

REVISTA CIENTÍFICA
YACHAQ

Indicadores para medir la productividad del teletrabajo en las empresas del sector privado

Indicators to measure the productivity of teleworking in private sector companies



Pablo Valentino Aguilar Chávez^{1*}
Laura Analí Carranza Zamora²
Josué Elvin Fernández Hurtado³
Ruth Milene Medina Correa⁴
Ruth Vanessa Romero Sánchez⁵
Universidad César Vallejo Campus Chepén
Perú

Recibido:12/07/2021

Aceptado:11/12/2021

RESUMEN

El ámbito de metodología e investigación científica se encarga de seleccionar información acerca de una problemática a tratar, en este caso nuestro problema planteado es indagar sobre indicadores para medir la productividad del teletrabajo en las empresas del sector privado, para ello el siguiente estudio posee un diseño de investigación descriptivo y un enfoque cuantitativo. Para analizar esta problemática se tuvo que contar con la recolección de una cantidad mínima de 20 artículos en páginas científicas tales como: scielo, redalib, repositorios, etc. Una vez recolectado y contar con los artículos, comenzamos a analizar la información para así poder contar con un panorama más amplio y poder llevar a cabo la revisión sistemática. Se tuvo en cuenta los últimos años (2015 – 2020) para realizar este trabajo, también se

logró hacer un flujo de estrategias para hacer un proceso de selección, los cuales nos permiten encontrar apartados renovados que resumen información y tienen muy altos estándares, siendo uno de los excelentes orígenes de evidencia, así mismo se llevó a cabo una tabla de indicadores de productividad para analizar y poder comparar los artículos estudiados, ya que nos permitir medir una situación concreta de nuestros resultados deseados, es por ello que las empresas manejan indicadores de desempeño en diferentes niveles para evaluar su éxito al lograr las metas.

Palabras clave: productividad; teletrabajo; indicadores.

ABSTRACT

The field of methodology and scientific research is in charge of selecting information about a problem to be addressed, in this case our problem is to inquire about indicators to measure the productivity of telework in private sector companies, for this the following study has a design descriptive research and a quantitative approach. To analyze this problem, a minimum number of 20 articles had to be collected on scientific pages such as: scielo, redalyc, repositories, etc. Once the articles were collected and had, we began to analyze the information in order to have a broader panorama and to be able to carry out a systematic review.

The last years (2015-2020) were taken into account to carry out this work, it was also possible to make a flow of strategies to carry out a selection process, which allow us to find renewed sections that summarize information and have very high standards, being one of the excellent sources of evidence, likewise a table of performance indicators was carried out to evaluate and be able to compare the articles studied, since they will allow us to measure a specific situation of our desired results, that is why companies handle indicators of performance at different levels to assess your success in achieving goals.

Key words: Productivity, Teleworking; indicators.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es muy inevitable y trascendental como afirma (Andrea, 2017), en la actualidad, y es aprovechado en diferentes sectores o áreas ya sean privados como también públicos de tal manera que es necesario que las organizaciones adapten esta medida y cualquier individuo va poder teletrabajar o la gran mayoría de ellas está dispuesta adaptarse a este cambio. (García, 2018) (Herrera, 2015) Afirma que es muy significativo indicar que el teletrabajo es una tendencia mundial que se está aplicando en las organizaciones modernas. (Vasquez, 2016) Es una novedosa forma de control de la empresa (Villamizar,

2017); donde, a través del uso de las TIC y de una manera diferenciadora, se favorece la competitividad en las organizaciones y es a través del (Prieto & Andrea, 2015) incremento de la productividad de sus empleados.

Al efectuar el teletrabajo muchos individuos consiguen optimizar su calidad de vida y así también erradicar el desempleo de las ciudades y países. (Gonzales, 2016). Teletrabajar de manera remota va permitir pasar más tiempo en familia y disfrutar en los tiempos libres, en casa junto a sus seres queridos. (Gómez, 2009)

(Duque, 2015) El teletrabajo ofrece una excelente alternativa y orienta a estar preparados cuando exista o se presenten eventos inesperados, a modo de huelgas de transporte, (Hernan, 2017) contextos severos de lapso de tiempo, catástrofes naturales o contagios de enfermedades (TULIO, 2020) que ocurren constantemente y son imprevisibles es decir ocurren sin avisar por lo tanto el teletrabajo, (castro, 2020) va facilitar el acceso al mercado laboral donde todos pueden ser partícipes de dicho trabajo incluso los individuos con cierto tipo de incapacidad física o porque están al cuidado permanente de sus familiares. (Mesino, 2017)

Ante lo mencionado, la pregunta de investigación establecida es ¿Cómo se mide la productividad del teletrabajo

en el sector privado? Por ello, el objetivo general es formular indicadores para medir la productividad del teletrabajo en las empresas del sector privado.

Jackson (2016) dice que una representación de flexibilizar la empresa es la adopción del teletrabajo, que se concentra en la misión de las actividades y no se limita al sitio de las organizaciones. Por consiguiente, (Lopez, 2015) es viable brindar beneficios como la reducción de los viajes y el horario de trabajo flexible, facilitando la conciliación de la vida laboral y personal

(Faber, 2019)El teletrabajo va contribuir al fortalecimiento de la familia al permitir que comparta más horas en el hogar y también genera un mayor crecimiento y mejores utilidades de las empresas sin importar tamaño o naturaleza.

(Marquez, 2017)Cuando discutimos de teletrabajo, nos hacemos la idea que es la realización del trabajo desde la comodidad de tu casa, pero, no necesariamente es así, pues la acción laboral puede entenderse siempre que sea ejecutada desde diferentes entornos ajenos a la organización (Leal, 2017).

El teletrabajo trae consigo la sobrecarga de horas de trabajo, la sobre explotación, la dificultad para desvincular la vida personal del trabajador (Peláez, 2012) , ya que efectivamente la jornada

da se está alargando por varias razones una de ellas tiene que ver con la resolución de dudas que antes se manejaba de manera presencial y podían tomar 5 minutos (André, 2018), pero ahora se convirtieron en videoconferencias o llamadas que alargan la jornada, lo cual es una desventaja para la salud del colaborador tanto física y mental. (VARGAS, 2013).

METODOLOGIA

Este estudio, tiene un diseño de investigación descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo. Se busco recolectar y analizar información para tener un panorama más claro y preciso sobre las revisiones sistemáticas. En este caso se tomaron como base 20 artículos científicos que están relacionados con el teletrabajo. Se aplicó la técnica de manera directa e individual mediante una base de datos de Excel donde se encuentra plasmada la información completa y necesaria de donde se obtuvo datos importantes como:

Estas fases metodológicas han seguido los siguientes pasos:

1. Caracterización del objeto de estudio y luego a examinar.
2. Elección de las orígenes o fuentes: artículos de indagación del área de «Teletrabajo».
3. Ejecución de la investigación automática en Redalyc, Scielo, UDG

virtual

4. Comisión y purificación de los resultados.

Para dicho estudio se llevó a cabo distintos criterios de inclusión, como fueron la temporalidad del 2015 al 2020, y se determinó que los estudios más utilizados fueron del 2017, siendo en total 5 artículos. Así mismo el lenguaje se determinó que el 90% es español y solo el 10% es portugués traducido al español y las palabras más determinantes y claves son: teletrabajo, productividad, TIC, flexibilidad, sostenibilidad, salud ocupacional. Al tener un panorama más claro con lo que deseamos lograr con esta investigación esas palabras claves nos ayudan analizar más a fondo el tema del teletrabajo, como logramos resaltar y determinar las variables más importantes e influyentes como el teletrabajo representando el 53% del total, el uso de las TIC tomando en cuenta también seguridad ocupacional y salud, pero sin dejar de lado los aspectos críticos del teletrabajo, calidad de vida y las grandes habilidades tomando en cuenta a competitividad la muestra fue tomada a los trabajadores de empresas privadas para determinar si están dispuestas a teletrabajar.

Se determinó que no hay un tipo de diseño específico pero la más un estudio cualitativo formando el 43% de lo general siguiendo con un 24% un estudio cuantitativo y con un porcentaje menor

también experimental, exploratorio, comparativo. Las fuentes de donde se consultaron los datos también influyen en esta investigación porque bases de datos confiables y las más relevantes fueron Redalyc, Scielo, UDG virtual.

RESULTADOS

Se identificaron 30 artículos científicos de los cuales analizamos el tema y resumen, luego se tuvo que excluir 5 porque se duplicaban y no eran relacionados con el tema, luego quedaron 25 artículos, luego se tuvo que excluir 5 por contener un lenguaje diferente y no cumplir con los requisitos necesarios para nuestra investigación, quedando con 20 artículos oficiales para la realización de este proyecto.

En los resultados de los 20 artículos se hizo el análisis de la revisión sistemática de investigación, sobre el objetivo general que es ¿cómo se mide la productividad del teletrabajo en el sector privado? Se encontraron diversos indicadores que nos va aprobar estudiar tal y como medir la productividad en las empresas accediendo tener un retrato detallado de las actividades de las personas que teletrabajan, también determinar su productividad y el uso de las aplicaciones sin comprometer su derecho a la privacidad.

En las épocas actuales es donde más se ha analizado sobre el teletrabajo y se

apuesto mayor énfasis por empresas privadas y públicas, predominando los estudios entre los años 2015 y 2020.

A partir de esos años se realizaron mayores estudios e investigaciones en distintas plataformas y se determinó que en los años 2015 y 2016 hubo mayor grado de investigaciones representando un 20% cada año con 4 artículos sobre teletrabajo, en cambio para el siguiente año se encontró un crecimiento siendo un 25%, con 5 artículos de investigación sobre el tema pero para los siguientes años decreció en un 15% la investigación porque notaron las compañías que no era tan esencial realizar el teletrabajo, pero cuando llegó al 2020 comenzó a repercutir más debido a distintas situaciones, creciendo un 5% es decir aumentaron a poner más en práctica el teletrabajo porque es muy necesario que las empresas privadas implementen esta medida.

Asimismo, se logró establecer que esta modalidad ha sido adoptada por distintos sectores públicos y privados, pero ha sido mayormente el sector privado que es con fines lucrativos y hay mayor presupuesto para adaptar esta medida.

En el sector privado representando un 65% con 13 artículos de investigación por lo tanto quien realiza e investiga más sobre la productividad del teletrabajo son las organizaciones privadas de otras ciudades del país, el objetivo en

igual que es lograr una mayor productividad y para lograr medir dicha variable se determinaron distintos indicadores como son:

Indicador de productividad: este indicador en el teletrabajo vale para lograr crear un estudio sobre la cifra de horas que se brindan a actividades que la compañía piensa que pueden ser muy productivas adentro del indicador laboral determinado. Este indicador acepta conocer cuántas horas se brindan realmente al trabajo.

Una vez que ya se logra métricamente estos cuadros logramos contrastar, para así aprender la evaluación del teletrabajo, dado que los horarios son flexibles de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados que se esperan.

Indicador de productividad	Medición	Citación	Referencia
DESEMPEÑO	Evidenciar el valor del desempeño de los objetivos presentados nivel individual y grupal.	3	(Castro, 2020) (Villamizar, 2017) (Vasquez, 2016)
CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJADOR	Un colaborador que ejecuta su acción profesional en su casa tiene la misma escasez que el que lo hace en una agencia central.	4	(VARGAS, 2013) (TULIO, 2020) (Prieto & Andrea, 2015) (Peláez, 2012)
ACTIVIDAD	Calcula el tiempo que pasa desde que la persona emprende a trabajar hasta que esta liquida su jornada laboral	2	(Mesino, 2017) (Marquez, 2017)
CALIDAD	Admiten medir si el efecto final de los servicios está o no persiguiendo los modelos de la empresa exigida por las clientelas.	2	(Lopez, 2015) (Leal, 2017)
CAPACIDAD	Mide el conjunto de servicios (o productos) derivados en una cierta área de tiempo.	2	(Herrera, 2015) (Hernan, 2017)
RENTABILIDAD	Accede ver su beneficio neto y adecuarlo al contexto de la empresa.	3	(Gómez, 2009) (Gonzales, 2016)
COMPETITIVIDAD	Este indicador busca evaluar la participación del colaborador en la empresa en relación a sus compañeros.	4	(García, 2018) (Faber, 2019) (Duque, 2015) (André, 2018)

El desempeño: regularmente los colaboradores que ejecutan usualmente su labor por telefonía o videollamadas son los que optan mayormente por teletrabajar, ya que pueden buscar opciones las cuales les ayude a reducir algunos costos como el telefónico para que así se le facilite desempeñarse.

Mayormente concurren periodistas, abogados, ingenieros y escritores para realizar este tipo de trabajo, los cuales pueden permanecer la mayor parte del tiempo en su casa, como también las personas que hacen telemarketing, ya que estas puedan acceder a la información a través de su computador y así incrementar la productividad y cada vez hacen mayor uso de los tics desde la comodidad de su casa y la tecnología de la información hace posible esto.

Condiciones Físicas del teletrabajo: Un colaborador que realiza su labor profesional desde la comodidad de su hogar tiene la misma necesidad que el que lo realiza de manera presencial desde una oficina. Es por ello que debe optar por tener una línea de teléfono adicional para laborar y nuevas líneas de servicios integrados.

Indicador de actividad: Para lograr apreciar el lado positivo del teletrabajo se debe empezar por realizar la actividad en su totalidad. Dicho indicador imprescindible calcula el tiempo que una persona pasa desde que empieza a laborar hasta que finaliza su jornada de trabajo. En pocas palabras, se comprende por el número de horas en que una persona se desempeña y no tiene necesariamente que tener relación con el horario laboral.

Efectivamente, dicho indicador es una medida inflexible puesto que es el tiem-

po que se da desde los inicios hasta que se retira de la empresa. La discrepancia que se da con el horario y la actividad son interrupciones que hace el trabajador, dicho tiempo no está concentrado en las actividades productivas.

Beneficios para el trabajador: el teletrabajador puede hacer su trabajo desde en cualquier lado, que no sea en su centro laboral, esto es muy bueno, ya que accede optimizar a tener mejores condiciones de vida y eso va generar aumentar un mayor rendimiento laboral. Estos son los siguientes beneficios que recibe una persona que teletrabaja.

- Se ahorran mayores horas en el desplazamiento desde tu casa a la oficina o lugar de trabajo correspondiente.
- No va gastar mucha plata, porque se menoran los desplazamientos, el combustible para el vehículo o la utilización del transporte público.
- Conservación y mejora indicadora en la alimentación y salud del trabajador, porque se puede preparar la comida en su propio hogar.

Desventajas del teletrabajo: son varios los bienes al acoger el teletrabajo y son muy considerables, existen también riesgos para esta modalidad de trabajo. A continuación, explicamos algunos detalles:

- Adaptación al nuevo modelo de trabajo y como consecuencia sería la reducción de productividad esperada para el trabajador
- Corre riesgos informáticos por una gestión inoportuna en la información que se facilita al trabajador.
- No estar comprometido con la empresa ni sentirse parte de ella.

DISCUSIÓN

La estrategia de investigación de esta revisión sistemática ha permitido medir la productividad del teletrabajo en las empresas del sector privado a través de artículos de teletrabajo. Se han desarrollado y resumido los distintos resultados extraídos de páginas confiables como son Redalyc, scielo, etc.

Se llegó a investigar 20 artículos que fueron analizados y tienen diferentes tipos de intervenciones, pero con el objetivo que se asemeja medir la productividad del teletrabajo en las empresas del sector privado. Las personas que laboran en su mayoría, con una cantidad de 69% tiene el criterio que el teletrabajo es una excelente herramienta para así poder continuar laborando de manera a distancia.

Este factor del teletrabajo ha dejado mucho que decir por ello, se ha tomado en cuenta realizar varios estudios lo cual demuestran que el teletrabajo trae consigo un incremento en las horas de labor, así mismo la fuerza y demanda

al momento de desempeñar la labor asignada y se desliga en gran parte la relación del trabajador con su familia, todo ello afecta el bienestar y se incrementa en gran medida el estrés en los trabajadores.

Una de las grandes estrategias implantadas y de muchísima ayuda es el teletrabajo, ya que así pueden seguir con las labores cotidiana que desarrollaban en la empresa, ahora se traslada de manera virtual y a distancia y así pueda estar más tiempo en su hogar y así generen desde su punto de ubicación resultados con respecto a la labor asignada, para laborar de manera distante ellos tienen la facilidad de la flexibilidad de los horarios ya que ellos mismo lo eligen de acuerdo a su tiempo disponible.

En la actualidad por el surgimiento del COVID 19, nos dio a entender que el teletrabajo es una de las maneras más eficaces de poder continuar con las labores, ya que hay mucha flexibilidad y así mismo pueden hacer uso de la tecnología, la cual cada vez nos puede acercar con las personas que se encuentran en distintas partes del mundo.

CONCLUSIONES

Determinamos distintos indicadores el cual nos permitirá medir la productividad de las empresas privadas a nivel local, cada uno de los indicadores presentados se encarga de medir la importancia de una determinada parte y así poder llevar un control del teletrabajo.

Llegamos a la conclusión que el teletrabajo es muy importante para todas las personas y organizaciones, ya que nos va a generar un mejor rendimiento, calidad de vida y poder seguir con nuestra actividad laboral a distancia manteniendo una comunicación activa en tiempo real, una forma para medir la productividad del teletrabajo es la organización desde el inicio hasta el final, esto nos permite conocer el estado del proyecto que se está llevando a cabo.

Culminamos que el tipo de diseño específico que mayor se ha implementado en los artículos recaudados, es el diseño cualitativo ya que representa un 43%, cabe resaltar que la redacción de los artículos el 90% es español y solo 10% portugués, se pudo rescatar una serie de palabras claves que definían los artículos, así mismo sus variables, donde la que más resalta es la variable teletrabajo que ocupa el 53% del total de artículos.

Hoy en día el teletrabajo es una excelente alternativa para ingresar al campo

laboral, ya que no requiere específicamente la presencia para cumplir con la labor asignada, además podemos interactuar de manera virtual con nuestros superiores, evitando gastos de traslado y gastos en inmuebles para adecuar un determinado puesto de trabajo, lo cual genera que los trabajadores muestre responsabilidad al tener que cumplir un horario y no preocuparse tan solo por recibir un salario al estar en una empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- André, J. (19 de Junio de 2018). *Scielo*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362014000200012&lng=es&tlng=es
- Andrea, L. (7 de Junio de 2017). *redaly*. Obtenido de redaly: <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- Castro, F. F. (18 de junio de 2020). *scielo*. Obtenido de scielo: <https://doi.org/10.1590/1679-395174605>
- Duque, g. (17 de mayo de 2015). *redalyc*. Obtenido de redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- Faber. (2019). *redaly*. Obtenido de redaly: <https://dx.doi.org/10.22395/>

rium.v18n34a6

- García, L. M. (27 de julio de 2018). *udgvirtual*. Obtenido de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/333>
- Gómez, S. M. (29 de enero de 2009). *redalyc.org*. Obtenido de [redalyc.org/pdf/674/67411387009.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/674/67411387009.pdf)
- Gonzales. (2016). *science*. Obtenido de [science: https://www.science-direct.com/science/article/pii/S2215910X15000129?via%3Dihub](https://www.science-direct.com/science/article/pii/S2215910X15000129?via%3Dihub)
- Hernan. (2017). *redalyc*. Obtenido de [redalyc: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147125259004](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147125259004)
- Herrera, a. (23 de mayo de 2015). *scielo*. Obtenido de [scielo: https://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/1884](https://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/1884)
- Leal, I. (5 de Septiembre de 2017). *Scielo*. Obtenido de [Scielo: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512017000700511&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512017000700511&lng=pt&tlng=pt)
- Lopez. (2015). *scielo*. Obtenido de [scielo: https://s.docworkspace.com/d/ADx5jwv42YROoZWd59-dFA](https://s.docworkspace.com/d/ADx5jwv42YROoZWd59-dFA)
- Marquez. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo*. Lima-Peru .
- Mesino, C. P. (17 de Diciembre de 2017). *Justicia*. Obtenido de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/2912>
- Peláez, R. H. (12 de Marzo de 2012). *redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832005.pdf>
- Prieto, b., & andrea, l. (11 de junio de 2015). *redalyc*. Obtenido de [redalyc: https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100007](https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100007)
- Tulio, M. (17 de Abril de 2020). *Scielo*. Obtenido de [Scielo: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512020000100028&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512020000100028&tlng=pt)
- Vargas, A. V. (12 de Noviembre de 2013). *scielo*. Obtenido de http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1646-98952013000200003&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Vasquez, c. s. (13 de enero de 2016). *scielo*. Obtenido de [scielo: https://doi.org/10.1590/1679-395174605](https://doi.org/10.1590/1679-395174605)
- Villamizar, A. (2 de Mayo de 2017). *Redaly*. Obtenido de [Redaly: https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf)