

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**



**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Análisis y evaluación de la satisfacción del teletrabajo sobre las  
plataformas virtuales de comunicación y su relación con el desempeño  
laboral

**PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Ingeniero Comercial y Empresarial**

Presentado por:

Cristina Lissette Salas Brito

Paula Gabriela Yáñez García

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

Año: 2020

## DEDICATORIA

El presente estudio es dedicado a todos los estudiantes de los distintos niveles, investigadores y demás personas interesadas en realizar un estudio relacionado al tema, con el fin de profundizar más el tema y difundir el conocimiento. Además, a mis seres queridos por su continuo apoyo y fuente de inspiración al darme distintas oportunidades voluntarias de poner en práctica mis conocimientos.

-Cristina Salas

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi abuelita Alicia y a mis papás. A mi abuelita, porque al ir a clases me despedía con el lunch listo y al regresar, me recibía con una sonrisa; quien nunca dudó en limpiar el escritorio donde estudiaba ni en pagar taxis para llegar puntual a las clases. A mis papás, por su sacrificio en el trabajo y por hacer que nunca me falte nada para estudiar, por apoyarme y premiar mis pequeños logros durante mi vida universitaria.

-Paula Yáñez

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a todos los docentes y asesores de ESPOL por compartir sus experiencias y enseñanzas desde su punto de vista como profesionales, de tal forma que han podido guiar el desarrollo de la investigación de una forma muy profesional y de calidad. Así mismo a la institución y a cada uno de los que forman parte por inculcar su cultura de una sociedad de conocimiento, que nos inspira a ser mejores cada día.

-Cristina Salas

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a Dios y a mi familia por no dejarme nunca sola durante mi vida universitaria. A mis amigos de la u, por la paciencia y las tardes de estudio. A todos los profesores de la ESPOL que compartieron sus conocimientos, experiencias y consejos en las aulas. A mi profesor de tesis y a los asesores que nos ayudaron a culminar el trabajo. Gracias a todas las personas que se cruzaron en mi camino y me transmitieron algún conocimiento, enseñanza o ganas para no detenerme y llegar al final.

-Paula Yáñez

## DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Cristina Lissette Salas Brito* y *Paula Gabriela Yáñez García* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"



Cristina Lissette Salas  
Brito



Paula Gabriela Yáñez  
García

# EVALUADORES

.....  
**Ing. Víctor Hugo González Jaramillo**

PROFESOR DE LA MATERIA

## RESUMEN

Debido a la emergencia sanitaria causada por la covid-19, la mayoría de las empresas implementaron el teletrabajo para continuar con sus operaciones y, las plataformas virtuales se volvieron indispensables para trabajar. Así, se analizará y evaluará la satisfacción del teletrabajo sobre el uso de las plataformas virtuales de comunicación y cómo ésta se encuentra relacionada con el desempeño laboral.

Para efectuar el estudio se realizaron 314 encuestas con cuestionarios de satisfacción del teletrabajo, de las plataformas virtuales, desempeño laboral y personalidad a personas que han teletrabajado en el sector de alimentos y bebidas en Guayaquil.

Con los datos que se obtuvieron, tanto la satisfacción del teletrabajo, del uso de las plataformas virtuales y el desempeño del trabajador resultaron altos. También, las personas que teletrabajan presentaron rasgos emocionalmente estables, de extroversión y características normales. Además, se utilizaron los métodos del coeficiente de path y bootstrapping. Y, como resultado se obtuvo que las plataformas virtuales de comunicación influyen en todas las dimensiones del desempeño laboral especialmente en la dimensión emocionalidad, con una correlación de 0.473, así mismo influye en la satisfacción del teletrabajo con una correlación de 0.36.

Finalmente, aun cuando el 57% de los encuestados no fueron capacitados para teletrabajar y el 84% teletrabajó por primera vez a inicios de marzo del 2020, los teletrabajadores experimentan un alto desempeño debido a la satisfacción en el uso de las plataformas virtuales. Además, los tipos de personalidad extroversión, psicoticismo y neuroticismo no influyen a la satisfacción ni al desempeño laboral del teletrabajador.

**Palabras Clave:** satisfacción del teletrabajo, satisfacción de las plataformas virtuales de comunicación, desempeño laboral, personalidad.

## **ABSTRACT**

*Due to the health emergency caused by covid-19, most of the companies implemented teleworking to continue their operations. This, made virtual platforms indispensable tools to work. The present study analyzes and evaluates telework satisfaction with the use of such platforms and how it is related to work performance.*

*To carry out the study, 314 surveys were conducted, consisting of 4 questionnaires: satisfaction with telework, satisfaction with virtual platforms, work performance and personality, conducted to people who have teleworked in the food and beverage sector in Guayaquil.*

*It was found that both telework satisfaction, satisfaction with virtual platforms and worker performance were high. In addition, teleworkers presented emotionally stable traits, extroversion and normal characteristics.*

*For the analysis of the hypotheses, the path coefficient and bootstrapping methods were used, concluding that the virtual communication platforms influence all the dimensions of work performance, especially the emotionality dimension, with a correlation of 0.46, as well as influencing telework satisfaction with a correlation of 0.36.*

*Finally, even though 57% of the respondents were not trained to telework and 84% teleworked for the first time at the beginning of March 2020, teleworkers experience high performance due to satisfaction in the use of virtual platforms. In addition, extroversion, psychoticism and neuroticism personality types do not influence teleworker job satisfaction and performance.*

**Keywords:** *teleworking satisfaction, work performance, virtual communication platforms satisfaction, personality*

# ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	7
RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
ÍNDICE GENERAL.....	III
ABREVIATURAS.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
CAPÍTULO 1.....	1
1. Introducción.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación del problema.....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Marco teórico.....	3
1.4.1 Antecedentes del teletrabajo.....	3
1.4.2 El teletrabajo.....	4
1.4.3 Plataformas virtuales de comunicación.....	5
1.4.4 Desempeño laboral.....	6
1.4.5 Personalidad.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4.6 Modelo de Campbell J. y Mcdonald C. ....	6
1.4.7 Marco teórico propuesto.....	7
CAPÍTULO 2.....	10
2. Metodología.....	10
2.1 Enfoque de la Investigación.....	10

2.2	Alcance de la Investigación .....	10
2.3	Diseño de Investigación .....	10
2.3.1	Población y Muestra .....	11
2.4	Metodología.....	11
2.5	Instrumentos para la recolección de datos .....	12
2.5.1	Técnicas de investigación.....	12
2.5.2	Instrumentos de investigación.....	12
2.6	Validación del cuestionario .....	13
2.6.1	Confiabilidad del Instrumento.....	13
2.7	Técnicas de análisis estadístico .....	14
2.7.1	Análisis descriptivo .....	14
2.7.2	Análisis factorial confirmatorio: Modelo SEM.....	14
CAPÍTULO 3.....		15
3.	Resultados Y ANÁLISIS .....	15
3.1	Análisis de Fiabilidad.....	15
3.2	Análisis descriptivo .....	16
3.3	Análisis factorial confirmatorio: Modelo SEM .....	22
CAPÍTULO 4.....		28
4.	Conclusiones Y Recomendaciones .....	28
4.1	Conclusiones.....	28
4.2	Recomendaciones.....	29
BIBLIOGRAFÍA.....		30
ANEXOS.....		35

## **ABREVIATURAS**

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

EPQR-A Eysenck Personality Questionnaire Revised – Abbreviated (Cuestionario de Personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado)

SEM Estructural Equation Modeling (Modelo de Ecuaciones Estructurales)

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Marco basado en sistemas para comprender la adopción y el uso del teletrabajo.....	7
Figura 1.2 Marco Teórico Propuesto .....	9
Figura 3.1 Fecha en que las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil realizaron teletrabajo por primera vez .....	17
Figura 3.2 Plataformas virtuales de comunicación más utilizadas por las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil .....	17
Figura 3.3 Personas encuestadas que fueron capacitadas para realizar teletrabajo vs. las que no fueron capacitadas para realizar teletrabajo.....	18
Figura 3.4 Tipo de personalidad de las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil (Neuroticismo – Estabilidad emocional).....	20
Figura 3.5 Tipo de personalidad de las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil (Extroversión - Introversión).....	21
Figura 3.6 Tipo de personalidad de las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil (Psicoticismo – Normalidad) .....	21
Figura 3.7 Modelo de Ecuaciones Estructurales .....	22

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Alfa de Cronbach del cuestionario Cuestionario: "Satisfacción del teletrabajo"	15
Tabla 3.2 Alfa de Cronbach del Cuestionario: "Satisfacción de las plataformas virtuales"	16
Tabla 3.3 Alfa de Cronbach del Cuestionario: "Autoevaluación de desempeño laboral"	16
Tabla 3.4 Alfa de Cronbach del Cuestionario: "Eysenck Personality Questionnaire – Revised EPQR-A en su versión español"	16
Tabla 3.5 Media de la satisfacción del teletrabajo	18
Tabla 3.6 Media del cuestionario de la satisfacción de las plataformas virtuales	19
Tabla 3.7 Media del cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral	19
Tabla 3.8 Análisis de Fiabilidad y Validez	23
Tabla 3.9 Validez discriminante	24
Tabla 3.10 Variables y Estadísticos	25

# CAPÍTULO 1

## 1.INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es una modalidad que existe desde hace más de cuarenta años [1] y que muchas empresas la han adaptado por el ahorro en costos que genera, la reducción de tiempos en traslados, entre otros beneficios [2]. Hoy en día, y como consecuencia de la pandemia causada por el covid-19, el teletrabajo es la principal y más importante herramienta de las empresas para continuar con sus actividades [3].

En el teletrabajo, los empleados deben interactuar por medio de los canales de comunicación que utilizan las empresas, incluyendo las plataformas virtuales [4]; y, los empleadores, deben ofrecer medidas para que el nivel de productividad y bienestar de los trabajadores sea igual al de la oficina [3].

Un factor importante que ofrece una gran visión sobre el comportamiento del teletrabajador es la personalidad, la cual influye en la satisfacción del entorno laboral de los trabajadores. Investigaciones recientes han encontrado que las personas más agradables y extravertidas perciben una mayor satisfacción con la cultura corporativa [5]. El presente estudio busca profundizar el estudio de la satisfacción laboral y de la comunicación por medio de las plataformas virtuales como Zoom, Microsoft Teams, entre otras, su relación con el desempeño del teletrabajador y si la personalidad del teletrabajador influye en su desempeño laboral.

### 1.1 Descripción del problema

Los avances tecnológicos ayudan a las empresas a desarrollar nuevos sistemas y herramientas, permitiéndoles de esta forma disminuir costos y mejorar su productividad. El teletrabajo es uno de los grandes beneficios que trae consigo el desarrollo tecnológico. En el Ecuador, el teletrabajo se normatizó en el año 2016 con un acuerdo ministerial; en total Ecuador tiene 3 acuerdos ministeriales en los cuales se detalla las normas y reglas para la realización del teletrabajo [6].

Por la reciente pandemia causada por el covid-19, la modalidad de teletrabajo ha incrementado de manera significativa, pasando de 15.000 personas en diciembre del año 2019 a 253.247 personas hasta el mes de marzo del año 2020. El rápido crecimiento en este periodo ha traído grandes cambios a los teletrabajadores, donde el desempeño y la satisfacción que tenían hacia su trabajo se vieron afectados. Parte de los

teletrabajadores han presentado insatisfacción con la nueva modalidad, dado por los horarios extendidos y presión por parte de los que asignan tareas. Sin embargo, existen teletrabajadores que al adoptar esta modalidad les trajo muchos beneficios como, aportar en los quehaceres del hogar y no levantarse horas antes para acudir al trabajo. [7]

Estudios pasados indican que cuando el empleado comienza a teletrabajar de manera regular utilizando los canales de comunicación, los cuales carecen de interacciones cara a cara, experimenta más las desventajas, como el aislamiento y la falta de relaciones interpersonales, que las ventajas del teletrabajo, lo que desencadena en una reducción de la satisfacción laboral del empleado [5]. Y a su vez, la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral del empleado [8].

## **1.2 Justificación del problema**

Las empresas necesitan adaptarse según los diferentes cambios que se producen en su entorno. Por esto, debido a la emergencia sanitaria del 2020, el 91% de las empresas cambiaron de modalidad presencial a teletrabajo, con el objetivo de continuar laborando con normalidad, esto en especial para el personal administrativo. [9].

Durante la emergencia sanitaria, uno de los sectores que presentó incrementos en sus ventas respecto a años anteriores fue el de alimentos, por ejemplo, las exportaciones de la empresa Otis McAllister eran alrededor de 200 toneladas al mes antes de la pandemia, sin embargo, a raíz de esta su demanda creció más del 150% entre los meses de marzo y abril, donde gracias a esto se produjo un aumento en su producción [10].

Si bien es cierto el teletrabajo no es una nueva modalidad para las empresas en Ecuador, por ejemplo “Banco del Pichincha”, “Sicobra”, “Telefónica Ecuador” ya tenían implementado esta modalidad desde hace años atrás, estas empresas realizaban las respectivas capacitaciones a sus empleados y revisaban temas como ergonomía en el lugar de trabajo de sus empleados. Sin embargo, la rápida transición a esta modalidad, especialmente de empleados del área administrativa, no ha permitido realizar los debidos procesos en algunas empresas y el desempeño en algunos empleados ha sido afectado por ciertos factores, como el correcto uso de los equipos y herramientas tecnológicas del trabajo.

Considerando el hecho de que muchas empresas piensan continuar con esta modalidad, la poca satisfacción en esta modalidad puede afectar a su desempeño y en consecuencia la productividad de la empresa, generando un problema en cadena en todo el mercado.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar la satisfacción del teletrabajo en el uso de las plataformas virtuales de comunicación a través de la escala propuesta por Smith, Patmos y Pitts para evaluar la relación que existe entre dicha satisfacción y el desempeño laboral de los teletrabajadores de las empresas del sector de alimentos y bebidas en la ciudad de Guayaquil.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar la satisfacción que tienen los trabajadores bajo la modalidad del teletrabajo por medio de una escala global de satisfacción del trabajo.
2. Determinar la satisfacción de la comunicación que tienen los teletrabajadores por medio de las plataformas virtuales.
3. Identificar el desempeño laboral del teletrabajador por medio de una autoevaluación.
4. Relacionar la satisfacción del teletrabajo con la satisfacción de la comunicación por medio de las plataformas virtuales para demostrar si afectan el desempeño del teletrabajador.
5. Distinguir el tipo de personalidad con mayor satisfacción bajo la modalidad de teletrabajo por medio del escala abreviado y reducido EPQR-A.
6. Distinguir el tipo de personalidad que incide en el desempeño laboral por medio del modelo de autoevaluación del desempeño y el modelo de personalidad EPQR-A

## **1.4 Marco teórico**

### **1.4.1 Antecedentes del teletrabajo**

El teletrabajo surge como una de las modalidades para brindar beneficios tanto al empleado como al empleador. El teletrabajo tiene sus comienzos en los años 70, cuando la crisis del petróleo obligó a muchos a ahorrar energía, reduciendo así el desplazamiento [11]. Sin embargo, los primeros en adoptar esta modalidad fueron los países desarrollados como Estados Unidos y China; en cuanto a América Latina, los primeros países en implementar el teletrabajo fueron: Brasil en el año 2004, Chile en el año 2006, México en el año 2007 y Argentina en el año 2009 [12]. El teletrabajo surge como una

de las modalidades para brindar beneficios tanto al empleado como al empleador. Sin embargo, los primeros en adoptar esta modalidad fueron los países desarrollados como Estados Unidos y China; en cuanto a América Latina, los primeros países en implementar el teletrabajo fueron: Brasil en el año 2004, Chile en el año 2006, México en el año 2007 y Argentina en el año 2009 [12].

#### **1.4.2 El teletrabajo**

El teletrabajo se define como aquella prestación de servicios en relación de dependencia donde las jornadas tanto ordinarias como especiales en el trabajo, son de carácter no presencial, es decir que las labores se las realizan fuera de las instalaciones de la organización en la que se esté laborando; con el respectivo uso de herramientas tecnológicas ofimáticas y además considerando las condiciones de seguridad y salud ocupacional. En Ecuador existen dos modalidades por las cuales se puede ejecutar el teletrabajo [13]:

- **Permanente:** es toda aquella jornada laboral que se realiza siempre en cualquier otra locación distinta a la empresa o institución, usando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación. Sólo cuando sea requerido el trabajador se dirigirá a la organización donde labora.
- **Parcial:** es toda aquella jornada laboral de hasta 24 horas semanales que se realiza en cualquier otra locación distinta a la empresa o institución, las horas restantes tendrán que ser devengadas en las instalaciones del respectivo empleador.

#### **Ventajas del teletrabajo**

Las ventajas del teletrabajo son altas y se las separa en distintos grupos para la mejor comprensión, las cuales son [13]:

##### **Para el teletrabajador:**

- Mejora el ambiente personal
- Se incrementa la productividad y calidad en sus tareas laborales
- Aumenta la calidad de atributos personales como la responsabilidad
- Disminuye los niveles de estrés, costos de alimentación y desplazamiento
- Trabajar en la comodidad del hogar

### **Para la empresa:**

- Se disminuye considerablemente el espacio físico
- Disminución en gastos administrativos relacionados con el personal
- Buenos resultados en logro de metas e indicadores de gestión
- Ahorro en servicios básicos de la empresa.

#### **1.4.3 Plataformas virtuales de comunicación**

En el ámbito laboral, la digitalización ha aportado en gran cantidad al desarrollo empresarial, características como computación en la nube, instrumentos de programación y las aplicaciones basadas en la web, siendo esta última las plataformas virtuales, han aumentado significativamente, permitiendo de esta forma, el trabajo colaborativo con compañeros en distintos puntos geográficos. [3]

Las plataformas de comunicación para este estudio se entenderán como todos aquellos medios virtuales de comunicación, donde se realicen mensajería instantánea, videoconferencias y trabajo colaborativo como principales características. En Ecuador las plataformas más utilizadas son: Teams, Zoom, Skype, Google meets y WebEx [14]. Teams es una aplicación de Microsoft 365 que permite la colaboración en equipos de trabajo, donde refuerza las funciones principales colaborativas en la nube, siendo las videoconferencias, mensajería instantánea, notas, acceso a contenido, office online, planner y demás características que presenta la aplicación. [15] Zoom es otra de las aplicaciones que ha destacado en el ambiente laboral, cuenta con funciones como mensajería instantánea, video conferencias e integración entre Microsoft Outlook, Chrome y Slack. [16] Finalmente, Skype, Google meets, WebEx son de menor alcance en cuanto al número de usuarios en una reunión, pero en general tienen las mismas funciones que las otras plataformas mencionadas anteriormente.

Una de las ventajas que se ha encontrado ha sido la mayor asistencia en reuniones de trabajo, un estudio ha encontrado que los teletrabajadores asisten en un porcentaje mayor a las reuniones, que los trabajadores en modalidad presencial, siendo un 14% de asistencia en modalidad de teletrabajo, con un aproximado de más de 10 reuniones a la semana y un 3% para los trabajadores en modalidad presencial, con menos de 10 reuniones por semana. [17]

#### **1.4.4 Desempeño laboral**

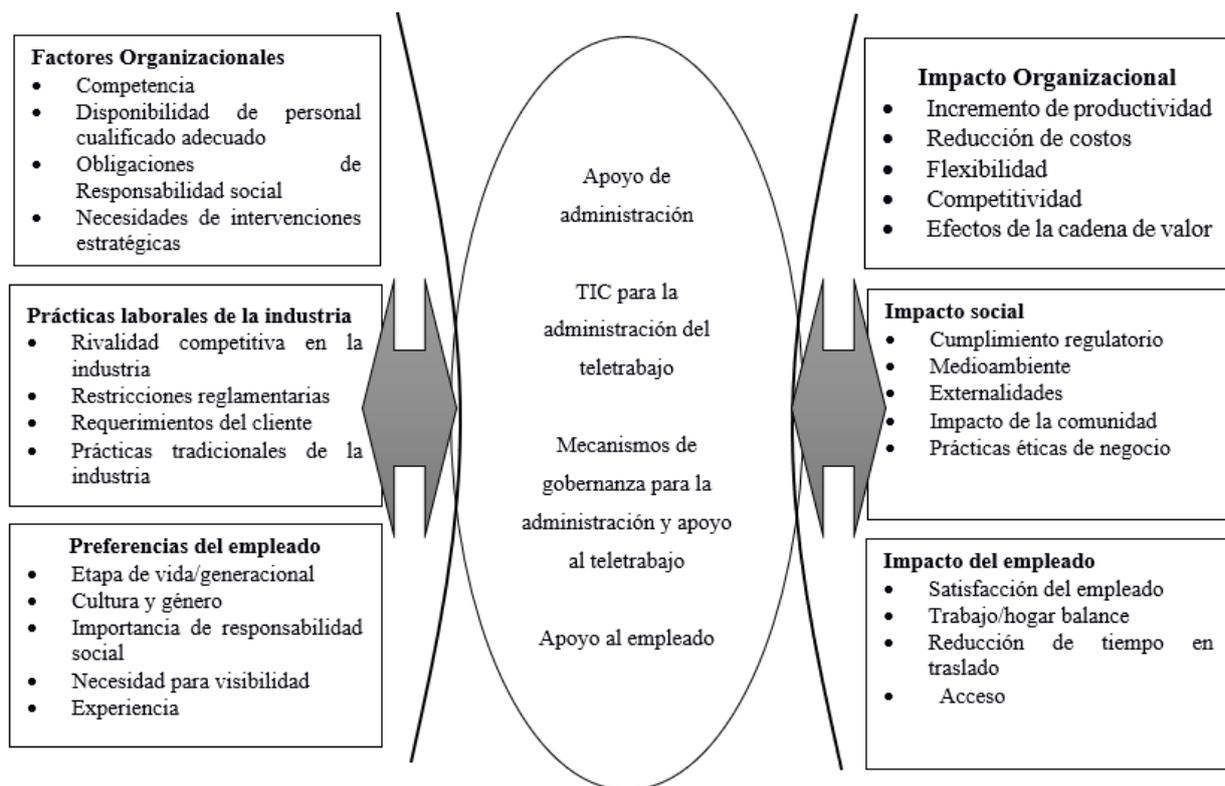
El desempeño laboral es el aporte que entrega el trabajador a una organización mediante la fijación de metas y el alcance de estas dentro de un periodo de tiempo [18]. Aunque, el desempeño depende de cada trabajador, es el empleador quien debe asegurarse de entregar los recursos necesarios y motivar a los empleados a cumplir con sus objetivos, aumentando su potencial y la productividad de la empresa [19].

Entre los factores que influyen en el desempeño laboral se encuentran: una buena comunicación, es decir una comunicación abierta y en todas las direcciones para que los trabajadores se sientan más felices y aumente su productividad, y el empleo de herramientas necesarias para ejecutar las tareas del trabajo. [20]

#### **1.4.5 Modelo de Campbell J. y McDonald C.**

La Figura 1.1 muestra el modelo propuesto por Campbell y McDonald (2007) donde da a conocer aquellas relaciones causales en la implementación de la modalidad teletrabajo. Además, demuestra aquellos impactos que se dan dentro de la sociedad, organización y en los resultados del empleado.

El modelo provee una clara dirección para investigaciones relacionadas con el uso e implementación del teletrabajo, está compuesto por 3 elementos estructurales para implementar el teletrabajo que son fundamentales: la motivación (Conductores del teletrabajo), actividades (Procesos del teletrabajo) y consecuencias (Resultados del teletrabajo). Los “conductores del teletrabajo” están compuestos por: factores organizacionales, prácticas de trabajo en la industria y preferencias de los empleados; para el caso de los “procesos del teletrabajo”, son los que actualmente se están realizando en la empresa, donde el apoyo es mencionando repetidamente hacia el teletrabajador; finalmente en “resultados del teletrabajo” captura el impacto que existe en la sociedad, la organización y los empleados [21].



**Figura 1.1 Marco basado en sistemas para comprender la adopción y el uso del teletrabajo**

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del trabajo de Campbell, J., y McDonald, C. (2007). Defining a conceptual framework for telework research. Queensland: Eighteenth Australasian Conference of Information Systems (ACIS).

#### 1.4.6 Marco teórico propuesto

Según estudios por Gajendran y Harrison (2007) el meta-análisis dio a conocer el mayor desempeño de forma individual que tienen los teletrabajadores en contraste a los que trabajan en modalidad presencial, siendo desde un 3% a 9% superior al de los trabajadores en modalidad presencial. La importancia de la calidad de los equipos y herramientas para realizar el teletrabajo conducen a un alto o bajo desempeño, por lo tanto, es muy importante su calidad, que permite a los teletrabajadores mantener el mismo desempeño trabajando dentro o fuera de la empresa [3].

De acuerdo con los argumentos planteados, se plantean las siguientes hipótesis:

**H<sub>1</sub>:** La satisfacción del uso de las plataformas virtuales de comunicación incide positivamente en el desempeño laboral.

**H<sub>2</sub>:** La satisfacción del uso de las plataformas virtuales de comunicación incide positivamente en la satisfacción laboral.

Otros autores han descubierto que aquellos beneficios que han sido estipulados hacia el teletrabajador no son como se afirma del todo, es decir la satisfacción laboral en algunas instancias no se incrementa al estar bajo tal modalidad, al contrario, disminuye la satisfacción laboral por la falta de relaciones interpersonales de forma presencial y la alta autodisciplina que conlleva [5].

De acuerdo con los argumentos planteados, se plantea la siguiente hipótesis:

**H<sub>3</sub>:** La satisfacción del teletrabajo influye el desempeño laboral del teletrabajador.

Existen varios estudios de acuerdo con el teletrabajo, uno de los más actuales son los del contexto Covid-19. Bajo este contexto, en la modalidad de teletrabajo, aquellos teletrabajadores que sienten agrado por su trabajo son los que presentan un menor nivel de agotamiento y conflicto entre su responsabilidad laboral y su vida personal, en contraste, aquellos trabajadores bajo esta modalidad que han sido afectados financieramente por la empresa donde labora, muestran esta relación de forma negativa, siendo la motivación es un factor determinante en ambas condiciones [22].

De acuerdo con los argumentos planteados, se plantea la siguiente hipótesis:

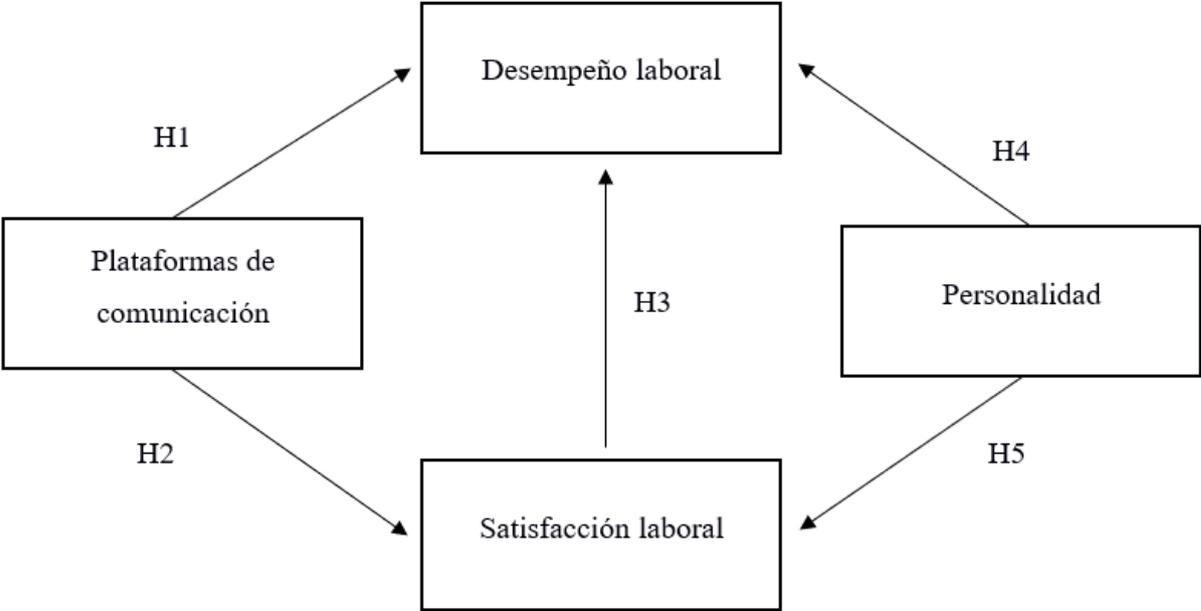
**H<sub>4</sub>:** Las personas que son vulnerables al estrés y poseen emociones negativas tienen un bajo desempeño laboral.

Se han encontrado en estudios que aquellos individuos que se caracterizan como agradables y extrovertidos, de acuerdo con un análisis de su personalidad, tienen mayor satisfacción laboral respecto a la cultura organizacional de la empresa. [23] Así mismo la personalidad puede afectar las relaciones en el ambiente laboral, en especial con los teletrabajadores, donde este afecta al desarrollo e iniciación de una amistad entre colegas [24].

De acuerdo con los argumentos planteados, se plantea la siguiente hipótesis:

**H<sub>5</sub>:** El tipo de personalidad incide en la satisfacción laboral bajo la modalidad de teletrabajo

En la Figura 1.2 se detalla el marco teórico propuesto a partir de las hipótesis que se crearon para el objeto de estudio.



**Figura 1.2 Marco Teórico Propuesto**

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del trabajo de Stephanie A. Smith, Alyssa Patmos, and Margaret J. Pitts (2015). Communication and Teleworking: A Study of Communication Channel Satisfaction, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking Employees.

# CAPÍTULO 2

## 2.METODOLOGÍA

### 2.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación utilizado en el presente estudio fue de tipo cuantitativo, el cual según R. Hernández Sampieri y otros *“utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”* [25]. Así pues, se realizaron encuestas dirigidas a los teletrabajadores de distintas empresas del sector de alimentos y bebidas dentro de la ciudad de Guayaquil, con el fin de analizar y evaluar su satisfacción con respecto a la modalidad de teletrabajo, la comunicación por medio de las plataformas virtuales y su desempeño laboral. Además, se realizó una encuesta de personalidad basada en el modelo EPQR-A de un estudio realizado por Francis, L. J. y otros [26] para aportar al estudio.

### 2.2 Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación utilizado en el presente estudio fue de tipo correlacional, es decir, que asocia dos o más variables *“mediante un patrón predecible para un grupo o población”* [25]. De esa forma, se relacionaron cuatro variables: satisfacción del teletrabajo, satisfacción de la comunicación por medio de las plataformas virtuales, el desempeño laboral y la personalidad del teletrabajador. Las relaciones que se hicieron responden a las preguntas de: ¿cómo incide el uso de las plataformas virtuales en el desempeño laboral del teletrabajador?, ¿cómo incide el uso de las plataformas virtuales en la satisfacción del teletrabajador?, ¿cómo influye la satisfacción del teletrabajo en el desempeño laboral del teletrabajador?, ¿qué tipo de personalidad tiene un mayor desempeño laboral?, ¿qué tipo de personalidad tiene una mayor satisfacción?

### 2.3 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación utilizado en el presente estudio fue de tipo no experimental, puesto que no se manipularon las variables de forma intencional; por el contrario, se observaron los comportamientos de cada una de las variables sin alterarlos para su respectivo análisis [25]. Pues, la satisfacción del teletrabajo, de la comunicación por

medio de las plataformas virtuales, el desempeño laboral y la personalidad del teletrabajador tienen dimensiones que no se pueden manipular, porque de llegar a hacerlo la validez de las variables se vería afectada.

### **2.3.1 Población y Muestra**

#### **2.3.1.1 Población**

La población objetivo del presente estudio fueron los teletrabajadores de distintas empresas del sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil. Cabe recalcar que se trata de una población infinita.

#### **2.3.1.2 Técnica de muestreo**

La técnica de muestreo aplicada en el estudio fue de tipo no probabilístico, específicamente muestreo por bola de nieve. Así, se seleccionó a un grupo inicial de encuestados, con quienes fue posible contactarse en primera instancia, que cumplieran con el requisito de haber teletrabajado al menos 8 horas diarias una vez a la semana y luego se les pidió compartir la encuesta con allegados que también cumplieran con ese requisito. La encuesta fue dirigida a los empleados de las distintas empresas del sector de alimentos y bebidas. [27]

#### **2.3.1.3 Tamaño de la muestra**

Considerando que la población es infinita y, de acuerdo con la revisión literaria, cuando se aplica un tipo de muestreo no probabilístico no es posible definir el margen de error que puede tener el estudio por lo que no se puede emplear una fórmula exacta para calcular el tamaño de la muestra [28]. Sin embargo, con ayuda del software [29] se calculó una muestra de 314 individuos, considerando valores de población mayores a 25.000, con el 95% de confianza y un margen de error del 5.5% (error en base al juicio del investigador debido al sesgo del cuestionario de autoevaluación del desempeño).

### **2.4 Metodología**

En el presente estudio se emplearán dos metodologías de investigación: el método analítico-sintético y el método hipotético-deductivo. El método analítico-sintético ayudará a estudiar cada dimensión de los cuestionarios por separado y luego se realizará un análisis de manera integral. Y, el método hipotético-deductivo, se utilizará para que, una vez estudiadas las hipótesis, se rechacen o no se rechacen según los resultados del presente estudio [30].

## **2.5 Instrumentos para la recolección de datos**

### **2.5.1 Técnicas de investigación**

En el presente estudio se utilizó la encuesta como técnica de investigación, la cual fue enviada por medio de Google Forms a los teletrabajadores de las empresas del sector de alimentos y bebidas de la ciudad de Guayaquil.

#### **2.5.1.1 Encuestas**

Se realizó una encuesta con cuatro distintos cuestionarios con el objetivo de identificar la satisfacción de la comunicación que tiene el teletrabajador por medio de las plataformas virtuales y su relación con el desempeño laboral. La encuesta se realizó desde el 7 de diciembre del 2020 hasta el 30 de diciembre del 2020.

### **2.5.2 Instrumentos de investigación**

El instrumento de investigación para la técnica utilizada en el presente estudio fue el cuestionario.

#### **2.5.2.1 Cuestionario**

Se emplearon cuatro cuestionarios, cada uno con diferentes propósitos: un primer cuestionario fue utilizado para identificar la satisfacción que tiene el trabajador bajo la modalidad de teletrabajo, un segundo cuestionario fue aplicado para identificar la satisfacción de la comunicación que tiene el teletrabajador por medio de las plataformas virtuales, un tercer cuestionario fue utilizado para determinar el desempeño laboral y un último cuestionario para identificar la personalidad del teletrabajador.

El primer cuestionario, *Satisfacción del teletrabajo* (Anexo A), consta de 6 ítems y tiene una dimensión global, esto es, que mide la satisfacción del teletrabajador de manera general, diferenciando 6 variables. Se trata de una escala Global de Satisfacción del Trabajo modificada por Pond y Geyer (1991) [31] y adaptada a la modalidad de teletrabajo. El objetivo del cuestionario es conocer qué tan satisfechos se encuentran los empleados bajo la modalidad teletrabajo.

El segundo cuestionario, *Satisfacción de la comunicación por medio de las plataformas virtuales* (Anexo B), consta de 5 ítems y se diferencia una única dimensión: la comunicación interpersonal. Este cuestionario es una versión adaptada de la Escala de Comunicación Interpersonal por Hetch (1978) [5] y su objetivo es conocer la satisfacción del teletrabajador usando las plataformas virtuales.

El tercer cuestionario, *Desempeño laboral* (Anexo C), consta de 18 ítems y tiene 4 dimensiones: capacidades referidas al puesto, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales. Se trata de una escala creada y validada [32], su objetivo es conocer el desempeño laboral del teletrabajador por medio de una autoevaluación.

El cuarto cuestionario, *Cuestionario revisado y abreviado del EPQR-A (Eysenck Personality Questionnaire Revised)* (Anexo D) [33], consta de 24 ítems y tiene 4 dimensiones: extroversión, neuroticismo, psicoticismo y sinceridad, la última mide si la persona que está realizando la prueba ha mentado en las anteriores dimensiones. El objetivo del cuestionario es conocer la personalidad del teletrabajador.

## **2.6 Validación del cuestionario**

Los 4 distintos cuestionarios fueron validados anteriormente por sus respectivos autores; sin embargo, para objeto del presente estudio estos cuestionarios fueron modificados y adaptados para analizar y evaluar la satisfacción del teletrabajo sobre el uso de las plataformas virtuales de comunicación y su relación con el desempeño laboral.

Antes de aplicar los cuestionarios previamente modificados, se realizaron 3 entrevistas a expertos para validar cada una de las dimensiones de los cuestionarios y aspectos generales de los mismos, con el fin de adaptarlos de manera correcta al teletrabajo en Ecuador. Estos expertos fueron dos profesores de la Escuela Superior Politécnica del Litoral y un director del área comercial de una empresa privada.

Y, una vez adaptados los cuestionarios al teletrabajo en Ecuador, se procedió a realizar entrevistas a personas que han teletrabajado para validar cada ítem de los cuestionarios. Se efectuaron 5 entrevistas por medio de llamadas con el propósito de verificar si las preguntas fueron planteadas de manera correcta y si el entrevistado entiende la pregunta sin necesidad de requerir explicación alguna. Para así, corregir el planteamiento de los ítems y finalmente aplicar la encuesta.

### **2.6.1 Confiabilidad del Instrumento**

Una característica importante en los instrumentos de medición es su confiabilidad, que según Malhotra es *“el grado en que la escala produce resultados consistentes si se hacen mediciones repetidas de la característica”* [27].

Para medir la confiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio se aplicó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, el cual evalúa la confiabilidad de

un instrumento constituido por una escala Likert o cualquier escala que tenga más de dos opciones de respuesta. Un valor de 0.7 es el mínimo aceptable para concluir que se tiene un instrumento satisfactorio de consistencia interna [34].

Los resultados de la aplicación de este coeficiente se mostrarán en el Capítulo 3 Resultados y Análisis.

## **2.7 Técnicas de análisis estadístico**

### **2.7.1 Análisis descriptivo**

Entre las técnicas de análisis estadístico aplicadas en el estudio, se consideró al análisis descriptivo como indispensable puesto que brinda una visión en primera instancia de la información que resultará de los datos obtenidos [35]. En este caso, el análisis descriptivo será utilizado para visualizar las frecuencias y la media de cada variable de la encuesta y así representarlas por medio de gráficos para así observar el comportamiento inicial de los datos. El análisis correspondiente se mostrará en el Capítulo 3 Resultados y Análisis.

### **2.7.2 Análisis factorial confirmatorio: Modelo SEM**

Debido a la combinación de los tipos de datos obtenidos de las encuestas (ordinales categóricos y nominales dicotómicos), se optó por realizar un análisis factorial confirmatorio. Para esto, se utilizó el Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), el cual establece la relación de dependencia entre las variables y se puede observar cuál de ellas son dependientes o independientes de otras [36]. El análisis correspondiente se mostrará en el Capítulo 3 Resultados y Análisis.

# CAPÍTULO 3

## 3.RESULTADOS Y ANÁLISIS

Una vez realizadas las encuestas a la totalidad de la muestra (314 personas), se realizaron los análisis respectivos para evaluar las hipótesis planteadas. Los programas que se utilizaron para los análisis fueron SPSS (para los estadísticos descriptivos y el análisis de fiabilidad) y SmartPLS (para el análisis factorial confirmatorio y el modelo de ecuaciones estructurales). Además, se utilizó Microsoft Excel para la creación de los gráficos sectoriales y para identificar el tipo de personalidad de las personas encuestadas.

### 3.1 Análisis de Fiabilidad

Para realizar el análisis de fiabilidad de la encuesta se calculó el Alfa de Cronbach para cada uno de los 4 cuestionarios incluidos en la misma. En todos los casos, con excepción del cuestionario de personalidad, el valor del Alfa de Cronbach resultó mayor a 0.7, por lo que se deduce que dichos cuestionarios son fiables.

En cuanto al cuestionario de personalidad, según el *“Análisis exploratorio de la estructura factorial de la versión española del EPQR-A”*, realizado por Sandin y otros [37] se determinó que, debido a la influencia de la deseabilidad social, algunas dimensiones dentro de la escala de personalidad tienden a presentar niveles más bajo de fiabilidad y validez; por lo que su alfa de Cronbach muestra un valor menor a 0.7.

En las tablas 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4 se muestra el Alfa de Cronbach de cada cuestionario.

**Tabla 3.1 Alfa de Cronbach del cuestionario Cuestionario: "Satisfacción del teletrabajo"**

**[Elaborado por: Autores]**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.930	0.931	6

**Tabla 3.2 Alfa de Cronbach del Cuestionario: “Satisfacción de las plataformas virtuales”  
[Elaborado por: Autores]**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.964	0.965	5

**Tabla 3.3 Alfa de Cronbach del Cuestionario: “Autoevaluación de desempeño laboral”  
[Elaborado por: Autores]**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.947	0.948	18

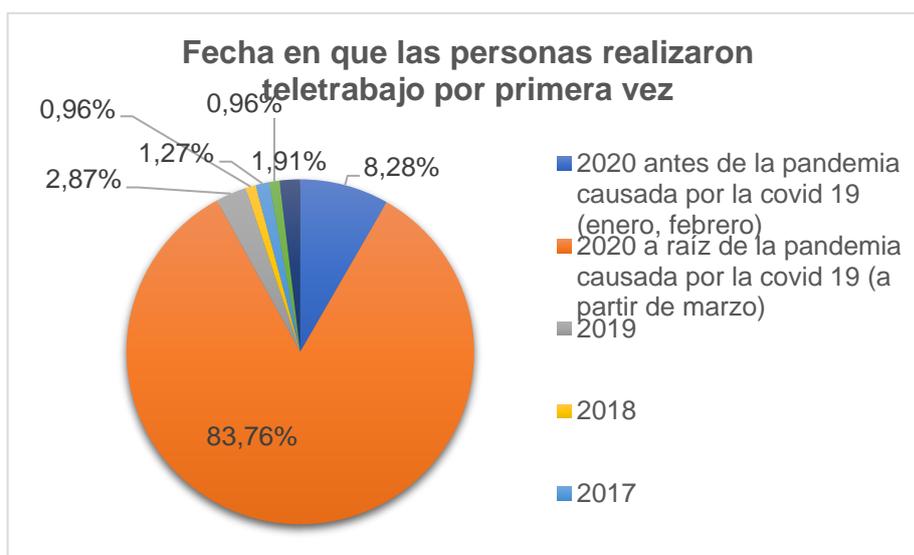
**Tabla 3.4 Alfa de Cronbach del Cuestionario: “Eysenck Personality Questionnaire – Revised EPQR-A en su versión español” [Elaborado por: Autores]**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.687	0.688	24

### **3.2 Análisis descriptivo**

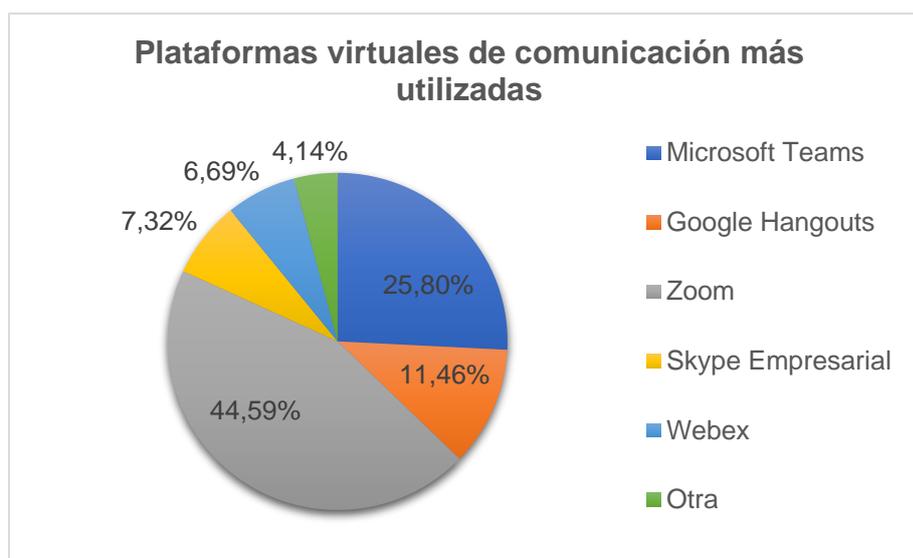
El análisis descriptivo ayudó a visualizar el comportamiento de los datos demográficos y de las tendencias de las variables de cada cuestionario. De esa forma, se obtuvieron los siguientes resultados:

1. De acuerdo con la Figura 3.1, la mayor cantidad de personas, exactamente el 83.8% de la totalidad de la muestra, realizó teletrabajo por primera vez a raíz de la pandemia causada por el covid 19, es decir, a partir de marzo del 2020. De esa forma, se confirma que debido a la pandemia causada por la covid 19, las empresas optaron por cambiar a la modalidad de teletrabajo.



**Figura 3.1 Fecha en que las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil realizaron teletrabajo por primera vez**  
Elaborado por: Autores

2. Según la Figura 3.2, el 44.59% de la muestra ha utilizado la plataforma virtual ZOOM para realizar teletrabajo, el 25.80% Microsoft Teams, el 11.46% Google Hangouts, el 7.32% Skype y el 6.69% Webex. Así, en su mayoría, las personas encuestadas han utilizado ZOOM como una plataforma virtual de comunicación en el teletrabajo.



**Figura 3.2 Plataformas virtuales de comunicación más utilizadas por las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil**  
Elaborado por: Autores

3. Según la Figura 3.3, el 57.32% de las personas encuestadas no han sido capacitadas para realizar teletrabajo. Y, el 42.68% sí fueron capacitados. Esto indica que algunas empresas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil no estaban debidamente preparadas para cambiar a esta modalidad de trabajo.



**Figura 3.3 Personas encuestadas que fueron capacitadas para realizar teletrabajo vs. las que no fueron capacitadas para realizar teletrabajo**  
Elaborado por: Autores

4. De acuerdo a la Tabla 3.5, la media de los datos del cuestionario de satisfacción del teletrabajo fue 3.745. Y, debido a que este cuestionario posee una escala del 1 al 5, donde 1 indica "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo", se concluye que las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil poseen una satisfacción del teletrabajo regular con tendencia positiva.

**Tabla 3.5 Media de la satisfacción del teletrabajo [Elaborado por: Autores]**

Estadísticos descriptivos			
	N	Media	Varianza
SATISFACCIÓN DEL TELETRABAJO	314	3.7452	1.000
N válido (según lista)	314		

5. De acuerdo con la Tabla 3.6, la media de los datos del cuestionario de satisfacción de las plataformas virtuales fue 4.612. Y, debido a que este cuestionario posee una escala del 1 al 7, donde 1 indica “totalmente en desacuerdo” y 7 “totalmente de acuerdo”, se concluye que las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil poseen una satisfacción de las plataformas virtuales de comunicación regular con tendencia positiva.

**Tabla 3.6 Media del cuestionario de la satisfacción de las plataformas virtuales**  
[Elaborado por: Autores]

<b>Estadísticos descriptivos</b>			
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Varianza</b>
SATISFACCIÓN DE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES	314	4.612	3.206
N válido (según lista)	314		

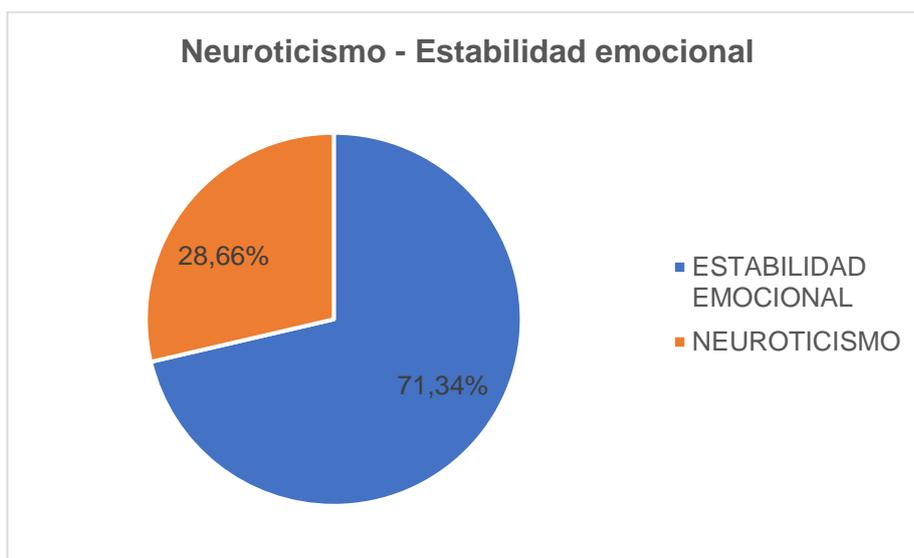
6. De acuerdo con la Tabla 3.7, la media de los datos del cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral fue 4.154. Y, debido a que este cuestionario posee una escala del 1 al 5, donde 1 indica “muy bajo” y 5 “muy alto”, se concluye que las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil contestaron la evaluación de forma positiva, es decir que consideraron que han tenido un desempeño alto durante su teletrabajo.

**Tabla 3.7 Media del cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral** [Elaborado por: Autores]

<b>Estadísticos descriptivos</b>			
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Varianza</b>
AUTOEVALUACIÓN DESEMPEÑO LABORAL	314	4.1542	0.372
N válido (según lista)	314		

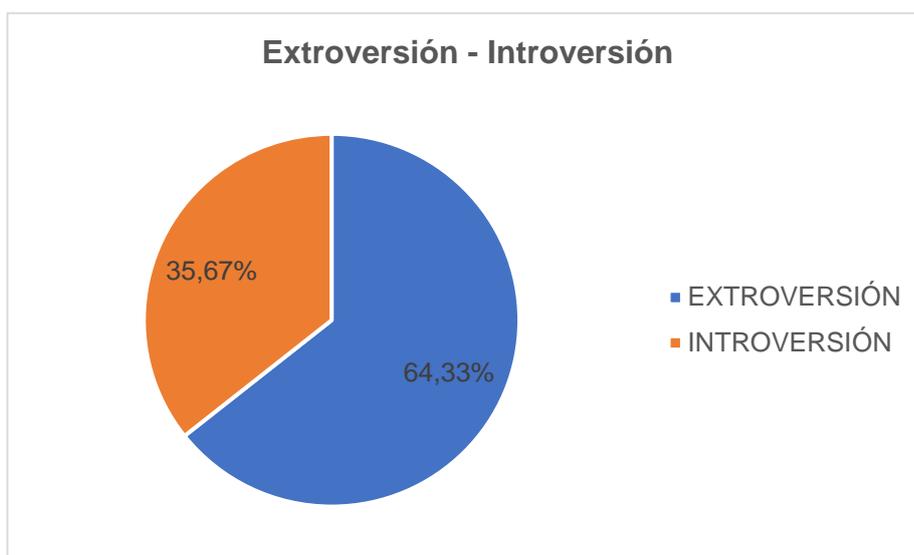
7. De acuerdo al cuestionario de personalidad aplicado a los encuestados y que en primera instancia identificaba tres tipos de personalidades, según el artículo “*Revisión sistemática del cuestionario de personalidad de Eysenck*” [38], al momento de evaluar cada dimensión se realiza una clasificación de acuerdo a las respuestas de cada pregunta. De esa forma, se consideró a una cantidad de respuestas afirmativas mayor a 3 como “*respuestas altas*” y a una cantidad de respuestas afirmativas menor a 4 como “*puntajes bajos*”.

Considerando lo anteriormente dicho, en cuanto a la dimensión de Neuroticismo, las “*respuestas altas*” corresponden a niveles altos de ansiedad, emociones negativas y estrés (Neuroticismo) y “*puntajes bajos*” representan estabilidad emocional. Así, en la Figura 3.4, se observa que el 71.34% de las personas encuestadas se encontraban estables emocionalmente y el 28.66% presentaron rasgos de neuroticismo.



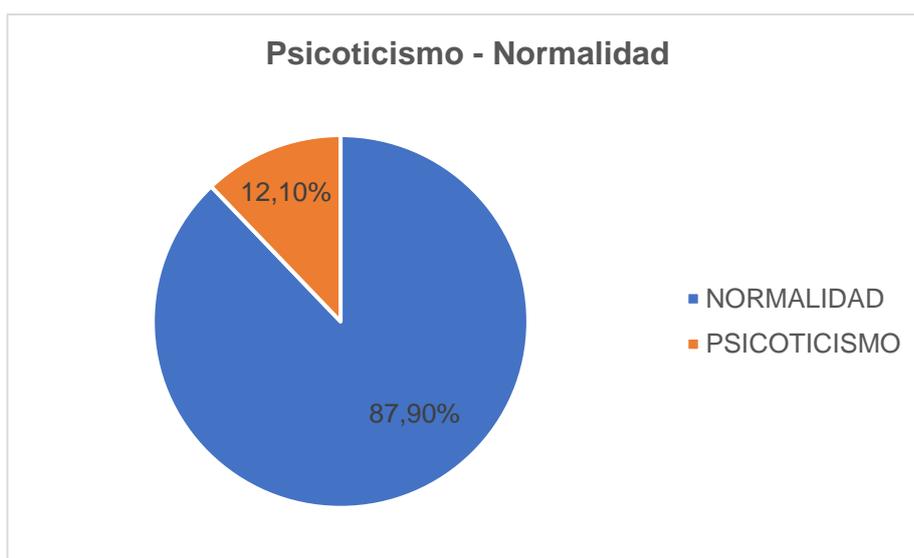
**Figura 3.4 Tipo de personalidad de las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil (Neuroticismo – Estabilidad emocional)**  
Elaborado por: Autores

En cuanto a la dimensión de Extroversión, las “*respuestas altas*” corresponden a rasgos sociables, optimistas e impulsivos (Extroversión) y “*puntajes bajos*” representan rasgos tranquilos, reservados y controlados (Introversión). Así, en la Figura 3.5, se observa que el 64.33% de las personas encuestadas presentaron rasgos de extroversión y el 35.67% rasgos de introversión.



**Figura 3.5 Tipo de personalidad de las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil (Extroversión - Introversión)**  
Elaborado por: Autores

En cuanto a la dimensión de Psicoticismo, las “respuestas altas” corresponden a rasgos que muestran preocupación, crueldad y falta de empatía (Psicoticismo) y “puntajes bajos” corresponden a la Normalidad. Así, en la Figura 3.6, se observa que el 87.90% de las personas encuestadas presentaron características normales y el 12.10% rasgos de psicoticismo.



**Figura 3.6 Tipo de personalidad de las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil (Psicoticismo – Normalidad)**  
Elaborado Por: Autores

De esa forma se concluye que las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil se encontraban emocionalmente estables, presentaron rasgos de extroversión y características de una personalidad normal.

### 3.3 Análisis factorial confirmatorio: Modelo SEM

El modelo de ecuaciones estructurales para el presente estudio permitió comprobar la existencia de relación entre las variables planteadas, es decir las observadas y latentes, además el uso de este tipo de modelo se considera como una herramienta estadística multivariada [39]. El modelo de la figura 3.7 está compuesto por 7 variables latentes con sus respectivas variables observadas que se explicarán a detalle más adelante.

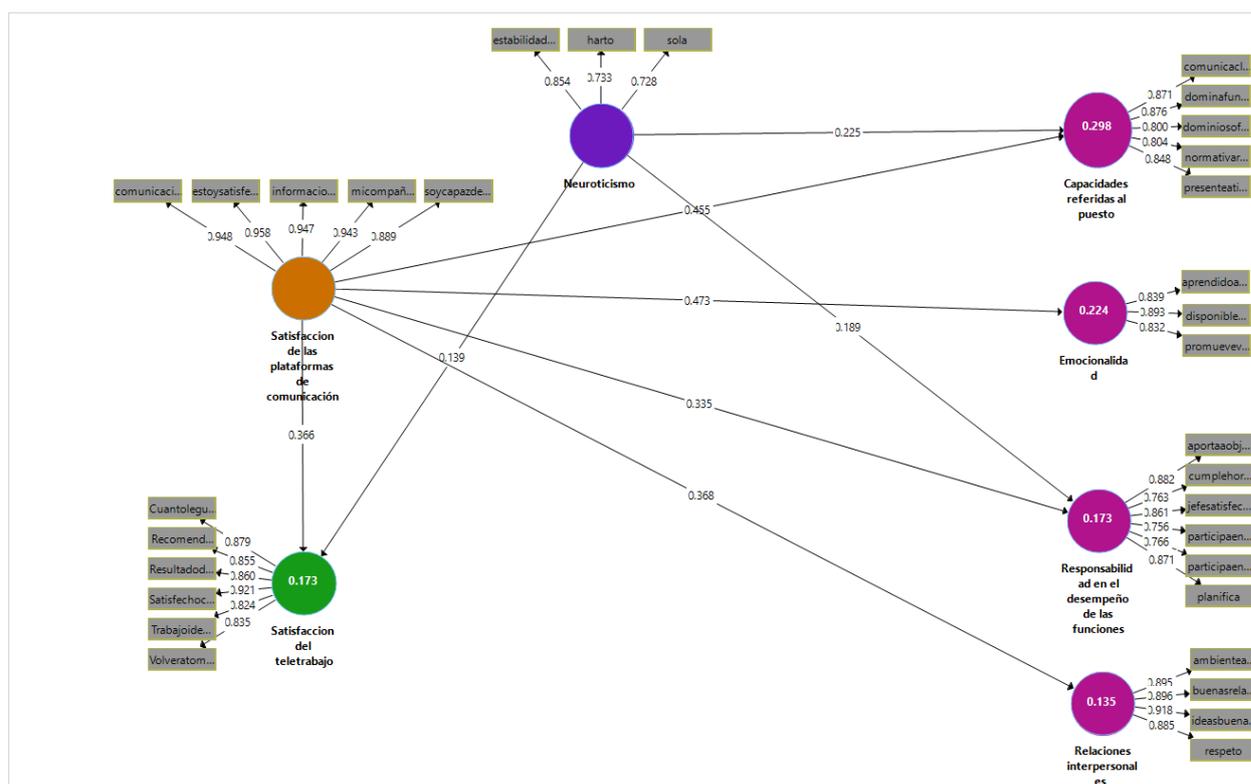


Figura 3.7 Modelo de Ecuaciones Estructurales  
Elaborado por: Autores

Se procedió a medir la fiabilidad y validez del modelo de ecuaciones estructurales, donde para los modelos a excepción del modelo de “personalidad” se utilizaron el análisis de Alfa de Cronbach y para el modelo de “personalidad” se utilizaron las mediadas de fiabilidad compuesta y varianza extraída media, dado por su tipo de extracción de la información, siendo preguntas dicotómicas; en recientes estudios se ha determinado que el análisis de la fiabilidad compuesta, así como el de varianza extraída, son buenos indicadores para realizar análisis de fiabilidad, es por esto que ambos se utilizaron para analizar el cuestionario de personalidad. [40]

En la Tabla 3.8 se puede afirmar que las encuestas con sus respectivas dimensiones que se encuentran en el modelo de ecuaciones estructurales de la figura son fiables, dado que todas superan los criterios que da a conocer el mismo software (Smart PLS), de la misma forma en la tabla 2 para el modelo de encuesta “personalidad” de la dimensión neuroticismo se afirma que es fiable, estos criterios son: Alfa de Cronbach >0.7, rho\_A > 0.7, fiabilidad compuesta > 0.7 y la varianza extraída media 0.5

**Tabla 3.8 Análisis de Fiabilidad y Validez [Elaborado por: Autores]**

<b>Constructos/indicadores</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>rho_A</b>	<b>Fiabilidad compuesta</b>	<b>Varianza extraída media</b>
<b>Capacidades referidas al puesto</b>	0.896	0.903	0.923	0.706
<b>Emocionalidad</b>	0.817	0.818	0.891	0.732
<b>Neuroticismo</b>	-	-	0.816	0.598
<b>Relaciones interpersonales</b>	0.920	0.928	0.943	0.807
<b>Responsabilidad en el desempeño de las funciones</b>	0.900	0.911	0.924	0.670
<b>Satisfacción de las plataformas de comunicación</b>	0.965	0.966	0.973	0.878
<b>Satisfacción del teletrabajo</b>	0.931	0.936	0.946	0.745

El análisis de validez discriminante, en la Tabla 3.9 se puede observar que la diagonal es mayor a los coeficientes de correlación, se esta forma se demuestra que las medidas que se encuentran en la tabla no representan un reflejo de otras variables, lo cual se considera una validez discriminante adecuada para el estudio. [40]

**Tabla 3.9 Validez discriminante [Elaborado por: Autores]**

<b>Constructos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Capacidades referidas al puesto</b>	0.840						
<b>Emocionalidad</b>	0.690	0.856					
<b>Neuroticismo</b>	0.314	0.254	0.773				
<b>Relaciones interpersonales</b>	0.561	0.603	0.221	0.898			
<b>Responsabilidad en el desempeño de las funciones</b>	0.678	0.638	0.252	0.664	0.818		
<b>Satisfacción de las plataformas de comunicación</b>	0.499	0.467	0.199	0.366	0.368	0.937	
<b>satisfacción del teletrabajo</b>	0.354	0.291	0.208	0.137	0.176	0.389	0.863

En el modelo estructural para el análisis de las hipótesis se evaluarán varios indicadores utilizando el método bootstrapping, entre estos:  $R^2$  que representa la varianza explicada del constructo, donde debe ser mayor a 1 para que este proporcione información significativa, el valor-t siendo mayor a 1.96,  $p < 0.05$ , desviación estándar, y el coeficiente de path con 0.2 como mínimo, pero lo ideal se deben considerar valores sobre 0.3. [41]. En la Tabla 3.10 se encuentran las variables y estadísticos que servirán para realizar el análisis de las hipótesis.

**Tabla 3.10 Variables y Estadísticos [Elaborado por: Autores]**

	<b>Coefficiente de Path</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>Estadísticos t</b>	<b>P Valores</b>
<b>Neuroticismo -&gt; Capacidades referidas al puesto</b>	0.224	0.046	4.866	0.000
<b>Neuroticismo-&gt; Responsabilidad en el desempeño de las funciones</b>	0.186	0.052	3.604	0.000
<b>Neuroticismo -&gt; satisfacción del teletrabajo</b>	0.136	0.052	2.604	0.009
<b>Satisfacción de las plataformas de comunicación -&gt; Capacidades referidas al puesto</b>	0.455	0.047	9.707	0.000
<b>Satisfacción de las plataformas de comunicación -&gt; Emocionalidad</b>	0.467	0.045	10.337	0.000
<b>Satisfacción de las plataformas de comunicación -&gt; Relaciones interpersonales</b>	0.366	0.050	7.378	0.000
<b>Satisfacción de las plataformas de comunicación -&gt; Responsabilidad en el desempeño de las funciones</b>	0.331	0.053	6.241	0.000
<b>Satisfacción de las plataformas de comunicación -&gt; satisfacción del teletrabajo</b>	0.362	0.049	7.351	0.000

**H<sub>1</sub>:** La satisfacción de las plataformas virtuales de comunicación incide positivamente en el desempeño laboral.

La satisfacción en las plataformas virtuales de comunicación tiene influencia en cada una de las dimensiones del desempeño laboral y específicamente en la dimensión emocionalidad, el coeficiente de path indica un valor de 0.467 mayor al de sus otras dimensiones, indicando que la influencia de las plataformas hacen que los empleados de este sector sean éticos, colaboradores y estén inmersos en su trabajo positivamente, además cumple con el criterio que sea mayor a 0.20 como mínimo para que sea significativo y de la misma forma los demás indicadores mostraron una correlación existente entre ambas variables. Por lo tanto, no se rechaza la primera hipótesis. Es entonces como es importante una buena plataforma de comunicación y la calidad de la

misma, como herramienta para el teletrabajador, dado que esto le permite un buen flujo de información entre ambas partes, influyendo así positivamente en su desempeño.

**H<sub>2</sub>:** La satisfacción del uso de las plataformas virtuales de comunicación incide positivamente en la satisfacción laboral.

Dado el valor del coeficiente de path 0.362, indica que existe una correlación positiva entre el uso de las plataformas virtuales de comunicación con la satisfacción laboral, es decir las plataformas virtuales que los teletrabajadores usan, en su gran mayoría de los encuestados "Zoom", han permitido que exista emociones positivas obteniendo satisfacción laboral, de esta forma se confirma que el uso de las plataformas genera que el empleado se sienta a gusto con su trabajo bajo la modalidad teletrabajo. Por ende, no se rechaza la hipótesis.

**H<sub>3</sub>:** La satisfacción del teletrabajo influye el desempeño laboral del teletrabajador.

En la H<sub>3</sub> no existe una correlación significativa en ninguna de las 4 dimensiones, de acuerdo con los criterios mencionados anteriormente, es decir la satisfacción del teletrabajo no influye de forma significativa al desempeño laboral, dando a notar que existen otras variables externas que influyen a la satisfacción del empleado bajo esta modalidad, previamente se ha realizado investigaciones de la situación más actual de los teletrabajadores y la prioridad es estar empleado, por lo tanto deben tener un adecuado desempeño, esta situación se la asimila por la incertidumbre en la que se encuentran causada por la pandemia mundial. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis.

**H<sub>4</sub>:** Las personas con vulnerabilidad al estrés y emociones negativas influyen su desempeño laboral.

La primera parte de la H<sub>4</sub> se refiere a la dimensión de la encuesta de personalidad "neuroticismo", donde estas características presentan una correlación significativa con la dimensión capacidades referidas al puesto de la encuesta del desempeño, que indica que si un teletrabajador cuenta con esta característica influirá su desempeño en especial en la dimensión "capacidades referidas al puesto" que se resumen como el perfil profesional adecuado que le permite realizar sus funciones de forma efectiva. Sin embargo, las otras tres dimensiones no mostraron correlación significativa y la una sola dimensión no afecta significativamente al desempeño, por ende, se rechaza la hipótesis.

**H<sub>5</sub>:** El tipo de personalidad incide en la satisfacción laboral bajo la modalidad de teletrabajo

La personalidad no influye de forma significativa a la satisfacción laboral, la influencia más alta que se tuvo de los tres tipos de personalidad fue la de “neuroticismo” con 0.136 que de acuerdo con los rangos estipulados no es significativo, es decir su personalidad afecta a la satisfacción laboral pero no de tal forma que mejore sustancialmente su satisfacción del teletrabajo, sino que tiene poca influencia. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis.

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

- En el presente estudio se ha determinado que las personas encuestadas del sector de alimentos y bebidas en Guayaquil presentan una buena satisfacción laboral en la modalidad de teletrabajo al igual que en el uso de las plataformas virtuales de comunicación. Esto a pesar de que el 57% de las personas no fueron capacitadas para trabajar bajo dicha modalidad y que su implementación fue sin previo aviso. Pues, el 84% de las personas encuestadas, teletrabajaron por primera vez desde marzo a raíz de la emergencia sanitaria mundial.
- El desempeño de los teletrabajadores y la satisfacción de las plataformas virtuales se encuentran relacionadas significativamente. Pues, debido al continuo uso de las plataformas de comunicación las personas tratan de asemejar la modalidad presencial, concluyendo que existe una alta satisfacción influyendo de manera significativa al desempeño.
- Entre todas las variables que se han estudiado la variable “satisfacción de las plataformas de comunicación” es la única que influye en cada una de las dimensiones del desempeño. Por lo tanto, es importante la elección de las plataformas virtuales que se utilizarán para el teletrabajo y cómo es la interacción por medio de ellas.
- Los tres tipos de personalidad que son: neuroticismo, extroversión y psicoticismo no influyen en la satisfacción laboral. La satisfacción laboral existe si las plataformas de comunicación son adecuadas y cumplen con las necesidades del teletrabajador.
- La personalidad con rasgos de neuroticismo resultó ser la que afectaba a una de las dimensiones del desempeño del teletrabajador “capacidades referidas al puesto”, debido a las características inherentes que presenta este tipo de personalidad, como: ansiedad, tensión y preocupación, las cuales también se presentan en el ámbito laboral. Sin embargo, se determinó que una sola dimensión no afectaba al desempeño general del teletrabajador.

## 4.2 Recomendaciones

- Es importante resaltar que, en cuanto al teletrabajador, se debe conocer y analizar las necesidades prioritarias laborales que presenta. De esta forma, los empleadores deben enfocarse en la correcta forma de implementar el teletrabajo en sus empresas, con ayuda de capacitaciones y brindando el equipo de trabajo adecuado para mejorar tanto su satisfacción laboral como su desempeño.
- Para profundizar el presente estudio se propone que se añadan las teorías de motivación enfocadas al teletrabajo, esto ayudaría a moderar los niveles de satisfacción del teletrabajador y de las plataformas virtuales. Pues, al conocer qué motiva a las personas que teletrabajan, resultará fácil para las empresas motivarlas y así aumentar su satisfacción y desempeño y por ende su productividad.
- Para fines investigativos se propone crear encuestas enfocadas específicamente en el desempeño del teletrabajador, ya que muchas se encuentran enfocadas al desempeño en modalidad presencial, por la cual algunas variables de medición no son medidas, creando un sesgo en los estudios.
- El tipo de personalidad debe ser estudiada con más detalle. En el presente estudio sólo se estudiaron tres y se recomienda implementar otros tipos de personalidades con distintas características, pues pueden tener una mayor relación en la satisfacción laboral del teletrabajo enriqueciendo el estudio.
- La modalidad del teletrabajo es una de las recientes tendencias en aumento en el área laboral por lo tanto es importante realizar estudios por periodos para determinar la efectividad y buscar mejoras en la implementación del teletrabajo.

# BIBLIOGRAFÍA

- [1] Universidad Estatal a Distancia , «Programa de Teletrabajo,» 2019. [En línea]. Disponible en: [https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia#:~:text=El%20teletrabajo%20se%20convirti%C3%B3%20en,e n%20esos%20momentos%20\(1973\)..](https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia#:~:text=El%20teletrabajo%20se%20convirti%C3%B3%20en,e n%20esos%20momentos%20(1973)..)
- [2] A. Casado Rufas, «¿Por qué implementar el teletrabajo en los modelos del futuro?,» 2020. [En línea]. Disponible en: <https://www.iebschool.com/blog/conclusiones-debate-iebs-teletrabajo-rrhh-2-0/>.
- [3] Organización Internacional del Trabajo, «El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella,» 2020. [En línea]. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf).
- [4] V. Garro Abarco y P. Palos Sánchez, «Retos del teletrabajo en tiempos de coronavirus,» 2020. [En línea]. Disponible en: <https://theconversation.com/retos-del-teletrabajo-en-tiempos-de-coronavirus-133098>.
- [5] Smith, Patmos y Pitss, «Communication and Teleworking: A study of Communication Channel, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking Employees,» 2015.
- [6] Ministerio del Trabajo , *ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-181*, Quito: Ministerio del Trabajo, 2020.
- [7] B. Z. Mora, «253 000 personas mantienen activos empleos desde sus casa en Ecuador,» *El Universo*, 22 Marzo 2020.
- [8] N. A. Boada Llerena, «SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES OPERATIVOS EN UNA PYME DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PERUANA EN 2018,» Lima, 2019.
- [9] Deloitte, «Cambios en la dinámica laboral,» Abril 2020. [En línea]. Disponible en: <https://www.ekosnegocios.com/image/documents/May2020/Mkl8syePsSGQ3h5yR0oL.pdf>.
- [10] El Universo, «Industria alimentaria creció durante la pandemia,» 25 Julio 2020.

- [11] P. Gallusser, «Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral,» *Red de Revistas Científicas de América Latina*, p. 16, 2005.
- [12] M. Sánchez, «Naciones Unidas CEPAL,» Enero 2012. [En línea]. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3966/S1200081\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3966/S1200081_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- [13] Ministerio del Trabajo, «Plataforma e-learning,» 2020. [En línea]. Disponible en: <http://elearning.trabajo.gob.ec/course/view.php?id=154>.
- [14] El Universo, «Una variada oferta de plataformas tecnológicas se utilizan en Ecuador para hacer teletrabajo,» *El Universo*, 4 abril 2020.
- [15] Softeng, «Softeng Your Competitive advantage,» 2017. [En línea]. Disponible en: <https://www.softeng.es/es-es/blog/microsoft-teams-la-nueva-herramienta-de-colaboracion-de-office-365.html#:~:text=Microsoft%20Teams%20es%20un%20espacio,en%20la%20nube%20C%20Office%20365.&text=Ver%20el%20contenido%20y%20el%20historial%20de%20chat%20en%20cua>.
- [16] S. Molinetti, «Telefónica,» 9 Septiembre 2020. [En línea]. Disponible en: <https://empresas.blogthinkbig.com/aplicaciones-videoconferencias/>.
- [17] Owl labs, Septiembre 2019. [En línea]. Disponible en: <https://www.owllabs.com/state-of-remote-work/2019>.
- [18] E. Pedraza, G. Amaya y M. Conde, «Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia,» *Revista de Ciencias Sociales*, 2010.
- [19] Organización Internacional del Trabajo, *El recurso humano y la productividad*, 2016.
- [20] J. C. Barcelo, «7 factores que afectan al rendimiento laboral,» [En línea]. Disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>.
- [21] J. Campbell y J. Heales, «Factor Analysis of Individual Outcomes for Teleworkers,» pp. 176-185, 2008.
- [22] M. Paredes, H. Barriga y R. Campoverde, «IMPACTO DEL COVID 19 EN EL EMPLEO,» Centro de Investigaciones Económicas, Guayaquil, 2020.

- [23] W. L. Gardner, B. J. Reithel, C. C. Coglisser, F. O. Walumbwa y R. T. Foley, «Matching Personality and Organizational Culture: Effects of Recruitment Strategy and the Five Factor Model on Subjective Person–Organization Fit,» *SAGE*, pp. 585-622, 2012.
- [24] P. M. Sias, H. Pedersen, E. B. Gallagher y . I. Kopaneva, «Workplace Friendship in the ElectronicallyConnected Organization,» *Human Communitation Research* , pp. 253-279, 2012.
- [25] R. Hernández Sampieri, C. Collado Fernández y P. Lucio Baptista, *Metodología de la Investigación*, México D.F.: McGRAW-HILL, 2014, p. 93.
- [26] L. J. B. L. B. & P. R. Francis, «The development of an abbreviated form of the Revised Eysenck Personality Questionnaire (EPQR—A): Its use among students in England, Canada, the U.S.A. and Australia.,» *American Psychological Association*, 1992.
- [27] N. K. Malhotra, «Investigación de mercados,» Pearson, 2008, p. 345.
- [28] T. Otzen y C. Manterola, «Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio,» 2017.
- [29] Raosoft, «Sample size calculator,» [En línea]. Disponible en: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>.
- [30] A. Rodríguez Jiménez y A. O. Pérez Jacinto, «Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento, num 82, pp. 1-26,» *Revista Escuela de Administración de Negocios*, pp. 7-13, 2017.
- [31] Dail L. Fields, «Taking the measure of work: A guide to validate scales for organizational research and diagnosis,» 2013.
- [32] V. Bardales, *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Mariscal Cáceres - Juanjui*, 2016.
- [33] J. P. Medina Carrión y M. A. Molina Dick, *Rasgos de personalidad y niveles de ansiedad en padres con hijos con discapacidad en Cuenca*, 2018.
- [34] H. Celina Oviedo y A. Campo Arias, «Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach,» *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 2005.

- [35] L. Salafranca, A. Solanas, M. I. Núñez, M. Jiménez, D. Miralles y G. Serra, «Estadística aplicada con SPSS y StatGraphics,» Edicions de la Universitat de Barcelona, 2000.
- [36] M. T. E. Portillo, J. A. H. Gómez, V. E. Ortega y G. M. Moreno, «Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados,» Chihuahua.
- [37] B. SANDIN, P. C. ROSA M. VALIENTE, M. OLMEDO y M. A. SANTED, «VERSIÓN ESPAÑOLA DEL CUESTIONARIO EPQR-ABREVIADO (EPQR-A) (I): ANÁLISIS EXPLORATORIO DE LA ESTRUCTURA FACTORIAL,» 2002.
- [38] R. Cruz Zambrano, «REVISIÓN SISTEMÁTICA DEL CUESTIONARIO DE PERSONALIDAD DE EYSENCK,» Universidad Cooperativa de Colombia, 2011.
- [39] A. P. M. Patiño, «Introducción a los modelos de ecuaciones estructurales,» *INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN MÉDICA*, pp. 67-72, 15 Septiembre 2017.
- [40] F. Ali, W. G. Kim y K. Ryu, «The effect of physical environment on passenger delight and satisfaction: Moderating effect of national identity,» *Elsevier*, pp. 213-224, 2016.
- [41] J.-M. Medina Quintero, N. A. Pedraza Melo y M. Guerrero, 27 Abril 2010. [En línea]. Disponible en: <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/C14P02C.pdf>.
- [42] B. Z. Mora, «Teletrabajo en Ecuador,» *El Universo*, 18 Octubre 2020.
- [43] R. O. Cortés, «La Cuarta Revolución Industrial, un relato desde el materialismo,» . *Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales*, p. 12, 2016.
- [44] W. Santillán Marroquín, «EL TELETRABAJO EN EL COVID-19,» 2020. [En línea]. Disponible en: <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/289/453>.
- [45] QuestionPro, «¿Qué es el muestreo de bola de nieve?,» [En línea]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-de-bola-de-nieve/#:~:text=El%20muestreo%20de%20bola%20de%20nieve%20es%20un%20tipo%20de,muy%20peque%C3%B1o%20de%20la%20poblaci%C3%B3n.&text=Identicar%20sujetos%20potenciales%20en%20la%20poblaci%C3%B3n..>
- [46] A. P. Guzmán Duque y C. A. Abreo Villamizar, «Las habilidades del teletrabajador para la competitividad,» *Forum Empresarial*, vol. 22, núm. 2, 2017, pp. 5-30, 2017.

- [47] R. S. Gajendran y D. A. Harrison, «The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences.,» *Journal of Applied Psychology*, p. 1524–1541, 2007.
- [48] C. Véliz Capuñay, «Estadística para la administración y los negocios,» México, Pearson Education , 2011, pp. 12-14.
- [49] L. J. Francis, L. B. Brown y R. & Philipchalk, «The development of an abbreviated form of the Revised Eysenck Personality Questionnaire (EPQR—A): Its use among students in England, Canada, the U.S.A. and Australia,» American Psychological Association, 1992.

# ANEXOS

## ANEXO A

### CUESTIONARIO 1: Satisfacción del teletrabajo

Este cuestionario tiene como objetivo conocer qué tan satisfecho se siente el trabajador bajo la modalidad de teletrabajo de forma general. Estimado participante, califique de 1 a 5 cada una de las siguientes preguntas relacionadas con su satisfacción bajo la modalidad de teletrabajo; siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación. Seleccione lo que mejor se ajuste a su opinión en la siguiente escala. No hay respuestas correctas o incorrectas.

1. Si te volvieran a ofrecer el trabajo que desempeñas actualmente mediante la modalidad de teletrabajo, ¿cuál sería su respuesta?				
<b>Definitivamente no tomaría el trabajo</b>				<b>Definitivamente tomaría el trabajo</b>
1	2	3	4	5
2. ¿Recomendaría a un amigo aplicar a un puesto bajo la modalidad de teletrabajo?				
<b>No recomendado en absoluto</b>				<b>Definitivamente tomar el trabajo</b>
1	2	3	4	5
3. ¿Considera usted que la modalidad de teletrabajo que actualmente desempeña se compara con el trabajo ideal que le gustaría tener?				
<b>Muy lejos de lo ideal</b>				<b>Muy cercano a lo ideal</b>
1	2	3	4	5
4. En general, comparando la modalidad de teletrabajo con la modalidad presencial, ¿resulto ser lo que quería?				
<b>Para nada como lo quería</b>				<b>Justo tal como lo quería</b>
1	2	3	4	5
5. Considerándolo todo, ¿qué tan satisfecho está con la modalidad de teletrabajo?				
<b>Nada satisfecho</b>				<b>Completamente satisfecho</b>
1	2	3	4	5
6. En general, ¿cuánto le gusta la modalidad de teletrabajo?				
<b>En absoluto</b>				<b>Mucho</b>
1	2	3	4	5

## ANEXO B

### **CUESTIONARIO 2:** Satisfacción de la comunicación por medio de las plataformas virtuales

Este cuestionario tiene como objetivo conocer qué tan satisfecho se siente el trabajador con la comunicación entre compañeros de trabajo por medio de las plataformas virtuales. Estimado participante, califique de 1 a 7 cada una de las siguientes afirmaciones relacionadas con su satisfacción con la comunicación por medio de las plataformas virtuales; siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación. Seleccione lo que mejor se ajuste a su opinión en la siguiente escala. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Cuando responda a lo siguiente, por favor, sólo considere las comunicaciones por **LA PLATAFORMA VIRTUAL QUE UTILIZA** con sus compañeros de trabajo. Es decir, no piense en otras plataformas virtuales:

Preguntas	Totalmente desacuerdo						Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando me comunico por LA PLATAFORMA VIRTUAL con mis compañeros de trabajo, siento que soy capaz de presentarme como quiero.							
2. Mi compañero de trabajo me demostró, a través de LA PLATAFORMA VIRTUAL, que entendía lo que yo decía.							
3. Estoy satisfecho con la comunicación que tengo por LA PLATAFORMA VIRTUAL con mis compañeros de trabajo.							
4. Cuando los compañeros de trabajo se comunican por medio de LA PLATAFORMA VIRTUAL, la información llega de forma precisa.							
5. La comunicación con los compañeros de trabajo fluye sin problemas a través de LA PLATAFORMA VIRTUAL.							

## ANEXO C

### CUESTIONARIO 3: Autoevaluación del desempeño laboral del teletrabajador

Este cuestionario tiene como objetivo conocer el desempeño laboral del teletrabajador. Estimado participante, califique de 1 a 5 cada una de las siguientes afirmaciones relacionadas con su satisfacción con la comunicación por medio de las plataformas virtuales; siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación. Seleccione lo que mejor se ajuste a su opinión en la siguiente escala. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Dimensiones	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDADES REFERIDAS AL PUESTO</b>					
1.- Demuestra que domina las funciones de su puesto.					
2.- Comunica de manera clara sus ideas y propuestas.					
3.- Domina los softwares o aplicativos relativos a su puesto.					
4.- Conoce las políticas laborales referidas a su puesto.					
5.- Presenta a tiempo la información requerida por su inmediato superior.					
<b>EMOCIONALIDAD</b>					
6.- Todos los conocimientos adquiridos los aplica en su trabajo.					
7.- Está disponible para resolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo.					
8.- Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.					
<b>RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES</b>					
9.- Cumple con su horario de trabajo establecido.					
10.- Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de su empresa.					
11.- Participa en grupos de trabajo cuyo fin es el mejoramiento de la cultura organizacional de su empresa.					
12.- Participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación profesional y/o técnico.					
13.- Su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño.					
14.- Planifica y organiza su trabajo.					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
15.- Demuestra respeto por las ideas de sus compañeros de trabajo.					
16.- Propicia un ambiente adecuado.					
17.- Sus ideas se desarrollan en un ambiente de cordialidad					
18.- Mantiene buenas relaciones humanas con sus colegas de trabajo.					

## ANEXO D

### CUESTIONARIO 4: Cuestionario de personalidad EPQR-A

Este cuestionario tiene como objetivo conocer qué personalidad tiene el teletrabajador. Estimado participante, seleccione SÍ o NO en cada una de las siguientes afirmaciones relacionadas con su personalidad. Seleccione lo que mejor se ajuste a su opinión en la siguiente escala. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Preguntas	Sí	No
1. ¿Tiene con frecuencia subidas y bajadas de su estado de ánimo?		
2. ¿Es usted una persona muy locuaz?		
3. ¿Lo pasaría muy mal si viese sufrir a un niño o a un animal?		
4. ¿Es usted una persona animada?		
5. ¿Alguna vez ha deseado más ayudarse a sí mismo/a que compartir con otros?		
6. ¿Tomaría drogas que pudieran tener efectos desconocidos o peligrosos?		
7. ¿Ha acusado a alguien alguna vez de hacer algo sabiendo que la culpa era de usted?		
8. ¿Prefiere actuar a su modo en lugar de comportarse según las normas?		
9. ¿Se siente con frecuencia harto/a (hasta la coronilla)?		
10. ¿Ha cogido alguna vez algo que perteneciese a otra persona (aunque sea un broche o un bolígrafo)?		
11. ¿Se considera una persona nerviosa?		
12. ¿Piensa que el matrimonio está pasado de moda y se debería suprimir?		
13. ¿Podría animar fácilmente una fiesta o una reunión social aburrida?		
14. ¿Es usted una persona demasiado preocupada?		
15. ¿Tiende a mantenerse callado/a (o en un segundo plano) en las reuniones o encuentros sociales?		
16. ¿Cree que la gente dedica demasiado tiempo para asegurarse el futuro mediante ahorros o seguros?		
17. ¿Alguna vez ha hecho trampas en un juego?		
18. ¿Sufre usted de los nervios?		
19. ¿Se ha aprovechado alguna vez de otra persona?		
20. Cuando está con otras personas, ¿es usted más bien callado?		
21. ¿Se siente muy solo/a con frecuencia?		
22. ¿Cree que es mejor seguir las normas de la sociedad que las suyas?		
23. ¿Las demás personas le consideran muy animado/a?		
24. ¿Pone en práctica siempre lo que dice?		

# ANEXO E

## GUÍA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

### **Preámbulo:**

Buenos días/tardes. Nos encontramos realizando un estudio acerca **de la satisfacción del teletrabajo en el uso de las plataformas virtuales de comunicación y su relación con el desempeño laboral del teletrabajador**. La idea es conocer si el teletrabajador se encuentra satisfecho con el uso de las plataformas virtuales de comunicación y si esto tiene relación con su desempeño laboral. Para esto, necesitamos conocer su opinión sobre cada uno de los factores/dimensiones que formarán parte de las encuestas que presentaremos a los teletrabajadores.

El objetivo principal de este estudio es analizar la satisfacción del teletrabajo sobre el uso de las plataformas virtuales de comunicación a través de la escala propuesta por Smith, Patmos y Pitts para evaluar la relación que existe entre dicha satisfacción y el desempeño laboral de los teletrabajadores de las empresas del sector de alimentos y bebidas en la ciudad de Guayaquil.

### **Introducción y calentamiento:**

Empecemos con unas preguntitas:

1. *¿Ha tenido alguna otra experiencia notoria de teletrabajo aparte de la ESPOL, me podría indicar en qué año y organización?*  
(si te dice que **sólo ESPOL**, seguir con las preguntas de abajo, entendiéndose a la “organización” como “ESPOL”)  
(si te dice **el nombre de otra organización**, utilizar las preguntas de abajo en pasado)
2. *¿Desde cuándo la organización realiza teletrabajo y cómo cree que ha sido la experiencia de los colaboradores?*
3. *¿Cuáles son las plataformas virtuales de comunicación <sup>1</sup>con las que la organización y sus colaboradores se han identificado más? ¿Cuáles son las que prefieren utilizar?*
4. *Y, de manera general, ¿cómo usted percibe que son las personas (en cuanto a rasgos de personalidad) que funcionan mejor en el teletrabajo?*
5. *Usted considera que estas personas tienen emociones negativas, vulnerabilidad al estrés o si tienen emociones positivas, son sociables, si viven intensamente las emociones, innovan, si son empáticas, simpáticas o perseverantes.*

A continuación, presentamos los factores/dimensiones que mediremos con respecto a 4 diferentes encuestas:

- la satisfacción del teletrabajo,
- satisfacción de la comunicación por medio de las plataformas virtuales,
- desempeño laboral del teletrabajador y
- la personalidad del teletrabajador.

Queremos conocer, basándose en su experiencia, si considera se deban agregar, eliminar y/o modificar algunos de los factores/dimensiones que corresponden a cada encuesta para que estén acordes al contexto del teletrabajo en Ecuador.

Ahora lo que vamos a hacer es a dividir cada encuesta con sus factores/dimensiones respectivas:

### ***Satisfacción del teletrabajo***

Empecemos con la satisfacción del teletrabajo:

Esta encuesta tiene una dimensión global, esto es, que mide la satisfacción del teletrabajador de manera general, diferenciando 6 variables.

Me puede decir por favor que tan bien o mal cada una de las siguientes afirmaciones busca medir la satisfacción del teletrabajo:

1. En la satisfacción del teletrabajo se busca medir el nivel de aceptación del trabajo.
2. En la satisfacción del teletrabajo se busca medir el nivel de recomendación del trabajo bajo esa modalidad que la persona haría.
3. En la satisfacción del teletrabajo se busca medir qué tan ideal es el trabajo respecto a lo que la persona espera.
4. En la satisfacción del teletrabajo se busca medir si la satisfacción del trabajo que la persona tiene ahora es igual a la satisfacción que esperaba.
5. En la satisfacción del teletrabajo se busca medir la satisfacción que tiene la persona con respecto a la modalidad de teletrabajo.
6. En la satisfacción del teletrabajo se busca medir el nivel de agrado bajo la modalidad del teletrabajo.

Una vez dicho esto, según su experiencia, ¿usted considera que estas afirmaciones están claras o cree que se debería agregar algo más para poder evaluar la satisfacción de las personas con el teletrabajo?

### ***Satisfacción de la comunicación (interpersonal) por medio de las plataformas virtuales***

Seguimos con la satisfacción de la comunicación por medio de las plataformas virtuales:

En esta encuesta se diferencia un único factor/dimensión: la comunicación interpersonal. Es decir, el conjunto de relaciones de transmisión y codificación de información que se da entre dos o más personas, o incluso al conjunto de habilidades que una persona posee para lidiar con dichas relaciones.<sup>i</sup>

Esta encuesta busca medir la comodidad ante el uso de la plataforma para expresar todas las opiniones u ordenes que son otorgadas a colegas o subordinados, donde se mide la buena comprensión y naturalidad en las conversaciones.

Me puede decir por favor que tan bien o mal cada una de las siguientes afirmaciones busca medir la comunicación interpersonal por medio de las plataformas virtuales:

1. En la comunicación interpersonal por medio de las plataformas virtuales se busca medir la capacidad que tiene el trabajador de presentarse como él quiere.
2. En la comunicación interpersonal por medio de las plataformas virtuales se busca medir el nivel de entendimiento que muestra la otra persona con la cual se comunica el trabajador.
3. En la comunicación interpersonal por medio de las plataformas virtuales se busca medir el nivel de satisfacción de las conversaciones que se tiene por medio de estas plataformas.
4. En la comunicación interpersonal por medio de las plataformas virtuales se busca conocer si las personas que están intercambiando información pueden decir lo que quieren.
5. En la comunicación interpersonal por medio de las plataformas virtuales se busca medir la fluidez de la conversación.

Una vez dicho esto, según su experiencia, ¿usted considera que estas afirmaciones están claras o cree que se debería agregar algo más para poder evaluar la satisfacción de la comunicación por medio de las plataformas virtuales?

### ***Desempeño laboral del teletrabajador***

Continuamos con el desempeño laboral del teletrabajador:

En esta encuesta se identifican 4 factores/dimensiones

Me puede decir por favor que tan bien o mal cada una de estas afirmaciones explica cada factor del desempeño laboral del teletrabajador:

El primer factor se refiere a Capacidades referidas al puesto

- Este factor trata sobre cuanto domina las funciones y herramientas relacionadas a su puesto de trabajo, la comunicación entre colegas y superiores, el conocimiento de la normativa de su trabajo.

El segundo factor trata la Emocionalidad

- Este factor busca medir los valores en el puesto de trabajo, si el individuo los promueve, si está dispuesto a ayudar ante dudas a sus colegas e implementar todos sus conocimientos adquiridos en su trabajo.

El tercer factor trata la Responsabilidad en el desempeño de sus funciones

- Este factor busca medir el cumplimiento de sus deberes y si lo hace de forma ordenada de tal forma que también mide la satisfacción de su jefe inmediato, así como su participación o colaboración en grupos de trabajo, conferencias u actividades. Y, si cumple con su horario de trabajo establecido.

El cuarto factor se refiere a las Relaciones interpersonales

- Este factor busca medir el comportamiento que tiene al momento de relacionarse con sus colegas en el ambiente de trabajo, trabajando en conjunto o de forma independiente.

Una vez dicho esto, según su experiencia, ¿usted considera que estas afirmaciones están claras o cree que se debería agregar algo más para poder evaluar el desempeño laboral del teletrabajador? ¿Quizá alguna dimensión que falte?

### ***Personalidad del teletrabajador***

Finalmente, tenemos la encuesta de la personalidad de los teletrabajadores:

Esta encuesta trata 5 factores/dimensiones.

Me puede decir por favor que tan bien o mal cada una de estas afirmaciones explican los factores/dimensiones de la personalidad del teletrabajador:

El primer factor/dimensión que nos dicta este modelo es el **Neuroticismo**: El neuroticismo sirve para medir la personalidad del individuo de acuerdo con emociones negativas y vulnerabilidad al estrés.

- Las preguntas de esta dimensión tratan sobre: cómo se sienten las personas comparadas con otras, de sentimientos negativos hacia si mismo que afectan su bienestar, sobre el estrés y sus causas, por último, estabilidad emocional.

El segundo factor/dimensión que nos dicta este modelo es la **Extraversión**.

Se define como: sociabilidad, actividad, asertividad, energía, tendencia a experimentar emociones positivas.

- Las preguntas de esta dimensión hablan de: interactuar con los demás las personas y cómo se siente al respecto, también quiere medir cuan positivos son sus sentimientos en la cotidianidad y su afinidad a realizar actividades de manera positiva.

El tercer factor/dimensión que nos dicta este modelo es la **Apertura**.

Se define como: tendencia a exponerse a nuevas experiencias personales y culturales, a vivir emociones intensamente, experiencias estéticas y a innovar.

- Las preguntas de esta dimensión hablan de: Poesía, filosofía, arte e intelecto, en cómo se siente al respecto cuando lee obras o hablan de estos temas, además sobre si el individuo posee emociones positivas fuertes a menudo.

El cuarto factor/dimensión que nos dicta este modelo es la **Amabilidad**:

Se define como: altruismo, confianza interpersonal, simpatía, empatía

- Las preguntas de esta dimensión tratan sobre: como trata a los demás el individuo, su percepción de los demás en términos de honradez, la reacción que tiene el individuo ante eventos de conflicto.

El quinto factor/dimensión que nos dicta este modelo es la **Responsabilidad**:

Se define como: voluntad de logro, planificación, escrupulosidad, perseverancia

- Las preguntas de esta dimensión tratan sobre: la buena organización personal, el logro de metas, la meticulosidad para realizar tareas y sobre la eficiencia y eficacia cuando se lleva a cabo las mismas.

Una vez dicho esto, según su experiencia, ¿usted considera que estas afirmaciones están claras o cree que se debería agregar algo más para poder evaluar el desempeño laboral del teletrabajador? ¿Quizá alguna dimensión que falte o que se elimine para enfocarse más en la personalidad del teletrabajador?

### **Agradecimiento y finalización de la entrevista**

---

<sup>i</sup> <https://concepto.de/comunicacion-interpersonal/#ixzz6egSCgM4C>