

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Estudio sobre la actitud hacia la adopción de herramientas de interacción virtual y su efecto en la satisfacción laboral en la modalidad de teletrabajo.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Administración de Empresas

Presentado por:

Cristopher Emmanuel Narvaez Caicedo

Omar Anthony Vera Fajardo

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, y a mi familia, que han estado conmigo en cada etapa de mi vida universitaria.

Cristopher Emmanuel Narváz Caicedo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi Madre, que con su esfuerzo aportó en mí, ser un ciudadano de bien y comprometido en todo lo que haga, segundo agradezco a mi compañero de titulación por el apoyo brindando en la culminación de este proyecto, y finalmente a mi tutor por brindarme la guía correcta en el presente trabajo.

Cristopher Emmanuel Narvárez Caicedo

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres, Omar y Martha por siempre creer en mí y apoyarme en mis decisiones, a mis hermanos, Jhon y Sthefany por el amor y el apoyo incondicional que me brindan en esta etapa de mi vida, por esa razón me esfuerzo por ser mejor cada día.

Omar Anthony Vera Fajardo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme fortaleza en los momentos que más necesitaba, a mi familia, profesores, compañeros y amigos por sus consejos y experiencias compartidas durante estos años.

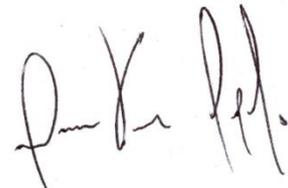
Omar Anthony Vera Fajardo

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Cristopher Emmanuel Narváez Caicedo* y *Omar Anthony Vera Fajardo* 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”



Cristopher Emmanuel
Narváez Caicedo



Omar Anthony
Vera Fajardo

EVALUADORES

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a final flourish on the right side.

.....
Ronald Enrique Campoverde Aguirre

PROFESOR DE LA MATERIA Y TUTOR

RESUMEN

Hoy en día el uso de herramientas de interacción virtual aumenta considerablemente en las organizaciones, debido a los beneficios de aplicarlas dentro de un entorno laboral. No obstante, esto no significa que su aplicación asegure la rentabilidad de su inversión, debido a que, se debe considerar que la aplicación efectiva de estas herramientas en la empresa dependerá del nivel de adopción dentro de su cultura organizacional. El presente estudio tiene como fin predecir, en cierta medida, la disposición que tienen los individuos a usar herramientas que permitan la interacción de forma remota y su efecto en la satisfacción laboral.

Se propone un modelo de aceptación tecnológica (TAM), para el cual se diseñó un cuestionario en base al modelo TAM original. Debido a que, nuestro interés fue reconocer las variables que se relacionan en el modelo antes mencionado para comprender su impacto en la satisfacción laboral. Se tomó como población objetivo a las personas económicamente activas de la ciudad de Guayaquil, mediante la implementación de preguntas clave que nos permitieron obtener información precisa de ese grupo de estudio.

Se analizó la efectividad del instrumento de diagnóstico. Los resultados obtenidos proporcionaron la suficiente evidencia para simplificar el modelo, el cual mostró que la ayuda técnica y la relevancia en el trabajo de las herramientas de interacción virtual no fueron representativas para el estudio. En base al nuevo modelo simplificado, se concluye que la actitud afecta positivamente a la satisfacción del entorno laboral del trabajador, al emplear la modalidad del teletrabajo.

PALABRAS CLAVE: Herramientas de interacción virtual, Tecnologías de la información y comunicación (TIC), Modelo de aceptación tecnológica (TAM), Organización, Teletrabajo, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

Today, the use of virtual interaction tools increases considerably in organizations, due to the benefits of applying them within a work environment. However, this does not mean that its application ensures the profitability of your investment, because the effective application of these tools in the company should be considered dependent on the level of adoption within its organizational culture. The present study aims to predict, to a certain extent, the willingness of individuals to use tools that allow remote interaction and its effect on job satisfaction.

A technological acceptance model (TAM) is proposed, for which a questionnaire was designed based on the original TAM model. Because, our interest was to recognize the variables that are related in the aforementioned model to understand their impact on job satisfaction. The economically active people of the city of Guayaquil were taken as the target population, through the implementation of key questions that allowed us to obtain accurate information from that study group.

The effectiveness of the diagnostic instrument was analyzed. The results obtained provided sufficient evidence to simplify the model, which showed that the technical help and the relevance of the virtual interaction tools were not representative for the study. Based on the new simplified model, it is concluded that the attitude positively affects the satisfaction of the worker's work environment, when using the telework modality.

KEY WORDS: Virtual interaction tools, Information and communication technologies (ICT), Technology acceptance model (TAM), Organization, Telework, Job satisfaction.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1.....	17
1. Introducción.....	17
1.1 Descripción del problema	18
1.2 Justificación del problema	19
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo General.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos	21
1.4 Marco teórico	21
1.4.1 Modelo de aceptación tecnológica empleada en la investigación	21
1.4.2 Modelo TAM.....	22
1.4.3 Modelo TAM2	24
1.4.4 Modelo TAM3	25
1.4.5 Aplicación del modelo TAM en la modalidad de Teletrabajo	27
CAPÍTULO 2.....	29
2. Metodología.....	29
2.1 Método y herramienta de Medición	29
2.2 Diseño Muestral	33
2.2.1 Definición De La población Meta	33
2.2.2 Determinación de marco muestral	33
2.2.3 Selección de la técnica de muestreo	33

CAPÍTULO 3.....	34
3. Análisis y resultados	34
3.1 Análisis de ecuación estructural.....	37
CAPÍTULO 4.....	39
4. Conclusiones y recomendaciones	39
4.1 Conclusiones	39
4.2 Recomendaciones	40
5. Bibliografía.....	41
ANEXOS	43

ABREVIATURAS

TAM	Modelo de aceptación tecnológica
TIC	Tecnologías de la información y comunicación
PU	Utilidad Percibida
PEOU	Facilidad de uso Percibida
A	Actitud hacia el Uso
BI	Intención hacia el Uso
TRA	Teoría de Acción Razonada
SI	La influencia social
PL	Nivel de desempeño
RW	Relevancia en el trabajo
TS	Soporte Técnico
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
PEA	Población económicamente activa
ENEMDU	Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo

SIMBOLOGÍA

α = Índice de Alfa de Cronbach

β = Coeficiente de patch

Rho_A= Coeficiente de confiabilidad

AVE = Varianza extraída media

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Aceptación Tecnológica TAM	23
Figura 2 Modelo de Aceptación Tecnológica TAM2	25
Figura 3 Modelo de Aceptación Tecnológica extendido TAM3.....	26
Figura 4 Acciones de implementación TAM3	27
Figura 5 Modelo de aceptación tecnológica propuesto	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez convergente y varianza explicada	35
Tabla 2 Índices de Heterotrait	35

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Ecuación estructural	37
Imagen 2 Ajuste de ecuación estructural.....	38

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

Según Pinilla (2008), las sociedades y las organizaciones hoy en día invierten más en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y hacen uso de más hardware y software para alcanzar un mayor nivel de comunicación electrónica. Sus empleados tienen más acceso externo a los sistemas de información de la empresa y están más capacitados en el uso de las TIC. El objetivo de esta inversión es facilitar la integración de todos los recursos de información y la comunicación interna y externa de la empresa (Garrido, 2003).

Las empresas y organizaciones han comenzado a adoptar el modelo de teletrabajo en sus diferentes departamentos financieros, contables, de recursos humanos, comerciales, de compras, de logística, de operaciones, de marketing y de control de gestión (Mayancela & Rivadeneria, 2019). En estos departamentos, se desarrollan que diferentes procesos importantes, tales como el desempeño, los procesos comerciales, la organización, las relaciones con los clientes, las relaciones con los proveedores y las relaciones con los empleados y su satisfacción laboral (Industrial, 2018).

Muchas organizaciones y empresas en la actualidad trabajan bajo un estricto control de asistencias de los empleados, puesto que, para ellas un trabajo a distancia o teletrabajo supondría menos productividad y control en las tareas asignadas (Valparaíso, 2010).

El mejoramiento de procesos y la innovación siempre están arraigados al cambio de las maquinarias o de los equipos de una compañía, dejando a un lado al capital humano como base de alguna mejora. El actual desafío para algunas empresas es ajustar sus modalidades de trabajo para aprovechar las herramientas digitales para promover modelos como el teletrabajo, trabajo a

distancia, u otras modalidades mixtas, en los que solo es necesario ir al lugar físico de la organización para tareas específicas.

Existen dos puntos claves que definirán un cambio agresivo de las empresas a la modalidad del teletrabajo en casa: la eliminación de los costes fijos y la flexibilidad de las tareas de los trabajos del futuro (Valparaíso, 2010). Las empresas deben proyectar estos cambios, ya que, en el futuro podrían existir códigos de trabajo que les exijan a las organizaciones tener un porcentaje de su nómina en dicha modalidad. Para que esto funcione, la empresa u organización debe tener las herramientas, los modelos de entrenamiento y un buen desarrollo de captación de personal cualificado para realizarlo.

Es aquí donde radica la importancia del presente estudio. Puesto que, conocer el grado real de intención de uso de una herramienta tecnológica lograría filtrar entre los candidatos y tomar a los más aptos para un puesto de dichas características (Valparaíso, 2010).

Este estudio se basó en el modelo de aceptación tecnológica (TAM) de Davis & Otros (1989), el cual se enfoca en el comportamiento de los individuos para llegar a una explicación social de su voluntad de querer usar y de realizar una actividad. Esta explicación resulta del análisis de las actitudes de los individuos, así como también, de sus creencias, talentos y oportunidades.

1.1 Descripción del problema

Hoy en día, con el aumento de las herramientas de interacción virtual, se emplean muchos sistemas de trabajo y de aprendizaje colaborativo y, debido a la importancia de su implementación y beneficios que trae para las empresas, estas herramientas pueden llegar a ser claves para su competitividad (Lucero, 2003).

Las empresas requieren de herramientas que sean rentables, eficaces y óptimas, para llevar a cabo sus actividades desde cualquier parte del mundo (Garimella, Lees, & Williams, 2013). Para mantener un ritmo de teletrabajo organizado y poder llevarlo a cabo de manera efectiva a la par de

las actividades que se desarrollan diariamente, se requiere, además de mantener actualizadas las herramientas tecnológicas, que los trabajadores se muestren satisfechos de desarrollar sus actividades de forma remota.

Actualmente, las tecnologías de comunicación e información han desarrollado canales que se actualizan constantemente y que facilitan el trabajo remoto (Garrido, 2003). No obstante, no se conoce la actitud que tienen los miembros del equipo de trabajo hacia la adopción de estas herramientas de interacción virtual, lo que tiene como consecuencia, si la integración no es positiva, una reducción del rendimiento laboral. Finalmente, esto provoca una reducción de la producción y beneficios para las empresas.

1.2 Justificación del problema

El teletrabajo en la actualidad se está volviendo muy frecuente en la mayoría de las empresas. Mediante el uso de herramientas telemáticas, se ha adopta una cultura organizacional de las empresas basada en la confianza y en la evaluación de la actividad en función de los resultados obtenidos y no del tiempo que se ejerce en el puesto de trabajo. Por lo que podemos considerar que la constitución de un programa de teletrabajo en la empresa dependerá del nivel de adopción de estas herramientas en la sociedad de la información y la comunicación (Moreno, 2014).

El teletrabajo tiene una relación muy cercana con las TIC, ya que se necesitan de estas para poder realizar dicha actividad. Por tanto, esta modalidad se ha desarrollado como una de las muchas respuestas a la evolución de la “Sociedad de la información”. Puesto que, es un pilar clave de la obtención de conocimiento, a la vez que aportar una vía de comunicación más rápida, segura y organizada para la información de una organización (Moreno, 2014).

Según Moreno (2010), los beneficios que se pueden obtener al usar herramientas de interacción virtual en la modalidad de teletrabajo son los siguientes:

- **Ambiente:** Disminuye la contaminación, puesto que menos personas usarían recursos para transportarse al lugar físico de sus trabajos.
- **Formación:** Los empleados obtendrán información sobre cómo usar nuevas TIC.
- **Flexibilidad:** Tanto trabajador como empleador podrán manejar horarios nunca realizados (Martinez, 2006), generando en el individuo una mayor organización de sus actividades tanto personales como profesionales.
- **Productividad:** La mejora de distribución de tiempo del empleado se refleja en una mayor productividad de sus labores (Martinez, 2006).
- **Salud:** Reducción de estrés y ansiedad.
- **Personas:** Permite la inclusión de personas con discapacidad móvil a las actividades de una organización.
- **Seguridad:** Según el AMET, la organización es la principal responsable de la seguridad de sus datos, por tanto, debe emplear inversión en la protección de los mismos.

El presente estudio analiza si el teletrabajo influencia la satisfacción laboral, observando la actitud del individuo al usar herramientas de interacción virtual. Por todo lo antes mencionado, el modelo que se propone podría ser usado como una respuesta clara hacia algún empleador u organización, que requiera mejorar sus índices de satisfacción laboral.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el efecto de la actitud hacia la adopción de herramientas de interacción virtual en la modalidad de teletrabajo, por medio del desarrollo del modelo TAM.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar un modelo de aceptación tecnológica TAM para la identificación de las variables involucradas en la adopción de herramientas tecnológicas y de los factores externos que influyen en la satisfacción laboral.
2. Diseñar un cuestionario para la obtención de los datos necesarios para la predicción de la intencionalidad de uso de las herramientas de interacción virtual en la modalidad de teletrabajo.
3. Asociar la implicancia de la actitud hacia la satisfacción laboral que adoptan los individuos al usar herramientas de interacción virtual.

1.4 Marco teórico

El presente trabajo es un estudio sobre la actitud que presentan los usuarios ante la adopción de herramientas de interacción virtual y como afecta esto en su satisfacción laboral en el caso de la modalidad de teletrabajo. Por ende, este estudio requiere que se realice desde una perspectiva de un modelo actitudinal que guarde relación con la Psicología Social.

1.4.1 Modelo de aceptación tecnológica empleada en la investigación

Usado por primera vez por Davis en 1989, este modelo toma como bases los lineamientos de la adaptación de la Teoría de Acción Razonada, la cual explicaba las conductas de los individuos en el uso de nuevas tecnologías (Gonzalez & Pedro, 2015).

El fin de este modelo es explicar la aceptación e intención que se presenta en los individuos al usar herramientas digitales mediante dos factores principales: el primero de ellos la facilidad de uso percibida que pueda representar dicha tecnología y la segunda la utilidad percibida que genere usarla. A través de los años surgieron nuevas formas de explicar las variables inmersas en las

nuevas herramientas tecnológicas, por lo tanto, es necesario examinar cada una de ellas, y encontrar cuál modelo se adapta mejor a la adopción de las TIC en la modalidad de teletrabajo (Luis, Arturo, & Julian, 2010).

Este modelo se basa en escalas de medición que explican el nivel de aceptación al usar una herramienta tecnológica, siendo este el más simple concepto de TAM, no obstante, esto puede variar dependiendo las condiciones en el que se aplique el modelo, ciertas condiciones primarias son: el tipo de tecnología, el tipo de usuario, el nivel de experiencia y algún otro elemento en el que pueda aplicar (Subramanian & Girish, 1994).

1.4.2 Modelo TAM

El Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) de Davis & Otros (1989) toma en cuenta el uso de las Tecnologías de información (TI) en múltiples situaciones, modelando la aceptación y la utilización que realizan los usuarios empleando herramientas tecnológicas. El modelo TAM tiene como base la Teoría de Acción Razonada (TRA) de Ajzen & Fishbein (1980), cuyo objetivo es realizar predicciones de los comportamientos de las personas, en relación a sus actitudes e intenciones.

Davis & Otros (1989), estableció que la utilidad percibida y la facilidad de uso representan las convicciones que llevan a la aceptación de la TI y son la base del modelo. Para este modelo se establecen cuatro variables principales en las que se determina de forma efectiva el uso de TI:

Utilidad Percibida (PU): Grado en el que un usuario estima su incremento en el rendimiento de trabajo empleando el uso de un determinado sistema.

Facilidad de uso Percibida (PEOU): Grado en el que un usuario considera que el uso de un sistema en específico está libre de esfuerzo.

Actitud hacia el Uso (A): Sentimiento positivo o negativo en lo que respecta a emplear un tipo de conducta, como podría ser utilizar un sistema en particular.

Intención hacia el Uso (BI): Grado en el que un usuario ha desarrollado o no planes conscientes, para la realización de alguna conducta futura.

Hay varias variables que también podrían influir en el uso de un sistema; éstas podrían ser: atributos de los usuarios, estructura organizativa, características de diseño del sistema, la naturaleza del proceso de desarrollo o de aplicación, características de las tareas, influencias políticas, entre otras varias. (Fishbein & Ajzen, 1975), las denominadas como "variables externas".

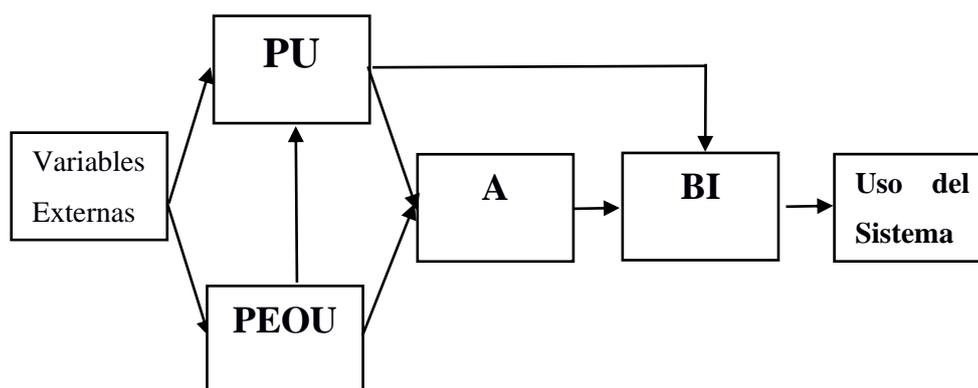


Figura 1 Modelo de Aceptación Tecnológica TAM

(Davis & Otros, 1989)

El modelo TAM postula que las variables externas influyen tanto en el PEOU como en el PU. A viene dado por a PEOU y PU. El uso del sistema está determinado por BI, y que este a su vez está determinado por PU y por A. Esta relación antes mencionada se da ya que BI puede no estar dada por variables afectivas (A) de forma exclusiva, sino que podría llegar a darse pensando en cómo mejorar el rendimiento del trabajo (PU). En el desarrollo de investigaciones posteriores se excluye A del modelo ya que los experimentos realizados para el desarrollo de esta variable no se presentan suficiente evidencia para considerarla relevante.

1.4.3 Modelo TAM2

TAM2 de Venkatesh & Davis (2000) es una continuación o expansión del modelo TAM, en términos de la influencia social y procesos cognitivos tiene como objetivo explicar la utilidad percibida y la intención de uso hacia la aplicación de herramientas tecnológicas. En el modelo TAM2 se consideran las siguientes variables:

Norma Subjetiva: La influencia que tienen las personas importantes para el usuario en lo que corresponde a si se debe o no realizar una conducta en particular.

Voluntariedad: Grado en que los usuarios se percatan que la decisión tomada en consideración o aplicada de una herramienta no es de carácter imperativo.

Imagen: Grado en el que se observa la mejora del propio estatus social en el uso de un sistema en particular.

Experiencia: Experiencia que tiene el usuario en relación al uso de un sistema.

Relevancia en el Trabajo: Observación sobre el nivel de aplicación de un sistema en el campo laboral.

Nivel de desempeño: Observación sobre la condición con la que el sistema realiza las tareas en cuestión.

Demostrabilidad de Resultados: La evidencia de los resultados que se obtiene con el uso del sistema.

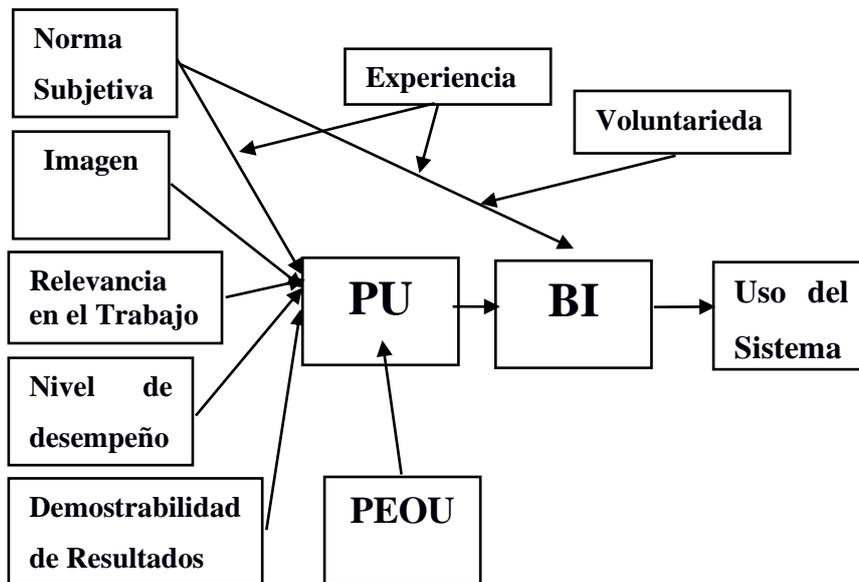


Figura 2 Modelo de Aceptación Tecnológica TAM2

(Venkatesh & Davis, 2000)

1.4.4 Modelo TAM3

Mediante la integración del efecto moderador de la experiencia y de la voluntariedad proveniente del TAM2, extendemos la forma de aceptación de una tecnología a los colaboradores de una organización. Esto es, la aceptación de uso de dicha tecnología situada ahora en el contexto de factores de dirección organizacional de una empresa, puesto que ya entendimos el concepto básico de aceptación (TAM) y la actitud o predisposición de uso (TAM2), es necesario ahora conocer la satisfacción que genera usar una herramienta tecnológica mediante la implementación del siguiente modelo de aceptación y uso de la tecnología TAM3, empleada por primera vez por Venkatesh y Bala (2008), la figura 3 se muestra el modelo TAM 3.

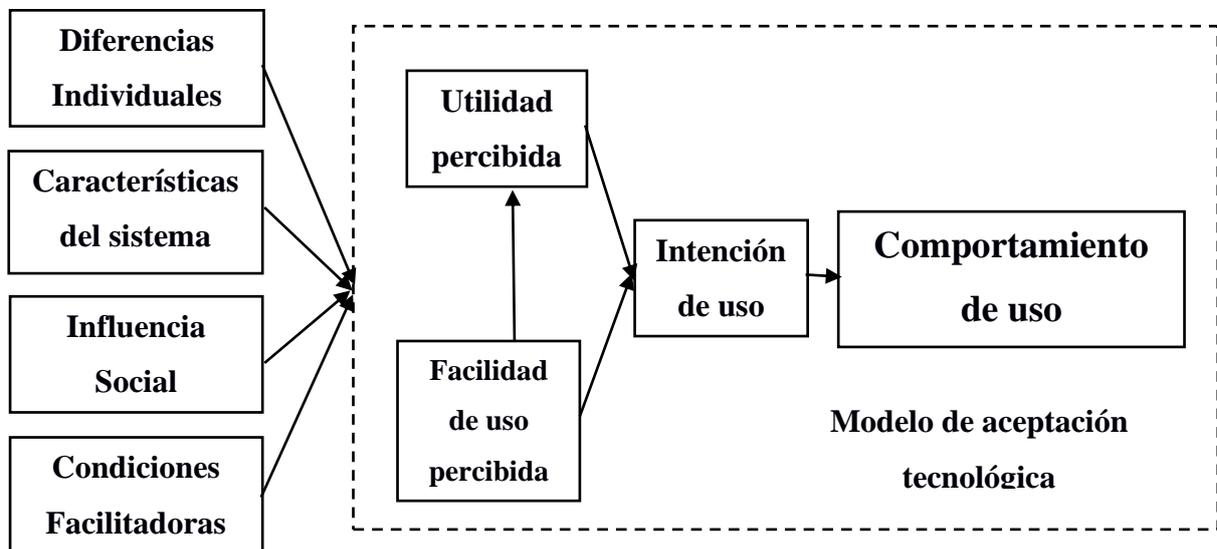


Figura 3 Modelo de Aceptación Tecnológica extendido TAM3

(Venkatesh & Bala, 2008)

Existen acciones aplicables antes y después de la realización del TAM3, estas “representan un conjunto de actividades organizacionales que toman lugar durante los periodos de desarrollo y despliegue y potencialmente pueden conducir a una mayor aceptación de un sistema” (Venkatesh & Bala, 2008). A continuación, se presenta la figura 4 para ilustrar de mejor manera las acciones pre y post implementadas en un análisis TAM3.

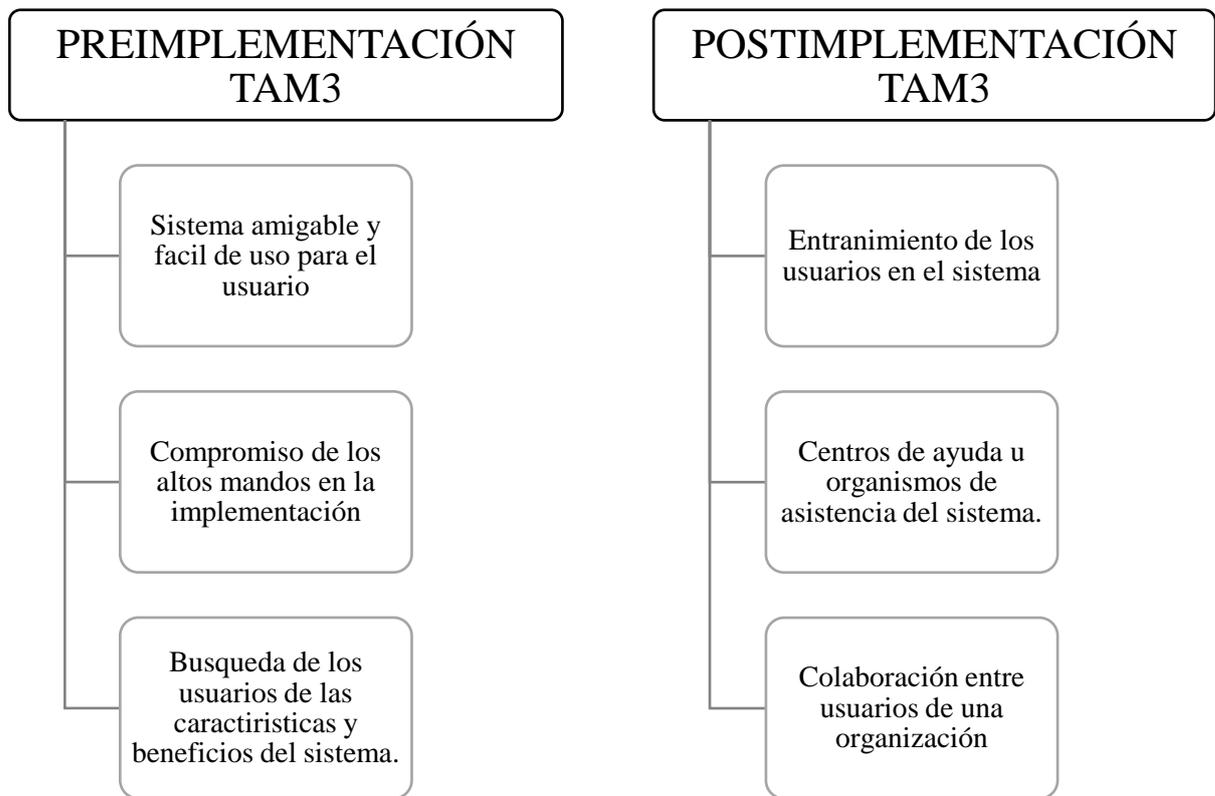


Figura 4 Acciones de implementación TAM3

(Peña García, Charfuelán Aguirre, & Rodríguez Orejuela, 2018)

1.4.5 Aplicación del modelo TAM en la modalidad de Teletrabajo

Se ha tomado el TAM de Davis & Otros (1989) como el modelo efectivo para desarrollar un constructo, para definir el grado en que los resultados derivados del uso de una tecnología son tangibles, observables y comunicables.

Se define la actitud del individuo de querer usar y de realizar una actividad que involucre el uso de una herramienta tecnológica, y su impacto en la satisfacción laboral en la modalidad de teletrabajo (Davis & Otros, 1989).

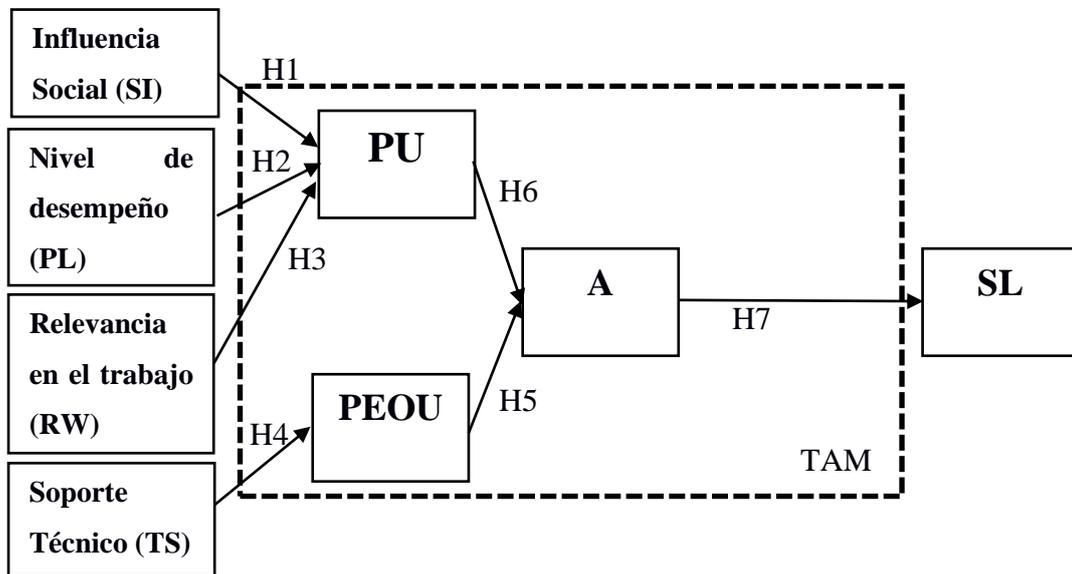


Figura 5 Modelo de aceptación tecnológica propuesto

(Davis & Otros, 1989)

La influencia social (SI): De acuerdo con Kocaleva (2015) se define como el cambio en los pensamientos, sentimientos, actitudes o el comportamiento de un individuo que resulta de la interacción con otra persona o grupo.

H1. La influencia social tiene un impacto positivo en la utilidad percibida.

Nivel de desempeño (PL): Observación sobre la condición con la que el sistema realiza las tareas en cuestión.

H2. El nivel de desempeño tiene un impacto positivo en la utilidad percibida.

Relevancia en el trabajo (RW): Observación sobre el nivel de aplicación de un sistema en el campo laboral.

H3. Relevancia en el trabajo tiene un impacto positivo en la utilidad percibida.

Soporte Técnico (TS): De acuerdo con Arteaga & Duarte (2010) se refiere a las personas capacitadas para ayudar a los usuarios en la solución de problemas relacionados con el hardware

y software de la computadora, para lo cual se valen de múltiples opciones que les permite interactuar de forma directa.

H4. Soporte Técnico tiene un impacto positivo en la utilidad percibida.

Facilidad de uso Percibida (PEOU): Grado en el que un usuario considera que el uso de un sistema en específico está libre de esfuerzo.

H5. La facilidad de uso percibida tiene un impacto positivo en la actitud hacia el Uso.

Utilidad Percibida (PU): Grado en el que un usuario estima su incremento en el rendimiento de trabajo empleando el uso de un determinado sistema.

H6. La utilidad percibida tiene un impacto positivo en la actitud hacia el Uso.

Actitud hacia el Uso (A): Sentimiento positivo o negativo en lo que respecta a emplear un tipo de conducta, como podría ser utilizar un sistema en particular.

H7. La actitud hacia el uso tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral.

Satisfacción Laboral (SL): El efecto de la actitud y la utilidad percibida hacia la adopción de la herramienta digital en la satisfacción laboral, mediante la aplicación de la modalidad de teletrabajo.

CAPÍTULO 2

2. Metodología

2.1 Método y herramienta de Medición

Para el presente estudio adaptamos un cuestionario en base al modelo TAM original empleado en el uso de correos electrónicos, puesto que nuestro interés fue reconocer como las variables del modelo propuesto interactúan para conseguir un impacto en la satisfacción laboral.

Se construyó la encuesta correspondiente al modelo desarrollado y se definió cómo se mide cada variable. Adicionalmente, se realizó un pre-test para optimizar la encuesta y así obtener datos más claros y concisos.

2.1.1 Variables independientes

Todas las variables a continuación corresponden a las variables independientes, y sus aseveraciones y preguntas se usarán para aplicar el modelo desarrollado.

En la sección de marco teórico se presenta que la facilidad de uso percibida está determinada por la variable de soporte técnico, y la utilidad percibida está determinada por 3 factores principales:

- Influencia Social
- Nivel de desempeño
- Relevancia en el trabajo

a) Influencia Social

Los resultados de su estudio determinan la importancia de la denominada influencia social (que es el conjunto de actitudes y normas sociales existentes que influyen sobre el comportamiento de los individuos) sobre la decisión de utilizar herramientas de interacción virtual.

Para esto se toman en cuenta las siguientes aseveraciones:

- Prefiero el trabajo individual al trabajo en equipo.
- Me siento capaz de trabajar en equipo.
- Estoy entusiasmado(a) con la idea de trabajar en equipo con herramientas de interacción virtual.
- Siento que mis compañeros de trabajo apoyarían mi decisión de utilizar herramientas de interacción virtual.

A cada aseveración se le entrego un valor considerando la escala de Likert de 5 niveles:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) Desacuerdo
- 3) Neutral
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

b) Nivel de Desempeño

Esta variable determina como influye el nivel de desempeño de una herramienta de interacción virtual, por lo que se consideró la percepción subjetiva, la aceptabilidad y las preferencias del usuario.

Para esto se toman en cuenta las siguientes aseveraciones:

- Siento que los resultados obtenidos por usar estas herramientas de interacción virtual son favorables.
- Estoy conforme con el uso de estas herramientas de interacción virtual.
- Usar herramientas de interacción virtual me permite realizar varias tareas a la vez en la modalidad de teletrabajo.
- Creo que las herramientas de interacción virtual se comportarán de la manera esperada.

A cada aseveración se la valida con la escala de Likert de 5 niveles.

c) Relevancia en el Trabajo

Esta variable determina la importancia que les dan las personas a las herramientas de interacción para desempeñar un oficio o un trabajo específico en su espacio laboral.

Para esto se toman en cuenta las siguientes aseveraciones:

- Las herramientas de interacción virtual me sirven para completar mi trabajo.
- Cuando utilizo herramientas de interacción virtual mejora la concentración en mi trabajo.

A cada aseveración se le entrega valor con respecto a una escala de Likert de 5 niveles, desde “Totalmente Desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”

d) Soporte Técnico

Esta variable determina si la atención que reciben los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas, influyen en la percepción del uso de herramientas de interacción social.

Para esto se tomaron en cuenta las siguientes aseveraciones:

- Utilizar herramientas de interacción virtual requiere ayuda externa.
- Requiero de capacitación para utilizar herramientas de interacción virtual.
- Siento que estas herramientas pueden presentar errores al utilizarlas.

A cada aseveración se le entrega valor con respecto a una escala de Likert de 5 niveles, desde “Totalmente Desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”

2.1.2 Variables Dependientes

Se definió el método de medida correspondiente a las variables dependientes del modelo, es decir, PEOU, PU, A y SL. Los factores que se tomaron en cuenta para validar el modelo son

PEOU, PU, A y U, para las cuales se utilizan las preguntas y aseveraciones planteadas en la encuesta. Los detalles se explican a continuación.

a) Utilidad Percibida

Esta variable estará determinada por la percepción de las personas que presentan al usar una determinada herramienta y como esto influye en su rendimiento laboral

Las aseveraciones que se presentaron en la encuesta con respecto a esta variable son las siguientes.

- Al usar herramientas de interacción virtual aprendo nuevas habilidades
- Las herramientas de interacción virtual me ayudan a terminar más rápido mi trabajo
- Al usar herramientas de interacción virtual logro mejores resultados

A cada aseveración se le entrega valor con respecto a una escala de Likert de 5 niveles, desde “Totalmente Desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”

b) Facilidad de uso Percibida

Esta variable estuvo determinada por la impresión que tienen las personas con respecto a que tan fácil es el uso de herramientas y el equipo de trabajo.

Se utilizo dos aseveraciones que se presentaron en la encuesta con respecto a esta variable.

- El uso de herramientas de interacción virtual es claro y entendible
- Encuentro que las herramientas de interacción virtual son fáciles de usar

A las dos aseveraciones se le entrego un valor utilizando una escala de Likert de 5 niveles, desde “Totalmente Desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”.

c) Actitud

Esta variable determino el comportamiento de las personas para poder trabajar y desenvolverse en equipo usando herramientas de interacción virtual.

Las aseveraciones que se presentaron en la encuesta con respecto a esta variable son las siguientes.

- Mi actitud hacia el uso de herramientas de interacción virtual es favorable
- Me gusta usar herramientas de interacción virtual en mi trabajo
- Siento que las herramientas de interacción virtual será un aporte para realizar mejor mi trabajo
- Trato de usar las herramientas de interacción virtual frecuentemente

A cada aseveración se le entrega valor con respecto a una escala de Likert de 5 niveles, desde “Totalmente Desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”

d) Satisfacción Laboral

Esta variable determino el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

Las aseveraciones que se presentaron en la encuesta con respecto a esta variable son las siguientes.

- Estoy satisfecho con el entorno físico y el espacio que dispongo al realizar mis actividades en la modalidad de teletrabajo
- Estoy satisfecho con los objetivos y metas planteados que debo alcanzar en la modalidad de teletrabajo
- Estoy satisfecho con la supervisión que ejerce mi jefe directo bajo la modalidad de teletrabajo
- Estoy satisfecho con el grado en que la organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales bajo la modalidad de teletrabajo
- Estoy satisfecho con la facilidad de acceso a las herramientas requeridas en la modalidad de teletrabajo

A las dos aseveraciones se le entrego un valor utilizando una escala de Likert de 5 niveles, desde “Totalmente insatisfecho” a “Totalmente satisfecho”.

2.2 Diseño Muestral

2.2.1 Definición De La población Meta

Se definió como objeto de estudio a los habitantes de la ciudad de Guayaquil económicamente activos. La encuesta fue dirigida a todos los ciudadanos que se encuentran laborando o han laborado en sectores públicos o privados.

2.2.2 Determinación de marco muestral

Se utilizaron datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el boletín técnico anual de septiembre del 2019, de toda la población económicamente activa (PEA), las personas que se encuentran dentro de este rango en la ciudad de Guayaquil, para el año 2019, cuya totalidad es de 1,225,198 personas.

Considerando los datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) (INEC, 2019), el 52,9% pertenece al sector con empleo adecuado, Esto quiere decir que solo en Guayaquil hay 648,130 personas que se tomara como marco muestral para el presente estudio.

2.2.3 Selección de la técnica de muestreo

El método que se utilizó es el muestro no probabilístico, en la cual se procedió a compartir las encuestas por medio de redes sociales, para obtener los datos necesarios para realizar el análisis

del estudio. El tamaño de muestra resultante cumplió el mínimo requerido para realizar los análisis de ecuaciones estructurales.

CAPÍTULO 3

3. Análisis y resultados

Se aplicó el cuestionario propuesto en el presente estudio y se obtuvieron los siguientes resultados: la cantidad de hombres encuestados fue de 139 (52%) mientras que el de las mujeres fue de 128 (48%), en el nivel de edades se halló que la cantidad dominante ronda entre los 18 y 32 años (88%), siendo la mínima edad los 18 años y la máxima 59 años. En cuanto al nivel de instrucción se halló que 130 personas (49%) eran estudiantes que aún se encontraban cursando la universidad, mientras que le seguía las personas que ya habían concluido la universidad los cuales ascendían a 111 (42%).

Por otra parte, para comparar los resultados de las trayectorias de los coeficientes estimados en el modelo propuesto tanto de forma global como por segmentos, se aplicó al presente estudio un modelo estructural. No obstante, es indispensable empezar por estimar el índice de ajuste del modelo a partir del coeficiente denominado Residual Estandarizado de la Raíz Cuadrada Media, que ayuda a detectar diferencias estandarizadas entre la correlación observada y la pronosticada, según Hu y Bentler (1998), que según dicho criterio valores por debajo de 0.08 indicarían un adecuado nivel de ajuste.

Los resultados obtenidos en el estudio para este indicador son de 0.054 para el modelo saturado y de 0.110 para el estimado, es decir, dentro del intervalo aceptado, por lo tanto, se puede continuar con el proceso de análisis especificado. Para la validación del modelo de medida se usa la técnica PLS que nos permite validar la fiabilidad de cada constructo. Al generar las cargas factoriales, estas deberán ser iguales o superiores a 0.707 para retenerlos (Hair, 2017). Como se observa en la Tabla 2 estas cumplen con dicho requerimiento. Lo siguiente es determinar la fiabilidad del constructo, examinada por el índice de Alfa de Cronbach (α), y rho_A, que como se observa en la Tabla 2, todos los valores fueron superiores a 0.7 como lo sugiere Henseler et al. (2009).

	Cargas	Alfa de Cronbach	rho_A	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
Actitud	>0,8	0,885	0,888	0,921	0,744
Facilidad de uso	>0,899	0,793	0,801	0,906	0,828
Influencia social	>0,849	0,720	0,756	0,875	0,778
Nivel de desempeño	>0,809	0,844	0,846	0,895	0,680
Satisfacción General	>0,936	0,872	0,878	0,940	0,886
Satisfacción Laboral	>0,775	0,853	0,862	0,901	0,695
Utilidad Percibida	>0,820	0,827	0,830	0,897	0,744

Tabla 1 Validez convergente y varianza explicada

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, es necesario determinar la validez convergente y determinantes de los constructos. Para el primer caso se calcula la varianza extraída (AVE), cuyo valor deberá ser mayor a 0.5 (Fornell & Larcker , 1981), y como lo observado en la tabla 3 este cumple con el criterio. Ahora, para la validez discriminantes, esta es calculada mediante el método HTMT, donde el criterio de aceptación menciona que todos estos valores deben ser menor que 0.85 (Henseler J. , 2011), y como lo observado en la tabla 3, los valores cumplen con dicho criterio.

	ACTITUD	FACILIDAD DE USO_	INFLUENCIA SOCIAL	NIVEL DE DESEMPEÑO	SATISFACCIÓN GENERAL	SATISFACCIÓN LABORAL	UTILIDAD PERCIBIDA
ACTITUD							
FACILIDAD DE USO_	0.821						
INFLUENCIA SOCIAL	0.575	0.597					
NIVEL DE DESEMPEÑO	0.698	0.697	0.705				
SATISFACCIÓN GENERAL	0.679	0.678	0.555	0.686			
SATISFACCIÓN LABORAL	0.648	0.680	0.557	0.547	0.719		
UTILIDAD PERCIBIDA	0.786	0.671	0.592	0.702	0.650	0.522	

Tabla 2 Índices de Heterotrait

Fuente: Elaboración propia

Al ser un modelo estructural, se debe analizar la capacidad de predicción del modelo, posterior a esto se debe evaluar en qué medida las variables independientes contribuyen a la varianza explicada de las variables dependientes. Para dicha predicción es necesario estimar mediante la varianza explicada (R^2) de las variables dependientes, en general valores de R^2 de 0.19,0.35 y 0.67 se consideran como débil, medio y sustancial respectivamente (Henseler J. , 2011)

A partir de este criterio, se puede decir que los constructos propuestos poseen un poder de predicción apropiado, en el Tabla 1 se muestran los valores conseguidos. Tomando como base lo anterior, la Tabla 3 señala los resultados obtenidos, destacando que la utilidad percibida es la que más influye en el modelo, mientras que la variable confianza percibida es la que menos aporta. De forma adicional, se evaluó el modelo estructural a través del indicador Stone-Geisser (Q^2), que mide qué tan bien los valores son reconstruidos por el modelo y sus parámetros estimados (Henseler J. , 2011), para ello las variables en cuestión deben obtener valores mayores a cero y de ser así, el modelo cuenta con relevancia predictiva (Hair , 2017) y como se indica en el Tabla 1, los valores alcanzados superan dicho criterio, confirmado con ello su adecuado grado de predictibilidad.

Mediante los resultados obtenidos, podemos indicar que los constructos propuestos de nuestro modelo simplificado poseen una capacidad de predicción adecuada, como se muestra en la tabla 1. Tomando como base lo anterior, la Tabla 3 señala los resultados obtenidos, destacando que la utilidad percibida es la que más influye en el modelo, mientras que la variable confianza percibida es la que menos aporta. También se evaluó el indicador Stone-Geisser (Q^2), que que mide qué tan bien los valores son reconstruidos por el modelo y sus parámetros estimados (Henseler J. , 2011) ,esto indica que dichas variables deben tener valores mayores a 0, y de ser así, el modelo simplificado cuenta con relevancia predictiva.

3.1 Análisis de ecuación estructural

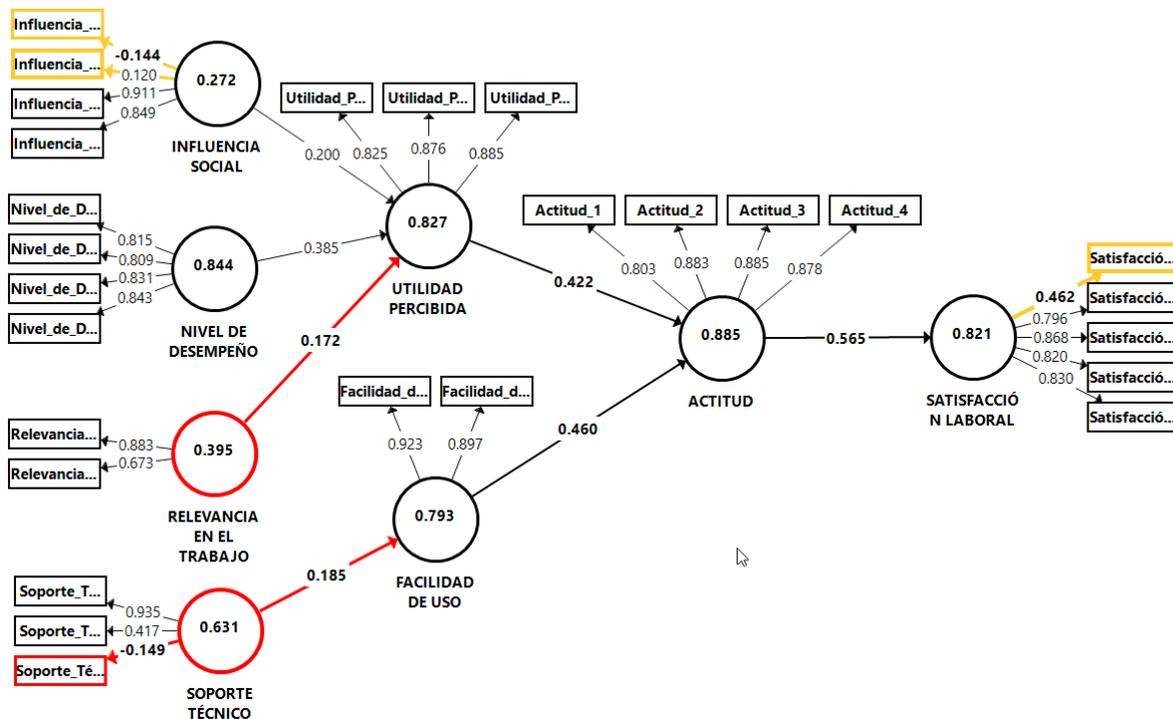


Imagen 1 Ecuación estructural

Fuente: Elaboración propia

Luego de la obtención de los datos en las encuestas tomadas, se procedió a realizar la base de datos correspondiente de la información obtenida, para después introducir dicha base en el programa usado en el presente estudio para el análisis de datos, el cuál fue SmartPLS.

Como podemos apreciar en la imagen 1 se utilizó la técnica estadística conocida como algoritmo PLS, para poder obtener los índices del alfa de Cronbach de cada variable y conocer sus cargas factoriales, con el fin de detectar que variables o preguntas no representaban relevancia en el estudio.

Tras detectar las variables o preguntas con un índice de alfa de Cronbach menor a 0.707, el cuál es el criterio de retención según Hair(2017), procedimos a descartar dichos componentes ya que no influenciaban de manera significativa en la investigación, en la imagen 2 puede

observarse el ajuste después del descarte de componentes, los cuáles fueron el soporte técnico (H4: $\alpha=0.631$) y relevancia en el trabajo (H3: $\alpha=0.395$).

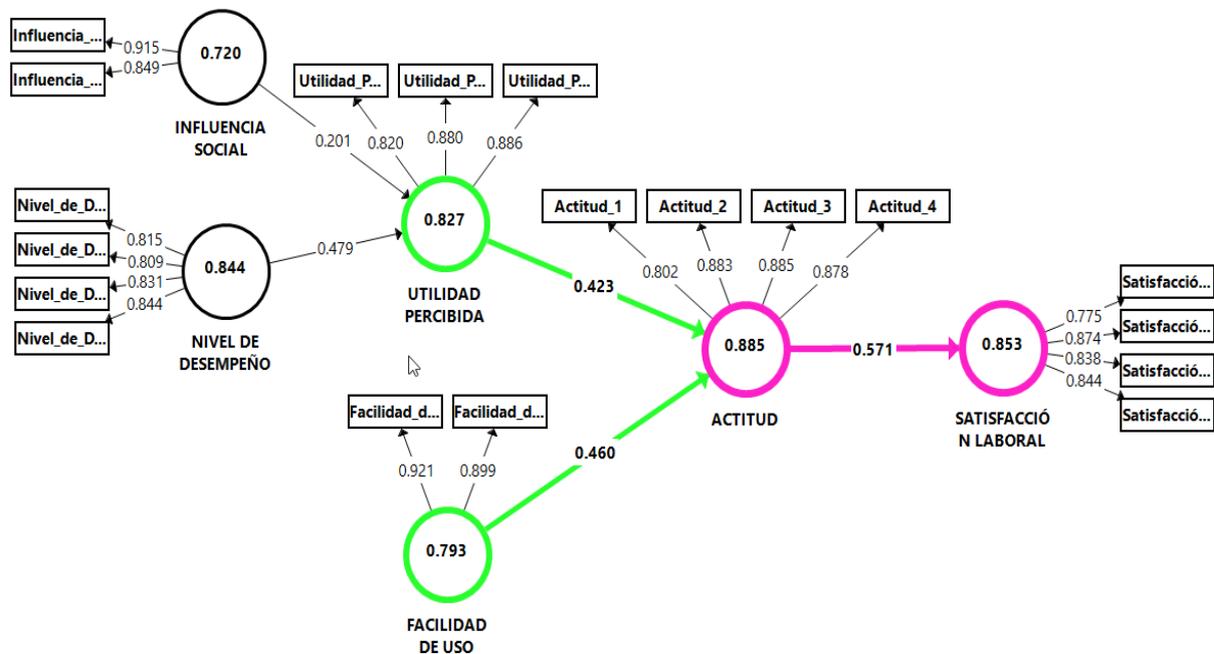


Imagen 2 Ajuste de ecuación estructural

Fuente: Elaboración propia

Mediante los resultados obtenidos en el coeficiente de path de la imagen 2, encontramos que la influencia social (H1: $\beta = 0.201$) posee un impacto positivo con menor índice de afectación al rendimiento en comparación al nivel de desempeño (H2: $\beta = 0.479$), esto debido a que el desempeño que muestra un individuo al usar herramientas de interacción virtual es más significativo que la relación social que se genera en él al usar dichas herramientas.

No obstante, tanto la utilidad percibida (H6: $\beta = 0.423$) como la facilidad de uso (H5: $\beta = 0.46$) generan aproximadamente la misma influencia positiva hacia la actitud del individuo al usar herramientas de interacción virtual, esto puede deberse a que el rendimiento generado y la facilidad de usar una herramienta de interacción virtual influyan en decisión del usuario, al momento usar dichas herramientas.

Finalmente, encontramos que la actitud (H7: $\beta = 0.57$) posee el coeficiente de patch más alto, en comparación a las otras hipótesis, demostrando que la actitud del individuo influye de manera alta y positiva en la satisfacción laboral en la modalidad de teletrabajo.

CAPÍTULO 4

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

El teletrabajo va tomando rumbos agigantados en las operaciones de una organización, ya no solo forma parte de una modalidad aislada usada solo para el desarrollo de actividades en tiempos de pandemia o de crisis. Siendo esta modalidad participe del desarrollo en el movimiento de la sociedad de la información, puesto que se ha verificado que las TIC están estrechamente relacionadas con dicha modalidad.

Por tanto, mediante los resultados del presente estudio se ha logrado demostrar como el rendimiento y la facilidad de usar una herramienta de interacción virtual son variables que influyen en la actitud de un usuario o individuo en el uso de una de estas herramientas, y a la vez como dichas actitudes implican un valor significativo positivo en la satisfacción laboral en la modalidad de teletrabajo. Las empresas u organizaciones por su parte deben considerar que estas herramientas, con el debido entrenamiento y gestión podrían aumentar el nivel de productividad y bienestar de sus empleados, de este modo, se adoptaría un aprendizaje mayor para detectar destrezas ocultas y filtrar candidatos que pueden ser ubicados en puestos netamente en teletrabajo.

De la misma manera, es importante aclarar que, aunque la actitud al usar herramientas de interacción virtual en la modalidad de teletrabajo impacte a la satisfacción laboral, no es un determinante absoluto para que esta suceda, al ser este un estudio social involucra externalidades como el entorno, la oportunidad, el momento y la situación. El más claro sesgo, que aporta a los antes nombrado, fue la existencia de una pandemia meses atrás de la realización de este estudio, dicha pandemia, aunque acelero el campo de esta modalidad hacia su mayor uso, deja en claro que era una situación en donde el individuo o usuario obligatoriamente debía usar herramientas de interacción virtual.

4.2 Recomendaciones

Para la aplicación del modelo propuesto, se recomienda un método simple para el desarrollo y adaptación de la encuesta, utilizando como herramienta el sistema de Encuestafácil, que permite a los usuarios elaborar encuestas de manera fácil y efectiva, presentando una evaluación y/o diagnóstico de los resultados. Adicionalmente se propone el uso del software SmartPLS que permite computar los resultados y desarrollar el modelo que finalmente entrega un valor predictivo al usuario.

Para futuros estudios se sugiere extender el modelo propuesto y ampliarlo con otras variables que se consideren importantes, reducir el número de preguntas y solo mantener las que guarden mayor relación con el sistema. De esta manera, se espera un aumento en la efectividad predictiva del uso del modelo, o bien, facilitar y reducir su aplicación.

Finalmente, se recomienda implementar un sistema unificado que permita al usuario desarrollar y aplicar las encuestas, obtener y diagnosticar los resultados, y luego aplicar el modelo. Este sistema podría permitir incluir una biblioteca para definir variables y funciones que le permitan al usuario estimar la utilidad, desempeño y satisfacción laboral del modelo, así como determinar las relaciones causales entre las variables del estudio que guarden relación y esta verse representada en un gráfico.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Ajzen, & Fishbein. (1980). *Teoría de Acción Razonada* .
- Arteaga , & Duarte. (2010). *Soporte Técnico*.
- Davis, & Otros. (1989). *Modelo de Aceptación Tecnológica* .
- Domínguez Sánchez - Pinilla, M. (2008). *Las tecnologías de la información y la comunicación: sus opciones, , sus limitaciones y efectos en la enseñanza*.
- Fishbein, & Ajzen. (1975). *Variables Externas*.
- Fornell , C., & Larcker , D. (1981). *Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics*.
- Garimella, K., Lees, M., & Williams, B. (2013). *Gerencia de procesos de negocio (BPM)*. Ciudad de México.
- Garrido, M. F. (2003). *Formación basada en las Tecnologías de la Información y Comunicación*. Tarragona.
- Gonzalez, & Pedro. (2015). *Análisis de los factores de influencia en la adopción de herramientas colaborativas basadas en softare social .Aplicación a entornos empresariales*.
- Hair , J. (2017). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling*.
- Henseler , J. (2011). *Path Modeling with SmartPLS Foundations, Applications, Extensions* . .
- Henseler. (2015).
- Henseler, J., Ringle, C., & . M. & Sinkovics, R. R. (2009). *The use of Partial Least Squares Path Modeling in international marketing. Advances in International Marketing*.
- https://es.wikipedia.org/wiki/Ciencias_de_la_conducta. (s.f). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Ciencias_de_la_conducta
- Hu, L., & Bentler, P. (1998). *Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. Psychological Methods*.
- Industrial, i. n. (2018). *Evaluación de la experiencia de teletrabajo*.
- INEC. (2019). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU)*. QUITO.
- Kocaleva. (2015). *La Influencia Social*.
- Lucero, M. M. (2003). *Entre el trabajo colaborativo y el aprendizaje colaborativo*. San Luis.
- Luis, Arturo, & Julian. (2010). *Modelo de aceptación tecnológica (tam): un estudio de la influencia de la cultura nacional y del perfil del usuario en el uso de las TIC*. Bogotá, Colombia.
- Martinez. (2006). *El teletrabajo como tendencia del mercado laboral*.

- Mayancela, D., & Rivadeneria, N. (2019). *Análisis de las ventajas de la información del teletrabajo en las empresas comerciales de guayaquil*.
- Moreno, J. A. (2014). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*.
- Peña García, N., Charfuelán Aguirre, M., & Rodríguez Orejuela, A. (2018). *La adopción de las tiendas electrónicas a una economía emergente*.
- Ramirez, R., Sebaté, F., Llinás, X., & Lordan, O. (2016). *Aceptación y uso de los sistemas e-learning por estudiantes de grado de Ecuador: El caso de una universidad estatal*. Ecuador.
- Senescyt. (2020). *Boletín Anual 2020*.
- Subramanian, & Girish. (1994). *A Replication of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use Measurement*.
- Valparaíso. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. 79-105.
- Venkatesh, & Bala. (2008). Technology Acceptance Model 3.
- Venkatesh, & Davis. (2000). *Modelo TAM2*.

ANEXOS

Cuestionario diseñado con Encuestafacil.com

Encuesta: Cuestionario sobre la Actitud hacia la Adopción de Herramientas de Interacción Virtual y su efecto en la Satisfacción Laboral

Pág. 1.-

Nos encontramos realizando un Estudio sobre la actitud hacia la adopción de herramientas de interacción virtuales (Teams, Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook, etc.) y su efecto en la satisfacción laboral en la modalidad de teletrabajo. Su participación, contestando este cuestionario, contribuirá en la definición de estrategias para empresas guayaquileñas. La encuesta tiene una duración de 3 minutos, no hay respuestas buenas ni malas. Los datos que nos proporcione serán manejados de manera confidencial y utilizados sólo para fines de este estudio. Agradecemos de antemano por su colaboración.

Preg.1.- Edad

(* Esta pregunta es obligatoria)

Preg.2.- Sexo

(* Esta pregunta es obligatoria)
(* Marque una sola opción)

- Masculino
 Femenino

Preg.3.- Nivel de Instrucción

(* Esta pregunta es obligatoria)
(* Marque una sola opción)

- Secundaria
 Universitario en Curso
 Universidad Concluida
 Postgrado

Preg.4.- Rol que desempeña actualmente o la última realizada

(* Esta pregunta es obligatoria)
(* Marque una sola opción)

- Administrativo
 Operativo
 Gerencial

Preg.5.- Ordene las herramientas que más utiliza en el trabajo, eligiendo primero la de mayor uso.

(* Esta pregunta es obligatoria)

- Correo Electrónico (Outlook, Yahoo..)
 Chat/Mensajería Instantanea (Whatsapp, teams, skype..)
 Llamada de voz (Temas, llamada celular, llamada Whatsapp, Skype,...)
 Video Conferencia / Reunión Virtual (Zoom, teams, skype..)

Pág. 2.-

Por favor, coloque su respuesta según corresponda, utilizando las alternativas de respuestas proporcionadas. En donde, (1) es Totalmente desacuerdo, (2) Desacuerdo, (3) Neutral, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Preg.6.- A continuación, se presentan preguntas relacionadas a la influencia social en el uso de las herramientas de interacción virtual (Teams, Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook, etc).

(* Esta pregunta es obligatoria)
(* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Prefiero el trabajo individual al trabajo en equipo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento capaz de trabajar en equipo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me entusiasma la idea de trabajar en equipo con herramientas de interacción virtual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que mis compañeros de trabajo apoyarían mi decisión de utilizar herramientas de interacción virtual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.7.- El nivel de desempeño en las herramientas de interacción virtual (Teams, Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook, etc).

(* Esta pregunta es obligatoria)
 (* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Siento que los resultados obtenidos por usar estas herramientas de interacción virtual son favorables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estoy conforme con el uso de estas herramientas de interacción virtual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usar herramientas de interacción virtual me permite realizar varias tareas a la vez en la modalidad de teletrabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creo que las herramientas de interacción virtual se comportará de la manera esperada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.8.- A continuación, se presentan preguntas relacionadas a la relevancia de las herramientas de interacción virtual (Teams, Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook, etc).

(* Esta pregunta es obligatoria)
 (* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Las herramientas de interacción virtual me sirven para completar mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando utilizo herramientas de interacción virtual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mejora la concentración en mi trabajo.

Preg.9.- A continuación, preguntas relacionadas al soporte técnico en las herramientas de interacción virtual (Teams, Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook, etc).

(* Esta pregunta es obligatoria)
(* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Utilizar herramientas de interacción virtual requiere ayuda externa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Requiero de capacitación para utilizar herramientas de interacción virtual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que estas herramientas pueden presentar errores al utilizarlas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.10.- A continuación, preguntas relacionadas a la Utilidad percibida de las herramientas de interacción virtual (Teams, Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook, etc).

(* Esta pregunta es obligatoria)
(* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Al usar herramientas de interacción virtual aprendo nuevas habilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las herramientas de interacción virtual me ayudan a terminar más rápido mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Al usar herramientas de interacción virtual logré mejores resultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.11.- A continuación, preguntas relacionadas a la facilidad de uso de las herramientas de interacción virtual (Teams, Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook, etc).

(* Esta pregunta es obligatoria)
(* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
El uso de herramientas de interacción virtual es claro y entendible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuentro que las herramientas de interacción virtual es fácil de usar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.12.- A continuación, preguntas relacionadas a la Actitud del uso de las herramientas de interacción virtual (Teams, Whatsapp, Zoom, Meet, Facebook, etc).

(* Esta pregunta es obligatoria)
 (* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Mi actitud hacia el uso de herramientas de interacción virtual es favorable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me gusta usar herramientas de interacción virtual en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que las herramientas de interacción virtual será un aporte para realizar mejor mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trato de usar las herramientas de interacción virtual frecuentemente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.13.- A continuación, se presenta una pregunta de satisfacción general al usar la modalidad de teletrabajo.

(* Esta pregunta es obligatoria)
 (* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Siento que la modalidad de teletrabajo me permite desempeñarme mejor en mi trabajo que de forma presencial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si me dieran a elegir, preferiría realizar mi trabajo bajo la modalidad de teletrabajo que de manera presencial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preg.14.- A continuación, aspectos que influyen en la satisfacción laboral de la modalidad de teletrabajo. Responda según corresponda, eligiendo la alternativa de respuesta que va de (1) Totalmente insatisfecho a (5) Totalmente satisfecho.

(* Esta pregunta es obligatoria)
 (* Marque una sola opción por fila)

	Totalmente insatisfecho (1)	Algo insatisfecho (2)	Indiferente (3)	Algo satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
Estoy satisfecho con el entorno físico y el espacio que dispongo al realizar mis actividades en la modalidad de teletrabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estoy satisfecho con	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

los objetivos y metas planteados que debo alcanzar en la modalidad de teletrabajo.

Estoy satisfecho con la supervisión que ejerce mi jefe directo bajo la modalidad de teletrabajo.

Estoy satisfecho con el grado en que la organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales bajo la modalidad de teletrabajo.

Estoy satisfecho con la facilidad de acceso a las herramientas requeridas en la modalidad de teletrabajo.