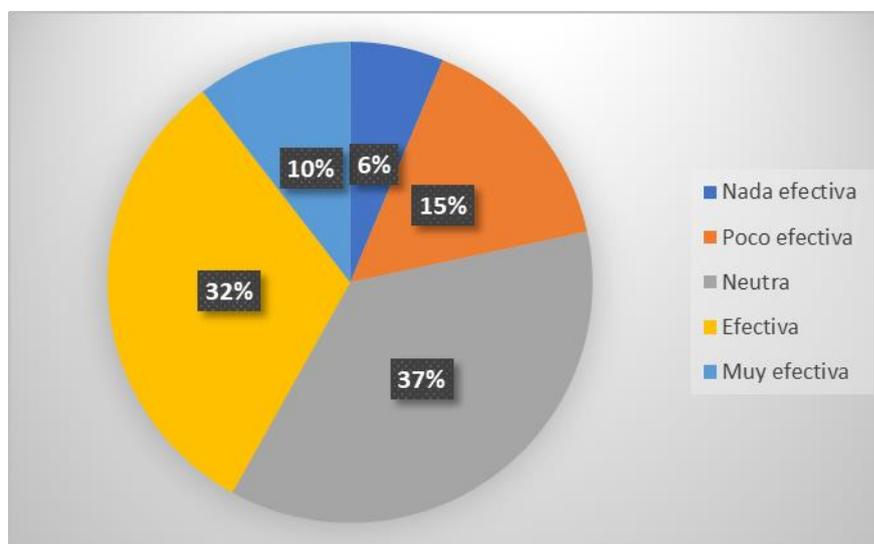
**Tabla 12.**

*Comunicación efectiva*

Comunicación efectiva	Total	Porcentaje
Nada efectiva	24	6%
Poco efectiva	59	15%
Neutra	140	37%
Efectiva	121	32%
Muy efectiva	40	10%
Total	384	100%

**Figura 10.**

*Comunicación efectiva*



Tal y como lo muestra la Tabla 12 y Figura 10, la mayoría de los colaboradores encuentran la comunicación en el teletrabajo de neutra y efectiva lo que indica que en general las empresas han podido mantener un nivel aceptable de comunicación. No obstante, existe una proporción significativa que percibe la comunicación como ineficaz lo que representa una oportunidad de mejorar para las empresas.

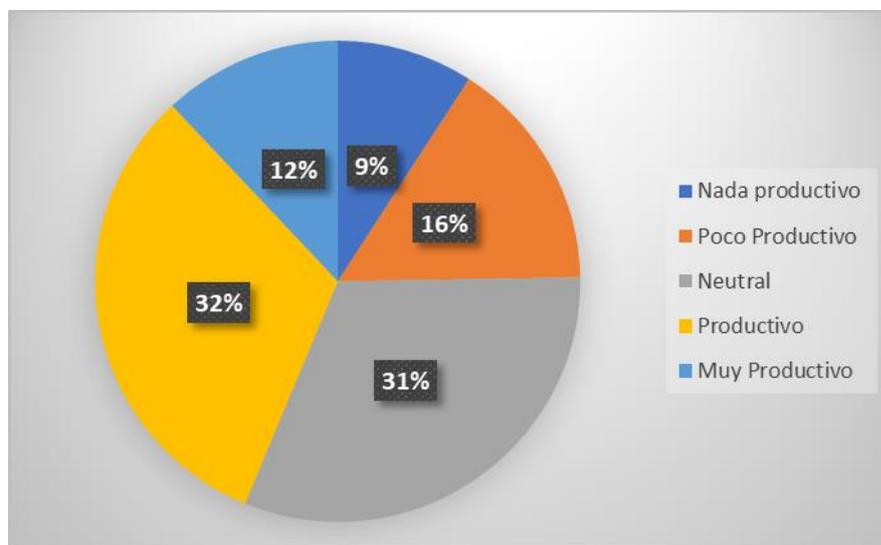
**Tabla 13.**

*Productividad laboral*

Productividad laboral	Total	Porcentaje
Nada productivo	35	9%
Poco Productivo	60	16%
Neutral	121	31%
Productivo	122	32%
Muy Productivo	46	12%
Total	384	100%

**Figura 11.**

*Productividad laboral*



Como se muestra en la Tabla 13 y Figura 11, la percepción de la productividad al trabajar desde casa varía significativamente entre los colaboradores, mientras que aproximadamente una cuarta parte encuentra que su productividad disminuye, y la otra mitad encuentra que su productividad se mantiene o mejora. Un grupo significativo tiene una percepción neutral.

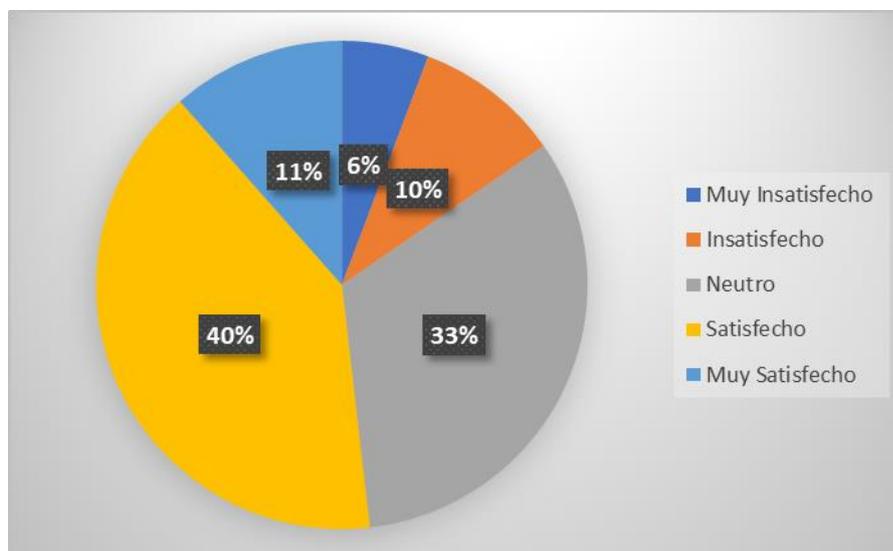
**Tabla 14.**

*Ambiente laboral*

Ambiente laboral	Total	Porcentaje
Muy Insatisfecho	22	6%
Insatisfecho	37	10%
Neutro	126	33%
Satisfecho	155	40%
Muy Satisfecho	44	11%
Total	384	100%

**Figura 12.**

*Ambiente laboral*



Tal y como lo muestra la Tabla 14 y Figura 12 evidencia que la mayoría de trabajadores están satisfechos con su ambiente laboral mientras trabajan desde casa, con una proporción significativa de encuestados sintiéndose muy satisfechos. Sin embargo, una minoría notablemente significativa se siente insatisfecho. Esto puede sugerir que, aunque el teletrabajo ofrece beneficios claros para muchos. No obstante, las empresas deben seguir trabajando para mejorar las condiciones de teletrabajo para aquellos que enfrentan desafíos.

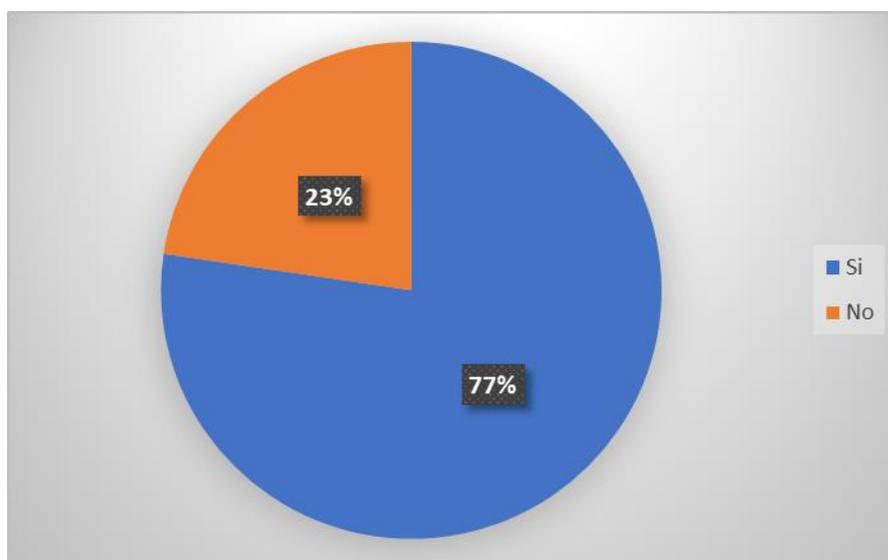
**Tabla 15.**

*Autonomía*

Autonomía	Total	Porcentaje
Si	297	77%
No	87	23%
Total	384	100%

**Figura 13.**

*Autonomía*



En la Tabla 15 y Figura 13 muestra como la percepción de autonomía en el teletrabajo es alta entre los colaboradores sintiéndose capaces de trabajar de manera eficiente de forma autónoma. Esto es un indicador positivo del teletrabajo como modalidad viable y efectiva. Sin embargo, las empresas deben prestar atención a los colaboradores que no sienten esta autonomía.

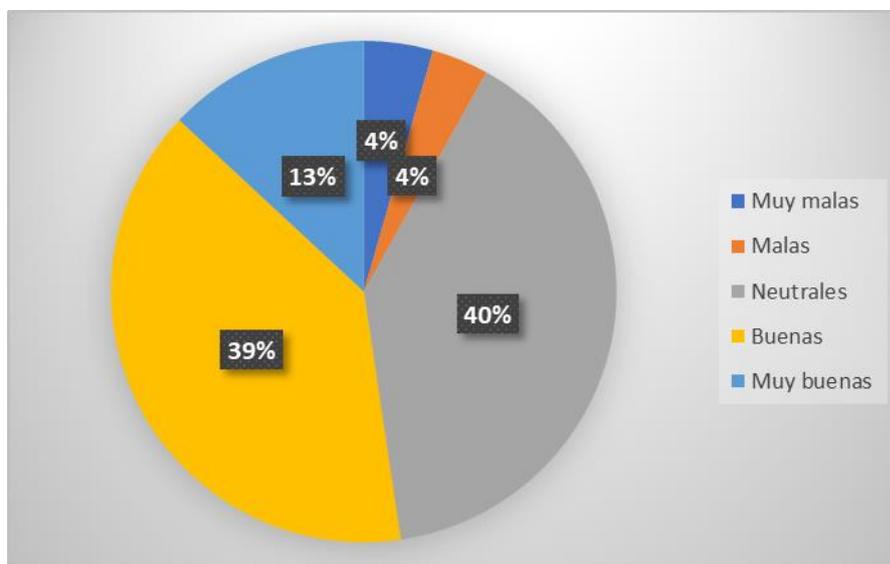
**Tabla 16.**

*Relación laboral*

<b>Relación laboral</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malas	17	4%
Malas	14	4%
Neutrales	152	40%
Buenas	151	39%
Muy buenas	50	13%
Total	384	100%

**Figura 14.**

*Relación laboral*



Tal y como lo muestra la Tabla 16 y Figura 14 la mayoría de los colaboradores califica sus relaciones laborales en el teletrabajo como neutrales buenas o muy buenas siendo esto algo positivo para la viabilidad del teletrabajo como una modalidad efectiva. No obstante, hay un pequeño grupo que experimenta relaciones malas o muy malas lo cual podría indicar la necesidad de intervenciones para mejorar la dinámica de equipo.

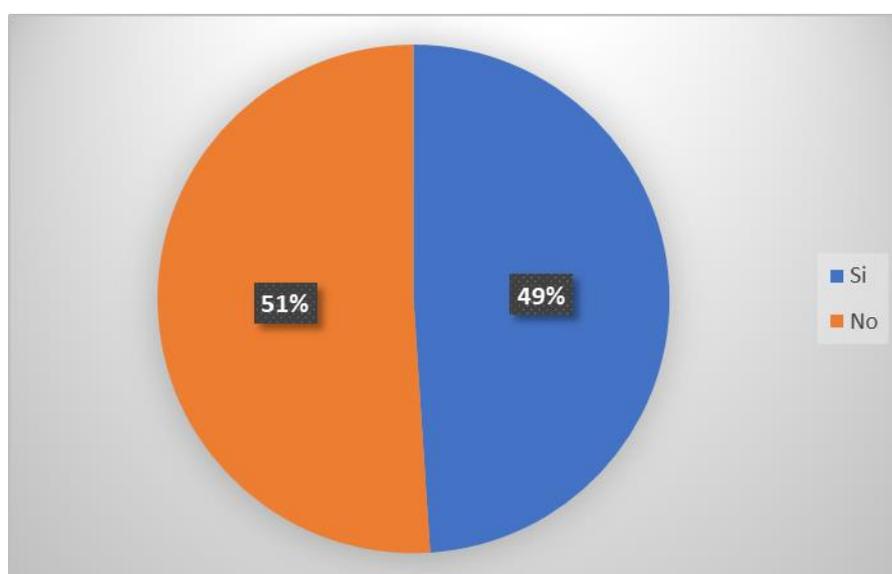
**Tabla 17.**

*Capacidad para colaborar*

Capacidad para colaborar	Total	Porcentaje
Si	188	49%
No	196	51%
Total	384	100%

**Figura 15.**

*Capacidad para colaborar*



En la tabla 17 y Figura 15 muestra la recopilación de datos que sugiere que la mayoría de los colaboradores no sienten que el teletrabajo ha afectado negativamente su capacidad para colaborar y mantener relaciones con sus compañeros, aunque también se resalta que un gran número de encuestados si siente que el teletrabajo su ha afectado su capacidad para colaborar con sus compañeros.

**Tabla 18.**

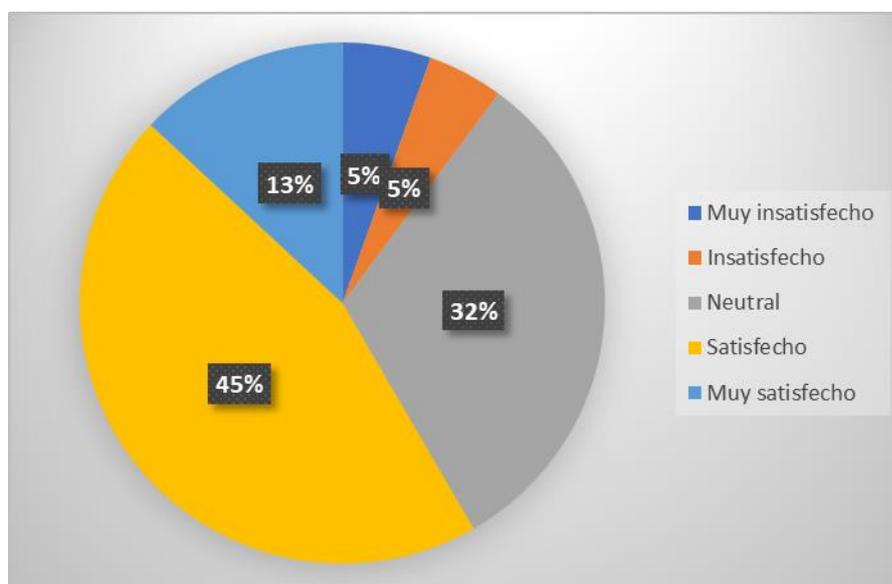
*Satisfacción general*

Satisfacción general	Total	Porcentaje
Muy insatisfecho	21	5%
Insatisfecho	18	5%
Neutral	121	32%
Satisfecho	174	45%

Muy satisfecho	50	13%
Total	384	100%

**Figura 16.**

*Satisfacción general*



Tal y como lo muestra la Tabla 18 y Figura 16 la mayoría de los encuestados se siente satisfecho con su trabajo y un número considerable está muy satisfecho solo un grupo pequeño se siente insatisfecho, estos resultados sugieren que en general las personas están satisfechas con su trabajo.

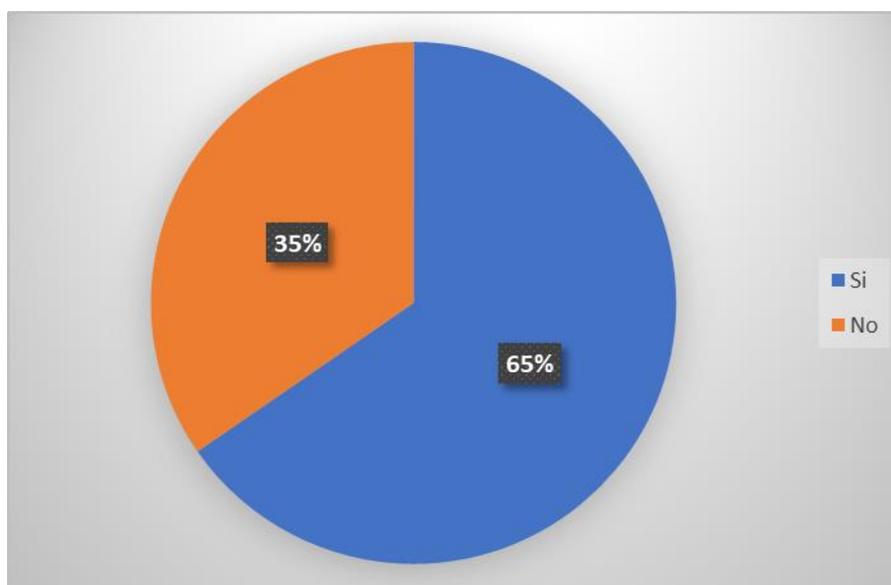
**Tabla 19.**

*Satisfacción en teletrabajo y oficina*

Satisfacción en teletrabajo y oficina	Total	Porcentaje
Si	251	65%
No	133	35%
Total	384	100%

**Figura 17.**

*Satisfacción en teletrabajo y oficina*



La tabla 19 y Figura 17 muestra como el análisis de los resultados cree que el teletrabajo ha mejorado su satisfacción laboral en comparación con el trabajo en la oficina, mientras que una menor proporción no lo siente así. Además, estos resultados podrían sugerir que en general el teletrabajo tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral para la mayoría de los encuestados.

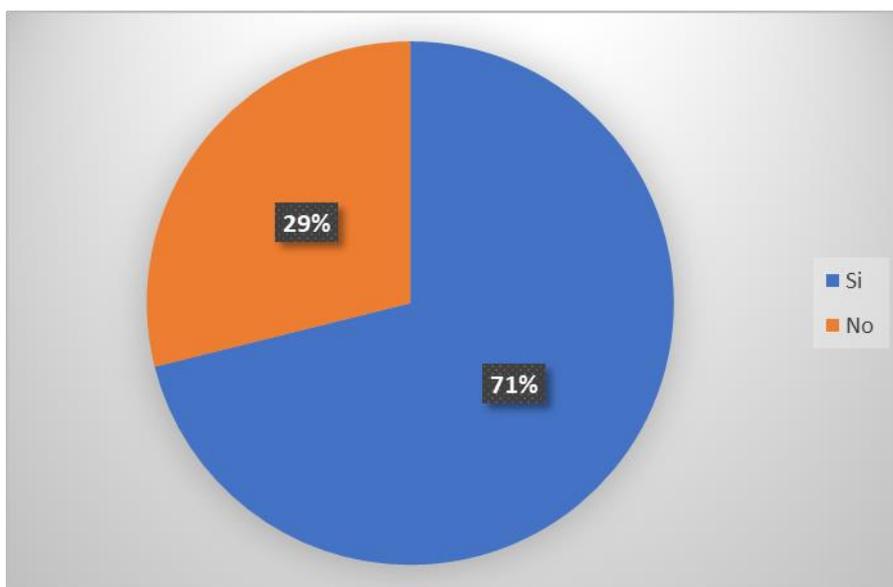
**Tabla 20.**

*Recomendación de teletrabajo*

Recomendación de teletrabajo	Total	Porcentaje
Si	273	71%
No	111	29%
Total	384	100%

**Figura 18.**

*Recomendación de teletrabajo*



La Tabla 20 y Figura 18 muestra que una mayoría considerable recomendaría el teletrabajo a otros mientras que un grupo menor, aunque no distante no lo haría. No obstante, el alto nivel de recomendación refuerza la percepción positiva del teletrabajo entre los encuestados.

### **Hallazgos**

La alta participación de encuestados jóvenes entre los 18 a 25 años indica una mayor aceptación y adaptación al teletrabajo entre las generaciones más jóvenes. Esto puede deberse a su familiaridad con las tecnologías digitales y su flexibilidad para adoptar nuevas modalidades de trabajo.

Además, la distribución equitativa entre hombres y mujeres sugiere que el teletrabajo está siendo adoptado de manera equitativa por ambos géneros. Esto permite un análisis inclusivo en cuanto a la satisfacción laboral bajo esta modalidad de trabajo.

No obstante, la diversidad en las áreas laborales con gran proporción en la categoría “Otros” indica que el teletrabajo no está limitado a ciertos sectores, sino que se está implementando en una amplia gama de disciplinas, esto resalta la flexibilidad y aplicabilidad del teletrabajo en diversos contextos laborales.

Por consiguiente, la mayor representación de roles en la categoría de otros indica una diversidad de posiciones dentro de las empresas están adoptando esta modalidad. Además, la representación de roles administrativos sugiere que el teletrabajo es particularmente adecuado para estas dichas funciones.

Del mismo modo, la alta representación del sector educativo refleja la necesidad y capacidad de este sector para adaptarse rápidamente al teletrabajo. La participación de otros sectores muestra que el teletrabajo es viable en diferentes industrias, aunque con varias variaciones en la adopción de la modalidad del teletrabajo.

No obstante, la mayoría de los encuestados han estado trabajando en teletrabajo por menos de seis meses, lo que puede reflejar una adopción reciente, posiblemente debido a la pandemia de COVID-19. Sin embargo, también hay un número considerable de personas con más de dos años en esta modalidad indicando una tendencia sostenible no solo a corto plazo, sino que también a mediano plazo.

Por otro lado, la mayoría de los encuestados no perciben un impacto negativo en su rendimiento laboral debido al teletrabajo, esto podría indicar que en general el teletrabajo puede ser implementado sin disminución de la

productividad y puede incluso ser beneficioso en ciertos contextos. Además, la percepción de que la carga de trabajo es adecuada en la modalidad de teletrabajo indica que las empresas están gestionando bien las responsabilidades laborales a distancia, lo cual es crucial para mantener la moral y eficiencia de los empleados.

En consecuencia, la percepción sobre la comunicación sobre la comunicación es variados, pero con una tendencia hacia la neutralidad o la eficiencia, esto sugiere que, aunque hay desafíos las herramientas y práctica de comunicación en teletrabajo están funcionando suficientemente bien para la mayoría de los colaboradores.

Por lo tanto, la mayoría de los encuestados encuentra que trabajar desde casa es productivo o muy productivo, esto es un indicador positivo de que el teletrabajo puede mantener o incluso aumentar los niveles de productividad en comparación con el trabajo en la oficina. Además, la mayoría de los encuestados está satisfecho o muy satisfecho con el ambiente laboral en casa. Esto sugiere que el entorno doméstico puede ser un lugar propicio para el trabajo, siempre que se gestione adecuadamente los factores que influyen en el ambiente de trabajo.

Por esta razón, la mayoría siente que tiene autonomía necesaria para trabajar eficientemente desde casa lo que es un aspecto positivo que puede contribuir a la satisfacción laboral y la percepción de control sobre el trabajo. En consecuencia, la percepción mayoritaria de relaciones neutrales o buenas con los compañeros de trabajo sugiere que el teletrabajo no ha

deteriorado significativamente las relaciones laborales, aunque siempre hay espacio para mejorar la interacción y colaboración.

Sin embargo, las respuestas divididas sobre si el teletrabajo ha afectado la capacidad para colaborar y mantener relaciones indica que este es un área mixta, mientras que algunos pueden haber experimentado dificultades, otros han encontrado formas efectivas de mantener la colaboración entre sus compañeros de trabajo.

Además, la mayoría de los encuestados está satisfecho o muy satisfecho con su trabajo en general, lo que indica una percepción positiva del teletrabajo como modalidad laboral efectiva y satisfactoria. Por lo tanto, en su mayoría creen que el teletrabajo ha mejorado su satisfacción en comparación con el trabajo en la oficina, lo que resalta los beneficios percibidos de esta modalidad en términos de satisfacción y bienestar laboral.

Por consiguiente, la mayoría recomendaría el teletrabajo a otras personas, lo que es fuerte indicador de la aceptación y valoración positiva de esta modalidad entre los encuestados.

Finalmente, los resultados de la encuesta reflejan una percepción generalmente positiva del teletrabajo entre los encuestados en Quito, los hallazgos sugieren que el teletrabajo es una modalidad laboral efectiva y satisfactoria para una amplia gama de colaboradores, independientemente de su edad, genero, área laboral o sector.

## **Discusión**

En el estudio realizado por Barreto & Salazar (2021) en la oficina de normalización previsional sede Piura se encontró que la satisfacción laboral no variaba significativamente con la edad de los colaboradores. Este resultado es consistente con los hallazgos de la encuesta realizada a los trabajadores de la ciudad de Quito, donde no se observó una tendencia clara en la satisfacción laboral según la edad.

En el presente estudio la mayoría de los encuestados considera que la flexibilidad horaria del teletrabajo permite un equilibrio entre la vida laboral y personal; tal como se mencionó en Palomino & Salazar (2021) en Lima donde se encontró que la flexibilidad horaria es un factor clave para mejorar la satisfacción laboral en el sector de consultores de tecnología durante el COVID-19, destacando la importancia de esta modalidad para la conciliación de la vida laboral y personal.

Por otra parte, en cuanto al impacto del teletrabajo en el rendimiento laboral la mayoría de los encuestados en la ciudad de Quito siente que su rendimiento no se ha visto afectado negativamente. Del mismo modo, en el estudio de Reyes (2020) en una institución educativa de Trujillo se encontró una relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral indicando que el teletrabajo puede favorecer el rendimiento y satisfacción de los colaboradores.

Además, la percepción de la efectividad de la comunicación con compañeros y superiores bajo teletrabajo es mixta ya que una parte de los encuestados la considera neutral y otra parte es considerada muy efectiva.

Igualmente, en el estudio de Arauzo & Laureano (2023) el teletrabajo en empresas multinacionales también subraya la importancia de la comunicación efectiva señalando que las dificultades tecnológicas pueden incrementar el estrés y afectar negativamente la satisfacción laboral.

No obstante, la percepción del rendimiento y la carga de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo en el estudio de Moya (2021) se encontró que los colaboradores generalmente reportan una carga de trabajo adecuada y un rendimiento estable; tal como, se vio en los resultados de la encuesta donde la mayoría califica su carga de trabajo como adecuada y no percibe una disminución en su rendimiento laboral.

Además, la autonomía en el trabajo y la percepción de la productividad son factores determinantes en la satisfacción laboral bajo la modalidad de teletrabajo, así mismo los estudios de Barreto (2021) y Moya (2021) subrayan que la autonomía percibida mejora la satisfacción y la productividad. Este hallazgo es reflejado en los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la ciudad de Quito donde la mayoría de los trabajadores se sienten autónomos y productivos.

Los resultados obtenidos de la encuesta arrojan que la mayoría de los colaboradores de la ciudad de Quito están satisfechos y recomendarían esta modalidad, del mismo modo Barreto (2021) y Moya (2021) encontraron una alta satisfacción general y una fuerte disposición a recomendar el teletrabajo.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

- La revisión bibliográfica realizada permitió construir un marco teórico fuerte sobre el teletrabajo, abordando sus orígenes, evolución, ventajas y desafíos; y su implementación en diferentes contextos. Además, la literatura existente destaca que el teletrabajo ha cobrado relevancia en los últimos años, especialmente impulsado por avances tecnológicos y circunstancias globales como la pandemia de COVID-19. Este marco teórico proporciona una base sólida para entender los factores que influyen en la adopción y efectividad del teletrabajo, así como sus implicaciones para la satisfacción laboral y el equilibrio entre la vida personal y laboral.
- A través de las encuestas realizadas a colaboradores en modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito, se pudo determinar que la satisfacción laboral es generalmente positiva, aunque con algunas variaciones dependiendo de factores específicos. La mayoría de los colaboradores encuentra que el teletrabajo mejora su equilibrio entre la vida laboral y personal lo cual es un factor clave para su satisfacción. No obstante, aunque el teletrabajo presenta ciertos retos como la necesidad de mejorar la colaboración y la integración social la mayoría de los colaboradores de la ciudad de Quito perciben esta modalidad como beneficiosa para su satisfacción laboral. Además, la flexibilidad horaria, la adecuada carga de trabajo y la autonomía son elementos clave que contribuyen a una percepción positiva del teletrabajo. Por lo tanto, el

teletrabajo se muestra como una modalidad viable y satisfactoria para muchos trabajadores en Quito.

- Tomando en cuenta las entrevistas realizadas revelaron diversos aspectos positivos y negativos del teletrabajo en diferentes cargos y niveles jerárquicos. Además, los entrevistados mencionaron el uso de oficinas en sus casas y dispositivos tecnológicos ayudaron a llevar a cabo la realización de sus tareas. No obstante, a pesar de la buena adaptación inicial para la mayoría algunos experimentaron dificultades al principio, especialmente durante la pandemia de COVID-19, pues la carga de trabajo vario con algunos colaboradores reportando un aumento que los llevó a trabajar fuera del horario laboral, mientras que otros pudieron manejarla dentro de su horario. Finalmente, las relaciones laborales se mantuvieron positivamente gracias a la comunicación frecuente a través de videoconferencias y correos electrónicos.

### **Recomendaciones**

- Desarrollar y promover programas de bienestar que incluyan actividades de manejo de estrés y acceso a recursos de salud mental, dado que la satisfacción laboral está también vinculada al bienestar general. Además, el crear espacios virtuales para la socialización, como reuniones informales y actividades de equipo en línea para fortalecer el sentido de comunicación y reducir la sensación de aislamiento que algunos colaboradores puedan sentir.
- Considerando que el 77% de los trabajadores siente que tiene la autonomía necesaria para realizar su trabajo de manera eficiente, es crucial ofrecer programas de capacitación continua que

fortalezcan las habilidades necesarias para trabajar de manera autónoma como la gestión del tiempo y la toma de decisiones. No obstante, el fomentar la delegación efectiva de tareas brindando el apoyo y confianza a los empleados para que tomen decisiones y gestionen sus responsabilidades de manera independiente.

- Con el 84% de los encuestados afirmando que la flexibilidad horaria les permite equilibrar mejor su vida laboral y personal, se recomienda seguir promoviendo los horarios flexibles, esto puede incluir operaciones para ajustar las horas de trabajo diarias según las necesidades individuales. Por lo tanto, el implementar políticas que definan claramente los tiempos de desconexión para evitar el agotamiento laboral y permitir a los colaboradores desconectar completamente fuera del horario laboral.
- Las organizaciones deben monitorear y gestionar de manera adecuada la carga de trabajo para prevenir el agotamiento y asegurar que los empleados no excedan sus horas laborales para que su satisfacción laboral no se vea afectada.

### **Futuras líneas de investigación**

La investigación sobre la satisfacción laboral en la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito ha arrojado hallazgos significativos que abren la puerta a futuras líneas de investigación. A continuación, se presentan áreas que podrían ser exploradas en investigaciones posteriores, como impacto del teletrabajo en la productividad a largo plazo, aunque esta investigación se centró en la satisfacción laboral, sería importante investigar

como el teletrabajo afecta la productividad de los colaboradores a lo largo del tiempo.

Por otro lado, también es importante el teletrabajo y bienestar psicológico ya que la modalidad del teletrabajo puede tener un impacto significativo en la salud mental y el bienestar psicológico de los colaboradores. No obstante, las futuras líneas de investigación podrían explorar las relaciones entre el teletrabajo y los factores como el estrés, la ansiedad, la depresión y la soledad.

Además, el efecto del teletrabajo en la dinámica familiar da otra visión dado que el teletrabajo permite a los colaboradores trabajar desde casa, es importante explorar como esta modalidad afecta la dinámica familiar incluyendo las relaciones con los miembros de la familia y la gestión de responsabilidades domésticas.

Sin embargo, la tecnología y trabajo son temas importantes ya que a medida que la tecnología continúa evolucionando es fundamental investigar como las nuevas herramientas y plataformas digitales influyen en la eficiencia y la experiencia del teletrabajo. No obstante, el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional puede transformar las cosas de manera significativa. Además, sería interesante investigar como las empresas pueden mantener o adaptar su cultura corporativa en un entorno donde los colaboradores no comparten la identidad corporativa y las prácticas de socialización en un entorno de trabajo remoto.

## Referencias

- Adams, S. (1965). *Inequity in Social Exchange* (Vol. II). Academic Press.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0065260108601082>
- Albert, D. (2024). ¿A qué se refiere con estructura organizativa? Reconocer y armonizar las diferencias y los puntos en común en tres perspectivas prominentes. *J Org Design*, 1-11.  
<https://doi.org/10.1007/s41469-023-00152-y>
- Anacleto, G. (2021). Introducción a la Administración. *Universidad Salazar Virtual*, 1-13.  
<https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/618328eebb839/tareas/694d29b0526c12d51d6001963f5a0580ACTIVIDAD%201.%20GILDARDO%20ANACLETO%20FLORES.pdf>
- Arauzo, P. & Laureano, M. (2023). *eletrabajo, estrés y su impacto en el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas multinacionales*. [Tesis, Universidad de Lima].  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18198/T018\\_70866222\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18198/T018_70866222_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araya, S., Salazar, C. & Adams, K. (2021). Explorando la relación entre autonomía, factores estresantes y agotamiento, en teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 619-633.  
[https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/359365919\\_Explorando\\_la\\_relacion\\_entre\\_autonomia\\_factores\\_estresantes\\_y\\_agotamiento\\_en\\_teletrabajo/links/6237c3cad1e27a083bc09ce7/Explorando-la-relacion-entre-autonomia-factores-estr](https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/359365919_Explorando_la_relacion_entre_autonomia_factores_estresantes_y_agotamiento_en_teletrabajo/links/6237c3cad1e27a083bc09ce7/Explorando-la-relacion-entre-autonomia-factores-estr)
- Barnard, C. (1938). *The functions of the Executive*. Cambridge: Harvard University Press.  
[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W9BsFQf834wC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Barnard,+C.+\(1938\).+The+functions+of+the+Exe](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W9BsFQf834wC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Barnard,+C.+(1938).+The+functions+of+the+Exe)

cutive.+Cambridge+:+Harvard+University+Press+.&ots=oSrwt3sKGI&sig=09n0ux1Cr\_2-vf6HsiRlvDVPse8#v=onepage&q&f=false

Barreto, E. (2021). *Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67615>

Barreto, E. & Salazar, E. (2021). *Teletrabajo y satisfacción de los colaboradores de la oficina de normalización previsional sede Piura*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67615>

Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Lima: Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, [Tesis, Universidad Peruana Unión, Lima]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7c3f195e-bf91-46bc-a39d-04c6b741c7bc/content>

Bautista, R., Cifuentes, R. & Aguilar, E. (2021). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Universidad Peruana Unión*, 109-121. [https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)

Benjumea, M., Villa, E. & Valencia, J. (2016). BENEFICIOS E IMPACTOS DEL TELETRABAJO EN EL TALENTO HUMANO. *Revista CEA*, 59-73. [https://elsevier-ssrn-document-store-prod.s3.amazonaws.com/20/01/14/ssrn\\_id3519571\\_code3563377.pdf?response-content-disposition=inline&X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEF0aCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIQCCC84hHtPQEggs9gbGo3ohzLC2Y9KKhGDFzmTjIT6SvwlgZEA78UVnu6x](https://elsevier-ssrn-document-store-prod.s3.amazonaws.com/20/01/14/ssrn_id3519571_code3563377.pdf?response-content-disposition=inline&X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEF0aCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIQCCC84hHtPQEggs9gbGo3ohzLC2Y9KKhGDFzmTjIT6SvwlgZEA78UVnu6x)

Bernal, R. (2023). *La satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad financiera ubicada en el distrito de Magdalena Lima, 2023*. [Tesis, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/36264>

- Bohórquez, E., Pérez, M., Pérez, E. & Benavides , A. (2023). Organizational Climate and Its Importance for Organizational Success: A Literature Review. *Perspectives and Trends in Education and Technology . Smart Innovation, Systems and Technologies*, 441-450. [https://doi.org/10.1007/978-981-19-6585-2\\_39](https://doi.org/10.1007/978-981-19-6585-2_39)
- Buriticá , M., Ortiz , L., & Tabares , M. (2021). *Relación del Teletrabajo y Factores Psicosociales Asociados a la Salud Mental*. Universidad de Manizales. [https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/6506/Tabares\\_Florez\\_Mariana\\_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/6506/Tabares_Florez_Mariana_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Cabanilla, G., Cando, C. & Valencia , M. (2022). SATISFACCIÓN LABORAL. *Revista Universidad y Sociedad*, 403-408. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-403.pdf>
- Caceres , A. (2023). *Teletrabajo y la satisfacción laboral en la gerencia de obras*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126838/Villanueva\\_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126838/Villanueva_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canada Labour . (1985). *Código laboral de Canadá*. Canadá: Canada labour Code R.S.C. <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/l-2/page-24.html#h-1200665>
- Choi , J., Miao, C., Oh, I., Berry , C. & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 377-389. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/cjas.1495>
- Código del trabajo. (2020). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria derivada del COVID-19*. Quito: Congreso Nacional. <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/multimedios-legislativos/66077-ley-organica-de-apoyo-humanitario-para>

- Creswell, J., & Creswell, D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/sam/research-design/book270550>
- Crisanto, N. (2022). *Trabajo remoto y satisfacción laboral del personal administrativo de una UGEL de la región Piura, 2022*. Piura: [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97117>
- Cuadros, K. (2023). *Modelo de teletrabajo en las empresas de tecnología del sector privado de Bogotá, basado en el uso de herramientas digitales que permitan medir su productividad y satisfacción laboral*. [Tesis, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/20590>
- Deci, E. & Ryan, R. (2000). *Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being*. University of Rocherter Press. <https://static1.squarespace.com/static/5c96d4ec0cf57d91390bd370/t/5cae46c1ec212dac4006d7d4/1554925256116/SDTandintmotive+%281%29.pdf>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J. & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Universidad del Zulia (LUZ) Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 2477-9423. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890844>
- Drucker, P. (1955). *The Practice og Management*. London and New York: Routledge. <https://www21.ucsg.edu.ec:2653/es/ereader/ucsg/153831>
- ENEMDU. (Diciembre de 2020). *Encuesta Nacional de Empleo y Subempleo*. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2020/Diciembre-2020/202012\\_Mercado\\_Laboral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2020/Diciembre-2020/202012_Mercado_Laboral.pdf)
- Espina , L., Ríos , D., Noroño , J., Rojas , G., Cervera, L., & Velásquez, P. (2024). Navegando por la transformación digital: tendencias actuales en competencias digitales para la innovación abierta en las

organizaciones. *MDPI*, 2119. <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/5/2119>

Faina , I., & Almeida , F. (2020). Key Competencies for Digital Transformation in Workplace. *Contributions to Management Science.*, 4-14. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-40390-4\\_14](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-40390-4_14)

Fair Work Australia . (2009). *Fair Work Act No 28 of 2009*. Australia: Fair Work.

[https://www5.austlii.edu.au/au/legis/cth/num\\_act/fwa2009114/s12.html#coverage\\_terms](https://www5.austlii.edu.au/au/legis/cth/num_act/fwa2009114/s12.html#coverage_terms)

Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. Pitman Publishing. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=WFp5DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Fayol,+H.+\(1949\).+General+and+Industrial+Management.+Pitman+Publishing+&ots=yc0ssF4xk8&sig=3sUUDiJKLuelHlxlhZpXIWHit34#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=WFp5DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Fayol,+H.+(1949).+General+and+Industrial+Management.+Pitman+Publishing+&ots=yc0ssF4xk8&sig=3sUUDiJKLuelHlxlhZpXIWHit34#v=onepage&q&f=false)

Gallejo, J. A., Molina, J. & Silva, M. (2021). *Diagnóstico de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por covid-19*. [Tesis, Universidad ECCI Bogotá D.C]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1029>

García, C., Huamani, E., Nuñez, I. & Valencia , M. (2023). *“El teletrabajo en la relación del LMX y la satisfacción laboral en una universidad privada”*. [Tesis, UNIVERSIDAD ESAN]. <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/51102bd8-57a7-47d4-9d0e-09b80cf95725/content>

Gonzáles, J., Ramirez , R. & Terán , G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina*, 3-14. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>

Guarin, I., Gómez, S., Uribe, S. & Vergel , L. (2021). Gestión de riesgos laborales en el Teletrabajo Móvil. *Orimoquia*, 95-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v25n1/0121-3709-rori-25-01-95.pdf>

- Hambrick, D., & Mason, P. (2020). Altos niveles: La organización como reflejo de sus altos directivos. *The Academy of Management Review*, 193-206. <https://www.jstor.org/stable/258434?origin=crossref>
- Herrero, V., Torres, I., Torres, A., Ramírez, V. & Capdevila. (2018). El teletrabajo en Salud Laboral. *CES Derecho*, 287-297. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4668/2970>
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley. <https://psycnet.apa.org/record/1960-04849-000>
- Hobfoll, S. (2001). *Stress, culture and community: The psychology and philosophy of stress*. Plenum Press. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=dysdbPLW4T4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=Hobfoll,+S.+\(2001\).+Stress,+culture+and+community:+The+psychology+and+philosophy+of+stress.+Plenum+Press.&ots=sWysdPuRUB&sig=UtrS0pPcldZoh\\_1TakRiHEAknhl#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=dysdbPLW4T4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=Hobfoll,+S.+(2001).+Stress,+culture+and+community:+The+psychology+and+philosophy+of+stress.+Plenum+Press.&ots=sWysdPuRUB&sig=UtrS0pPcldZoh_1TakRiHEAknhl#v=onepage&q&f=false)
- Holland, J. (1997). *Making Vocational Choices: A theory of vocational personalities and work environments*. Psychological Assessment Resources. <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/21834/1/96.Pdf#page=39>
- Huerta, C. & Bayona, N. (2023). *La mejora de la satisfacción laboral frente al teletrabajo para los colaboradores del área de Outsourcing de Remuneraciones en Tawa Consulting S.A.C.* [Tesis, UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669859/Velasquez\\_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669859/Velasquez_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- INEC, I. (2024). *EN QUITO LA PRESENCIA DE MICROEMPRESAS ALCANZA PROPORCIONES DESTACADAS*. Quito: El nuevo Ecuador. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/quito-ecuador-empresas-microempresas-emprendimientos-datos/#:~:text=De%20este%20total%2C%20son%20276.575%20mic>

oempresas%20las%20que,empresas%2C%20evidenciando%20la%20diversidad%20empresarial%20en%20la%20ci

- Juárez, F., Useche, A., Díaz, J., Cárdenas, Y., Martín, A., Malagón, C., . . . Alayón, J. L. (2023). *Administración Financiera*. Rosario: [Tesis, Universidad del Rosario]. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jlDgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1995&dq=administraci%C3%B3n+concepto&ots=T19jTQo\\_wV&sig=\\_WymoGskpPpQrkHrnpJI7ZolevM#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20concepto&f=true](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jlDgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1995&dq=administraci%C3%B3n+concepto&ots=T19jTQo_wV&sig=_WymoGskpPpQrkHrnpJI7ZolevM#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20concepto&f=true)
- Kristof-Brown, A., Zimmerman, R. & Johnson, E. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel Psychology*, 281-342. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>
- Lalaleo, F., Bonilla, D., & Robles, R. (2021). Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica. *Revista Ciencias de la Administración y Economía*, 147-164. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v11n21/1390-6291-Retos-11-21-00147.pdf>
- León, A., & Gómez, M. (7 de febrero de 2022). Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral. *CNEIP Enseñanza e investigación en psicología*, 1-12. <https://revistacneipne.org/index.php/cneip/article/view/140/138>
- Ley de Apoyo Humanitario . (2020). *REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE*. Registro Oficial de Suplemento. [https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/reglamento\\_general\\_ley\\_organica\\_apoyo\\_humanitario\\_oct2020.pdf](https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/reglamento_general_ley_organica_apoyo_humanitario_oct2020.pdf)

- Ley de Teletrabajo en Argentina. (2020). *Ley del teletrabajo en Argentina* 27.555. Argentina.  
<https://www.argentina.gob.ar/trabajo/teletrabajo#:~:text=En%20nuestro%20pa%C3%ADs%2C%20el%20trabajo%20remoto%20y%20el,fue%20reglamentado%20a%20trav%C3%A9s%20del%20decreto%20N%C2%BA%2027%2F2021.>
- Ley de teletrabajo y trabajo a distancia . (2020). *Ley 21.220*. Chile: Diario Oficial. <https://www1.doe.cl/teletrabajo/minuta/20201030319003.pdf>
- Ley Federal del Trabajo. (2021). *Ley federal del Trabajo*. México: Secretaría del trabajo y previsión social.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/14290/Ley\\_Federal\\_del\\_Trabajo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/14290/Ley_Federal_del_Trabajo.pdf)
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 309-336.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507369900130>
- López, R. (2024). Riesgos del teletrabajo y derecho a la desconexión digital. especial referencia al profesorado de secundaria. *Revista Justicia & Trabajo*,, 236-264.  
<https://revistas.colex.es/index.php/justiciaytrabajo/article/view/109/167>
- Mahecha, M. & Romero, D. (2023). *ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA EMPRESA CARDEKO S.A.S*. PROYECTO FINAL MONOGRAFÍA. Bogotá: Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/51223>
- Martínes, L., Farfán, E. & Osto, R. (2022). Un acercamiento epistémico a la administración por objetivos. *Actualidad Contable FACES*, 93-104.  
<https://www.redalyc.org/journal/257/25773955006/25773955006.pdf>
- Maslow, A. (1943). Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 370-396. <https://psycnet.apa.org/record/1943-03751-001>

- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Macmillan.  
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203487273/human-problems-industrial-civilization-elton-mayo>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. McGraw-Hill.  
[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=zuZ3HEi4dXIC&oi=fnd&pg=PA108&dq=McGregor+,+D.+\(1960\).+The+Human+Side+of+Enterprise+.+McGraw-Hill&ots=vGsiKm\\_CDM&sig=-JDHZAdyLigHA1frGKs9S-wHuE4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=zuZ3HEi4dXIC&oi=fnd&pg=PA108&dq=McGregor+,+D.+(1960).+The+Human+Side+of+Enterprise+.+McGraw-Hill&ots=vGsiKm_CDM&sig=-JDHZAdyLigHA1frGKs9S-wHuE4#v=onepage&q&f=false)
- Medina, A., Martínez, M., Avila, A., González, Y. & Hernández, M. (2021). CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE CUESTIONARIOS DE TELETRABAJO Y TRABAJO A DISTANCIA. *Revista Psicología para America Latina*, 90-103.  
<https://pepsic.bvsalud.org/pdf/psilat/n35/a08n35.pdf>
- Mendez, C. E. (2019). Elementos para la relación entre la cultura organizacional y la estrategia. *Universidad y Empresa*, 136-169.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v21n37/2145-4558-unem-21-37-136.pdf>
- Ministerio del trabajo. (2022). *¿Cuáles son los equipos e insumos que le corresponde proveer al empleador para la realización del teletrabajo?* Quito: El nuevo Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/31-cuales-son-los-equipos-e-insumos-que-le-corresponde-proveer-al-empleador-para-la-realizacion-del-teletrabajo/>
- Montaudon, C., Pinto, I. & Yáñez, A. (2020). Competencias digitales para las nuevas formas de trabajo: nociones, términos y aplicaciones. *UPAEP Universidad, Facultad de Administración e Inteligencia de Negocios, Escuela de Negocios. Puebla, México*, 1333-1347.  
<https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/581/456>
- Moral, A. (2020). El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia de COVID-19. *Estudios de Economía y Empresa*, 20-21.

<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/137407/6/amoralcaTFM0622memoria.pdf>

Moya , R. (2021). *eletrabajo y su influencia en la mejora de calidad de vida y optimización del gasto público en una entidad estatal*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63431/Moya\\_PRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63431/Moya_PRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OIT, O. (2021). *DEsafíos y Oportunidades del Teletrabajo en América Latina y el Caribe*. OIT. <http://www.ucasal.edu.ar/sedes/encuentro-ucasalx/materialUpload/7-portada-Congreso-2022---Trabajo-Remoto.pdf>

OIT, O. (2021). *Lineamientos para la regulación del Teletrabajo*. Nota OIT. <https://www.ilo.org/es/publications/lineamientos-para-la-regulacion-del-trabajo-distancia-y-el-teletrabajo#:~:text=Lineamientos%20para%20la%20regulaci%C3%B3n%20del%20trabajo%20a%20distancia,condiciones%20de%20trabajo%20decente%20para%20todos%20y%20todas>.

Olivera, Y., Leyva, L., & Napán , A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 3-12. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2002). *Teletrabajo: Conceptos y políticas*. <https://www.ilo.org/es/publications/lineamientos-para-la-regulacion-del-trabajo-distancia-y-el-teletrabajo#:~:text=Esta%20nota%20t%C3%A9cnica%20analiza%20los%20principales%20lineamientos%20para,condiciones%20de%20trabajo%20decente%20para%20todos%20y%20tod>

Palma, C., Araya, S. & Salazar, C. (2021). Efectos de las características y factores estresantes. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 1-15. <https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar->

Concha/publication/359367328\_Efecto\_de\_las\_caracteristicas\_y\_factores\_estresantes\_del\_teletrabajo\_en\_el\_agotamiento\_y\_satisfaccion\_laboral\_de\_los\_teletrabajadores\_y\_su\_incidencia\_en\_el\_rendimiento\_organiza

Palma, C., Araya, S. & Salazar, C. (2021). Efectos de las características y factores estresantes del teletrabajo en el agotamiento y satisfacción laboral de los teletrabajadores, y su incidencia en el rendimiento organizativo. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 573-587. <https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar>

Concha/publication/359367328\_Efecto\_de\_las\_caracteristicas\_y\_factores\_estresantes\_del\_teletrabajo\_en\_el\_agotamiento\_y\_satisfaccion\_laboral\_de\_los\_teletrabajadores\_y\_su\_incidencia\_en\_el\_rendimiento\_organiza

Palomino, S. & Salazar, A. (2021). *Relación del teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de consultoras de tecnología en contexto COVID-19*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658672>

Palomino, S. & Salazar, A. (2021). *Relación del teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Consultoras de tecnología en contexto COVID-19, Lima 2021*. [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658672>

Peiró, J. & Soler, A. (2020). El impulso al Teletrabajo. *IveLAB*, 1-10. <https://umivaleactiva.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevencion-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf>

Pujol, L. & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-16. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

- Ramos, V., Ramos, C. & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 4-15. <https://www.journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1450/1034>
- Ravelo, M. (2021). *El Impacto de los Riesgos Psicosociales en el Teletrabajo*. Universidad de la Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/24828>
- Reforma Laboral de Brasil. (2017). *Ley 13.467*. Reforma Laboral. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm)
- Rey de España, F. (2021). *DISPOSICIONES GENERALES JEFATURA DEL ESTADO*. España: Boletón oficial del estado (BOE). <https://www.boe.es/boe/dias/2021/07/10/pdfs/BOE-A-2021-11472.pdf>
- Reyes, B. M. (2020). *El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020*. [Tesis, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25369/Reyes%20Cordova%20Blanca%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rico, J. (2021). Salud Mental y Teletrabajo en Tiempos de Pandemia. *Misceláne Comillas Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 567-575. <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/17625>
- Rincón, O. & Aldama, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 1-27. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/560468688013.pdf>
- Rojas, C. (2022). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los servidores públicos en el contexto COVID-19 en una institución*

*pública de Lima- 2022*. [Tesis, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94676>

Rojas, M., & Chavez Mirtha . (2023). *Teletrabajo y Satisfacción laboral en los colaboradores de la Mype Fabricación mineral y construcción Callao*. [Tesis, Universidad Autónoma de Perú].  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2477>

Rojas, R. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Caso de estudio empresa D.I.T TELECOM*. [Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar: QUITO].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>

Roncal, X. (2021). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. *Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela*, 177-188.  
<https://www.redalyc.org/journal/993/99365404014/99365404014.pdf>

Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. *Jornadas de Sociología de la UNLP*, 4-10. <https://www.aacademica.org/000-097/581.pdf>

Saco, R. (2007). El teletrabajo. *Derecho PUCP*, 325-350.  
<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/derecho60&div=15&id=&page=>

Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción Laboral y Desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 50-58.  
[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral\\_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado. *Retos*, 1-13.  
<https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/5970/EI%20Teletrabajo%20como%20tendencia%20del%20Mercado%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Soledispa, X. & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 280-294.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.  
[https://www.wwnorton.com/college/history/america9/brief/docs/FWTaylor-Scientific\\_Mgmt-1911.pdf](https://www.wwnorton.com/college/history/america9/brief/docs/FWTaylor-Scientific_Mgmt-1911.pdf)
- Thilagavathy, S. & Geetha, S. (2020). Work-life balance. *systematic review*, 258-276. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/XJM-10-2020-0186/full/pdf?title=work-life-balance-a-systematic-review>
- Toledo, A. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Asoc Esp Espec Med Trab*, 244-264.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Torner, C. (2023). Teletrabajo y clima ético: El efecto mediador de la autonomía laboral y del compromiso organizacional. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 1-23.  
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/286305/1/1878409344.pdf>
- Torner, C. (2024). Liderazgo ético y teletrabajo; el rol mediador de la autonomía laboral, la autoeficacia y un clima ético benevolente. *Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya, España*, 76-106.  
[https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Santiago-Torner/publication/379819443\\_Liderazgo\\_etico\\_y\\_teletrabajo\\_el\\_rol\\_mediador\\_de\\_la\\_autonomia\\_laboral\\_la\\_autoeficacia\\_y\\_un\\_clima\\_etico\\_benevolente/links/661c1f6339e7641c0bc8eb00/Liderazgo-etico-y-teletraba](https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Santiago-Torner/publication/379819443_Liderazgo_etico_y_teletrabajo_el_rol_mediador_de_la_autonomia_laboral_la_autoeficacia_y_un_clima_etico_benevolente/links/661c1f6339e7641c0bc8eb00/Liderazgo-etico-y-teletraba)
- Vallejo, R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8608>

- Varas, I. (2019). *Apoyo Organizacional Percibido y Satisfacción Laboral en Teletrabajadores*. Barcelona: Universidad de Barcelona. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/145639>
- Varela , A. (2020). *Teletrabajo Guia Práctica*. RA-MA Editorial. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=1cy4EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=+teletrabajo+libro&ots=H7AgG-44qO&sig=2teoAqWWJ-Cf8kptFRTeqEz1DOs#v=onepage&q=teletrabajo%20libro&f=true>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. & Villegas, E. (2018). La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad. *Centro Universitario Hidalguense*, 4-8. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. & Villegas, E. (2018). La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad. *Centro Universitario Hidalguense*, 4-8. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>
- Velez, N. J. (2022). *Análisis de la incidencia del Teletrabajo como modalidad de organización laboral en época de pandemia en las áreas administrativas y docentes de la Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/a654958c-6e09-4f27-a3b0-327fb3021837>
- Vidal, C. (2022). TELETRABAJO EN EL MODELO HÍBRIDO: ALTERNATIVA PARA LAS ORGANIZACIONES. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 260-266. <https://ojs.uniquindio.edu.co/ojs/index.php/riuq/article/view/934/1293>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. Wiley. <https://psycnet.apa.org/fulltext/1997-41278-010.html>
- Weber , M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Free Press. <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=->

WaBpsJxaOkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Weber+,+M.+(1947).+The+The  
ory+of+Social+and+Economic+Organization+.+Free+Press+&ots=4pY  
IWZEC9X&sig=qlJQKFLB1ZNIIsnyGUGCcX\_FbY6A#v=onepage&q&f  
=false

Yin, R. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*.  
SAGE Publications.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/106905310/Artikel\\_Yustinus\\_Calvin\\_Gai\\_Mali-libre.pdf?1698189983=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA\\_Book\\_Review\\_Case\\_Study\\_Research\\_and\\_Ap.pdf&Expires=1724183933&Signature=beqJxzEP06Yd6GnUoP2rOBG3rR-X](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/106905310/Artikel_Yustinus_Calvin_Gai_Mali-libre.pdf?1698189983=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA_Book_Review_Case_Study_Research_and_Ap.pdf&Expires=1724183933&Signature=beqJxzEP06Yd6GnUoP2rOBG3rR-X)

Yopan, J., Palmero, N. & Santos, R. (2020). Cultura Organizacional. *ALAS*,  
263-281.

<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>

Yuwono, T., Suroso, A. & Novandari, W. (2024). Information and communication technology in SMEs: a systematic literature review. *systematic literature review. J Innov Entrep*, 13-31.

<https://doi.org/10.1186/s13731-024-00392-6>



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **García García, Giuliana Elizabeth**, con C.C: # **0202154944** autora del trabajo de titulación: **Análisis de la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito** previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

**Guayaquil, 2 de septiembre de 2024**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **García García, Giuliana Elizabeth**

C.C: **0202154944**



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de la satisfacción laboral del personal que labora bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito.		
<b>AUTOR(ES)</b>	García García, Giuliana Elizabeth		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. Rea Fajardo, María Soledad, Ph.D.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	2 de septiembre de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	100
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Teletrabajo, Satisfacción laboral, Flexibilidad Horaria		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Teletrabajo, satisfacción laboral, productividad, trabajo en equipo, bienestar laboral, carga de trabajo, autonomía		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
Este estudio analiza la satisfacción laboral de los colaboradores que laboran bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Quito. No obstante, el teletrabajo impulsado por la mande de COVID-19 se ha consolidado como una modalidad en crecimiento destacándose por su flexibilidad y capacidad de mantener operaciones de las organizaciones en un entorno cambiante. Sin embargo, esta transición ha generado tanto beneficios como desafíos, a través de un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos, esta investigación busca proporcionar una visión integral de como el teletrabajo afecta o satisface las necesidades de los colaboradores. Los resultados de este estudio muestran que la mayoría de encuestados no percibe un impacto negativo en su satisfacción laboral al trabajar bajo la modalidad de teletrabajo. Finalmente, este análisis ofrece una visión integral que puede guiar en la implantación del teletrabajo en la ciudad de Quito contribuyendo a un entorno laboral más saludable y eficiente			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-(0967646702)	<b>E-mail:</b> giuliana.garcia01@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> David Coello Cazar		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:david.coello@cu.ucsg.edu.ec">david.coello@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			