



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

Universidad del Azuay

Posgrados

Maestría en Gestión de Talento Humano

Análisis de los cargos que se adaptaron al teletrabajo según  
medidas emitidas por la emergencia sanitaria Covid-19 en la  
empresa pública EMOV EP de la ciudad de Cuenca 2020

**Trabajo de Grado previo a la obtención de:**

**Magíster en Gestión de Recursos humanos**

**Autores: Chapa Asmal Rocío del Carmen**

**Directora: María Paulina Cueva Espinoza**

**Cuenca -Ecuador**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios, por la inmensa e infinita bondad que tiene conmigo porque me ha ayuda a conseguir mis metas. A Pablo mi esposo a mis hijos Dana y Christopher por todo el apoyo y paciencia que me han brindado en el transcurso de esta maestría.

Sin lugar a dudas a toda mi familia en general que de una u otra manera ha brindado su contribución para que yo hoy estuviera compartiendo mi felicidad de obtener un logro más en la vida.

Rocio Chapa

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que de alguna manera han impactado en mi vida para poder llevar a cabo este proyecto de manera especial al Mg. Xavier Fajardo por brindarme la apertura para realizar mi trabajo de grado en su loable empresa y darme todas las facilidades para que lograra realizar el estudio requerido y de igual manera al Dr. Mauricio Arpi subgerente de talento de la EMOV.EP por su colaboración.

A mi directora de tesis por su comprensión y apoyo en el transcurso de este trabajo de grado.

Rocío Chapa

## RESUMEN

Mediante la presente investigación se buscó determinar cuáles fueron los cargos que se adaptaron de mejor manera a la modalidad teletrabajo en la empresa pública EMOV EP, en el contexto de la pandemia del COVID - 19, declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el año 2020. Durante la emergencia sanitaria, el Teletrabajo fue una conveniente opción para la suspensión laboral, sin embargo, esta modalidad no era adecuada para todos los tipos de trabajo.

Haciendo uso de metodologías de la investigación como son las encuestas y los cuestionarios, se pudo determinar aquellos cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, además la percepción de los funcionarios de la EMOV EP a esta modalidad. Con base en los resultados alcanzados se analizará la pertinencia de la aplicación de la modalidad en otros cargos.

**Palabras Clave:** teletrabajo, cargos, percepción.

## ABSTRACT

This investigation sought to determine what job positions best adapted to the teleworking modality in the public enterprise EMOV EP in the pandemic context caused by COVID-19, which was declared by the World Health Organization (OMS) in 2020. In the face of the health emergency, Teleworking was a convenient way for local institutions to adopt so as not to interrupt their activities. Teleworking is a distance activity, which is not suitable for all types of work. By using research methodologies such as surveys and questionnaires. It was possible to determine those positions that best adapted to teleworking and the perception of EMOV EP officials to this modality. According to the results, the relevance of the application of the modality in other positions will be analyzed.

**Keywords:** teleworking, job positions, perception.

Translated by



Rocío Chapa

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	i
ÍNDICE DE TABLAS .....	i
ÍNDICE DE ANEXOS .....	ii
INTRODUCCIÓN .....	1
Historia y conceptos .....	1
Ventajas y Desventajas.....	2
El Teletrabajo en Centroamérica.....	3
Métodos recientes de implementación .....	4
Variables de Análisis .....	5
Problemas de implementación .....	6
Problemática .....	7
Objetivos generales y específicos .....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS .....	9
1.1 Diseño .....	9
1.2 Sitio de estudio.....	9
1.3 Unidad de análisis .....	10
1.4 Criterios de inclusión .....	10
1.5 Criterios de exclusión .....	10
1.6 Universo de estudio.....	10
1.7 Muestra .....	11
1.8 Técnica de recolección de datos .....	11
1.8.1 Análisis de cargos .....	11
1.8.2 Encuestas al personal.....	12

1.9 Análisis de datos .....	12
CAPÍTULO 2: RESULTADOS .....	13
2.1 Análisis de resultados.....	33
CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN.....	35
CONCLUSIONES.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS .....	41

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. Cargo que ocupa el servidor.....</i>	<i>17</i>
<i>Gráfico 2. Distribución por sexo de los servidores .....</i>	<i>32</i>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Tiempo que se dedica el cargo a las tareas operativas, frecuencia de contacto interpersonal en dicho cargo y concurrencia a reuniones que tiene el cargo.</i> .....	13
<b>Tabla 2.</b> Relación entre el cargo y la supervisión a otros cargos.....	14
<b>Tabla 3.</b> Tipo de decisiones a tomar por parte de los funcionarios.....	15
<b>Tabla 4.</b> <i>El carácter de las funciones de acuerdo al cargo.</i> .....	16
<b>Tabla 5.</b> <i>La naturaleza de las tareas de acuerdo al cargo.</i> .....	18
<b>Tabla 6.</b> Responsabilidades asumidas de acuerdo al cargo.....	19
<b>Tabla 7.</b> Manejo de información en relación al cargo que desempeña.....	20
<b>Tabla 8.</b> Competencias técnicas utilizadas para el desempeño del cargo.....	21
<b>Tabla 9.</b> <i>Adaptabilidad y motivación en relación al cargo.</i> .....	22
<b>Tabla 10.</b> Incidencia de la vida personal en el ámbito profesional.....	23
<b>Tabla 11.</b> Nivel de productividad vinculada con el cargo .....	24
<b>Tabla 12.</b> Pertenencia y compromiso en relación al cargo. ....	25
<b>Tabla 13.</b> Nivel tecnológico del cual dispone el cargo .....	26
<b>Tabla 14.</b> Controles durante la aplicación del teletrabajo .....	27
<b>Tabla 15.</b> <i>Capacitación en la utilización de herramientas para el desempeño del cargo.</i> .....	28
<b>Tabla 16.</b> Género y edad de acuerdo a los cargos. ....	29
<b>Tabla 17.</b> Nivel de formación y preparación de los funcionarios.....	30
<b>Tabla 18.</b> Tipo de actividades que desarrolla el cargo.....	31
<b>Tabla 19.</b> Correlación entre la separación de la vida laboral y personal vs el sexo .....	31
<b>Tabla 20.</b> Porcentaje de correlación entre el nivel de satisfacción y la tecnología.....	32

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada.....	41
---------------------------------	----

Rocío Del Carmen Chapa Asmal

Trabajo de Graduación

María Paulina Cueva Espinoza

Enero, 2021

## **ANÁLISIS DE LOS CARGOS QUE SE ADAPTARON AL TELETRABAJO SEGÚN MEDIDAS EMITIDAS POR LA EMERGENCIA SANITARIA COVID 19 EN LA EMPRESA PÚBLICA EMOV EP DE LA CIUDAD DE CUENCA 2020**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **Historia y conceptos**

La noción de "teletrabajo" surgió a principios de la década de 1970 término que acuñó el estadounidense Jack Nilles, con el apoyo de fondos federales de investigación, como una estrategia para enfrentar los problemas sociales relacionados con el viaje entre el hogar y el lugar de trabajo (Stiles 2020), sin embargo, no se contaba con tecnología avanzada; a partir de los años ochenta el teletrabajo adquiere una connotación más social: reinserción laboral a personas con discapacidad.

En este sentido, Barbosa (2013) sostiene que el Teletrabajo es una manera flexible de organizar las actividades laborales que conlleva que el colaborador no debe estar presente físicamente en su organización en una jornada ordinaria de trabajo ya sea esta dos o más, pero sin olvidar de aplicar las buenas prácticas de salud y seguridad. Por otra parte, Buirra (2012) menciona el término e-trabajo donde hace referencia a una modalidad de trabajo ligada a las tecnologías que le ayudan al colaborador a la disminución del tiempo y la distancia por esta razón es una definición amplia de teletrabajo mencionada por el autor

En consecuencia, se define el concepto más objetivo de Teletrabajo es una forma de trabajar a distancia, flexible que no se exenta de cumplir con las medidas de seguridad y salud que ello implique.

El Teletrabajo al ser considerado una modalidad más de trabajo deberá estar regida por un marco legal.

Bottos (2008) recomienda que los marcos legales que se desarrollen para regular el Teletrabajo, deberían considerar los siguientes factores:

- Tiempo durante el cual la empresa permanece abierta o en condiciones de realizar tareas.
- Fijación y determinación del tiempo de presencia obligatoria (fijo o común y que, además, constituye el mínimo permitido).

- Topes para el número de horas de trabajo que pueden exceder del mínimo, y ello respetando los máximos legales o convencionales.
- Que la duración efectiva del tiempo de trabajo coincida con su duración reglamentaria sólo al cabo de un tiempo (el que constituye el período de cálculo) que no puede ser —a efectos de una verdadera libertad en la distribución— inferior a un mes, ya que no puede funcionar satisfactoriamente si es menor.
- Establecimiento de los controles necesarios para el cómputo de las horas realmente trabajadas, ya que dentro del sistema su registro se torna indispensable.
- Definir con exactitud las ausencias que se remunerarán como horas trabajadas (ellas normalmente surgirán de la legislación —vacaciones, feriados obligatorios, enfermedad, accidentes— o del convenio colectivo o, también, del convenio de empresa).
- Definición exacta de lo que será considerada hora extra. Así se consideran "extras" sólo las que el superior jerárquico haya ordenado trabajar, expresamente y por adelantado. (Bottos, 2008).

### **Ventajas y Desventajas**

El teletrabajo a nivel global y mundial trae consigo muchos beneficios tanto para el colaborador como para el empleador y también para la sociedad y el ambiente. Para tal efecto en el Perú con el estudio de Peñafiel en 2019, quien recalca que trae beneficios en cuanto a reducir costos en la movilización personal, ahorro de pasajes por desplazamientos y gastos de comida, menor estrés, disponibilidad de más tiempo libre, conciliación de vida laboral y familiar (Peñafiel,2019).Si bien es cierto que el teletrabajo en la ciudad de Cuenca Ecuador no es desconocido así lo considera Muñoz, Ortega y Quevedo en su estudio ya que un 84% están dispuestas a adaptar en sus empresas como es el caso de empresa GREXLAB que se arriesgó y tomo la decisión obteniendo beneficios como Ahorro de recursos económicos ,flexibilidad laboral ,mejoramiento de la producción ,mejoramiento de la motivación de los colaboradores (Muñoz,Ortega y Quevedo, 2020).Pero por otra parte también existe desventajas como en todo estudio así lo enuncia la Revista Internacional Española “Relaciones Laborales y Derecho del Empleo “que pueden existir desventajas como la presencia de otros factores que pueden convertir el teletrabajo en una forma de empleo precario o, cuanto menos, con más riesgo en su práctica para el trabajador por la falta de cobertura de alguno de los aspectos esenciales del contrato de trabajo. Nos referimos al derecho de los trabajadores a la integridad física y moral artículo 15 Constitución Española y, como extensión del mismo, a la adecuada protección social frente a la incidencia de los accidentes y enfermedades de origen profesional(Cervilla y Jover ,2015) ,en tal sentido en Ecuador la salud y seguridad de los Teletrabajadores está regida por la normativas para el sector público y privado de allí se formuló la “GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TELETRABAJO “(MDT Chuquin, 2018).

## El Teletrabajo en Centroamérica

Dentro de este marco Costa Rica es el país de Centro América precursor en el tema de Teletrabajo su primer acercamiento se dio en el año 2006 con la participación de una delegación de este país en el congreso de la Unión Internacional de Telecomunicaciones celebrado en Arabia Saudita. La primera institución pública de Costa Rica que incursionó en este tema, fue el Instituto Costarricense de Electricidad en el año 2007 luego a finales del 2008 se evidenció los resultados muy favorables por lo que mediante decreto ejecutivo la implementación del teletrabajo en todas las instituciones públicas del Poder Ejecutivo. (Castillo, 2017).

De este modo hoy en día, en todas las instituciones públicas de Costa Rica laboran en la modalidad de teletrabajo y realizan planes, programas para promocionar efectivamente el teletrabajo. En lo que respecta al resto de países de Centroamérica, se puede observar tentativas en República Dominicana para regular el teletrabajo mediante una ley “Ley de promoción y difusión del teletrabajo en la República Dominicana”, también menciona que con esto busca crear empleo a través de las tecnologías de información y comunicación TIC, con un marco regulatorio (Castillo 2016)

En efecto el país centroamericano costarricense cuenta con una normativa específica sobre teletrabajo lo afirma Castillo en su artículo y también menciona que el país posee decretos ejecutivos de 2008, 2013 y 2015 los cuales regulan la implementación del teletrabajo en el sector público del país. Asevera que existen algunos avances en este proceso que se encuentra en algunas instituciones en fase de diseño y en otras en fase de ejecución (Castillo, 2016)

Por otra parte, en Panamá la empresa “Panamá Pacífico” (MITRADEL, 2020) optó por implementar el teletrabajo como medida de protocolo de bioseguridad para evitar contagios por Covid 19 en marzo ,2020 lo que nos asevera que algunos países centroamericanos están tomando medidas e implementando el teletrabajo para poder continuar con la economía de sus empresas y de esa manera no paralizar de forma total las actividades laborales.

Mientras tanto, en Honduras el tema de teletrabajo aún no está normalizado, como lo asegura Sánchez (2013) en su artículo, es insospechado solo en el ámbito de las tecnologías de información hay acercamientos con el teletrabajo. Honduras recibe el 20% del tráfico internacional del teletrabajo offsource o subcontratado de los mercados internacionales. Pero se venía dando pautas con una elaboración de una propuesta de ley para posterior aprobación por el Congreso Nacional de Honduras, pero hasta la actualidad no hay emisión de ley aún. (Honduras 2019)

En resumen, el Teletrabajo en la región de Centroamérica se encuentra en una fase de desarrollo, los países que presentan un mayor desarrollo en el empleo de esta modalidad se encuentran, Costa Rica, República Dominicana y Panamá. República Dominicana busca crear empleo a través del teletrabajo conjuntamente con la tecnología, mientras tanto Panamá implemento el teletrabajo como medida de bioseguridad para continuar con las actividades laborales.

### **Métodos recientes de implementación**

Según El Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia enunciado por el Ministerio de Trabajo y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2012) existe cinco etapas y pasos a seguir para la implementación y adopción del modelo de teletrabajo las cuales son las siguientes:

- Compromiso Institucional con esto hace referencia a que la empresa está dando apertura a esta modalidad de trabajo.
- Planeación general del Proyecto se defina la ruta para alcanzar los objetivos y los insumos necesarios.
- Autoevaluación con respecto a lo jurídico, tecnológico y por ende organizacional.
- Prueba piloto con esto se medirá la capacidad de adaptarse o como la organización se adapta a la modalidad de teletrabajo.
- Apropriación se adopta el modelo con procedimientos y políticas que se ajustan a la empresa.

Es como así también lo relaciona y menciona en su investigación Barrios (2019) donde explica los factores que determinan el éxito en la implementación del teletrabajo y enfatiza que se debe guiar por las cinco fases para poder implementar el teletrabajo. Sin embargo, Castillo (2017) acota que para que se dé la implementación de la modalidad de teletrabajo se debe generar bajo normativa como lo realizó Costa Rica con la creación de un decreto ejecutivo en el año 2008, consecutivamente en el año 2013 y 2015 se crearon otros decretos teniendo en consideración otros elementos.

Es así que la implementación del teletrabajo debería realizarse bajo normativas para que sean tomadas en cuenta y estén regidas y sean de fácil aplicación. De esa manera contribuyan a diversos factores para mejorar ya sea en el ámbito político, de la sociedad o personal, como en el caso de Ecuador que cuenta con la normativa sobre teletrabajo desde el año 2016 (MDT0190) donde fue el Ministerio de Trabajo (MDT) que realizó un plan piloto dentro de la institución entre octubre 2016 y enero 2017, a fin de probar la efectividad de la flexibilidad laboral en el sector público. Pero es en marzo del 2020 que se genera el acuerdo emergente (MDT,2020) de implementación en todo el país el teletrabajo como normativa por atravesar la pandemia del Covid 19, también describe nueve fases para la implementación que se utilizó en el MDT:

- Compromiso Empresarial la iniciativa debe venir de la alta dirección
- Conformación de la comisión del teletrabajo
- Gestión del Cambio de pasar de una cultura fundada en la presencia física a una cultura de eficiencia por resultados.
- Campaña interna de Comunicación
- Selección de los Teletrabajadores con actas de acuerdo
- Autorización y conocimiento a los directores por escrito
- Indicadores de resultados estadísticas
- Herramientas tecnológicas
- Capacitación
- Contenido del Instrumento donde se estipule el teletrabajo con contratos y acciones de personal.

Aunando a la situación de la emergencia sanitaria mundial difundida como pandemia por el Covid 19 Buitrago (2020) denota al teletrabajo como una oportunidad de implementación en tiempos de crisis para enfrentar situaciones críticas que impliquen el aislamiento social y que permitan continuar con las actividades laborales. No obstante, menciona que involucra ciertas circunstancias para el funcionamiento e implementación de una política de Teletrabajo y la adecuación al marco normativo de la Ley tales como:

- Condiciones laborales
- Riesgos laborales
- Protección de la información
- Implementación de herramientas tecnológicas

### **Variables de Análisis**

En relación a las variables de análisis en el teletrabajo, en su investigación de grado Soto (2019) señala la existencia de las siguientes: conciliación entre la vida familiar y laboral, el uso del tiempo, productividad por mencionar algunas, dando como resultado aspectos positivos en el sentido del ahorro de traslado, aumento en la capacidad de autonomía de los teletrabajadores, flexibilidad y conciliación entre la vida familiar y laboral.

En efecto dentro de este marco de análisis de variables el Ministerio de Trabajo (MDT 0090-2018) del Ecuador en su informe de presentación de la norma técnica art 25 sobre el teletrabajo en el sector público alude las siguientes variables:

- Productividad
- Inclusión social
- Tecnología
- Contaminación
- Calidad de vida de los colaboradores

Al mismo tiempo algunas de estas variables son mencionadas en el libro blanco : el ABC del teletrabajo en Colombia (2012) en su sección de la introducción pág. 3 donde indica también los beneficios a obtener luego de la implementación de la modalidad de teletrabajo en la organización.

### **Problemas de implementación**

Al respecto de problemas en la implementación del teletrabajo considera Castillo (2017) en su investigación que es la tecnología ,lo cual es aseverado por el Vice Ministerio de Telecomunicaciones, quien reconoce que uno de los desafíos que actualmente tiene Costa Rica es mejorar la infraestructura tecnológica para una efectiva implementación del teletrabajo, otro de los problemas es el tema de la capacitación a la ciudadanía y población para responder con efectividad a la implementación del teletrabajo. También menciona la clara delimitación del ámbito de aplicación del teletrabajo, abordar políticas públicas o normativas dentro del ámbito jurídico, crear una comisión de especialización de teletrabajo la cual coordinará y regirá el teletrabajo estos son algunos puntos a mejorar para la implementación del teletrabajo a nivel de Centroamérica.

Al mismo tiempo en su trabajo de grado Gonzales et. al. (2017) nombra que una barrera para la implementación de la modalidad de trabajo mencionada es la dificultad de dirección y control, con esto hace mención a nuevas formas de operación para ejercer la autoridad sobre el subordinado, recalca que este problema es muy evidente en el contexto de la sociedad del Perú al no contar con mecanismos de control por resultados ya que se pudo constatar con las evidencias encontradas a lo largo del trabajo pues resulta difícil cambiar el pensamiento del control hacía los colaboradores por que se tiene el paradigma lo veo ,lo creo Es decir, no existe una cultura organizacional en la que el valor de la confianza se demuestre entre el colaborador y su jefe.

Por otro lado en el Ecuador, en Cuenca el problema evidenciado por la revista I+D Tecnológico ,describe Muñoz (et al. 2020) que para la implementación del teletrabajo los problemas detectados están en la parte de la decisión política por parte de la empresa .También es clave la tecnología, al mencionar tecnología hace referencia a la infraestructura y servicios dentro de los cuales destaca las Telecomunicaciones ,centro de datos , la velocidad del servicio de internet que debe considerar con un mínimo de 5Mbps .para realizar labores de teletrabajo .



Para concluir luego de realizar un breve recorrido por los diferentes aspectos negativos dentro de la implementación del teletrabajo destacan los siguientes aspectos, en primer lugar, la tecnología, concuerda todos los autores citados, por qué es indispensable contar con herramientas tecnológicas. Que van desde la velocidad del servicio de internet, por otra parte, está la cultura de la supervisión del jefe al colaborador, dentro del marco regulatorio es valioso contar con políticas, socialización y difusión del teletrabajo. En el Ecuador los aspectos relevantes son la falta de decisión dentro de la política interna, falta de capacitación sobre teletrabajo y por ende la tecnología, todos estos problemas no pudieron ser analizados y resueltos antes de atravesar por la crisis sanitaria provocada por el COVID 19, para así implementar de manera segura el teletrabajo en las organizaciones.

### **Problemática**

El 11 de marzo del año 2020 el director de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus, declara a la enfermedad COVID – 19 como una pandemia, lo que obliga a los gobiernos a nivel mundial a tomar medidas de prevención sobre esta crisis sanitaria. Como parte de las medidas de prevención esta la restricción de movilidad de las personas.

La nueva normalidad a la que se vio condicionada la sociedad, obligo a cambiar la forma en la cual se ejecuta el trabajo, la forma de comunicación, el estilo de vida, por señalar algunos aspectos. Es en este contexto, que el trabajo se ve considerablemente afectado, lo cual lo convierte en una amenaza para la salud pública que ponen en peligro la vida y el bienestar de millones de personas en el mundo. Además, origina complicaciones a nivel social, político y económico.

De las evidencias anteriores, se puede determinar que uno de los problemas que afronta el mundo es en el sector empresarial, debido a que las organizaciones deben tomar medidas emitidas por sus entes reguladores, tal es el caso de Ecuador donde el Ministerio del Trabajo (MDT Madero ,2020) aplicó medidas como el acuerdo ministerial 076-2020 donde señala al teletrabajo como medida emergente.

Por ello las empresas deben adaptarse a estas medidas debido a que, si no cumplen lo estipulado en la normativa, la comunidad laboral no estaría contribuyendo a la mitigación de los efectos del virus COVID 19 sobre la economía, por lo tanto, se estaría perjudicando la salud y seguridad de todos los colaboradores. Asimismo, la inadecuada adaptación del teletrabajo, estaría inestabilizando la situación laboral de diversos cargos y también influiría negativamente en el progreso económico de las empresas.

En efecto, se hace necesario el análisis de los cargos con mejor adaptación al Teletrabajo según medida emitida de manera rápida y emergente por la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo entero, ya que las consecuencias de no contar con un análisis se podrían ver reflejado

en la aplicación del Teletrabajo en cargos inadecuados, cuellos de botellas, estancamientos en los procesos de las labores y doble trabajo o trabajo ineficaz.

Por consiguiente, el aporte que se realizará con la investigación serán las evaluaciones de los distintos cargos de la empresa EMOV, para lo cual se utilizará las variables que influyen en el teletrabajo para conocer los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Coronavirus en 2020.

### **Objetivos generales y específicos**

#### Objetivo General

Determinar los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo en la empresa EMOV, según las medidas tomadas durante la crisis del Corona virus en el año 2020.

#### Objetivos Específicos

- Realizar una evaluación de cargos, según variables que influyen en el teletrabajo.
- Aplicar una encuesta a los teletrabajadores para conocer el impacto de esta modalidad de trabajo en sus funciones.
- Realizar un análisis comparativo de las variables analizadas en los cargos y la percepción de los teletrabajadores

## **CAPÍTULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS**

### **1.1 Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental, que es aquel que se desarrolla sin intervención directa del investigador, es decir, sin que el investigador altere el objeto de la investigación de ninguna forma. El enfoque metodológico empleado es cuantitativo que es uno de los paradigmas de investigación más empleados, este enfoque utiliza la recolección de datos con la finalidad de probar hipótesis basándose en la medición numérica, y así establecer patrones de comportamiento y/o probar teorías. El tipo de investigación es comparativa con alcance descriptivo, es un tipo de investigación, en general simple, que se encarga de estudiar individuos de un mismo grupo que se diferencian en determinados aspectos, siendo esas diferencias el centro de interés con la finalidad de revelar el porqué de las diferencias halladas; también busca describir cualidades o características de un fenómeno o un grupo de personas para profundizar, describir o medir conceptos o situaciones.

### **1.2 Sitio de estudio**

Es la empresa EMOV.EP es una empresa pública municipal de movilidad tránsito y transporte de Cuenca. Ubicada en la calle Carlos Arizaga Toral y Tarquino Cordero vía a Misicata, la misión de la empresa es hacer de la ciudad de Cuenca una ciudad segura con una cultura integral en lo referente a movilidad.

*“EMOV EP es una Empresa Pública creada por el I. Concejo Cantonal de Cuenca en ejercicio de la facultad conferida por la Constitución y la ley, para el ejercicio de sus funciones primordiales en materia de prestación de sus servicios.*

*La EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA – EMOV EP orientará su acción con criterios de eficiencia, racionalidad y rentabilidad social, preservando el ambiente, promoviendo el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la Constitución, siendo su objeto organizar, administrar, regular y controlar las actividades de gestión, ejecución y operación de los servicios relacionados con la movilidad, tránsito y transporte terrestre en el cantón Cuenca, propendiendo al mejoramiento y ampliación de los servicios públicos y de sus sistemas,*

*buscando aportar soluciones convenientes, desde el punto de vista social, técnico, ambiental, económico y financiero.”<sup>1</sup>*

### **1.3 Unidad de análisis**

Para esta investigación son los colaboradores administrativos que están bajo la ley orgánica de empresas públicas LOEP de la empresa EMOV de la ciudad de Cuenca.

### **1.4 Criterios de inclusión**

Todo el personal entre hombres y mujeres que aplicaron el teletrabajo en el periodo de crisis por la emergencia sanitaria y están regidos por la normativa 076. El 12 de marzo de 2020 el Ministerio del Trabajo emitió el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, mediante el cual se estableció las siguientes directrices para el teletrabajo emergente:<sup>2</sup>

- Es potestad del empleador adoptar la implementación del teletrabajo emergente.
- Modifica únicamente el lugar en que se efectúa el trabajo, sin afectar ni alterar las condiciones esenciales de la relación laboral.
- Se debe registrar esta modalidad en el SUT (Sistema Único de Trabajo), editando el registro vigente de cada trabajador.
- El teletrabajo emergente terminará por acuerdo de las partes o por la finalización de la declaratoria de emergencia sanitaria.

### **1.5 Criterios de exclusión**

- Cargos de nivel jerárquico superior de la LOEP
- Personal suscrito para jubilación en el año 2020

### **1.6 Universo de estudio**

Al momento de desarrollar la investigación figuran en la empresa pública EMOV EP un total de 733 colaboradores que constan en nómina, distribuidos en 135 cargos.

---

<sup>1</sup> ORDENANZA DE CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CUENCA – EMOV EP, 2010

<sup>2</sup> Ministerio del Trabajo (2020). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, disponible en <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf>

## 1.7 Muestra

Es un muestreo intencional, esta es una técnica de muestreo no probabilístico que se emplea para obtener muestras según la facilidad de acceso y la disponibilidad de los individuos objeto de estudio (personas) de formar parte de la misma, en un momento de tiempo determinado. En el muestro intencional los elementos de la muestra son elegidos por el investigador según un criterio específico establecido por éste. Los investigadores creen que pueden obtener una muestra representativa utilizando un buen juicio, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y dinero, ya que seleccionará aquellos individuos que cumplen con una característica determinada. Ya que debe cumplir con el requisito de ser personal que realizó teletrabajo en el periodo de aplicación de la normativa, la encuesta se aplicó a 53 trabajadores de diferentes cargos. El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

$$n = (Z_{\alpha}^2 * p * q) / d^2$$

n: tamaño de la muestra

Z $\alpha$ = Nivel de confianza

p= probabilidad de ser seleccionado

q=probabilidad de no ser seleccionado

d=precisión o error máximo admisible

$$n = \frac{(0,95)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,065)^2} = 53,40 \sim 53$$

## 1.8 Técnicas de recolección de datos

Para la obtención de información del presente estudio, se hizo uso de la herramienta encuesta (ver anexo 1) la cual fue aplicada a los funcionarios de la empresa pública EMOV.EP, que, debido a las condiciones provocadas por la crisis sanitaria, la aplicación se llevó a cabo mediante herramientas virtuales como es el caso de Google Drive. De esta manera se logró conocer la percepción y criterios de los funcionarios respecto al Teletrabajo. La información arrojada por la encuesta conto con el caracter de confidencial, cumpliendo con el secreto estadístico.

Para la recolección de datos, se requirio la ejecución de acciones tales como:

### 1.8.1 Análisis de cargos

Permitio conocer la naturaleza de los cargos de la empresa pública EMOV EP que hiban a ser sometidos al analisis, los cargos fueron valorados empleando las variables asociadas al

teletrabajo. Fue el punto de partida de la investigación y de este dependió en gran medida la autenticidad de los resultados.

#### 1.8.2 Encuestas al personal

Al ser la principal herramienta de levantamiento de información, de la presente investigación, se diseñó con una estructura amplia y completa que abordaba varios ámbitos laborales de los encuestados, permitiendo identificar el nivel de impacto de la crisis actual en la ejecución de las tareas de los funcionarios de la EMOV EP.

### **1.9 Análisis de datos**

Con la información recopilada se realizaron análisis comparativos con el objetivo de identificar el impacto de la obligación de teletrabajo en los diferentes cargos y qué tipo de cargos son los más afectados. Esto implica la valoración de los cargos aprobados por el MDT según requerimientos de la modalidad de teletrabajo con lo cual se obtendrá una apreciación de los cargos afectados según la información obtenida. Se utilizará el programa informático de procesamiento de datos SPSS® y Microsoft Excel®.

## CAPÍTULO 2: RESULTADOS

En el presente capítulo se realiza un análisis de los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas a los funcionarios de la empresa pública EMOV EP. Posterior a una tabulación y procesamiento de datos, a través del software estadístico SPSS, se pudo conocer la percepción de los trabajadores sobre el Teletrabajo, en relación a:

- La eficiencia alcanzada en el desarrollo del trabajo bajo esta modalidad,
- Facilidades y dificultades,
- Influencia del entorno,
- Agilidad en los procesos, entre otros.

La encuesta aplicada se encuentra en el anexo 1 (ver anexo 1).

Las preguntas del 1 al 11 se relacionan con el análisis de cargos, busca conocer la naturaleza del cargo con la finalidad de encontrar la factibilidad de aplicar la modalidad de Teletrabajo:

**Tabla 1.** Tiempo que se dedica el cargo a las tareas operativas, frecuencia de contacto interpersonal en dicho cargo y concurrencia a reuniones que tiene el cargo.

GRUPO OCUPACIONAL	Como en todo cargo, en el mío hay tareas operativas (como hacer llamadas telefónicas, enviar correos, etc.) En promedio estas actividades me toman cada día:					Mi trabajo requiere contactarme con otras personas					En promedio, en mi cargo asisto a reuniones				
	1 - 3 horas	3 - 5 horas	5 - 7 horas	7 - 8 horas	Menos de una hora	En promedio, una vez por día	Todo el tiempo, estoy en un área de servicio al cliente o Todos los días, varias veces cada día	Una o dos veces a la semana	Dos veces al mes	Todos los días	Una vez al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana		
ANALISTA	16,7	6,4	1,3	3,8	2,6	6,4	2,6	16,7	5,1	6,4	0,0	6,4	11,5	6,4	
ASESOR	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	
ASISTENTE	9,0	3,8	1,3	12,8	2,6	2,6	9,0	16,7	1,3	6,4	1,3	15,4	3,8	2,6	
AUXILIAR 1	0,0	0,0	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	1,3	2,6	0,0	
CONTADOR	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	
DISEÑADOR	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	
ESPACIALISTA 1	3,8	2,6	0,0	1,3	1,3	0,0	1,3	7,7	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0	6,4	
ESPECIALISTA 2	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	
EXPERTO	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	2,6	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	2,6	
GERENTE	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	
JEFE	0,0	2,6	0,0	1,3	1,3	0,0	1,3	2,6	1,3	1,3	2,6	0,0	0,0	1,3	
MÉDICO	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	
SUBGERENTE	3,8	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	6,4	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	3,8	
Total	44,9	16,7	3,8	25,6	9,0	14,1	17,9	59,0	9,0	17,9	7,7	26,9	20,5	26,9	

**Nota:** elaboración propia

En la tabla 1 se evidencia las preguntas 1 ,3 y 6 de la encuesta, la cual abarca la variable de comunicación se agrupo de esta manera para una mejor comprensión y síntesis.

Se evidencia que los cargos de apoyo administrativo tienen una mayor carga de tareas operativas, lo que se traduce en un mayor tiempo de trabajo de escritorio, en contraste a ello la cantidad de reuniones es poco frecuente, asistiendo a reuniones, en promedio, una vez al mes. En este tipo de cargos el contacto interpersonal es frecuente.

Los cargos de profesionales mandos medios tienen una carga intermedia en cuanto a tareas operativas se refiere, su trabajo fluctúa entre operatividad y análisis, en cuanto al contacto interpersonal los profesionales de mandos medios mantienen contacto mas frecuente con personal interno que con clientes externos, la frecuencia de reuniones para este grupo de funcionarios es semanal.

En lo que respecta a los funcionarios de nivel jerárquico superior, las tareas operativas son mínimas, en tiempo diario estas les toman menos de 3 horas, el trabajo del jerárquico superior se enfoca a la planificación y negociación, responsabilidades que requieren de reuniones constantes, por lo tanto, el contacto interpersonal de estos funcionarios es limitado puesto que únicamente se reúnen con personas vinculadas a sus planificaciones.

Los cargos que más teletrabajo desempeñan son el de analista de con 16,7%, asistente con 9%, y especialista 1 y experto con 3.8%.

**Tabla 2.** Relación entre el cargo y la supervisión a otros cargos

GRUPO OCUPACIONAL	En mi cargo			
	No superviso el trabajo de otros	Superviso el trabajo de 1 - 3 personas	Superviso el trabajo de 4 - 7 personas	Superviso el trabajo de más de 7 personas
ANALISTA	19,2	6,4	2,6	2,6
ASESOR	1,3	0,0	0,0	0,0
ASISTENTE	17,9	5,1	3,8	2,6
AUXILIAR 1	1,3	1,3	0,0	1,3
CONTADOR	0,0	1,3	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	1,3	0,0
DISEÑADOR	1,3	0,0	0,0	0,0
ESPECIALISTA 1	1,3	0,0	3,8	3,8
ESPECIALISTA 2	0,0	0,0	1,3	1,3
EXPERTO	3,8	0,0	0,0	0,0
GERENTE	0,0	2,6	0,0	0,0
JEFE	0,0	0,0	0,0	5,1
MÉDICO	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	1,3	0,0	0,0	5,1
Total	48,7	16,7	12,8	21,8

**Nota:** elaboración propia



En lo que a supervisión del personal respecta los analistas tienen un porcentaje mayor de supervisión, seguidos por los asistentes. Cargos como los de Diseñador, Médico y Expertos no realizan supervisión, se enfocan exclusivamente a sus áreas de especialidad.

De los jerárquicos superiores únicamente el director de planificación realiza labor de supervisión directa.

En cuanto a la relación entre el cargo y la supervisión de otros cargos, los analistas representan el 19,2% de esta relación, y los asistentes el 17,9%.

**Tabla 3.** Tipo de decisiones a tomar por parte de los funcionarios

	En mi cargo debo tomar				
	Decisiones que requieren análisis estadístico descriptivo (promedios, media, moda, etc.)	Decisiones que requieren análisis estadístico interpretativo - inferencial	Decisiones que requieren análisis estadístico interpretativo de múltiples escenarios complejos	Decisiones simples basadas en políticas o procesos	Decisiones simples, pero sin una clara base a la cuál apegarme
ANALISTA	6,4	1,3	9,0	10,3	3,8
ASESOR	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
ASISTENTE	1,3	1,3	1,3	20,5	5,1
AUXILIAR 1	1,3	1,3	0,0	1,3	0,0
CONTADOR	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
DISEÑADOR	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
ESPECIALISTA 1	2,6	0,0	5,1	0,0	1,3
ESPECIALISTA 2	1,3	0,0	1,3	0,0	0,0
EXPERTO	2,6	0,0	0,0	1,3	0,0
GERENTE	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0
JEFE	0,0	2,6	2,6	0,0	0,0
MÉDICO	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
SUBGERENTE	2,6	1,3	2,6	0,0	0,0
Total	19,2	7,7	25,6	37,2	10,3

**Nota:** elaboración propia

En la tabla 3 se aprecian las respuestas de la pregunta 4 que hacía referencia sobre el tipo de decisiones que debe tomar el servidor en su trabajo, opciones de respuestas eran:

- Decisiones que requieren análisis estadístico descriptivo (promedios, media, moda, etc.).
- Decisiones que requieren análisis estadístico interpretativo – inferencial,
- Decisiones que requieren análisis estadístico interpretativo de múltiples escenarios complejos,

- Decisiones simples basadas en políticas o procesos,
- Decisiones simples, pero sin una clara base a la cuál apegarme.

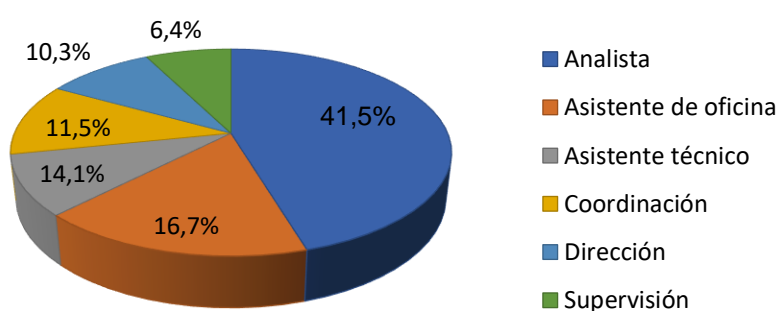
El 37,2% de los funcionarios toma decisiones simples basadas en políticas o procesos, mayormente los del área de asistencia, el 25,6% toma decisiones que requieren un análisis estadístico interpretativo de múltiples escenarios complejos, principalmente los analistas, el 19,2% toma decisiones que requieren análisis estadístico descriptivo (promedios, media, moda, etc.), en su mayoría los analistas, el 10,3% toma decisiones simples, en especial los asistentes, pero sin una clara base a la cuál apegarse y el 7,7% toma decisiones que requieren análisis estadístico interpretativo – inferencial, aquí en su mayoría están las jefaturas.

**Tabla 4.** El carácter de las funciones de acuerdo al cargo.

*El carácter de las funciones de acuerdo al cargo.* Mis funciones en general son de carácter de al cargo.

GRUPO OCUPACIONAL	Analista: Requiero un análisis profesional al realizar mi trabajo	Asistente de oficina: preparo archivos y otros insumos básicos para otras personas en mi área	Asistente técnico: Preparo insumos y herramientas de tipo técnico para mis superiores	Coordinación: Planifico y asigno las actividades de un área específica de mi organización	Dirección: Planifico y asigno las actividades de un grupo de áreas de mi organización	Supervisión: Verifico el buen trabajo de otras personas, pero no puedo dar permisos o vacaciones
ANALISTA	24,4	0,0	2,6	3,8	0,0	0,0
ASESOR	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ASISTENTE	6,4	11,5	7,7	0,0	0,0	3,8
AUXILIAR 1	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3
CONTADOR	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
DISEÑADOR	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ESPECIALISTA 1	1,3	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0
ESPECIALISTA 2	0,0	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0
EXPERTO	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
GERENTE	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	1,3
JEFE	0,0	0,0	0,0	1,3	3,8	0,0
MÉDICO	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
SUBGERENTE	1,3	0,0	0,0	0,0	5,1	0,0
Total	41,0	14,1	11,5	16,7	10,3	6,4

**Nota:** elaboración propia.

**Gráfico 1.** Cargo que ocupa el servidor.

**Nota:** elaboración propia.

En lo que se refiere al tipo de funciones que realiza el servidor desde su cargo, como señala la pregunta 7, en la tabla 4 se observa que el 41,5% es Analista: Requiere un análisis profesional al realizar su trabajo; 16,7% realiza funciones de Coordinación: Planifica y asigna las actividades de un área específica de su organización; el 14,1% es Asistente de oficina: prepara archivos y otros insumos básicos para otras personas en su área; el 11,5% es Asistente técnico: Prepara insumos y herramientas de tipo técnico para sus superiores; el otro 10,3% tiene funciones de Dirección: Planifica y asigna las actividades de un grupo de áreas de su organización, y el 6,4% tiene funciones de Supervisión: Verifica el buen trabajo de otras personas, pero no puedo dar permisos o vacaciones.

**Tabla 5.** La naturaleza de las tareas de acuerdo al cargo.

GRUPO OCUPACIONAL	En mi puesto de trabajo					Para mi cargo tenemos			
	Planifico, organizo y controlo el avance de mis subordinados DIRECTOS	Planifico, organizo y controlo el avance de toda un área funcional	Realizo actividades administrativas con instrucciones detalladas	Tengo la posibilidad de adaptar ciertas tareas rutinarias según mi criterio	Yo planifico, organizo y controlo el avance de mi trabajo	Existen políticas, pero no se utilizan y los procesos no están definidos	No existen ni políticas ni procesos	Políticas claras, pero los procesos no son claros	Procesos y políticas claramente definidas
ANALISTA	1,3	6,4	5,1	9,0	9,0	9,0	3,8	3,8	14,1
ASESOR	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
ASISTENTE	0,0	0,0	11,5	7,7	10,3	5,1	3,8	3,8	16,7
AUXILIAR 1	0,0	1,3	1,3	0,0	1,3	0,0	0,0	2,6	1,3
CONTADOR	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
DISEÑADOR	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
ESPACIALISTA 1	2,6	3,8	1,3	0,0	1,3	1,3	0,0	2,6	5,1
ESPECIALISTA 2	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6
EXPERTO	0,0	0,0	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0	2,6	1,3
GERENTE	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6
JEFE	1,3	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	2,6
MÉDICO	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3
SUBGERENTE	2,6	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,1	1,3
Total	11,5	23,1	20,5	20,5	24,4	15,4	7,7	24,4	52,6

**Nota:** elaboración propia.

Respecto a la pregunta 5 se refiere al tipo de actividades que realiza el servidor público, el 24,4% planifica, organiza y controla el avance del trabajo que realiza, en su mayoría asistentes, el 23,1% planifica, organiza y controla el avance de toda un área funcional, en su mayoría analistas, el 20,5% realiza actividades administrativas con instrucciones detalladas, en su mayoría son asistentes, el 20,5% tiene la posibilidad de adaptar ciertas tareas rutinarias según su criterio y el 11,5% planifica, organiza y controla el avance de sus subordinados directos, propio de los subgerentes y especialistas, tal como muestra la tabla 5.

En la tabla 5 se aprecian las respuestas a la pregunta 8, referente a la existencia de políticas en el cargo que ocupa, el 52,6% tiene procesos y políticas claramente definidas, el 24,4% de los cargos tienen políticas claras, pero los procesos no son claros; en el 15,4% de los cargos existen

políticas, pero no se utilizan y los procesos no están definidos, mientras que en el 7,7% de los cargos no existen políticas ni procesos.

**Tabla 6.** Responsabilidades asumidas de acuerdo al cargo.

GRUPO OCUPACIONAL	Para realizar bien mi trabajo				
	Brindo apoyo logístico y administrativo a grupos reducidos	Brindo apoyo profesional (3er nivel) a personas en mi red de trabajo	Coordino e integro las actividades de grupos medianos y grandes	No necesito relacionarme con personal fuera de mi área de trabajo	Reviso que esté bien realizado el trabajo de un equipo pequeño (3 - 4 personas)
ANALISTA	3,8	7,7	7,7	7,7	3,8
ASESOR	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
ASISTENTE	7,7	6,4	2,6	7,7	5,1
AUXILIAR 1	2,6	0,0	1,3	0,0	0,0
CONTADOR	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
DISEÑADOR	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
ESPACIALISTA 1	1,3	2,6	3,8	1,3	0,0
ESPECIALISTA 2	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3
EXPERTO	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0
GERENTE	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6
JEFE	0,0	1,3	3,8	0,0	0,0
MÉDICO	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	1,3	0,0	5,1	0,0	0,0
Total	17,9	21,8	28,2	17,9	14,1

**Nota:** elaboración propia.

La tabla 6 permite mostrar los resultados de la pregunta 9 relacionados con los requerimientos que necesita el servidor para realizar bien su trabajo. El 28,2% coordino e integra las actividades de grupos medianos y grandes, el 21,8% brinda apoyo profesional (3er nivel) a personas en su red de trabajo, el 17,9% no necesita relacionarse con personal fuera de su área de trabajo, el 17,9% brinda apoyo logístico y administrativo a grupos reducidos, el otro 14,1% revisa que esté bien realizado el trabajo de un equipo pequeño (3 - 4 personas).

**Tabla 7. Manejo de información en relación al cargo que desempeña.**

GRUPO OCUPACIONAL	La información que manejo en mi cargo			
	Es de conocimiento público	Es muy delicada y solo un grupo de personas reducido tiene acceso a ella	La puede conocer las personas de dentro de la empresa	La puede conocer las personas de mi área de trabajo
ANALISTA	15,4	5,1	2,6	7,7
ASESOR	0,0	1,3	0,0	0,0
ASISTENTE	9,0	7,7	5,1	7,7
AUXILIAR 1	1,3	0,0	1,3	1,3
CONTADOR	1,3	0,0	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	1,3	0,0
DISEÑADOR	0,0	0,0	1,3	0,0
ESPACIALISTA 1	5,1	0,0	0,0	3,8
ESPECIALISTA 2	1,3	1,3	0,0	0,0
EXPERTO	2,6	0,0	1,3	0,0
GERENTE	2,6	0,0	0,0	0,0
JEFE	1,3	1,3	0,0	2,6
MÉDICO	0,0	1,3	0,0	0,0
SUBGERENTE	2,6	1,3	1,3	1,3
Total	42,3	19,2	14,1	24,4

**Nota:** elaboración propia.

Respecto a la información que maneja el servidor en su cargo, señalada en la pregunta 11, cuyas opciones de respuestas eran: es de conocimiento público, es muy delicada y solo un grupo de personas reducido tiene acceso a ella, la puede conocer las personas de dentro de la empresa, o la puede conocer las personas de mi área de trabajo. El 42,3% de los servidores manejan información que es de conocimiento público, el 24,4% tiene acceso a la información que la puede conocer las personas en su área de trabajo. El 19,2% usa información que es muy delicada y solo un grupo de personas reducido tiene acceso a ella, y el 14,1% maneja información que la pueden conocer personas dentro de la empresa, como muestra la tabla 7.

Las preguntas 12 y 13 se relacionan con el impacto en las actividades producto del teletrabajo.

**Tabla 8.** Competencias técnicas utilizadas para el desempeño del cargo.

GRUPO OCUPACIONAL	Mi capacidad de planificación				Mi capacidad de concentración					Mi cumplimiento de fechas límite para mis tareas				
	Medio bajo	Medio alto	Alto	Muy alto	Bajo	Medio bajo	Medio alto	Alto	Muy alto	Bajo	Medio bajo	Medio alto	Alto	Muy alto
ANALISTA	2,6	9,0	9,0	10,3	2,6	1,3	10,3	6,4	10,3	2,6	1,3	7,7	7,7	11,5
ASESOR	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
ASISTENTE	2,6	2,6	12,8	11,5	0,0	5,1	2,6	11,5	10,3	0,0	3,8	5,1	5,1	15,4
AUXILIAR 1	2,6	0,0	1,3	0,0	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	2,6	0,0
CONTADOR	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
DISEÑADOR	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
ESPACIALISTA 1	0,0	2,6	3,8	2,6	0,0	0,0	2,6	2,6	3,8	0,0	0,0	1,3	3,8	3,8
ESPECIALISTA 2	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3
EXPERTO	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0	1,3	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	1,3
GERENTE	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3
JEFE	1,3	0,0	1,3	2,6	0,0	0,0	0,0	3,8	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	3,8
MÉDICO	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	0,0	1,3	3,8	1,3	0,0	0,0	0,0	5,1	1,3	0,0	1,3	0,0	3,8	1,3
Total	10,3	20,5	34,6	34,6	2,6	11,5	19,2	35,9	30,8	2,6	7,7	17,9	28,2	43,6

**Nota:** elaboración propia.

Respecto a la capacidad de planificación, la tabla 8, muestra que el 34,6% su capacidad de planificación es muy alto, el 34,6% alto, el 20,5% medio alto y el 10,3% medio bajo

La tabla 8, también muestra la información referente a la capacidad de concentración de los servidores en el teletrabajo. El 35,9% tiene una capacidad de concentración alto, el 30,8% muy alto, el 19,2% medio alto, el 11,5% medio bajo, y el 2,6% bajo.

En la tabla, se observa el cumplimiento de las fechas límites para las tareas, el 43,6% tiene un cumplimiento muy alto, el 28,2% un cumplimiento alto, el 17,9% tienen un cumplimiento medio alto, el 7,7% un nivel medio bajo, y el 2,6% un cumplimiento bajo.

**Tabla 9.** Adaptabilidad y motivación en relación al cargo.

GRUPO OCUPACIONAL	Mi nivel de adaptación al teletrabajo					Mi nivel de motivación					
	Bajo	Medio bajo	Medio alto	Alto	Muy alto	Muy bajo	Bajo	Medio bajo	Medio alto	Alto	Muy alto
ANALISTA	0,0	5,1	9,0	12,8	3,8	1,3	3,8	5,1	6,4	14,1	0,0
ASESOR	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
ASISTENTE	0,0	3,8	2,6	12,8	10,3	0,0	0,0	9,0	2,6	9,0	9,0
AUXILIAR 1	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0
CONTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
DISEÑADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
ESPACIALISTA 1	0,0	0,0	2,6	2,6	3,8	0,0	0,0	1,3	1,3	5,1	1,3
ESPECIALISTA 2	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	1,3
EXPERTO	1,3	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	1,3
GERENTE	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	1,3
JEFE	0,0	0,0	0,0	1,3	3,8	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	2,6
MÉDICO	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	0,0	0,0	1,3	3,8	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0	3,8	1,3
Total	1,3	14,1	16,7	39,7	28,2	1,3	3,8	23,1	16,7	33,3	21,8

**Nota:** elaboración propia.

La tabla 9 muestra lo referente a la adaptación al teletrabajo de los servidores el 39,7% ha tenido una adaptación de nivel alto, el 28,2% declaró tener una adaptación de nivel muy alto, el 16,7% tiene un nivel de adaptación medio alto, el 14,1% tiene un nivel de adaptación medio bajo, y el 1,3% tiene un nivel de adaptación bajo, con respecto al grupo ocupacional se evidencia que el Asistente tiene una adaptación alto con el 12,8%, seguida del Analista con el 9,0% con adaptación medio alto.

Lo referente a la motivación de los servidores con respecto al teletrabajo, en la tabla 9, se aprecia que el 33,3% tiene un nivel de motivación alto, el 23,1% medio bajo y otro 21,8% muy alto, 16,7% declaró un nivel de motivación medio alto, 3,8% bajo y 1,3% muy bajo.



**Tabla 10.** Incidencia de la vida personal en el ámbito profesional.

GRUPO OCUPACIONAL	La separación de la vida laboral y personal					
	Muy bajo	Bajo	Medio bajo	Medio alto	Alto	Muy alto
ANALISTA	2,6	2,6	6,4	5,1	6,4	7,7
ASESOR	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
ASISTENTE	0,0	1,3	6,4	5,1	11,5	5,1
AUXILIAR 1	0,0	1,3	1,3	1,3	0,0	0,0
CONTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
DISEÑADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
ESPACIALISTA 1	0,0	1,3	3,8	1,3	0,0	2,6
ESPECIALISTA 2	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	1,3
EXPERTO	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	1,3
GERENTE	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0
JEFE	0,0	0,0	1,3	0,0	2,6	1,3
MÉDICO	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	0,0	0,0	1,3	1,3	2,6	1,3
Total	2,6	6,4	24,4	17,9	25,6	23,1

**Nota:** elaboración propia.

En la tabla 10, se aprecia la información referente a la separación de la vida personal de la vida laboral de los servidores en el teletrabajo. El 25,6% tiene un nivel de separación alto, el 24,4% medio bajo, el 23,1% muy alto, otro 17,9% medio alto, el 6,4% bajo, y el 2,6% muy bajo. Referente al grupo ocupacional el Asistente con el 11,5% posee un nivel de separación entre la vida laboral y personal alto, con el 7,7% el Analista tiene un nivel de separación muy alto.

**Tabla 11.** Nivel de productividad vinculada con el cargo  
Características  
productivas

GRUPO OCUPACIONAL	Mi productividad en general			
	Medio bajo	Medio alto	Alto	Muy alto
ANALISTA	3,8	2,6	11,5	12,8
ASESOR	0,0	0,0	1,3	0,0
ASISTENTE	5,1	1,3	11,5	11,5
AUXILIAR 1	0,0	2,6	1,3	0,0
CONTADOR	0,0	0,0	0,0	1,3
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	1,3	0,0
DISEÑADOR	0,0	0,0	0,0	1,3
ESPECIALISTA 1	0,0	1,3	5,1	2,6
ESPECIALISTA 2	0,0	0,0	1,3	1,3
EXPERTO	0,0	1,3	0,0	2,6
GERENTE	0,0	0,0	1,3	1,3
JEFE	0,0	0,0	1,3	3,8
MÉDICO	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	0,0	1,3	3,8	1,3
Total	10,3	10,3	39,7	39,7

**Nota:** elaboración propia

La tabla 11, muestra el nivel de productividad general de los teletrabajadores, el 39,7% tiene un nivel de productividad general muy alto, el 39,7% alto, el 10,3% tiene un nivel de productividad medio alto, y el 10,3% un nivel medio bajo.

**Tabla 12.** Pertenencia y compromiso en relación al cargo.

GRUPO OCUPACIONAL	Me gusta trabajar en esta institución				Tengo orgullo de pertenecer a la institución			
	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
ANALISTA	9,0	19,2	1,3	1,3	7,7	20,5	1,3	1,3
ASESOR	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
ASISTENTE	3,8	25,6	0,0	0,0	7,7	21,8	0,0	0,0
AUXILIAR 1	1,3	2,6	0,0	0,0	1,3	2,6	0,0	0,0
CONTADOR	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
DISEÑADOR	0,0	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
ESPACIALISTA 1	1,3	7,7	0,0	0,0	1,3	7,7	0,0	0,0
ESPECIALISTA 2	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0
EXPERTO	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0
GERENTE	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0
JEFE	0,0	5,1	0,0	0,0	0,0	5,1	0,0	0,0
MÉDICO	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
SUBGERENTE	1,3	5,1	0,0	0,0	0,0	5,1	0,0	1,3
Total	17,9	79,5	1,3	1,3	19,2	76,9	1,3	2,6

**Nota:** elaboración propia.

A la pregunta si le gusta trabajar en la institución, el 79,5% está muy de acuerdo, el 17,9% de acuerdo, el 1,3% muy en desacuerdo, y el 1,3% en desacuerdo, como se aprecia en la tabla 12.

La tabla 12, muestra también la información referente a si el servidor se siente orgulloso de pertenecer a la institución, el 76,9% está muy de acuerdo, es decir, está muy orgulloso, el 19,2% está de acuerdo, el 2,6% está muy en desacuerdo, es decir, no está orgulloso, y el 1,3% está en desacuerdo.

En relación al grupo ocupacional el Asistente con el 25,6% está muy de acuerdo en trabajar en la institución, seguido por el Analista con el 19,2%.

**Tabla 13.** Nivel tecnológico del cual dispone el cargo

GRUPO OCUPACIONAL	El nivel tecnológico en mi empresa es suficiente para el desarrollo de mis tareas				Cuento con los equipos necesarios para realizar mis actividades bajo la modalidad de teletrabajo				Cuento con apoyo tecnológico rápido en caso de tener problemas al teletrabajar			
	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
ANALISTA	21,8	2,6	3,8	2,6	12,8	7,7	7,7	2,6	19,2	3,8	2,6	5,1
ASESOR	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
ASISTENTE	12,8	10,3	6,4	0,0	12,8	7,7	3,8	5,1	12,8	9,0	6,4	1,3
AUXILIAR 1	2,6	1,3	0,0	0,0	0,0	2,6	1,3	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0
CONTADOR	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
DISEÑADOR	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
ESPACIALISTA 1	5,1	3,8	0,0	0,0	1,3	7,7	0,0	0,0	2,6	5,1	1,3	0,0
ESPECIALISTA 2	0,0	2,6	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0
EXPERTO	2,6	1,3	0,0	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0
GERENTE	2,6	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0
JEFE	0,0	3,8	0,0	1,3	0,0	3,8	0,0	1,3	2,6	2,6	0,0	0,0
MÉDICO	0,0	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	0,0	5,1	1,3	0,0	2,6	2,6	0,0	1,3	0,0	5,1	0,0	1,3
Total	52,6	32,1	11,5	3,8	39,7	37,2	12,8	10,3	48,7	32,1	10,3	9,0

**Nota:** elaboración propia.

En la tabla 13, se observa la percepción sobre la suficiencia del nivel tecnológico de la empresa para realizar el teletrabajo. El 52,6% está de acuerdo que el nivel tecnológico de la empresa es suficiente, el 32,1% dice que está muy de acuerdo, el 11,5% está en desacuerdo, y el 3,8% muy en desacuerdo.

Respecto a si el trabajador cuenta con los equipos necesarios para realizar teletrabajo, el 39,7% dijo estar de acuerdo con que, si los tiene, el 37,2% dijo estar muy de acuerdo, el 12,8% está en desacuerdo, y el 10,3% está muy en desacuerdo, como indica la tabla 13.

Lo referente a contar con apoyo técnico rápido al momento de tener problemas con el teletrabajo, la tabla 13, indica que el 48,7% está de acuerdo en que tiene el apoyo requerido, el 32,1% muy de acuerdo, el 10,3% está en desacuerdo con el apoyo que recibe y el 9,0% muy en desacuerdo.

Al comparar estas evidencias el cargo del grupo ocupacional con el 21,8% que es el Analista está de acuerdo en contar con el nivel tecnológico de la empresa que es suficiente para el desarrollo de las tareas, con el 12,8% el Asistente también esta de acuerdo con el nivel tecnológico que posee la empresa, con el respecto de contar con los equipos necesarios para

realizar las actividades tanto el Analista como el Asistente están con el 12,8% de acuerdo, con el 19,2 % el Analista está de acuerdo en tener el apoyo tecnológico rápido y seguido del Asistente con el 12,8% de acuerdo.

**Tabla 14.** Controles durante la aplicación del teletrabajo

GRUPO OCUPACIONAL	Durante el periodo de teletrabajo, se realizaron los controles suficientes de mi trabajo				Se me ha comunicado los métodos de control de mi trabajo en la modalidad de teletrabajo			
	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
ANALISTA	12,8	7,7	10,3	0,0	17,9	3,8	3,8	5,1
ASESOR	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
ASISTENTE	16,7	12,8	0,0	0,0	11,5	11,5	5,1	1,3
AUXILIAR 1	1,3	1,3	1,3	0,0	1,3	0,0	2,6	0,0
CONTADOR	0,0	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
DISEÑADOR	0,0	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
ESPACIALISTA 1	5,1	3,8	0,0	0,0	2,6	3,8	2,6	0,0
ESPECIALISTA 2	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0
EXPERTO	2,6	1,3	0,0	0,0	1,3	1,3	1,3	0,0
GERENTE	1,3	1,3	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0
JEFE	0,0	3,8	0,0	1,3	0,0	3,8	0,0	1,3
MÉDICO	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	5,1	1,3	0,0	0,0	3,8	0,0	1,3	1,3
Total	47,4	39,7	11,5	1,3	44,9	28,2	17,9	9,0

Fuente: elaboración propia.

Respecto al sí se realizaron controles suficientes durante el teletrabajo, en la tabla 14, se observa que el 47,4% está de acuerdo con que, si se realizaron controles, el 39,7,5% está muy de acuerdo, el 11,5% está en desacuerdo, y el 1,3% está muy en desacuerdo.

La tabla 14 a su vez también muestra la información respecto a la comunicación que se le realizó al servidor sobre los métodos de control del teletrabajo. El 44,9% está de acuerdo, el 28,2% muy de acuerdo, el 17,9% en desacuerdo y el 9,0% muy en desacuerdo.

**Tabla 15.** Capacitación en la utilización de herramientas para el desempeño del cargo.

La empresa me capacita para poder utilizar todos los recursos, herramientas y equipos necesarios para realizar mi trabajo

GRUPO OCUPACIONAL	De acuerdo	de Muy acuerdo	En desacuerdo	en Muy desacuerdo
		11,5	3,8	12,8
ASESOR	0,0	1,3	0,0	0,0
ASISTENTE	11,5	3,8	9,0	5,1
AUXILIAR 1	1,3	1,3	1,3	0,0
CONTADOR	0,0	0,0	1,3	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	1,3	0,0
DISEÑADOR	1,3	0,0	0,0	0,0
ESPACIALISTA 1	0,0	3,8	5,1	0,0
ESPECIALISTA 2	0,0	2,6	0,0	0,0
EXPERTO	0,0	0,0	2,6	1,3
GERENTE	1,3	0,0	1,3	0,0
JEFE	1,3	1,3	1,3	1,3
MÉDICO	1,3	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	1,3	2,6	1,3	1,3
Total	30,8	20,5	37,2	11,5

**Nota:** elaboración propia

En la tabla 15, el 37,2% de los servidores señaló estar en desacuerdo en lo que la empresa lo capacita para realizar teletrabajo, el otro 30,8% declaró estar de acuerdo, mientras que el 20,5% dijo estar muy de acuerdo, y el 11,5 está muy en desacuerdo, como muestra la tabla 15.

En referencia con el cargo ocupacional el 11,5% que es el Analista está de acuerdo que la empresa lo capacita para el realizar el teletrabajo, seguido del 11,5% que el Asistente que también concuerda en estar de acuerdo.

El resto de preguntas de la encuesta están relacionadas a información de carácter personal, se presenta a continuación:

## Datos Demográficos

**Tabla 16.** Género y edad de acuerdo a los cargos.

GRUPO OCUPACIONAL	SEXO		AÑOS CUMPLIDOS				
	Femenino	Masculino	< de 29	30 -39	40 - 49	50 - 59	60 y +
ANALISTA	12,8	17,9	2,6	21,8	2,6	3,8	0,0
ASESOR	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
ASISTENTE	24,4	5,1	2,6	19,2	1,3	6,4	0,0
AUXILIAR 1	2,6	1,3	1,3	0,0	2,6	0,0	0,0
CONTADOR	1,3	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
DISEÑADOR	1,3	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
ESPACIALISTA 1	1,3	7,7	1,3	3,8	3,8	0,0	0,0
ESPECIALISTA 2	0,0	2,6	0,0	1,3	0,0	0,0	1,3
EXPERTO	2,6	1,3	0,0	2,6	0,0	1,3	0,0
GERENTE	2,6	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0
JEFE	3,8	1,3	0,0	1,3	3,8	0,0	0,0
MÉDICO	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
SUBGERENTE	0,0	6,4	0,0	2,6	1,3	2,6	0,0
Total	53,8	46,2	10,3	53,8	17,9	16,7	1,3

**Nota:** elaboración propia.

**Tabla 17.** Nivel de formación y preparación de los funcionarios.

GRUPO OCUPACIONAL	NIVELES DE PREPARACIÓN		TÍTULO DE MAYOR NIVEL OBTENIDO				
	Profesional	No Profesional	Bachiller	Maestría	Título universitario (4 años)	Título universitario (5 o más años)	Tecnólogo
ANALISTA	30,8	0,0	6,4	6,4	2,6	15,4	0,0
ASESOR	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
ASISTENTE	0,0	29,5	12,8	0,0	6,4	9,0	1,3
AUXILIAR 1	0,0	3,8	2,6	0,0	0,0	1,3	0,0
CONTADOR	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
DISEÑADOR	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
ESPACIALISTA 1	9,0	0,0	0,0	3,8	1,3	3,8	0,0
ESPECIALISTA 2	2,6	0,0	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0
EXPERTO	3,8	0,0	0,0	1,3	0,0	2,6	0,0
GERENTE	2,6	0,0	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0
JEFE	5,1	0,0	0,0	3,8	0,0	1,3	0,0
MÉDICO	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
SUBGERENTE	6,4	0,0	0,0	1,3	0,0	5,1	0,0
Total	66,7	33,3	21,8	19,2	10,3	47,4	1,3

**Nota:** elaboración propia



**Tabla 18.** Tipo de actividades que desarrolla el cargo.

GRUPO OCUPACIONAL	MI CARGO SE DEDICA MAYORMENTE A											
	Actividad Legal	Post venta, servicio al cliente	Compras	Talento Humano	Administración de TICs	Contabilidad y/o auditoría	Dirección General	Innovación y desarrollo	Logística (Interna y Externa)	Mantenimiento en general	Otro	Marketing y ventas
ANALISTA	5,1	1,3	0,0	2,6	5,1	2,6	0,0	5,1	2,6	1,3	5,1	0,0
ASESOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ASISTENTE	0,0	1,3	1,3	5,1	2,6	7,7	0,0	2,6	3,8	1,3	2,6	1,3
AUXILIAR 1	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
CONTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
DISEÑADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
ESPECIALISTA 1	1,3	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	2,6	0,0
ESPECIALISTA 2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0
EXPERTO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0
GERENTE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
JEFE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0
MÉDICO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
SUBGERENTE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,1	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
Total	6,4	3,8	1,3	7,7	11,5	14,1	11,5	11,5	10,3	5,1	15,4	1,3

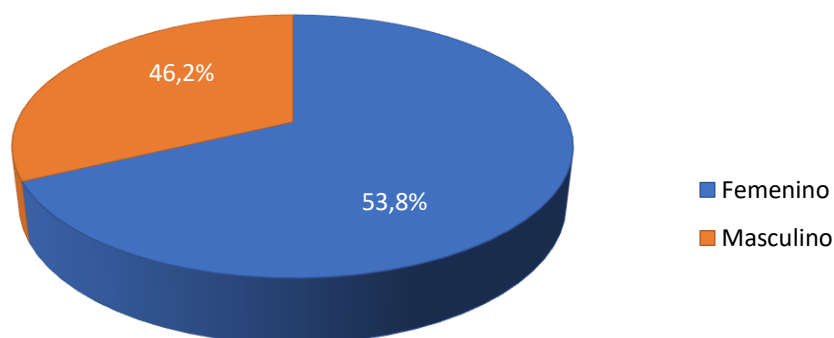
**Nota:** elaboración propia.

**Tabla 19.** Correlación entre la separación de la vida laboral y personal vs el sexo

La separación de la vida laboral y personal	SEXO	
	Femenino	Masculino
Muy bajo	1,3	1,3
Bajo	5,1	1,3
Medio bajo	12,8	11,5
Medio alto	7,7	10,3
Alto	15,4	10,3
Muy alto	11,5	11,5
Total	53,8	46,2

**Nota:** elaboración propia

**Gráfico 2.** Distribución por sexo de los servidores



**Tabla 20.** Porcentaje de correlación entre el nivel de satisfacción y la tecnología

Mi nivel de satisfacción	Los software requeridos para la ejecución de mi trabajo han funcionado adecuadamente desde mi hogar				Cuento con los equipos necesarios para realizar mis actividades bajo la modalidad de teletrabajo				Cuento con apoyo tecnológico rápido en caso de tener problemas al teletrabajar			
	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Muy bajo	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	1,3	1,3	0,0
Bajo	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	1,3	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0	2,6
Medio bajo	5,1	3,8	3,8	1,3	5,1	3,8	5,1	0,0	6,4	2,6	2,6	2,6
Medio alto	10,3	9,0	1,3	0,0	7,7	10,3	2,6	0,0	11,5	6,4	1,3	1,3
Alto	17,9	7,7	2,6	1,3	15,4	9,0	1,3	3,8	15,4	11,5	2,6	0,0
Muy alto	12,8	12,8	1,3	2,6	11,5	11,5	2,6	3,8	14,1	10,3	2,6	2,6
Total	46,2	35,9	12,8	5,1	39,7	37,2	12,8	10,3	48,7	32,1	10,3	9,0

**Nota:** elaboración propia.

La tabla 21, muestra el nivel de satisfacción en general de los servidores en el teletrabajo con respecto a la tecnología, el 48,7% está de acuerdo, y con un 15,4% de nivel alto de satisfacción.

## 2.1 Análisis de resultados

En función de cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, para realizar la evaluación de cargos, según las variables que influyen en el teletrabajo en términos de descripción general o tendencias más importantes detectadas en los resultados se puede decir que:

Quienes más realizan el teletrabajo en la empresa pública EMOV EP de Cuenca son mujeres, esto les facilita cumplir con sus labores en la empresa y sus responsabilidades en casa, es decir, las mujeres se adaptan mejor al teletrabajo que los hombres.

Los cargos de asistencia y en un menor porcentaje los cargos de analistas pueden ejecutar sin problema alguno el teletrabajo. En cuanto a la supervisión de tareas de parte de los superiores hacia los subordinados el teletrabajo representaría una limitación.

Las reuniones a las que asistían los jerárquicos superiores se las puede realizar sin dificultad con herramientas como el zoom o como el Skype, por lo que el teletrabajo no representa una limitación para esta área, sin embargo, para el área de asistencia y operativa si, ya que el teletrabajo no ofrece buenas opciones para el contacto con la ciudadanía y con los clientes.

Los teletrabajadores de la empresa pública EMOV EP tienen una capacidad muy alta para realizar tareas virtuales, lo que la facilita la realización de sus funciones, es decir, que su capacidad de adaptación a la nueva modalidad de trabajo es considerada alta, lo que implica un correcto cumplimiento de sus tareas.

Al ser el teletrabajo una herramienta enfocada al cumplimiento de responsabilidades mas que al tiempo de trabajo, resultó beneficioso la aplicación de la misma para los funcionarios de la EMOV EP puesto que en su mayoría se encuentran enfocados a la consecución de diversas tareas.

Una buena parte de los empleados han tenido una buena adaptación a esta nueva modalidad de trabajo por lo que le empresa ha funcionado correctamente dadas las capacidades de adaptación de los empleados.

Se evidencia que la empresa EMOV ha logrado implementar de forma adecuada las políticas y procesos de teletrabajo impulsados por la crisis sanitaria a nivel mundial como consecuencia de

la COVID-19. Se puede esperar que la empresa tenga una mayor inclinación hacia el trabajo a distancia, siempre que establezca procedimientos claros, y con una mayor y mejor motivación en los empleados respecto a este tema.

### CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN

Luego de realizar esta investigación encontramos algunas concordancias y discrepancias existentes con teorías, autores y circunstancias analizadas, enfocadas al estudio del teletrabajo, en primer lugar: según Peñafiel (2019), manifiesta que para poder teletrabajar no solamente hace falta ser organizado y disciplinado, pues si se vive con la familia, esta podría convertirse en una distracción sino se ponen las reglas claras desde el principio. Lo cual perjudicaría la concentración y se pondría en peligro la pérdida del espacio o privacidad para el trabajo.

Existe una discrepancia por cuanto los resultados que arrojaron la presente investigación demuestran que una gran cantidad de funcionarios a pesar de que viven con su familia, manifiestan que pueden desempeñar su trabajo con normalidad y que esta situación no afecta a su capacidad de concentración.

Criterios como el de Rodríguez (2015) que en su investigación destaca la percepción de los sindicalistas en relación al teletrabajo en el sector público, señalando que esta modalidad de trabajo, conlleva a jornadas laborales más flexibles, haciendo que desaparezcan los horarios o jornadas de ocho horas diarias, por lo que se pondría en riesgo la pérdida de la garantía de pago extraordinario por compensación de horas extras.

Es cierto que un trabajo flexible, al cual propende el teletrabajo, generaría la pérdida de la garantía del pago por sobretiempos. Sin embargo, la presente investigación pone en evidencia que los funcionarios de la empresa pública EMOV EP en un gran porcentaje (mayor al 78%), cumple su jornada dentro de las 8 horas legales, por lo tanto, la afección por el no pago de sobretiempos sería mínima, siendo así mayores los beneficios que los perjuicios en la aplicación del teletrabajo en la empresa pública.

Los autores Gonzales, López, Márquez y Núñez (2017) coinciden con lo destacado por parte del autor Rodríguez (2015) en que no se esclarece como se llevará a cabo el manejo de horas extras (sobretiempos) en la aplicación de la modalidad teletrabajo. Como se mencionó en el punto anterior la afección por el no pago de sobretiempos es mínima para los trabajadores de la empresa pública EMOV EP, sin embargo eso no le resta importancia a la necesidad imperiosa de que la legislación laboral ecuatoriana incluya diversos acapites en el código del trabajo destinados a la modalidad del teletrabajo, entre los alcances que se realicen incluir especificaciones sobre como debe manejarse los sobretiempos en las instituciones o empresas que apliquen la modalidad del teletrabajo.

Los autores Muñoz, Ortega y Quevedo (2019) concluyen que, el teletrabajo esta involucrado en la sociedad moderna, debido a la explosión tecnológica, adicional a ello Ecuador ya cuenta con un acuerdo ministerial en donde se regulariza la modalidad del teletrabajo, por todo esto existe una gran cantidad de instituciones y empresas a nivel nacional que estan dispuestas a optar por la implementación del teletrabajo.

## CONCLUSIONES

En la coyuntura en la cual se viene desarrollando nuestra sociedad, el teletrabajo ha permitido al trabajador en general, realizar sus funciones desde la seguridad del hogar, lo cual es beneficioso ya que acciones como esta mitiga el impacto negativo económico que ha tenido la presente pandemia.

Se evidencio que existen cargos que se adaptan mejor unos que otros, entre ellos los cargos de asistencia que se adaptaban mejor a los jerárquicos superiores, esto en parte se debe a que el Teletrabajo tiene un enfoque limitado en el cual la principal prioridad es satisfacer necesidades elementales de una empresa, se percibe conveniente para estos casos implementar y generar mecanismos que permitan ser del teletrabajo una metodología más versátil que preste facilidades a una gran diversidad de cargos existentes y no a unos puntuales.

Aunque en el caso de la EMOV EP, existe una organización adecuada en la ejecución de las labores, lo cual repercute en una baja generación de sobretiempos, se ve necesario la existencia de una normativa amplia que regule la aplicación de la metodología del teletrabajo, la cual cubra vacíos como la existencia de sobretiempos de trabajo.

Es importante concientizar a los trabajadores la importancia de concentrar correctamente sus labores durante el trabajo, adicional evaluar la capacidad de separar su vida laboral de su vida personal, hecho importante ya que desempeñan las dos actividades desde el mismo lugar.

El teletrabajo a pesar de no ser una metodología de trabajo nueva en nuestro país, la pandemia puso en evidencia que las empresas e instituciones han tenido muchas complicaciones en implementarla, sin embargo, esto a resultado importante ya que se pudieron identificar debilidades y potencialidades, lo que con el tiempo construirá una herramienta fuerte que ya no será utilizada únicamente en ocasiones de fuerza mayor, si no será una constante en las empresas que permitirá la inclusión al trabajo a ciertos grupos vulnerables, además de que será una alternativa para aquellas personas que tienen dificultades para asistir frecuentemente a sus lugares de trabajo.

Sobre la base de la evidencia demostrada en los apartados precedentes se puede decir que durante el teletrabajo los cargos que mejor se adaptaron a éste mantuvieron la mayoría de las funciones que desempeñan desde su unidad de adscripción, lo que confirma que pudieron adaptarse adecuadamente a esta nueva modalidad manteniendo un nivel de productividad

equivalente. Este hallazgo es de gran importancia pues contribuye al hecho de que muchas empresas e instituciones a nivel mundial plantean la posibilidad de seguir en modalidad de teletrabajo, ya que esta modalidad contribuye al ahorro de energía, y gastos en infraestructura, mantenimiento así como de recursos materiales y humanos

**Recomendaciones:**

- Desarrollar una línea de investigación cuantitativa que permita medir los efectos numéricos de las decisiones laborales adoptadas en momentos de crisis por el gobierno nacional.
- Elaborar y aplicar una encuesta con mayor enfoque cuantitativo para poder medir el efecto del teletrabajo sobre las ganancias de la empresa; esto sería otro trabajo de investigación.



## REFERENCIAS

- Barbosa, Valeria karina. 2013. *Teletrabajo, Liderar y Trabajar En Equipos a Distancia*. Dunken.
- Barrios, Catalina. 2019. "FACTORES QUE DETERMINAN EL ÉXITO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO SEGÚN TELETRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN BOGOTÁ 1 Por: Catalina Barrios Henao 2." 54.
- Buira, Jordi. 2012. *El Teletrabajo. Entre El Mito y La Realidad*. UOC.
- Buitrago, Diego Martin. 2020. "Teletrabajo : Una Oportunidad En Tiempos de Crisis." *Revista Ces Derecho* 11(1):1–2.
- Castillo, José. 2017. "Implementación de La Figura Del Teletrabajo En El Sector Público de Costa Rica: Avances y Desafíos | Cuaderno Jurídico y Político." *CUADERNO JURÍDICO Y POLÍTICO* 3(2413-810X):5–23.
- Castillo, José Alejandro. 2016. "El Teletrabajo y La Importancia de Su Adopción En Los Sistemas Jurídicos Laborales de Los Países Centroamericanos." *Cuaderno Jurídico y Político* 2(2413-810X):3–29.
- Cervilla, Jose, and Carmen Jover. 2015. "Teletrabajo y Delimitación de Las Contingencias Profesionales." *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO* 3(4):33.
- Gonzales Deza, Ricardo, Milagros López Zumaeta, Carla Lo, Márquez Pe Man, and Diana Núñez Garay. 2017. "Oportunidades En La Implementación Del Teletrabajo En Áreas Organizacionales de Empresas de Lima – Perú : Un Estudio."
- MDT 0090-A, and Raúl Clemente Ledesma huerta. 2018. *Norma Tecnica Para Regular El Teletrabajo En El Sector Publico*.
- MDT 2018, and David Chuquin Suárez. 2018. "GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TELETRABAJO." 1–14.
- MDT, and Andres Vicente Madero Poveda. 2020. *Acuerdo MDT-2020-076 Teletrabajo.Pdf*.
- MDT0190, and Raúl Clemente Ledesma huerta. 2018. *Acuerdo MTD Reformado 2016-0190 Privado Teletrabajo.Pdf*.
- Ministerio de Información y Telecomunicaciones (Min TIC), Ministerio del Trabajo Colombia (MinTrabajo), and Colombia Digital. 2012. "ABC Del Teltrabajo En Colombia." *Libro Blanco* 1:1–97.
- MITRADEL. 2020. *Empresas de Panamá Pacífico Optan Por El Teletrabajo - Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral*.
- Muñoz Quizhpi, Aida, Ortega, Juan Carlos, and Quevedo Sacoto, Sebastián. 2020. "Adopción Del Teletrabajo En Las Empresas Manufactureras de La Ciudad de Cuenca. Primeros Pasos." *I+D Tecnológico* 16(1):46–53.

Peñafiel Manchego, Erick Vladimir. 2019. "El Teletrabajo En El Sector Publico Como Alternativa de Desplazamiento." Universidad Cèsar Vallejo.

Sánchez, VIM. 2013. "Teletrabajo En Honduras Retos, Oportunidades y Ventajas. ¿ Podremos Competir?" *La Revista de Derecho* 33:115–22.

Soto Jara, Tomás Andrés Maximiliano. 2019. "Evaluación y Análisis Cuantitativo Del Sistema de Teletrabajo Implementado En El Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)." 128.

Stiles, Jonathan. 2020. "Strategic Niche Management in Transition Pathways: Telework Advocacy as Groundwork for an Incremental Transformation." *Environmental Innovation and Societal Transitions* 34:139–50.

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta aplicada

#### ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN EMOV.EP

Saludos, soy Rocio Chapa, estudiante de la maestría de Gestión de Talento Humano de la universidad del Azuay y estoy en la actualidad preparando un estudio con la temática de TELETRABAJO y su impacto en nuestras funciones diarias. Para esto le pido de manera muy comedida que llene el siguiente formulario en el cual se recopila información sobre cómo la situación actual que pasamos a nivel de ciudad y empresa está afectando a nuestras funciones. ESTE FORMULARIO ES COMPLETAMENTE ANÓNIMO y se garantiza que la información proporcionada va a ser utilizada sólo con el propósito de investigación académica.

**Análisis del cargo** Análisis de las características generales de su puesto de trabajo.

**1. Como en todo cargo, en el mío hay tareas operativas (como hacer llamadas telefónicas, enviar correos, etc.) En promedio estas actividades me toman cada día: \* Marca solo uno con un óvalo.**

7-8 horas

5 - 7 horas

3 - 5 horas

1 - 3 horas

Menos de una hora

**2. En mi cargo \* Marca solo uno con óvalo**

No superviso el trabajo de otros

Superviso el trabajo de 1 - 3 personas

Superviso el trabajo de 4 - 7 personas

Superviso el trabajo de más de 7 personas

**3. En promedio, en mi cargo asisto a reuniones \* Marca solo uno con óvalo**

Una vez al mes

Dos veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Todos los días

**4. En mi cargo debo tomar \* Marca solo uno con un óvalo**

Decisiones simples basadas en políticas o procesos

Decisiones simples, pero sin una clara base a la cuál apegarme

Decisiones que requieren análisis estadístico descriptivo (promedios, media, moda, etc.)

Decisiones que requieren análisis estadístico interpretativo - inferencial

Decisiones que requieren análisis estadístico interpretativo de múltiples escenarios complejos

**5. En mi puesto de trabajo \* Marca solo uno con un óvalo**

Realizo actividades administrativas con instrucciones detalladas

Tengo la posibilidad de adaptar ciertas tareas rutinarias según mi criterio

Yo planifico, organizo y controlo el avance de mi trabajo

Planifico, organizo y controlo el avance de mis subordinados directos

Planifico, organizo y controlo el avance de toda un área funcional

**6. Mi trabajo requiere contactarme con otras personas \* Marca solo uno con un óvalo**

Una o dos veces a la semana

En promedio, una vez por día

Todos los días, varias veces cada día

Todo el tiempo, estoy en un área de servicio al cliente o similares

**7. Mis funciones en general son de carácter de \* Marca solo uno con un óvalo**

Asistente de oficina: preparo archivos y otros insumos básicos para otras personas en mi área

Asistente técnico: Preparo insumos y herramientas de tipo técnico para mis superiores

Analista: Requero un análisis profesional al realizar mi trabajo

Supervisión: Verifico el buen trabajo de otras personas, pero no puedo dar permisos o vacaciones

Coordinación: Planifico y asigno las actividades de un área específica de mi organización

Dirección: Planifico y asigno las actividades de un grupo de áreas de mi organización

**8. Para mi cargo tenemos \* Marca solo uno con un óvalo**

Procesos y políticas claramente definidas

Políticas claras, pero los procesos no son claros

Existen políticas, pero no se utilizan y los procesos no están definidos

No existen ni políticas ni procesos

**9. Para realizar bien mi trabajo \* Marca solo uno con un óvalo**

No necesito relacionarme con personal fuera de mi área de trabajo

Brindo apoyo logístico y administrativo a grupos reducidos

Brindo apoyo profesional (3er nivel) a personas en mi red de trabajo

Reviso que esté bien realizado el trabajo de un equipo pequeño (3 - 4 personas)

Coordino e integro las actividades de grupos medianos y grandes

**10. Para realizar bien mi trabajo hace falta ser \* Marca solo uno con un óvalo**

Bachiller

Tecnólogo

Profesional: 4 años de universidad

Profesional: 5 o + años de universidad

Master o PH

**11. La información que manejo en mi cargo \* Marca solo uno con óvalo**

Es de conocimiento público

La puede conocer las personas de dentro de la empresa

La puede conocer las personas de mi área de trabajo

Es muy delicada y solo un grupo de personas reducido tiene acceso a ella

**Impacto en las actividades**

Cómo el cambio al teletrabajo ha afectado nuestras actividades laborales diarias (ya sea que siga bajo esta modalidad o no)

**12. Califique como considera que estuvieron los siguientes aspectos durante el tiempo que realizó teletrabajo, Siendo 1 muy bajo y 6 muy alto \***

Marcar uno por fila

13. Responda a cada afirmación en una escala de "muy en desacuerdo" a "muy de acuerdo" \*Marca uno por fila.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Me gusta trabajar en esta institución				
Tengo orgullo de pertenecer a la institución				
Las personas con las que trabajo entienden mis explicaciones rápidamente				
Tengo facilidad de palabra				
Las noticias correspondientes a los efectos del COVID-19 afectan mi estado de animo				
No sufro de estrés o ansiedad				
Antes de realizar teletrabajo mi productividad era mayor				
Antes de realizar teletrabajo tenía más iniciativa para solucionar problemas				
Antes de realizar teletrabajo solía trabajar horas extra a menudo				
Considero que la calidad de los procesos puede mejorar continuamente				
En general, me gusta trabajar en mi cargo				
Las actividades a mi cargo son motivantes				
Mi empresa estructuró políticas y procedimientos claros para realizar teletrabajo				
Mi empresa adquirió tecnología (software y/o hardware) para que realicemos teletrabajo				
Cuento con los equipos necesarios para realizar mis actividades bajo la modalidad de teletrabajo				
La institución permitió la salida de equipos informáticos de la institución para teletrabajar				
Incluso antes del teletrabajo en mi empresa los indicadores de gestión se sociabilizaban previamente				
Antes del teletrabajo, en mi empresa los indicadores de gestión se socializaban previamente				
Antes del teletrabajo la organización fijaba metas realistas para mi cargo				
El nivel tecnológico en mi empresa es suficiente para el desarrollo de mis tareas				
La empresa me capacita para poder utilizar todos los recursos, herramientas y equipos necesarios para realizar mi trabajo				

Cuento con apoyo tecnológico rápido en caso de tener problemas al teletrabajo				
Cuento con la supervisión necesaria durante el periodo del teletrabajo				
Antes de realizar teletrabajo recibo de manera periódica un feedback de mi desempeño en mi cargo				
Durante el periodo de teletrabajo, se realizaron los controles suficientes de mi trabajo				
Se me ha comunicado los métodos de control de mi trabajo en la modalidad de teletrabajo				
Durante la crisis sanitaria he tenido que asistir, eventualmente, a mi lugar de trabajo para hacer uso de la tecnología con la que dispongo ahí.				
Los softwares requeridos para la ejecución de mi trabajo han funcionado adecuadamente desde mi hogar				
Necesito tecnología especializada para realizar mi trabajo				
Las metas fijadas para mi cargo durante el teletrabajo son realistas				

**Datos demográficos**

**14. Qué cargo desempeño dentro de la empresa \***

.....

.....

**15. Sexo**

Femenino

Masculino

**16. Años cumplidos**

.....

**17. Título de mayor nivel obtenido Marca solo uno con un óvalo.**

Bachiller

Tecnólogo

Título universitario (4 años)

Título universitario (5 o más años)

Maestría

PHD

**18. Tiempo trabajando en la empresa Marca solo uno con un óvalo**

Menos de un año

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

De 5 a 7 años

Más de 7 años

**19. Tiempo en el cargo actual Marca solo uno con un óvalo**

Menos de un año

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

De 5 a 7 años

Más de 7 años

**20. Mi cargo se dedica mayormente a: Marca solo uno con un óvalo**

Administración de TICs

Logística (interna o externa)

Marketing y ventas

Post venta, servicio al cliente

Compras

Innovación y desarrollo

Talento humano

Mantenimiento en general

Contabilidad y/o auditoría

Actividad legal

Dirección general

Otro

**21. Personas que viven en mi casa. Marca solo uno con un óvalo**

Solo yo

Dos personas

Tres personas



Entre 4 y 5 personas

5 personas

Otro