



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS EMPRESAS  
COMERCIALES DE GUAYAQUIL**

**AUTORES:**

**MAYANCELA ZUMBA PAOLA DENISSE  
RIVADENEIRA RUIZ NICOLE VANESSA**

**TUTOR:**

**ING. BARBERÁN ARBOLEDA RUBÉN PATRICIO, MGS**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**

**MARZO, 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Mayancela Zumba Paola Denisse y Rivadeneira Ruiz Nicole Vanessa, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera Comercial**.

**TUTOR**

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

**ING. BARBERÁN ARBOLEDA RUBÉN PATRICIO, MGS**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

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

**ECON. PICO VERSOZA LUCÍA MAGDALENA, MBA**

**Guayaquil, 15 de marzo del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Mayancela Zumba Paola Denisse y Rivadeneira  
Ruiz Nicole Vanessa**

**DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis de las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 15 de marzo del 2019**

**LAS AUTORAS:**

f. \_\_\_\_\_  
**MAYANCELA ZUMBA PAOLA DENISSE**

f. \_\_\_\_\_  
**RIVADENEIRA RUIZ NICOLE VANESSA**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## **AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Mayancela Zumba Paola Denisse y Rivadeneira  
Ruiz Nicole Vanessa**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 15 de marzo del 2019**

**LAS AUTORAS:**

f. \_\_\_\_\_  
**MAYANCELA ZUMBA PAOLA DENISSE**

f. \_\_\_\_\_  
**RIVADENEIRA RUIZ NICOLE VANESSA**

# REPORTE URKUND

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Documento:** [Mayancela Zumbpa Paola Denisse Barberán Arboleda \(0462546818\).doc](#) (0462546818)
- Presentado:** 2019-02-23 16:13 (-05:00)
- Presentado por:** Rubén Patricio Barberán Arboleda (ruben.barberan@isa.usg.edu.ec)
- Recibido:** ruben.barberan-arag@analysis.orkund.com
- Nota:** De estas 55 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

**Lista de fuentes - Borrador**

ID	Categoría	Enlace/nombre de archivo
1		<a href="#">Mayancela y Rivadeneira Barberán.doc</a>
2		<a href="#">https://docplayer.es/8678827-Analisis-de-impacto-del-teletrabajo-en-las-compañías-de-gest...</a>
3		<a href="#">https://investor.vcommoda.edu.co/Sistema/Busca/11634/9405/P/actividad%20de%20trab...</a>
4		<a href="#">https://www.cnaa.edu.ec/area/cistema/televaiba/televaiba/11634/9405/P/actividad%20de%20trab...</a>
5		<a href="#">https://investor.vcommoda.edu.co/Sistema/Busca/11634/9405/P/actividad%20de%20trab...</a>
6		<a href="#">https://investor.vcommoda.edu.co/Sistema/Busca/11634/9405/P/actividad%20de%20trab...</a>

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Administración de Empresas**  
**TEMA:**  
**ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE GUAYQUIL.**  
**AUTORES:**  
**MAYANCELA ZUMBA PAOLA DENISSE RIVADENEIRA RUIZ NICOLE VANESSA**  
**TUTOR:**  
**ING. BARBERÁN ARBOLEDA RUBÉN PATRICIO**  
**GUAYQUIL, ECUADOR**  
**FEBRERO, 2019**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

---

**Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Mgs**

---

**Mayancela Zumba Paola Denisse**  
**C.C: 0954258018**

---

**Rivadeneira Ruiz Nicole Vanessa**  
**C.C.: 0927185488**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, Señor de Burgos y a la Virgen María por darme la vida y la sabiduría para realizar mis labores a diario.

A mi familia por el apoyo y consejos brindados durante mi etapa académica y en la realización de la tesis.

A mi compañera de tesis por compartir su tiempo y dedicación durante el desarrollo de este trabajo, a mi tutor y a mis profesores que compartieron sus enseñanzas y experiencias dentro de las aulas de clases.

**Paola Denisse Mayancela Zumba**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, quienes me brindaron apoyo para emprender este nuevo proyecto en mi vida, por su motivación y confianza en mí;

A mi compañera de tesis por su dedicación y esfuerzo en la presente investigación;

A todos los catedráticos por haber impartido en las aulas lo mejor de sus conocimientos; y, a esta prestigiosa Universidad por que permitió ser parte de ella y ahora de su grupo selecto de profesionales.

**Nicole Vanessa Rivadeneira Ruiz**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, al Señor de Burgos y a la Virgen María por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por ser los pilares fundamentales en mi vida, por demostrarme siempre su cariño y apoyo en cada paso que daba.

A mis hermanos, por siempre estar presentes, acompañándome en los momentos buenos y malos.

**Paola Denisse Mayancela Zumba**

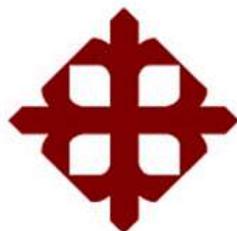
## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a Dios, que cada día ha permanecido presente en mi vida, llenándome de fuerzas para continuar y bendiciéndome con su amor.

A mi Papá, por ser una persona con grandes valores y principios, que me ha enseñado a esforzarme cada día para ser mejor.

A mi Mamá y hermana, por todo el amor que me dan cada día y por enseñarme que Dios siempre está presente en nuestras vidas, por lo que debemos confiar plenamente en Él.

**Nicole Vanessa Rivadeneira Ruiz**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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

**ECON. PICO VERSOZA LUCÍA MAGDALENA, MBA  
DIRECTORA DE CARRERA**

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

**ING. BAJAÑA VILLAGÓMEZ YANINA, MGS  
COORDINADORA DEL ÁREA**

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

**ING. MURILLO DELGADO ERICK PAUL, MGS  
OPONENTE**

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	XI
INDICE DE TABLAS.....	XIV
INDICE DE FIGURAS .....	XV
APÉNDICE .....	XVII
Resumen.....	XVIII
Abstract .....	XX
Introducción.....	2
Antecedentes.....	4
Contextualización del Problema.....	5
Objetivos.....	7
Objetivo General. ....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación .....	8
Pregunta de investigación.....	10
Limitaciones y Delimitaciones.....	10
Capítulo 1: Marco Teórico .....	11
1.1. Caracterización de las Empresas Comerciales .....	11
1.1.1. Determinación del concepto de las empresas comerciales.....	11
1.1.2. Principales características de las empresas comerciales. ....	12
1.1.3. Clasificación de las empresas en el sector comercial. ....	13
1.1.4. Formas administrativas adoptadas por las empresas comerciales. ....	14

1.1.5. Análisis de la situación actual de las empresas comerciales. ....	15
1.2. Caracterización del Teletrabajo .....	17
1.2.1. Descripción del término Teletrabajo por varios autores. ....	17
1.2.2. El Teletrabajo y las TIC´s .....	20
1.2.3. Evolución del Teletrabajo en las organizaciones. ....	23
1.2.4. Ventajas del Teletrabajo.....	27
1.2.5. Elementos fundamentales del Teletrabajo para las empresas. ....	31
1.2.6. Indicadores para el control del Teletrabajo en las organizaciones.....	33
1.3. Implementación del Teletrabajo en las Organizaciones .....	38
1.3.1. Áreas que implementan el Teletrabajo en las organizaciones. ....	38
1.3.2. Procedimiento para la implementación del Teletrabajo en las organizaciones. ....	39
1.3.3. Recursos necesarios para ejecutar el Teletrabajo. ....	41
1.3.4. Identificación de las personas y actividades aptas para el Teletrabajo. ....	43
1.3.5. Perfil de los teletrabajadores en una organización.....	48
1.4. Marco Conceptual.....	51
1.5. Marco Legal .....	55
Capítulo 2: Metodología de la Investigación.....	58
2.1. Diseño de investigación.....	58
2.2. Tipo de investigación .....	59
2.3. Fuentes de recopilación de información .....	61
2.4. Herramientas de recopilación de información.....	64
2.5. Población y muestra .....	65

2.6. Herramientas de análisis de información .....	66
Capítulo 3: Análisis de los Resultados .....	74
3.1. Descripción de las respuestas obtenidas en las encuestas.....	74
3.1.1. Explicación de los resultados de la encuesta a los empleadores de acuerdo a las variables seleccionadas. ....	74
3.1.2. Exposición de las respuestas de la encuesta a los colaboradores de acuerdo a las variables.    88	
Conclusión de la Investigación .....	103
Recomendaciones de la Investigación .....	105
Referencias Bibliográficas .....	107
Apéndices.....	113

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Posibles Ventajas e Inconvenientes del Teletrabajo</i> .....	29
Tabla 2 <i>Comparación del Antes y Después de la Implementación del Teletrabajo</i> .....	30
Tabla 3 <i>Resultado de Alfa de Cronbach Obtenido del Programa SPSS</i>	70
Tabla 4 <i>Resultado de Alfa de Cronbach Obtenido del Programa SPSS de la Encuesta de los Colaboradores.</i> .....	73

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Teletrabajo .....	22
<i>Figura 2:</i> Aspectos generales de la implementación del Teletrabajo .....	26
<i>Figura 3:</i> Cuadro resumen respecto de los elementos esenciales que intervienen en el Teletrabajo.....	32
<i>Figura 4:</i> Variables de la encuesta de los empleadores en el programa Spss.....	69
<i>Figura 5:</i> Respuesta de la encuesta de los empleadores en el programa Spss.....	69
<i>Figura 6:</i> Variables de la encuesta de los colaboradores en el programa Spss.....	71
<i>Figura 7:</i> Respuesta de la encuesta de los colaboradores en el programa Spss.....	72
<i>Figura 8.</i> Sexo de empleadores .....	75
<i>Figura 9.</i> Nivel de estudio de empleadores.....	76
<i>Figura 10.</i> Evaluación del teletrabajo .....	77
<i>Figura 11.</i> Motivos para implementar teletrabajo .....	78
<i>Figura 12.</i> Tiempo empleando teletrabajo.....	79
<i>Figura 13.</i> Ventajas generadas por el teletrabajo .....	80
<i>Figura 14.</i> Desventajas generadas por el teletrabajo.....	81
<i>Figura 15.</i> Formas de medir el teletrabajo .....	82
<i>Figura 16.</i> Tiempos de empleados realizando teletrabajo.....	83

<i>Figura 17.</i> Tipo de contratación de teletrabajadores .....	84
<i>Figura 18.</i> Influencia en las prestaciones y beneficios actuales.....	85
<i>Figura 19.</i> Cultura para el teletrabajo en Ecuador .....	86
<i>Figura 20.</i> Cultura para el teletrabajo en las organizaciones .....	87
<i>Figura 21.</i> Sexo de los empleados.....	88
<i>Figura 22.</i> Nivel de estudio empleados.....	89
<i>Figura 23.</i> Percepción sobre necesidad de trabajar en sitio .....	90
<i>Figura 24.</i> Percepción de trabajar en sitio - variables .....	90
<i>Figura 25.</i> Gusto por trabajar fuera de casa .....	91
<i>Figura 26.</i> Gusto por trabajar fuera de casa - variables.....	92
<i>Figura 27.</i> Frecuencia de teletrabajo por semana.....	92
<i>Figura 28.</i> Frecuencia de teletrabajo por semana - variables .....	93
<i>Figura 29.</i> Influencia en las aspiraciones laborales .....	94
<i>Figura 30.</i> Influencia en las aspiraciones laborales - variables .....	95
<i>Figura 31.</i> Percepción personal del teletrabajo .....	96
<i>Figura 32.</i> Percepción personal del teletrabajo - variables .....	97
<i>Figura 33.</i> Percepción a nivel empresa de cultura para teletrabajo .....	98
<i>Figura 34.</i> Percepción a nivel empresa de cultura para teletrabajo - variables .....	99

## **APÉNDICE**

Apéndice A encuesta aplicado a los empleadores.....	113
Apéndice B encuesta aplicado a los colaboradores.....	118

## **Resumen**

La nueva modalidad laboral que ha revolucionado en diferentes países por los beneficios que trae consigo en las empresas tanto para los empleadores y colaboradores, es el Teletrabajo. A partir de que los colaboradores no tienen tiempo para realizar sus actividades personales, éste provoca un mal ambiente organizacional como la insatisfacción laboral por la carga de tareas que tiene cada colaborador, provocando los permisos concurrentes, desconcentración, estrés, desmotivación y la falta de compromiso para el logro de los objetivos.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil, de tal manera que se explique en detalle los beneficios que trae dicha modalidad laboral en las organizaciones, ya sea que ésta se aplique en toda la compañía o en ciertos departamentos de acuerdo a la necesidad de la misma.

Se desarrolla el marco teórico en base a las investigaciones y estudios realizados por varios autores referente a las empresas comerciales ya sea sus características y clasificación, los antecedentes de la modalidad del Teletrabajo con las características y elementos que la componen, además la descripción de las ventajas en la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales.

El método de investigación aplicado es mixto porque se utiliza las fortalezas de ambos tipos de indagación tanto cualitativas y cuantitativas con el objetivo de darle profundidad al análisis del estudio en relación a la pregunta de investigación. También es descriptivo ya que explica la realidad de las empresas comerciales y la necesidad de la implementación del Teletrabajo para la satisfacción de los colaboradores al momento de realizar sus funciones y según el grado de manipulación de las variables es una investigación no experimental por lo que forma parte de un suceso determinado.

Como principal conclusión, se determina que la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil es mínima, especialmente por el desconocimiento de la aplicación y las ventajas que trae en la productividad laboral para las empresas, que beneficia a los empleadores y colaboradores con este esquema de trabajo.

**PALABRAS CLAVES:** Teletrabajo, empresas, empresas comerciales, implementación de Teletrabajo, ventajas del teletrabajo, Guayaquil.

## **Abstract**

*The new work modality that has revolutionized in different countries for the benefits that brings in companies for both employers and employees, is Teleworking. Since the employees do not have time to carry out their personal activities, this causes a bad organizational environment such as job dissatisfaction due to the load of tasks that each collaborator has, causing concurrent permits, deconcentration, stress, demotivation and lack of commitment. for the achievement of the objectives.*

*The objective of this research work is to analyze the advantages of the implementation of Teleworking in the commercial companies of Guayaquil, in such a way that it explains in detail the benefits that this work modality brings in the organizations, whether it is applied in all the company or in certain departments according to the need of it.*

*The theoretical framework is developed based on the research and studies carried out by various authors regarding the commercial companies, either their characteristics and classification, the antecedents of the Telework mode with the characteristics and elements that compose it, as well as the description of the advantages in the implementation of Teleworking in commercial companies.*

*The applied research method is mixed because the strengths of both types of inquiry, both qualitative and quantitative, are used in order to give depth to the analysis of the study in relation to the research question. It is also descriptive because it explains the reality of commercial companies and the need for the implementation of Teleworking for the satisfaction of employees at the time of performing their functions and according to the degree of manipulation of the variables is a non-experimental research so it forms part of a certain event.*

*As a main conclusion, it is determined that the implementation of Teleworking in commercial companies in Guayaquil is minimal, especially due to the lack of knowledge of the application and the advantages it brings in labor productivity for companies, which benefits employers and collaborators with this scheme of work.*

**KEY WORDS:** Teleworking, companies, commercial companies, implementation of Teleworking, advantages of teleworking, Guayaquil.

## Introducción

Desde inicios de los años setenta, durante la crisis petrolera se empezaron a plantear nuevas formas de optimización de recursos no renovables, de tal manera que surgió la idea que el colaborador lleve su trabajo a cualquier lugar, mas no que el colaborador vaya donde se encuentra el trabajo, por tal motivo, se dio a conocer el término *telecommuting*. En los años posteriores, con la evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro pusieron a disposición de millones de personas los recursos necesarios para la implementación del Teletrabajo en las empresas.

El problema de la presente investigación es que el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), progresan y transforman la forma en que las personas piensan, transmiten, y la manera de conseguir sus metas en el presente tanto laborales como familiares; de igual forma la administración en las empresas ha ido cambiando de manera acelerada, por lo cual, para sostenerse en el tiempo, el ambiente laboral también debe cambiar para que los colaboradores no estén insatisfechos con las actividades que realizan y sean ineficientes en sus cargos.

Por lo expuesto anteriormente, surge la siguiente interrogante para esta investigación es si existen ventajas en las empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil en la implementación del Teletrabajo como apoyo en su gestión. Por tal razón, el presente trabajo tiene como principal objetivo analizar las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil; que con explicación detallada dará relevancia al tema, a fin de que las organizaciones tomen conciencia y estén atentos al problema planteado.

Este proyecto de investigación está estructurado de la siguiente manera: En la sección uno se describe la introducción, en donde se expone los antecedentes del Teletrabajo, la contextualización del problema, la justificación de la investigación, incluyendo el objetivo general y los objetivos específicos relacionados a cada capítulo del estudio, tomando en cuenta la

pregunta del trabajo investigativo que permitirá clarificar ideas y darle una orientación al proyecto.

En la sección dos del marco teórico se desarrolla una revisión bibliográfica, de la relación de la implementación de la modalidad laboral Teletrabajo en las empresas comerciales. Para ello, se indagó en artículos científicos, libros y sitio web, que orientaron a la investigación y la definición de los conceptos de las características de las empresas comerciales, caracterización y ventajas del Teletrabajo junto las características principales y la metodología del mismo.

En la sección tres se presenta la metodología de la investigación basada en el marco no experimental, de enfoque tipo cuantitativo ya que realizarán encuestas con preguntas cerradas a los empleadores y colaboradores de las empresas seleccionadas que aplican Teletrabajo, de acuerdo con la base de datos de la Superintendencia de Compañías para recopilar datos relevantes al tema y al objetivo principal. El método de la investigación es mixto y descriptivo. Además, se usó el programa SPSS para validar la confiabilidad de los dos instrumentos antes de aplicarlos, obteniendo el valor del alfa de cronbach.

En la sección cuatro, se presentan el análisis de la investigación y el diagnóstico mediante el cual se presentan tablas y gráficos que reflejan la información obtenida de las encuestas validadas tanto de los colaboradores como los empleadores en donde se clasifica los resultados de acuerdo a las variables seleccionadas y además se relaciona ambos instrumentos con las respuestas adquiridas.

Finalmente, en la sección cinco, se presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación al considerar que el Teletrabajo es una herramienta efectiva para mermar los niveles de insatisfacción del colaborador y ayudar a incrementar la productividad de las empresas, ya que el alcance social es el principal motivo de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales.

## **Antecedentes**

El término de Teletrabajo aparece aproximadamente en el año 1973, donde Jack Nilles es reconocido como el padre de esta nueva modalidad laboral. Alrededor de la crisis del petróleo, un equipo de la Universidad de California del Sur decidió investigar el uso de los medios tecnológicos ya que las empresas estaban entrando en problemas económicos.

Durante la crisis petrolera, el principal problema mundial era el abasto de combustible que servía para que las personas se puedan transportar desde el domicilio hasta el trabajo, por tal motivo realizaron estudios científicos donde determinaron que las TIC's beneficiaban a las empresas tanto en la disminución de los costos como la protección del medio ambiente en la emisión de los gases nocivos.

En la modalidad del Teletrabajo, el uso de las TIC's permitió construir un indicador de muestra respecto a las consecuencias o el nivel de afectación de los cambios durante la implementación del mismo. A través de ello, esta nueva tendencia fue una oportunidad para las compañías ya que ambas partes son beneficiados al satisfacer sus necesidades y permitir un cambio extremo con la ayuda de los avances tecnológicos.

Por el cual, el Teletrabajo fue reconocido como medida de generación de empleo y autoempleo, dado que en el transcurso de los años fue motivación para que otros países lo implementen y lo regulen por medio de leyes, acuerdos o normativas. Pero, no es aplicable en todos los cargos o áreas de una empresa ya que de cierta manera es necesaria la presencia del colaborador en diferentes ocasiones. Por ejemplo, los arquitectos, abogados, ejecutivos y el personal de ventas son las profesiones que aplican Teletrabajo (Daniels, Lamond y Standen 2001; Rodríguez, 2015).

Desde finales del siglo pasado en América Latina, el Teletrabajo tuvo una excelente aceptación, por motivo que los avances tecnológicos, de comunicación e información, del aumento de la productividad y rentabilidad de

las empresas, la satisfacción laboral, la reducción de gastos de movilización, mantenimiento, limpieza, alimentación, entre otros, permitían que la compañía al igual que los colaboradores sean beneficiados y orientados a la consecución de los objetivos organizativos.

### **Contextualización del Problema**

En esta sección se detallará el problema de la investigación que es el eje fundamental de todo estudio, en donde interviene las causas de la implementación de la nueva modalidad laboral, que es el Teletrabajo. Se ha empleado en diferentes empresas por la necesidad del empleador al querer que sus colaboradores estén satisfechos, sean productivos y cumplan con los objetivos de la organización de la mejor manera posible, sin embargo, se explicara a continuación los motivos del mismo.

El problema de la presente investigación es que, las organizaciones presentan inestabilidad laboral a causa de la carga de funciones, altos costos fijos incurridos por el mantenimiento de las oficinas, aumento de la contaminación ambiental que no permite el cumplimiento de una empresa socialmente responsable, permisos concurrentes, ineficiencia en uso de las tecnologías y desconcentración en sus actividades, entre otros.

Según Robbins y Judge (2013) manifestaron que existen un sinnúmero de problemas u obstáculos que se le presentan a los colaboradores al momento de realizar sus actividades y uno de ellos es el estrés dado por los estados psicológicos como la tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión provocando inestabilidad laboral y un mal clima laboral, que no va acorde a sus intereses, como consecuencia disminuye su productividad y energía para realizar sus funciones.

Las actividades laborales tienen una relación directa con la calidad de vida de las personas, en donde intervienen factores como el estrés, el tiempo y las condiciones laborales las cuales inciden de forma directa en el estado de ánimo de quienes realizan dichas actividades.

González, M., (2015) afirma que: “En las empresas se realizan inversiones a la espera de obtener, en un plazo determinado, una compensación, es decir, de obtener rentabilidad” (p. 140). Es esencial la infraestructura de una organización para que los colaboradores se sientan a gusto, pero a su vez genera grandes costos que disminuye la utilidad de las empresas, por el cual, muchos empresarios prefieren no contratar a más personal trayendo consigo inestabilidad laboral y extraños comportamientos que permiten ejecutar los trabajos con menor rapidez y eficiencia.

Ciertos colaboradores se transportan por sus vehículos en donde generan emisiones de CO2 importantes que afectan la salud de las personas generando enfermedades respiratorias, estrés laboral por los embotellamientos y también afectan la movilidad en la ciudad.

A su vez, las condiciones de discapacidad, adultos mayores, madres cabeza de hogar de no tener la facilidad de trasladarse a un lugar de trabajo, por no optar con horarios flexibles laborales y el temor a que sufran de algún accidente laboral, constituyen aspectos importantes para conseguir un determinado nivel de calidad de vida, generando nuevas oportunidades para las personas que antes no las tenían debido a la discriminación física o sexual, fomentando la igualdad laboral.

Resulta interesante analizar algunos de los factores externos como los grandes desarrollos y avances en las TIC, de tal manera que se ha dado a conocer el nuevo sistema laboral llamado Teletrabajo que facilita la realización de las actividades laborales sin necesidad de estar físicamente en el mismo lugar con el fin de que las empresas, empleados y la sociedad sean beneficiados.

El Teletrabajo, en el contexto financiero no es solo tomar en cuenta la presencia del trabajador en la organización, ya que no toma en cuenta el tiempo en que este dentro de la empresa, sino más bien el cumplimiento de sus deberes o funciones según el cargo que desempeñe, del cual será evaluado para conocer si cumple las actividades correctamente.

Para las empresas esta nueva modalidad representa una disminución considerable de costos al no tener que preocuparse por infraestructura, lo que le da la oportunidad de invertir en distintas áreas que le permitan ampliar su mercado y crear mayor cantidad de puestos de trabajo. Igualmente, es una opción para aquellos individuos que tienen minusvalías y que requieren de un acondicionamiento especial de los espacios en los que se desenvuelven.

Los presidentes, los gerentes generales y los directores de las distintas áreas son aquellos que deben estar siempre a la vanguardia de los avances tecnológicos y a todos los innovadores procesos que ayudan a una mejor administración y productividad en las empresas, incluyendo la capacitación a todos los colaboradores quienes se encargan de todas las operaciones comerciales para generar una mayor rentabilidad a la misma.

El Teletrabajo es uno de los beneficios que tienen las personas que presentan discapacidades evitando obstáculos o inconvenientes relacionados con la movilización y el temor a que sufran de algún accidente laboral. Además, el ahorro para las empresas al tener que adquirir un espacio físico, muebles de oficina o pagar la alimentación y transporte a sus colaboradores tele trabajadores, ya que, si sufren algún accidente serio en su propia casa, más no en la oficina como tal.

## **Objetivos**

### **Objetivo General.**

Analizar las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil.

### **Objetivos Específicos.**

- Describir los aspectos teóricos sobre las ventajas de la implementación del Teletrabajo
- Definir las características de la nueva modalidad laboral Teletrabajo.

- Determinar el proceso y los recursos necesarios para la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales.
- Analizar los resultados correspondientes al teletrabajo enfocados tanto en empleadores como empleados.

### **Justificación**

El Teletrabajo es algo cada día más frecuente en la mayoría de las empresas (Zúñiga, 2013). Se adapta en las organizaciones para el desarrollo de tareas que implican la utilización y manejo de herramientas telemáticas para su fin, sin importar el lugar desde dónde se trabaje y el horario fijado para desempeñarlo (Moreno, 2010).

Actualmente en Ecuador aún se presentan diversos problemas u obstáculos tales como el estrés y la insatisfacción laboral, los gastos incurridos en los recursos que deben tener las empresas para facilitar las actividades de sus colaboradores, la infraestructura, entre otros. Para ello, se propone buscar medios alternativos de generación de ingresos y mayor flexibilidad, en donde interviene la importancia del Teletrabajo o Teleempleo.

Según el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (2016) el Teletrabajo tiene beneficios como aumentar la productividad y reducir los costos fijos, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y su capacidad de trabajo en equipo, impulsar las relaciones sociales, aportar al mejoramiento de la movilidad en las ciudades y ayuda al medio ambiente, provee la apropiación y uso de las nuevas tecnologías.

Debido a ello, vale la pena indagar el por qué en estos últimos años las gerencias de talento humano de algunas organizaciones piensan en implementar una iniciativa de Teletrabajo como un modelo en algunos procesos, y han empezado a especializarse en reclutar al personal idóneo para ejercer dicha modalidad. Roche (2007) indica que las personas que sean reclutadas deben reunir una serie de características y habilidades que permitan llevar a cabo la labor, enuncia a algunas tales como: la disciplina, constancia, motivación al logro y manejo de tiempo.

Por lo tanto, la implementación y fomento del Teletrabajo es de gran importancia en el mercado laboral ecuatoriano, ya que presenta una incidencia directa en la generación de nuevas fuentes de empleo, minimizar los costos en recursos, reducir el estrés laboral, permitir a las personas que tienen algún impedimento físico también formar parte de las actividades laborales accediendo a aumentar sus ingresos para que obtengan una base económica y un mejor futuro.

Hoy en día el Teletrabajo es una tendencia que está cada vez más de moda y se está imponiendo en el mundo global en el que vivimos. Las empresas lo están adoptando como una forma de organizar el trabajo flexible, además existe un número importante de empleados que participan actualmente en programas de Teletrabajo en todo el mundo.

Comprobando la literatura existente se observa como la globalización y la alta tecnología son los recursos clave de la actual sociedad, la sociedad de la información y el conocimiento. En la nueva economía, el trabajo es una fuerza de conocimiento y la capacidad para crear dicho conocimiento se convertirá en el factor clave de ventaja competitiva para las empresas en estos mercados de continua innovación.

El Teletrabajo se encuentra asociado a los procesos de globalización y flexibilización productiva, facilitados por la aparición de nuevas TICs, que convierten progresivamente en obsoletas a muchas de las tradicionales formas de trabajo y, por ende, imponen nuevas modalidades de organización a las empresas y los gobiernos, y de negociación entre capital y trabajo. Se presenta como una nueva forma de organizar el trabajo y tiene la capacidad de promover la flexibilidad espacial y temporal del sistema de trabajo, gracias a aquello y al aumento de esta tendencia positiva se puede decir que el Teletrabajo es un tema actual y de gran interés empírico tanto para el estudio académico, como para cualquier otro estudio o perspectiva.

El Teletrabajo soluciona y facilita el acceso al mercado laboral de grandes colectivos; resuelve los problemas de congestión y de

embotellamiento de tráfico que sufren las ciudades, dado que el teletrabajador no se trasladaría de su domicilio al centro de trabajo; la reducción de contaminación ambiental; facilita el desarrollo del trabajo desde zonas rurales, evitando la despoblación de las llamadas zonas deprimidas; y contribuye a la inserción laboral de las personas discapacitadas.

### **Pregunta de investigación**

A partir de la problemática narrada, la pregunta de investigación es

¿Cuáles son las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil?

### **Limitaciones y Delimitaciones**

#### **Limitaciones.**

La disposición de tiempo para aplicar la encuesta es limitada por lo que permite buscar alternativas para llevar a cabo la ejecución de la misma mediante otros medios tales como vía mail.

Además, del acceso a todas las empresas que aplican Teletrabajo en la ciudad de Guayaquil, por lo tanto, se seleccionaron a las que confirmaron.

La presente investigación se lleva a cabo en la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

## **Capítulo 1: Marco Teórico**

### **1.1. Caracterización de las Empresas Comerciales**

#### **1.1.1. Determinación del concepto de las empresas comerciales.**

La empresa es una identidad en donde se lleva a cabo operaciones de forma organizada combinando las técnicas y los recursos para producir o prestar servicios, con el objetivo de satisfacer necesidades de un mercado y obtener un beneficio económico. (Solís, 2008, p.8). Las empresas de tipo comercial toman como base fundamental el obtener ganancias a corto, mediano y largo plazo, dentro del cual se supone un constante aumento en el volumen de sus ventas y reducción de costos y gastos. Para llevar a cabo dicha metodología en las empresas comerciales es necesario y fundamental tener en cuenta tres factores para el crecimiento de las ganancias, como son el aumentar los precios de los productos que se ofrecen en el mercado y por lo tanto disminuir los costos de dichos insumos.

En la actualidad las empresas se enfrentan a un entorno cambiante y dinámico donde los productos o servicios que se ofrecen en el mercado se imitan rápidamente y la diferenciación de la competencia es cada vez más compleja como se les presenta a las empresas que ofrecen sus productos a un mercado meta. La empresa comercial es aquella que se dedica a la adquisición de bienes o productos con el objeto de comercializarlos y obtener ganancias. (Jaramillo, 2012, p.7). La empresa es una unidad organizativa que realiza actividades económicas en uno o varios lugares, con autonomía en la toma de decisiones de mercadeo, financiamiento e inversión. La empresa puede corresponder a una única unidad legal. (CEPAL, 2003).

Como establece López (2009, p.9), la empresa comercial es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que produce un valor material (un beneficio) tanto para las personas que han aportado ese dinero (los propietarios), como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa (los empleados), a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos. Es decir, una empresa comercial es un conjunto

conformado por miembros encaminados a realizar actividades de forma grupal, las cuales brindan un producto a un mercado meta y los mismos pagan un valor por lo que están ofreciendo las empresas, así las mismas incrementan sus ventas y por lo tanto su flujo de efectivo.

### **1.1.2. Principales características de las empresas comerciales.**

Una de las características fundamentales de las empresas comerciales es que en sus actividades no se incluye ningún tipo de proceso productivo, ya sea este de transformación de materias primas o de terminación de estas como lo hacen las empresas del sector manufacturero. En las empresas de la presente investigación su actividad es únicamente comercial. (CEPAL, 2003).

Por otra parte, en la función intermediaria de las empresas comerciales entre productores y consumidores, se encarga de la distribución, traslado, almacenaje y venta directa de los productos. En cuanto al régimen de propiedad, pueden ser de carácter público, privado o una empresa mixta; también puede ser mixta en cuanto al servicio que ofrece: por ejemplo, si además de la compra y venta de productos también presta servicios de reparación y mantenimiento. (CEPAL, 2003).

Ahora bien, según su tamaño e ingresos, las empresas comerciales también pueden ser clasificadas como: grandes, medianas (menos de 100 empleados), pequeñas (menos de 50 empleados) y microempresas (menos de 10 empleados). Las empresas comerciales optan por un sistema de organización funcional en el que cada uno de los departamentos en que se divide la empresa tiene encomendadas una serie de funciones y tareas específicas interrelacionadas entre sí. (CEPAL, 2003).

### **1.1.3. Clasificación de las empresas en el sector comercial.**

Una de las clasificaciones de las empresas comerciales es la mayorista, las cuales son aquellas que se encargan de comercializar a gran escala productos y mercancía. Por lo general estas empresas compran en gran cantidad materia prima o productos para luego venderlos o distribuirlos entre las empresas minoristas o de detalle.

Por otra parte, se encuentran las empresas minoristas las cuales se encargan de la comercialización de productos a pequeña escala. Este tipo de empresas es el último eslabón en la cadena de comercialización de un producto o mercancía, dado que es la que lo vende al consumidor final. Los supermercados de gran tamaño ingresan en esta categoría de empresas comerciales. Por último, las empresas comisionistas quienes se dedican a vender productos a otras empresas a cambio de una determinada comisión.

Las actividades del sector terciario, el comercio minorista incluido, son extremadamente heterogéneas. El análisis de las actividades económicas es un tema clásico retomado, especialmente a partir de los años 70, cuando el sector servicios pasó a ser el predominante en todos los ámbitos de los países más desarrollados (Wackermann, 1997). En el estudio de este sector económico hay que enfrentarse a la paradoja de que a pesar de ser el sector económico más relevante en número de puestos de trabajo y en importancia económica es el menos definido y el que dispone de mayor diversidad de actividades (Benach, 1994). Las dificultades de clasificar provienen de la ausencia de una definición satisfactoria.

En el departamento comercial de una organización se realiza la gestión de la compraventa y de las existencias. El avance de dicha actividad es realizado por cada empresa ejerciendo diferentes modalidades que les parezcan las correctas en función de las diversas características. Por lo tanto, los segmentos que se deben dividir en un departamento comercial son principalmente el de compras quien es el responsable del abastecimiento de productos y servicios que se necesitan para que la empresa pueda realizar

sus actividades. Por otra parte, el departamento de ventas es donde se presenta el intercambio de los productos y servicios que ofrece la empresa en los mercados en los que opera. El de logística, se presenta el transporte y almacenaje necesarios para la distribución de los productos de la empresa en los diversos mercados. Finalmente, en el de marketing, se manifiestan las acciones para promover la venta de productos y servicios.

#### **1.1.4. Formas administrativas adoptadas por las empresas comerciales.**

La diversificación de la empresa, el dominio de unos recursos y capacidades concretas es lo que marca la senda de crecimiento de la misma, por lo tanto, su proceso de expansión. A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el sector al cual pertenece la compañía, además las empresas deben retroalimentar los procesos que utilizan para llevar a cabo sus actividades laborales, de tal manera que si existe algún inconveniente se puedan tomar medidas correctivas. (Tellez, 2016)

Además, el proceso de integración y desintegración vertical es un proceso de elaboración de cualquier producto comprende varias fases tecnológicamente separadas. En teoría, cada empresa podría especializarse en cada una de esas etapas y relacionarse con el resto vía mercados; sin embargo, la existencia de costes de transacción obliga a las empresas a realizar por sí mismas varias fases de ese proceso, integrándose verticalmente. La integración vertical se define como el proceso a través del cual una empresa transfiere un bien o servicio entre sus secciones o divisiones, cuando este bien o servicio, sin ninguna modificación podría venderse en el mercado.

La integración vertical se considera uno de los métodos que las empresas implementan para incrementar su rentabilidad, la cual enfoca su teoría cuando la empresa produce alguno de los factores que anteriormente se compraba a un proveedor externo. La mayoría de las empresas están

integradas en alguna medida. Las empresas se integran para mejorar su eficiencia, mediante la integración de procesos complementarios bajo una misma estructura de gobierno. Gracias a ella se reducen los costes de transacción en que se incurriría caso de especializarse en una única actividad productiva y comprar todo lo demás en el mercado.

La búsqueda de la cooperación entre empresas ha alcanzado un rápido crecimiento durante la década pasada y se prevé un fuerte incremento de este tipo de alianzas en el futuro. Las razones de la cooperación se encuentran, en parte, en la turbulencia del entorno competitivo, caracterizado por un alto grado de dinamismo tecnológico y por la internacionalización y globalización de la economía. Mediante las alianzas las empresas alcanzan las competencias y recursos necesarios en el momento preciso, sin menoscabo de la necesaria flexibilidad para una continua adaptación a los cambios del entorno.

#### **1.1.5. Análisis de la situación actual de las empresas comerciales.**

En la actualidad las organizaciones del sector comercial se encuentran obligadas no solo a generar empleo, a ofrecer productos con la finalidad de satisfacer las necesidades y exigencias de sus compradores y consumidores, sino también a aumentar su responsabilidad social, la cual debería ser un pilar fundamental y actuar como apoyo con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, para que dicho resultado tenga un gran efecto los Directivos de las organizaciones deben generar espacios y escenarios; motivar a sus colaboradores en las actividades que ellos realizan y en las cuales no se sienten satisfechos al momento de ejecutarlas, buscar formas de lograr que el trabajo realizado sea más dinámico y eficiente.

Desde hace varios años los países de las diferentes partes del mundo han tenido que pasar crisis financieras, lo cual tiende a que las personas y empresas busquen diversas opciones de desarrollo para debatir las carencias y ausencia que dichas crisis pueden llegar a causar; en varios casos aquellos eventos son consecuencia de la globalización y el efecto que pueden llegar a

manifestarse a nivel mundial, pudiendo ser la gran mayoría consecuencia de políticas gubernamentales que lograrían afectar la forma en la que se desarrollan las empresas en cada país.

Las empresas comerciales son aquellas que se dedican como actividad principal a la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la venta de productos y servicios, en donde abarca una gran variedad de organizaciones dentro de dicho sector. Desde hace algunas décadas han ido ganando mayor espacio dentro del desarrollo de las empresas en los países, siendo en algunos casos las fuentes principales de ingresos y desarrollo de los mismos. (Edvardsson, 1992; Gallarza & Gil, 2006)

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), conjuntamente con la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), presentó la segunda versión del Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE). Dicha herramienta marca el inicio de la producción estadística en base a registros administrativos, generando un ahorro de recursos económicos y humanos para el Estado.

En 2016 se registraron 843.745 empresas divididas en 19 actividades económicas como Comercio, Agricultura, Transporte, etc., según los últimos datos del Directorio de Empresas y Establecimientos 2016 publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). El Directorio de Empresas y Establecimientos recopila información a partir de registros administrativos generados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Educación (MINEDUC), brindando información sobre el total de unidades económicas, empleo y ventas desde una perspectiva sectorial y territorial. (INEC, 2016)

En esencia, la principal importancia de las empresas del sector comercial se basa fundamentalmente en el hecho de que el comercio interno de factores y bienes es lo que permite al mercado subsistir, ya que por una parte se cuenta con las provisiones y por el otro existe el modo de conseguir los recursos necesarios para adquirirlos.

## **1.2. Caracterización del Teletrabajo**

### **1.2.1. Descripción del término Teletrabajo por varios autores.**

El término Teletrabajo proviene etimológicamente del elemento compositivo tele-lejos sobre la palabra “trabajo” y a su vez del latín *tripalium* que significa instrumento de tortura hecho con tres palos. Este término se constituye de dos palabras muy importantes, tele es una apócope de televisión y trabajo viene de trabajar relacionado al *tripalium* donde amarraban a los esclavos para azotarlos.

El Teletrabajo desde el punto de vista del Diccionario de la lengua española define que es un “Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas” (RAE, 2017). El Teletrabajo como nueva modalidad laboral agiliza las funciones de los colaboradores desde cualquier espacio y tiempo por la conexión de información que tiene con los altos mandos para el cumplimiento de los respectivos objetivos de la compañía.

Existen diferentes definiciones del término Teletrabajo, en los países que han implementado esta modalidad cuentan con acuerdos, leyes o normativas para regular las actividades y procesos para el beneficio de las partes involucradas.

Según el Ministerio de Trabajo del Ecuador, es la forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo a través de la cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación, tanto para su gestión como para su administración y control. (Acuerdo Ministerial Teletrabajo del Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2016, p.5)

Los altos mandos deciden según el giro del negocio, el departamento adecuado que debe implementar el Teletrabajo de acuerdo a la necesidad de

la empresa ya que con la ayuda de los avances tecnológicos existe una mejor comunicación e intercambio de información gerencial.

La utilización de las TIC's permite que los colaboradores realicen sus actividades laborales desde cualquier lugar. El Teletrabajo según Reyna T. (2018) declararon: "Es la realización de actividades de índole laboral emanadas de un contrato de trabajo, en un lugar distinto a las instalaciones del empleador, quien, asistido por equipos tecnológicos" (p.5). De acuerdo a los avances, es conveniente que las empresas implementen dentro de su administración este tipo de contrato para el beneficio de ambas partes.

Los empresarios de acuerdo al tipo de empresa pueden implementar el Teletrabajo según la conveniencia y el aporte que dará a la compañía. Raymond (2017) declaró: "El concepto de Teletrabajo se vincula exclusivamente con quienes, desarrollan un trabajo en beneficio de uno o más empresarios, bien desde su domicilio o bien desde otro lugar distinto del habitual u ordinario, sirviéndose de equipos informáticos" (p.4). Como nueva modalidad de trabajo se emplea en las áreas externas de la compañía por una mayor comodidad del colaborador, quien deberá cumplir con sus funciones.

A pesar de que otros autores determinan el Teletrabajo como una modalidad, según Puntriano (2016) aclaró: "Un fenómeno caracterizado por que el teletrabajador presta sus servicios a distancia del centro de trabajo tradicional, lo cual supone un cambio de la organización de la unidad empresarial, utilizando de manera esencial medios telemáticos sin los cuales no nos encontraríamos ante el Teletrabajo" (p.29). El Teletrabajo puede aplicarse en toda la organización o en departamentos específicos según el tipo de empresa y el cambio que desean ante nuevas tecnologías.

Los cambios tecnológicos permiten que el sistema de información empresarial pueda ser utilizados fuera de la compañía y en cualquier lugar. Según Anderson, Kaplan y Vega (2014) definieron: "Precisamente, a través de plataformas virtuales se facilita el intercambio de información, lo que representa un escenario propicio para la comunicación de la empresa con los

altos ejecutivos y con los trabajadores” (p.24). El Teletrabajo facilita la comunicación efectiva y el cumplimiento de las actividades de los colaboradores desde diferentes lugares para mayor comodidad y satisfacción del mismo.

El beneficio de la presencia de una nueva modalidad de trabajo según Lovato y Simbaña (2013) afirmaron: “El Teletrabajo resulta cómodo para el teletrabajador ya que no se requiere la presencia física permanente de él en el lugar de trabajo, y dadas las circunstancias, solo tendría que desplazarse al lugar elegido para su ejecución o, en su defecto, realizarlo en su domicilio” (p.25). El colaborador con esta modalidad puede desempeñar sus labores por medio de los avances tecnológicos en cualquier ambiente.

El organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de velar por la paz, seguridad y asunto presupuestario manifestó: “El Teletrabajo es una forma de trabajo que se desarrolla lejos de la oficina o de la organización, separando el contacto físico del trabajador con sus colegas y con su empleador. Para hacer posible esta separación la tecnología juega un papel fundamental facilitando la comunicación” Organización Internacional del Trabajo (2013). Los colaboradores no necesitan presentarse físicamente en la compañía para realizar sus labores con la ayuda de los medios digitales cumple con sus actividades.

La revisión de la terminología del Teletrabajo por varios autores es muy similar ya que se considera que es una modalidad de trabajo flexible para los colaboradores que desean tener tiempo o espacio para sus actividades personales, pero que deben cumplir con sus funciones laborales ya sea desde la casa o de otro lugar, donde el colaborador se sienta satisfecho. Además, que las empresas que desean emplear dicha modalidad deben actualizarse en las TIC's para que la comunicación sea efectiva y se cumpla con los objetivos propuestos.

### **1.2.2. El Teletrabajo y las TIC's**

Los cambios tecnológicos pueden aclararse como la evolución de mejora en relación a la capacidad de producción ya que permite el crecimiento en la productividad. Sin embargo, el vínculo con la dirección empresarial es de suma importancia ya que según sus objetivos o metas organizaciones deben tomar en cuenta el uso de la tecnología sea por responsabilidad social con la comunidad ya sean personas discapacitadas, que son profesionales con aptitudes y deseos de laborar dentro de las empresas que requieran sus servicios.

Los teletrabajadores son expertos que están al servicio del cliente, que desde cualquier lugar son ellos quienes proveen el trabajo de acuerdo a las necesidades de la demanda y a las funciones correspondientes a cada cargo. Sin embargo, la infraestructura del Teletrabajo radica en la gestión de la información mediante un navegador web sean estos por: correo, agenda, calendario, ficheros, entre otros.

En los últimos diez años, los avances tecnológicos como los smartphones o cualquier dispositivo móvil permiten al colaborador trabajar de mejor manera ya que le permite tener una mejor comunicación y relación con los clientes internos y externos. La transformación de estos aparatos para el uso cotidiano, hizo que la idea de laborar desde casa sea un ideal y logre ser una realidad.

El sinnúmero de personas que desean acoplarse a la modalidad y los nuevos colaboradores que desean entrar al mundo laboral, son factores que contribuyen al cambio de laborar. Cabe recalcar que, el Teletrabajo permite la reducción del espacio de oficina necesario, disminución del absentismo y de la rotación laboral, reducción de los costos de movilización de empleados y mejor orientación a resultados.

De acuerdo a un estudio elaborado por la Universidad de Stanford, determino que las personas que laboran desde en casa. mediante el uso de

las TIC's hace que incremente hasta en un 13% la productividad, a causa del menor número de días por los permisos médicos y por el clima organizacional.

Esta nueva modalidad laboral tiene relación con el termino flexibilidad ya que para el departamento de talento humano es necesario contribuir con el desempeño de los colaboradores, a través de dinámicas o cambios radicales en las diferentes áreas. Pero, es responsabilidad de los directivos conocer anticipadamente si la empresa esta apta para adquirir este tipo de modalidad y ponerlo en práctica.

El Teletrabajo propone a los colaboradores una serie de beneficios entre ellos esta: la reducción de desplazamientos a la empresa, fácil conciliación entre la vida laboral y personal, de tal manera que mejore su productividad laboral. Sin embargo, disponer de unos empleados flexibles conlleva la implementación de cambios en el método de gestión. Desde el punto de vista de la teoría de recursos y capacidades, el éxito de una empresa depende, en gran medida, de los bienes que posee y controla, y que son valiosos, escasos, difíciles de imitar y difíciles de sustituir.

Los departamentos de sistemas de información juegan un rol muy importante, ya que deben proteger otro entorno informático paralelo donde los colaboradores puedan crear sus propios foros y estructuras laborales que les permiten contribuir de una manera más eficaz sus funciones. Por tal motivo, el departamento de tecnología se ve obligado a incorporar herramientas nuevas e innovadoras destinadas al control de la productividad y rendimiento de los teletrabajadores.

En base a los criterios anteriores, la adopción de la modalidad de Teletrabajo y su correspondiente mejora en la productividad laboral, está sujeta a la infraestructura y a como se desarrollen las operaciones dentro de la empresa, consiguiendo así un aumento de la productividad global. A continuación, el análisis de DOFA en relación a la nueva modalidad laboral ver Figura 1.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
*Flexibilidad en la organización de la empresa *Mayor confianza a los colaboradores y por ende mayor satisfacción *Mejora la productividad de los colaboradores *Reducción de los costos de funcionamiento interno de la empresa *Innovación en la empresa	*Necesidad de la formación apropiada *Falta de conocimiento sobre como dirigir el Teletrabajo *Pérdida de control de los empleados *Dificultad de la comunicación entre los colaboradores *Escasa implementación de tecnología en la empresa
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
*Crear una nueva cultura organizacional *Obtención de ventajas competitivas por reducción de costes *Grandes posibilidades de expansión comerciales a bajo costo *Reducción de costos de funcionamiento	*Riesgos laborales *Dificultades del colaborador para adaptarse al modelo, y por ende baja en la productividad. *Riesgos informáticos por la inadecuada gestión de la información por parte del colaborador *Pérdida del sentido de pertenencia del colaborador respecto de la organización

*Figura 1:* Análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Teletrabajo. Adaptado de: *Propuesta de implementación de un modelo de Teletrabajo*, Grupo de Investigación en Comercio Electrónico en Colombia. Recuperado de: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-98952013000200003#g5](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-98952013000200003#g5)

A pesar de que, los colaboradores realizarán sus actividades en otro lugar es importante que los empleadores tengan un modelo tecnológico especial que permita la conexión de las aplicaciones, funcionalidades y servicios al colaborador, en donde obtenga toda la información necesaria para realizar sus labores, tales como:

Las a) Tareas ligadas al tipo de trabajo, b) Equipamiento informático necesario para el Teletrabajo, c) Conexión a internet en el puesto de Teletrabajo, d) Acceso a sistemas de información y datos de la empresa, y e) Compatibilidad con el nivel tecnológico de la empresa.

Por lo tanto, para aplicar el Teletrabajo se debe analizar la posibilidad del uso de los siguientes servicios:

El a) servicio de acceso a internet, b) servicio de videoconferencia, c) servicio de autenticación (Servidor LDAP), d) servicios de back up o copias de seguridad, e) servidor de ficheros, f) servicios de antivirus, g) servicio de

sistema de nombres de dominio (DNS), h) servidor web, i) servidor para transferencia de archivos (FTP),y j) servicios de red privada virtual (UNED 2013).

### **1.2.3. Evolución del Teletrabajo en las organizaciones.**

De acuerdo a los avances tecnológicos del día a día, las organizaciones son las primeras en verse beneficiadas por la continua evolución en los diferentes procesos. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación permiten la conexión de la información de toda la compañía para que cualquier colaborador pueda hacer uso durante la jornada laboral.

Las diferentes modalidades laborales tanto para la unidad técnica y organizativa empresarial, actualmente no son útiles para las organizaciones ya que existe comodidad durante la jornada laboral. Por tal motivo, el Teletrabajo se acopla perfectamente a las nuevas tendencias hacia la descentralización y flexibilidad del sistema organizacional, de forma que el colaborador no necesita de un espacio y horario para culminar sus labores.

A lo largo del tiempo, el Teletrabajo tuvo consecuencias en la implementación de las organizaciones en dos factores según Suárez-Barros (2015). La primera tiene relación con el medio ambiente ya que históricamente sucedió una explosión demográfica, que impactó en la asignación de espacios y recursos. Para el año 2020, el Banco Interamericano de Desarrollo estimó que China y América Latina tendrán más de siete ciudades de 10 millones de habitantes o según sea el caso. Mientras que, en el año 2030, el Banco Mundial estimó que un 60% de personas habitará en áreas urbanas (Diario El Espectador, 2014)

Por tal motivo, los colaboradores emplean su dinero y tiempo para trasladarse de un lugar a otro, tomando en cuenta que algunos colaboradores tienen vehículos y la emisión de dióxido de carbono afecta tanto a la población como al ecosistema, generando serios problemas ambientales en los años posteriores.

En cuanto a la segunda consecuencia, se resalta que las condiciones expuestas han obligado al ser humano a acelerar la producción de herramientas y equipos que le ayuden a estar conectados y a ser cada día más competitivos. Así, aparecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC´s), produciendo avances, evoluciones y transformaciones en los diferentes contextos, en especial en las áreas organizacionales y, por ende, nuevas propuestas de trabajo para el ser humano.

El uso de la internet, los correos electrónicos, las plataformas tecnológicas, los celulares inteligentes, los aplicativos de comunicación sincrónica o asincrónica, las redes sociales, entre muchos otros, son hoy recursos organizacionales que un trabajador utiliza para desarrollar su labor.

Hay una modalidad laboral que depende absolutamente de esos medios y mediaciones para que un trabajador cumpla con la función para la que fue contratado. Esta modalidad es el Teletrabajo, conocido también como *telework*, trabajo virtual, trabajo electrónico, *remote work*, *telehousing*, *networking*, *telecottage*, *hotelling*, *satellite offices*, *neighbourhood offices*, *teleservice centres*, *telebusiness centres*, *flexible working*, trabajo 3.0, entre otros.

En este panorama, aparecen en el mundo laboral cambios que exigen que la dinámica sea más rápida y que las organizaciones de cualquier sector productivo, respondan a las demandas de manera diferente. Es entonces cuando surge el Teletrabajo como una de las más innovadoras alternativas laborales, basada en el uso de tecnología.

El Teletrabajo es una iniciativa que se viene implementando con éxito en otros países del mundo y ofrece a las empresas mayor productividad, ahorros significativos en infraestructura y puestos de trabajo, a la vez que genera eficiencia y mejora la calidad de vida de los trabajadores, contribuyendo con el cuidado del medio ambiente y una movilidad sostenible (Min Tic Colombia, 2013, citado por Suárez-Barros, 2015).

Sin embargo, existe un cierto recelo por parte de las empresas con esta interesante forma de organización del trabajo, puesto que requiere de una nueva cultura organizacional de las empresas basada en la confianza y en la evaluación de la actividad en función de los resultados y no del tiempo de presencia 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 inserción de esta en la sociedad de la información y la comunicación. Y, además, esto irá ligado también con el volumen de la plantilla, lo que hace menos frecuente el uso de las TIC en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES).

Se debe tener en cuenta que todo Teletrabajo es trabajo a distancia, sin embargo, no todo el trabajo realizado a distancia es Teletrabajo, pues como ya se ha visto anteriormente, el Teletrabajo requiere del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, además en éste radica una característica principal y es la de que el trabajador elegirá libremente el lugar donde ejercerá la actividad laboral. De modo que el legislador trata de dar cabida al Teletrabajo dentro del denominado trabajo a distancia, pero también lo hace para el resto de supuestos tradicionales.

Desde varias instituciones y organismos se está concienciando a las empresas de la necesidad de introducir cambios en sus organizaciones, con el propósito de implantar medidas favorables a la conciliación laboral y familiar. Esta iniciativa mejora la calidad del empleo, la competitividad de las empresas y la obtención de una mayor productividad debido a la falta de interrupciones.

El Teletrabajo ofrece otra modalidad de organización del trabajo y un cambio de cultura empresarial más moderna que sirve de alternativa a las estructuras clásicas presenciales. En el modo laboral actual, muchas organizaciones acordarán nuevas normativas y buscarán un sistema diferente que dé cabida al Teletrabajo. A continuación, se describe los aspectos

generales de la implementación del Teletrabajo en diferentes situaciones ver Figura 2.

<b>ASPECTOS GENERALES</b>	
<b>TRABAJADOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tiene los mismos beneficios legales que un trabajador de oficina</li> <li>*Ahorro en tiempo de desplazamiento y calidad del mismo al igual que la reducción de riesgos</li> <li>*La flexibilidad en el manejo del tiempo y la solución de todo tipo de situaciones generan otro gran beneficio para un colaborador desde casa</li> </ul>
<b>EMPRESA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Incremento de la productividad</li> <li>*Bajan los costos de producción</li> <li>*Menos infraestructura</li> <li>*Disminuyen los problemas de convivencia</li> </ul>
<b>ESTADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Impacto positivo en el medio ambiente</li> <li>*Reduce el tráfico</li> <li>*Inclusión de personas vulnerables</li> <li>*Uso de las TIC's</li> </ul>

Figura 2: Aspectos generales de la implementación del Teletrabajo  
 Adaptado de: *Teletrabajo y riesgos laborales*, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Recuperado de: <http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-4501.html>

El Teletrabajo es una modalidad laboral que se encuentra en crecimiento durante los últimos años, de acuerdo al tipo de empresa o área que se implementen, sin embargo, el uso de las tecnologías permite el fácil acceso a la información y la efectiva conexión con las personas que se encuentran físicamente laborando dentro de la organización. Las diferentes modalidades son:

La primera modalidad son los teletrabajadores en el domicilio a tiempo completo, aquellos colaboradores que se dedican a la programación o a la informática que precisamente desde las casas pueden realizar las funciones encargadas o participar en proyectos especiales por medio del uso de las tecnologías. La segunda modalidad son los teletrabajadores en el domicilio a tiempo parcial, aquellos colaboradores que durante la semana pasan entre

uno o más días laborando en casa, y esporádicamente van a la oficina a seguir cumpliendo con sus actividades.

La tercera modalidad son los teletrabajadores móviles, aquellos colaboradores que mayor tiempo pasan fuera de la oficina por las actividades que realizan. De acuerdo a los cargos, ciertos colaboradores visitan a los clientes para concretar negocios ya sean agentes de ventas, técnicos o consultores. Este tipo de teletrabajador puede estar en casa, oficina o en un vehículo.

La cuarta modalidad son los teletrabajadores que se desempeñan en centros de Teletrabajo, se refiere cuando los colaboradores hacen uso del sitio o centro especializado del Teletrabajo. Los sitios o centros no deben necesariamente estar ubicado en la misma compañía, sino que son usados por los colaboradores porque no se abastecen realizar todas sus actividades en casa.

#### **1.2.4. Ventajas del Teletrabajo.**

Las empresas que implementan o desean implementar el Teletrabajo es necesario que conozcan las ventajas de dicha modalidad ya que trae consigo para que los altos mandos anticipen ciertas situaciones y puedan crear un buen ambiente laboral, tratando de lograr la mayor satisfacción laboral para todos los colaboradores en donde ambas partes sean beneficiados.

Cabe destacar que, de acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (2016), las principales ventajas del Teletrabajo se resumen en seis puntos:

La primera ventaja es el incremento de la productividad, los teletrabajadores son beneficiados al no ser vigilados por sus directores durante su jornada laboral por las distancias entre ellos. Por tal motivo, son evaluados por el logro de los objetivos planteados, de tal manera que el colaborador deberá responsabilizarse por el uso de su tiempo. La segunda

ventaja es la reducción de costos fijos porque los teletrabajadores realizaran las actividades desde la casa, por lo que disminuye los gastos ya sean en equipos, infraestructura, luz, agua, internet, entre otros que son necesarios para ejecutar las labores.

La tercera ventaja es mejorar la calidad de vida de los colaboradores, donde varios de ellos pueden realizar la misma función sin depender de otras personas, con la finalidad de aprovechar el tiempo al máximo, retrasos en ciertos procesos o un mal clima organizacional. La cuarta ventaja es impulsar la inclusión social para los discapacitados, madres de familia o personas que por algún motivo en particular se les dificulta laborar en una empresa a un determinado horario y espacio físico.

La quinta ventaja es la disminución de índices de contaminación, ya que reduce la emisión de dióxido de carbono causado por diversos factores, entre ellos, el transporte terrestre que ayuda al traslado del domicilio a la compañía, provocando contaminación del aire, acústica, suelo entre otros, sin embargo, con esta modalidad el uso de la información es digital y se disminuirá las impresiones.

La sexta ventaja es la utilización de los avances tecnológicos, la compañía que implemente esta modalidad debe establecer los equipos necesarios para llevar a cabo dicha actividad. Por lo tanto, los altos mandos deben gestionar la reestructuración de la tecnología para que el teletrabajador no se le presente ningún inconveniente y tenga un excelente rendimiento en sus labores.

Los empleadores deben tomar en cuenta antes de la implementación del Teletrabajo las ventajas y desventajas que puede presentarse dentro de la organización. Según Suárez-Barros (2015) explicó: la importancia de analizar las situaciones tanto positivas y negativas del Teletrabajo, desde diferentes perspectivas tanto internos como externos las consecuencias de la nueva modalidad laboral en los individuos, organizaciones y la sociedad ver la Tabla 1.

Tabla 1

*Posibles Ventajas e Inconvenientes del Teletrabajo*

<b>Posibles ventajas e inconvenientes del Teletrabajo</b>		
	<b>Posibles Ventajas</b>	<b>Posibles inconvenientes</b>
<b>Para el individuo</b>	Mejor del rendimiento y la productividad	Menos oportunidad para las relaciones personales
	Menos tiempos de desplazamiento al trabajo	Menos estrés relacionado con el hogar
	Mayor autonomía	Más aislamiento profesional
	Menos estrés laboral	Menos seguridad con empleo
	Más tiempo con la familia Única posibilidad de ingreso en el mercado laboral (Persona con hijos pequeños, discapacidades, etc.)	
<b>Para la organización</b>	Mayor productividad	Desafío a la posibilidad de control y motivación de los teletrabajadores
	Oferta de trabajo más amplia y variada	Empleados menos comprometidos
	Ahorro de espacio de oficina	Pérdida de trabajo en el equipo
	Menos ausentismo Imagen de empresa flexible	
<b>Para la sociedad</b>	Menos desplazamiento	Individuos más aislados de las instituciones sociales
	Menos contaminación	Sociedad autista
	Menos congestión de tráfico y accidentes	
	Menos discriminación laboral	

*Nota:* se presenta las ventajas e inconvenientes de los individuos, organización y sociedad en relación al Teletrabajo. Tomado de: *Correlaciones entre Variables de Salud Mental, Bienestar Subjetivo, Engagement y Síndrome de Burnout, en Teletrabajadores tutores virtuales*, Universidad del Norte. Recuperado de: <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/desbordes/article/viewFile/2299/2432>.

Sin embargo, los inconvenientes del Teletrabajo se presentan comúnmente en los aspectos de la salud mental del colaborador, en las emociones y en las situaciones sociales y familiares, las mismas en que el empleador no tiene posibilidad de evitar dichos sucesos. Además, existen variables predictivas que afectan a la salud de los colaboradores tales como

la soledad, el estrés, disminución de vínculos emocionales, sociales y laborales, inseguridad, entre otras.

La nueva tendencia del Teletrabajo provoca una nueva relación laboral ya que permite a los empleados realizar sus actividades personales y laborales al mismo tiempo sin estar presentes en la compañía, con tal de cumplir con los objetivos planteados y ser productivos desde cualquier lugar que se encuentren, de tal manera que aumenta la calidad de vida de ambas partes ver Tabla 2.

Tabla 2

*Comparación del Antes y Después de la Implementación del Teletrabajo*

<b>Factor</b>	<b>Antes</b>	<b>Después</b>
Tiempo	Horarios Rígidos, marcación en biométrico	Horarios Flexibles de acuerdo al cargo y actividades a realizar
Ubicación	Trabajo únicamente en la sede de la organización	Trabajo desde cualquier lugar
Material	Uso de los equipos de cómputo únicamente en la oficina	Uso de computadoras propias
Medición de resultados	Sistema de monitoreo y control físicamente	Evaluación de trabajo por resultados y alcance de objetivos
Reuniones	Reuniones laborales limitadas por espacio y tiempo	Reuniones virtuales con participantes ilimitados

*Nota:* Se considera los factores determinantes durante la jornada laboral. Tomado de: *Libro Blanco del Teletrabajo*, 2012, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. Recuperado de: [http://Teletrabajo.gov.co/622/propertyvalues-8010\\_descargable\\_1.pdf](http://Teletrabajo.gov.co/622/propertyvalues-8010_descargable_1.pdf).

### **1.2.5. Elementos fundamentales del Teletrabajo para las empresas.**

Los elementos fundamentales para la implementación del Teletrabajo son el trabajo, la distancia y las TIC's. El primer elemento se define como el "Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital" (Diccionario de la Real Academia Española, 2017). El trabajo es el factor fundamental para el progreso de una sociedad, donde se intercambian bienes o servicios que satisfagan las necesidades de las personas a cambio de ser o no remunerados. Existe el trabajo asalariado o dependiente y el trabajo autónomo o independiente.

El trabajo dependiente se caracteriza por las relaciones jerárquicas entre el empleador y el colaborador o subordinado, es decir una relación de tipo contractual, del cual la persona es contratada con el objetivo de cumplir las actividades y funciones estipuladas dentro del contrato de acuerdo al cargo a cambio de una remuneración acordado por ambas partes. Mientras que, el trabajo independiente se caracteriza por la prestación de servicios por parte del trabajador.

Los dos tipos de subdivisión de trabajo ya sea por forma de pago, independiente y dependiente, aparece el término Teletrabajo. Dicho concepto se fundamenta durante el progreso de la economía y la necesidad de las empresas con el objetivo de velar por el bienestar de los colaboradores y crear un mejor ambiente institucional donde todos sean productivos. Cabe recalcar que el Teletrabajo no es característico de trabajadores dependientes sino también de trabajadores autónomos.

El siguiente factor es la distancia que junto al concepto del trabajo permite el desarrollo de las actividades y la gestión de los resultados por parte de los altos mandos. Durante la revolución industrial, los colaboradores necesitaban reunirse para planificar sus actividades en un espacio físico definido como la fábrica, en el cual asistían los departamentos de recursos humanos, tecnología y operaciones. Estos departamentos han evolucionado

con la aparición de nuevas tecnologías, procesos y formas de organización laboral, donde el empresario opta por la modalidad de Teletrabajo como estrategia para aumentar sus ganancias y contratar un mayor número de trabajadores.

El último elemento son las Tecnologías de Información y Comunicación que es el factor esencial en el Teletrabajo. “Conjunto de códigos y dispositivos (digitales) que intervienen en las etapas de codificación, procesamiento, almacenamiento y comunicación de la información en sus distintas formas: alfanumérica, icónica y audiovisual” (Vivancos, 2013, p. 22-26). Las TIC’s permiten a los colaboradores tener una mejor conexión desde cualquier lugar para el intercambio de la información de los respectivos procesos, en el cual son necesarios para la ejecución de las labores y para la implementación del Teletrabajo ver Figura 3.

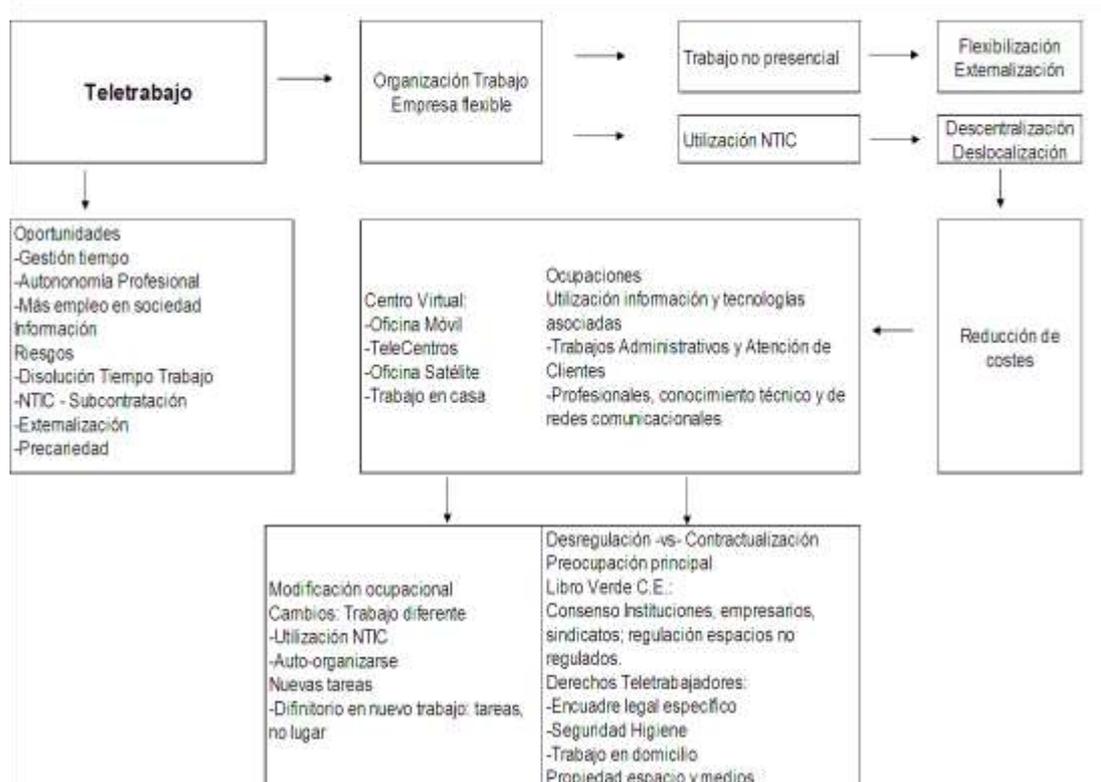


Figura 3: Cuadro resumen respecto de los elementos esenciales que intervienen en el Teletrabajo. Adaptado de: Teletrabajo: Revisión teórica y análisis jurídico-laboral, por Cañadas F., 2017. Asociación Española de Teletrabajo.

### **1.2.6. Indicadores para el control del Teletrabajo en las organizaciones.**

Es necesario conocer los indicadores ya que esta modalidad se gestiona y controla con los resultados para mejorar cualquier inconveniente. El Teletrabajo considera una fuente de ahorro para ambas partes, es decir, tanto a la empresa como a los colaboradores en diversos aspectos y de acuerdo al giro del negocio están dispuestas a implementarlas, de tal manera que, es necesario conocer los indicadores que guíen esta nueva práctica de trabajo.

El indicador de gestión se determina como la relación entre las variables cuantitativas y cualitativas, que accede observar la situación y tendencias de cambio generadas en el objeto o situación observado, en relación a las metas u objetivos previstas e influencias esperadas. Este se especifica como un número cociente que ayuda para comunicar continuamente sobre el funcionamiento o comportamiento de una actividad en una empresa. Los indicadores pueden ser valores, unidades, índices series estadísticas, entre otros. (Institución Universitaria de Envigado, 2015).

Las clasificaciones de los índices de gestión son: 1) índices de gestión corporativos también se denominan como macro-índices, ya que son el producto de todo un proceso en las unidades de operaciones y las de estrategias que admiten seguir el camino de una empresa. Dentro de los índices de gestión corporativas se encuentran: a) la rentabilidad global de la compañía, b) los índices de crecimiento, c) la participación en el mercado, y d) los índices de satisfacción del cliente (Universidad Nacional de Colombia, 2014).

El siguiente índice de gestión es el: 2) índice de gestión por unidad estratégica de negocio: que son el producto de

cada área funcional de una empresa, por tal razón su descripción está de acuerdo al tipo de estructura organizacional de cada compañía.

De manera que, si la organización tiene una estructura funcional, las variables se asocian por áreas funcionales de mercado, finanzas, de producción, administración, recursos humanos y tecnología. Aunque, si la empresa está organizada en equipos o grupos de trabajo, los índices de gestión corresponderán a cada uno de los que integran la estructura organizacional (Universidad Nacional de Colombia, 2014).

Por último, 3) el índice de gestión operativo: es el resultado de la administración al nivel de unidades como elementos de negocio, medido en cada una de las unidades estratégicas, es decir, se evalúa por tanto en las áreas o departamentos de cada una de las unidades estratégicas del negocio (Universidad Nacional de Colombia, 2014).

El siguiente índice es de gestión operativa aquella que el rendimiento de los resultados que se dan en los departamentos de cartera, despachos, compras, investigación, desarrollo, capacitación y contabilidad. A pesar de, la anterior clasificación se da de acuerdo a la forma como está estructurada la empresa, con el fin de que se acomoden a sus características estructurales y se mida en todos los niveles organizacionales.

Para el respectivo estudio se toma como referencia el siguiente: 4) indicador de eficiencia que calcula el nivel de ejecución del proceso, en donde se basa en el cómo se realizaron las actividades y valora el rendimiento de los recursos utilizados para un proceso. No obstante, la eficiencia tiene vínculo con la actitud y la capacidad para llevar a cabo una tarea con el mínimo de recursos.

Los indicadores de eficiencia están asociados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Por ejemplo: el periodo de elaboración de un bien, razón de piezas / hora, rotación de inventarios (Asociación Española para la calidad, 2013).

El siguiente indicador es el ausentismo que enlaza el número de días de incapacidad por el número de horas de exposición en un periodo de tiempo determinado. Es decir, significa el número de días que se desperdició por incapacidad en el tiempo programado, por el cual es uno de los dos que permite establecer la relación beneficio costo de cada una de las modalidades de trabajo.

El próximo indicador es el costo de Infraestructura, cuando una empresa es nueva y debe montar sus muebles de oficina debe buscar el local preciso donde atenderá a sus clientes de acuerdo a las necesidades de cada colaborador según el cargo que desempeñe (BBVA 2015).

Cabe recalcar, que no basta tener un asiento, escritorio y un computador que va a necesitar una toma corriente donde conectarlo, una red para tener una mayor comunicación con el resto de equipos ya sea con compañeros de trabajo o clientes internos o externos. Y estas son cosas básicas que debe tener un Teletrabajador para desempeñe de la mejor manera sus labores, del cual se deben tener en cuenta el costo de instalación de la empresa o se pagará caro en el futuro por no ahorrar en su momento.

Para este estudio de caso, se hará el cálculo del valor en dinero del puesto de trabajo de un empleado dentro de las instalaciones de la empresa, frente al valor del puesto de un teletrabajador, para ello se cuenta con información de cada uno de los aspectos que involucran los costos de infraestructura, comparada con los costos de un puesto que le permita establecer la relación beneficio costo de cada una de las modalidades de trabajo.

El siguiente indicador es el de gestión administrativa aquel conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: a) planear, b) organizar, c) dirigir, d) coordinar, y e) controlar. El gran éxito empresarial depende de las personas relacionadas con la misma, que incluye a los

administradores ya que todas las personas se encuentran comprometidas de manera importante en el logro de los objetivos de organizacionales.

El indicador de calidad de vida representa un término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida objetivas y un alto grado de bienestar subjetivo, también incluye la satisfacción colectiva de las necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de las necesidades.

El siguiente indicador de relación beneficio - costo es la relación entre el valor presente de todos los ingresos del proyecto sobre el valor presente de todos los egresos del proyecto, para determinar cuáles son los beneficios por cada peso que se sacrifica en el proyecto.

Por último, uno de los indicadores del Teletrabajo es el de productividad, aquel que permite reconocer una deficiencia en un bien o servicio dentro de una compañía. Este indicador muestra la eficiencia en el uso de los recursos materiales o humanos, que las organizaciones utilizan para la elaboración de un bien. La fórmula de cálculo es el cociente entre la producción y el consumo, es decir, entre el beneficio y el coste.

El indicador de productividad de acuerdo al Consejo Privado de Competitividad de Colombia reafirma: “El principal desafío que enfrenta el sector privado es el aumento de su productividad, dado su impacto en el desempeño empresarial y el crecimiento económico de las naciones” (Consejo Privado de Competitividad, 2016, p. 175-186).

Para evaluar la rentabilidad del Teletrabajo junto a la actividad total se debe emplear el siguiente indicador de actividad, el cual, representa el tiempo diario de cada colaborador desde que inicia con sus actividades hasta cuando culmina la jornada laboral. Este indicador permite conocer diferencia de horas en que el colaborador no trabaja durante su jornada laboral, es decir, el tiempo de las pausas que hace la persona.

Si una organización realiza este análisis tiene varios beneficios tales como: a) seguimiento de los indicadores porque determina los factores importantes para mejorar la gestión de empresa ya que conoce el número de colaboradores de cada departamento, b) permite detectar que grupo de trabajo y que colaboradores están desperdiciando el tiempo, y c) determina el valor real de la productividad en las organizaciones.

Por lo tanto, la elección de las opciones por parte del investigador o analista responsable de determinar la productividad laboral, deberá fundamentarse en las experiencias, características y necesidades del lugar o ambiente en donde se vaya a investigar. De la revisión de la literatura, los indicadores de productividad laboral más utilizados son:

1) Para productividad laboral parcial: a) Unidades producidas/horas hombre. b) Ventas facturadas/número de trabajadores.

2) Para productividad laboral no estándar: a) Costo por unidad producida/trabajador (este indicador se utilizará en la presente investigación). b) Gastos de producción/trabajador (este indicador se utilizará en la presente investigación). c) Factores de competitividad laboral en la gestión (estos indicadores se utilizarán en la presente investigación). d) Resultados de producción - cumplimiento de metas (este indicador se utilizará en la presente investigación).

Como referentes técnicos se menciona a la OIT, que ha venido publicando artículos y ensayos relacionados con la productividad, para aplicarse especialmente en empresas pequeñas y medianas, basados en procedimientos de evaluación rápida de la productividad (ERP). Dicha evaluación se orienta a determinar la rentabilidad y la productividad, así como la evaluación de sus puntos fuertes y débiles.

### **1.3. Implementación del Teletrabajo en las Organizaciones**

#### **1.3.1. Áreas que implementan el Teletrabajo en las organizaciones.**

El Teletrabajo resulta adecuado en los sectores en que existe una intensa actividad de elaboración de datos y la necesidad de garantizar la continuidad del servicio ofrecido. Entre estas posibilidades, cabe mencionar las siguientes:

##### **Transcripción de sonido, transcripción remota**

El teletrabajador transcribe un texto con el ordenador y lo entrega impreso o por correo electrónico. Tened en cuenta que este tipo de trabajo se ve amenazado por las nuevas tecnologías, en particular el software que permite dictarle directamente al ordenador. Por esta razón, podría ser razonable combinarlo con servicios de redacción, tal y como ya hemos mencionado. Cada vez hay menos demanda de servicios de mera transcripción, pero algunas empresas todavía los utilizan con regularidad, siempre que sean de alta calidad y bajo coste.

##### **Conferencias**

Las videoconferencias requieren una línea RDSI y un videoteléfono, y utilizan un servicio estándar de teléfono digital. Las organizaciones interesadas pueden invertir asimismo en altavoces de alta calidad.

##### **Conversión de datos**

Convertir datos de un disco o de un formato de software a otro es un servicio que se solicita frecuentemente. Requiere un amplio conocimiento de los paquetes de software.

##### **Centros de llamadas (call center)**

Es ésta un área de gran éxito comercial, en la que la plantilla tiene que tratar un gran volumen de tráfico telefónico. Algunas empresas poseen una

estructura satélite en que el personal responde a las llamadas desde su casa. El trabajo de los centros de llamadas incluye numerosas tipologías de telemarketing y teleservicios, como, por ejemplo: Servicios centrales de reservas de hoteles, billetes de avión, alquiler de coches y taxis.

Las innovaciones tecnológicas de la integración entre ordenadores y telefonía (computer-telephony integration, CTI) están definiendo la tendencia en el desarrollo de los centros de llamadas, que podría ser la de adoptar dimensiones más reducidas respecto al pasado.

Esta es una de las principales fuentes de ingresos para muchos telecentros, e incluye el alquiler de ordenadores, software e impresoras a particulares o a empresas. Algunos telecentros están utilizando instrumentos de promoción, como la fórmula "probar antes de comprar".

### **Búsqueda de información**

Estos corredores de información son expertos que ayudan a sus clientes a encontrar la información que precisan, normalmente en una gran masa de documentación disponible, electrónica o sobre papel. Estos profesionales suelen estar especializados en un área en concreto, y disponen de una amplia red de contactos personales.

#### **1.3.2. Procedimiento para la implementación del Teletrabajo en las organizaciones.**

Se deben tener en cuenta varios aspectos al momento de querer implementar Teletrabajo en las organizaciones, tales como:

**Conveniencia.** El Teletrabajo no es una opción viable para todas las pymes. Suele ser más fácil de implantar en las compañías del sector servicios que en las industriales y el comercio. También es muy probable que sólo sea factible en algunas áreas de la empresa, pero no en otras. Esto no es motivo para desechar la idea, pero conviene estar atento a los agravios comparativos entre secciones y pensar métodos de compensación, como conceder más

días de vacaciones. El diálogo con los empleados es fundamental para conocer cómo recibirían la medida. Aunque la mayoría suele ser favorable, no son pocos los que prefieren ir a la oficina para tener contacto con sus compañeros y disponer de un espacio propio para realizar sus tareas.

**Planificación.** La dirección debe trazar una hoja de ruta en la que figure cómo se va a introducir el Teletrabajo y a qué empleados va a beneficiar. También hay que cuidar la comunicación con la plantilla para que conozcan en qué van a consistir los cambios y qué pueden esperar. Por ejemplo, en algunas compañías la medida sólo se aplica con aquellas personas que llevan más de un año en la compañía y han demostrado ser dignas de confianza.

Lo mejor es que la implantación sea progresiva. Una opción es empezar con programa piloto de un mes en el que participen sólo aquellos trabajadores en los que se tiene más confianza. Son los más indicados para realizar ajustes y valorar los resultados obtenidos, antes de extender el modelo al resto.

**Implantación.** Cada empresa debe organizarse como más conviene a sus necesidades y las preferencias de su plantilla. Mireia Las Heras (2015, p.6) indica que es mejor "introducir el trabajo desde casa uno o dos días a la semana" antes que dividir la jornada habitual en unas horas de oficina y otras desde el hogar. Aunque, añade, "mejor evitar los lunes y los viernes, porque pueden ser una tentación demasiado fuerte para aquellos que quieran tomarse un puente". Algunos directivos confunden el Teletrabajo con una disponibilidad total del empleado a lo largo del día. De esta forma, se pierde la flexibilidad, que es una de las grandes ventajas de este sistema.

Conviene dejar que cada trabajador organice su propia jornada, aunque habrá que consensuar unas horas si se necesita que todo el equipo esté conectado simultáneamente. Para valorar su rendimiento y asegurarse de que el empleado no pierde el tiempo, hay que establecer una serie de objetivos - semanales o mensuales- a cumplir. No es recomendable que el responsable

ejerza una supervisión diaria y constante, pero sí debe estar pendiente de que se está cumpliendo con las metas establecidas.

**Revisión.** Es importante fijar plazos -por ejemplo, cada tres meses- para evaluar los resultados que se están obteniendo con el nuevo método. Si son positivos, se puede ampliar el número de días a la semana que se teletrabaja o extender la novedad a otros departamentos. En caso de que sean negativos, habrá que analizar las causas de la pérdida de productividad y decidir si merece la pena intentar mejorar el proyecto.

### **1.3.3. Recursos necesarios para ejecutar el Teletrabajo.**

Existen una serie de condiciones técnicas y de espacio físico que son requeridas por las personas empleadas que realizan sus tareas profesionales bajo el esquema de Teletrabajo. Dichas condiciones, que son descritas a continuación, les permiten completar adecuadamente sus labores:

#### Equipamiento tecnológico

- Desde el punto de vista tecnológico y de comunicaciones es necesario contar con conexión a internet de banda ancha dado que se labora desde una localidad remota, es necesario contar con una conexión de alta velocidad que permita el intercambio de datos, mensajería instantánea y videoconferencia de forma eficiente.
- Una computadora de escritorio o portátil que cumpla con la capacidad suficiente para permitirle al teletrabajador cumplir adecuadamente con las tareas que le sean asignadas.
- Escáner, en caso de que el trabajo que se desempeña requiera la digitalización de documentos.
- Teléfono móvil, que puede ser un celular, celular IP o teléfono por software

- Una impresora, para los casos en los que se requiere tener respaldos impresos de los resultados obtenidos en la ejecución de las tareas asignadas.

#### Espacio físico y ambiente

Existen también requerimientos mínimos de espacio físico, de equipo y mobiliario de oficinas necesarias para convertirse en un candidato teletrabajador, entre ellos se destacan los siguientes:

- Un área independiente y accesible donde ubicar el puesto de trabajo. Dicha área debe tener adecuada iluminación y ventilación ya sea natural o artificial. Además, el nivel de ruido debe permitir desarrollar las actividades laborales sin molestar a quien está trabajando.
- Poseer mobiliario y una silla ergonómica adecuada.
- Condiciones eléctricas apropiadas que eviten el daño de los equipos electrónicos.
- Realizar un análisis del ambiente familiar en donde se desenvuelve cada uno de las posibles personas tele trabajadoras, a fin de evitar contratiempos como el aumento de la violencia familiar o la imposibilidad de realizar las tareas debido a condiciones inadecuadas.

#### Herramientas de colaboración

Las herramientas de colaboración son comúnmente provistas por las empresas con la finalidad de que la persona tele trabajadora pueda interactuar con sus compañeros de trabajo y realizar intercambios de información, entre ellas se existen las siguientes:

- El correo electrónico, que posibilita el intercambio de información en formato digital.
- Permite mantener contacto entre dos o más personas, seguir el desarrollo de los trabajos, enviar informes y concertar citas, entre otras acciones.

- La mensajería instantánea, que permite la comunicación escrita en tiempo real entre dos o más personas.
- La videoconferencia, que permite la comunicación simultánea y bidireccional de audio y video, lo que facilita mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí.
- Los escritorios compartidos, que brindan la capacidad de que dos o más usuarios trabajen en un mismo equipo de cómputo, aunque se encuentren en sitios distintos. Por ejemplo, podrían editar un documento simultáneamente para mejorarlo colaborativamente.
- El calendario compartido, permite a aquellos teletrabajadores y demás empleados programar y sincronizar sus actividades. Un empleado podría agregar una reunión ejecutiva en el calendario compartido con lo cual aparecerá en los calendarios de los demás empleados quienes estén sincronizados.
- Foros en donde pueden discutirse ideas, proyectos o colocarse diversos materiales digitales para que estén accesibles para los demás empleados de la empresa.
- Sistemas empresariales, que funcionan vía web desde donde las teletrabajadoras pueden obtener o enviar información a las bases de datos de la organización.

#### **1.3.4. Identificación de las personas y actividades aptas para el Teletrabajo.**

Con la finalidad de que la empresa tenga la certeza de que las tareas encomendadas a las personas teletrabajadoras se van a realizar de manera eficaz y eficiente, debe asegurarse que las personas que laboren bajo esta modalidad cuenten con una serie de características primordiales; esto debido a que, por tratarse de una actividad tan flexible, el patrono no puede

encontrarse en constante vigilancia hacia las personas empleadas y su actividad.

En referencia con lo anterior, el equipo de investigación de *Management Technology Associates and Brameur Limited* expone que existen cuatro aspectos fundamentales por considerar en las políticas y programas de Teletrabajo, el área del conocimiento a la cual pertenece la persona, así como el conjunto de tareas que se le encargarán para determinar si el Teletrabajo es la manera ideal de cumplirlas. Un ingeniero informático podría ser un adecuado candidato, sin embargo, si sus labores incluyen, dar soporte técnico directo a los usuarios de la empresa durante toda su jornada laboral, estaría imposibilitado de convertirse en tele trabajador. (Jurado y Rodríguez, 2016, p.32)

El contexto organizacional, por ejemplo, no tendría sentido tratar de implementar una estructura de trabajo flexible a distancia en una organización que no puede dotar a sus empleados de las herramientas digitales de colaboración, requeridas para completar su trabajo, como correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencia, bases de datos en línea, sistemas que funcionan vía web, telefonía IP, entre otros, o en una organización en donde la cultura es altamente burocrática y fuertemente jerárquica. El Teletrabajo funciona mejor donde los empleados tienen independencia para pensar, actuar y tomar decisiones por sí mismos, y donde la administración juzga a sus empleados por el resultado de su trabajo y no por estar presentes durante toda su jornada laboral. (Puente, 2008; p.20).

El contexto doméstico, por ejemplo, es muy difícil que una persona empleada que labora a distancia pueda desarrollar sus tareas eficientemente si requiere estar muy concentrado pero su hogar es un pequeño apartamento, con niños activos, paredes delgadas y vecinos ruidosos.

Finalmente, la personalidad del individuo, su experiencia y preferencias. Aspectos como el conocimiento avanzado de las labores que se desarrollan en su área de trabajo, la capacidad de cumplir con sus tareas a

tiempo y sin requerir supervisión, los conocimientos técnicos que posea en el manejo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la responsabilidad, actitud proactiva, positivismo, motivación y disciplina son requeridos por una persona para convertirse en un teletrabajador exitoso.

Existen algunas labores que por sus características son tradicionalmente preferidas para Teletrabajo, entre ellas se encuentra la transcripción de sonido y transcripción remota, en donde la tele trabajadora transcribe un texto en su computadora y lo entrega en disco compacto, impreso o por correo electrónico, la conversión de datos: convertir datos de un disco o de un formato de software a otro es un servicio que se solicita frecuentemente, los centros de llamadas son un área de gran éxito comercial donde el trabajo consiste en atender un gran volumen de tráfico telefónico.

Por otra parte, la búsqueda de información en donde por lo general se trata de expertos que ayudan a sus clientes a encontrar la información que requieran, normalmente en una gran masa de documentación disponible, electrónica o sobre papel. Los servicios de información turística y agencias de reservas en donde los teletrabajadores pueden ofrecer servicios de reservas, como la venta de entradas para el teatro o para eventos deportivos.

Los servicios para oficinas, en los últimos años, las oficinas virtuales han aparecido con una frecuencia cada vez mayor, ya que ofrecen posibilidades de representación oficial para pequeñas empresas y profesionales autónomos y garantizan el servicio de secretaría telefónica, dirección postal y telemática y el uso temporal de locales para encuentros y reuniones.

Los servicios de traducción para los que suelen utilizarse principalmente el correo electrónico, pueden tener un mercado importante, especialmente si van unidos con otros servicios informáticos, como la edición y la publicación electrónica. La contabilidad influye en los teletrabajadores con una preparación de tipo contable utilizan sus conocimientos de forma provechosa para llevar las cuentas de la empresa para la cual laboran y en

muchos casos se benefician de la posibilidad de trabajar simultáneamente para otras empresas.

La programación de software y soporte técnico: muchos informáticos laboran en la implementación de software a la medida y apoyo técnico telefónico en caso de fallos, labores que pueden desarrollar desde su hogar. Finalmente, el diseño de páginas web, la cual se da en las empresas que buscan tener presencia en internet necesita que se les elabore su página web, por lo que cientos de profesionales se dedican actualmente a brindar este servicio desde su hogar.

En Colombia la ley 1232 de 2008, modificatoria de la ley 82 de 1993, señala que jefatura femenina de hogar es la mujer cabeza de familia, soltera o casada, ejerce la jefatura de hogar y que tiene a cargo en forma permanente (económica, social y afectivamente) hijos menores propios o de personas incapaces o incapacitadas para trabajar a su cargo. Dicha condición debe ser declarada notarialmente.

La Corte Constitucional, en Sentencia T-316713 del 23 de mayo de 2013 con ponencia del Magistrado Dr. Alberto Rojas Ríos, dijo que las mujeres cabeza de hogar, para ser consideradas como tal, deben cumplir con los siguientes presupuestos jurisprudenciales: (i) que se tenga a cargo la responsabilidad de hijos menores o de otras personas incapacitadas para trabajar; (ii) cuya responsabilidad sea de carácter permanente; (iii) responsabilidad derivada no sólo la ausencia permanente o abandono del hogar por parte de la pareja, sino que aquélla se sustraiga del cumplimiento de sus obligaciones como padre; o (iv) cuya pareja no asuma la responsabilidad que le corresponde, por algún motivo como la incapacidad física, sensorial, síquica o mental o, como es obvio, la muerte; y (v) que no reciba ayuda alguna por parte de los demás miembros de la familia o, recibéndola, que exista una deficiencia sustancial entre lo requerido para satisfacer el mínimo vital de los sujetos a su cargo y lo recibido, siendo, en la

práctica, el sustento del hogar una responsabilidad exclusiva de la madre (Corte Constitucional Sent. T-316713, 2013)

La ley 1618 de 2013 las definió como: aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Congreso de Colombia - Ley 1618/2013).

Se consideran aptas para la aplicación del Teletrabajo las personas en situación de desplazamiento forzado quienes la Corte Constitucional en repetidas ocasiones ha dicho que deben ser consideradas como sujetos de especial protección, debido a su condición de vulnerabilidad, por ejemplo, en la Sentencia T-239/13, señaló: La especial protección constitucional que la jurisprudencia de la Corte ha otorgado a la población desplazada no es más que la materialización de las diferentes garantías constitucionales que tienen como fin la protección de la persona humana, que se armoniza con el deber que recae en todas las autoridades del Estado de emprender acciones afirmativas a favor de la población que se encuentra en circunstancia de debilidad manifiesta.

Según Jurado y Rodríguez (2016, p.32) afirmaron que una de las categorías para implementar Teletrabajo son aquellas personas amenazadas en su vida, quienes corren peligro de supervivencia, los medios de vida y la dignidad de uno o varios individuos que hacen parte de un lugar determinado, lo que exige un replanteamiento de la seguridad humana y el Estado por medio del aparato judicial, es el llamado a salvaguardar los derechos fundamentales consolidando los derechos humanos y fomentando el desarrollo y cuidado social, contribuyendo a mitigar el impacto de las amenazas, como también a reducir el riesgo de que se conviertan en crisis de mayor alcance y de más difícil solución; por ello el Teletrabajo es una forma de reducir ese riesgo y mantener la vida normal de aquellas personas, por su

flexibilidad, ya que da la opción de ejercérselo prácticamente desde cualquier lugar.

### **1.3.5. Perfil de los teletrabajadores en una organización.**

Según el sistema de estudios de posgrado del programa de maestría en Administración y Dirección de Empresas dado por el Ing. Luis Alonso Castro Mattei (2009), la principal característica de los teletrabajadores es laborar fuera de su oficina, para esto se requiere tener una serie de destrezas y condiciones personales y profesionales que posibiliten al empleado cumplir exitosamente con sus tareas. Una de las condiciones que considera el autor son las psicosociales, la cual requiere que la persona teletrabajadora obtenga características básicas tales como la actitud proactiva con iniciativa propia, responsable y constante. La facilidad de adaptación a los cambios tecnológicos y con rapidez ante el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Además de la disciplina y sistematización en la planificación realista de sus tareas y horas de trabajo, estableciendo diferencia entre el tiempo que dedica a sus labores y el cual utiliza para su vida personal y familiar. La comodidad al trabajar individualmente y sin interactuar constantemente con otras personas. Asimismo, la autoconfianza y habilidad de enfrentarse a situación y personas difíciles de manejar. (Castro, 2009, p.105)

El autor hace referencia a la capacidad de mantener una relación estable en su núcleo familiar. La independencia y seguridad para tomar la mayor parte de las decisiones de su trabajo, sin que esto le genere preocupación por los resultados. Para confirmar que la persona que desea convertirse en teletrabajadora posee estas características, se requerirá que un especialista efectúe una evaluación psicológica para determinar que el funcionario es apto para realizar su trabajo desde una localidad remota como su casa de habitación. (Castro, 2009, p.105)

Posteriormente, son primordiales las condiciones laborales en donde el teletrabajador posea la capacidad de trabajar por objetivos de cumplir con periodos de entrega de resultados definidos, mantenga el conocimiento fluido de las labores desarrolladas en su área de trabajo, así como los procesos y tiempos de entrega límite, y a su vez pueda completar de forma correcta y a tiempo todas sus labores sin requerir supervisión constante para lograrlo, la independencia en sus laborales, lo cual quiere decir que no existan, dentro de sus tareas, procesos, entre otros.

Independencia en sus labores, lo cual quiere decir que no existan, dentro de sus tareas aquellos procesos que suceden en periodos aleatorios y que deban de ser resueltos en tiempos limitados bajo la imprescindible presencia del funcionario. Unas de las desventajas de la modalidad del Teletrabajo son para aquellas personas que atienden usuarios de forma directa, que revisan equipo, entregan o reciben materiales, repararan averías, reparten correspondencia, es decir de los que constantemente requieran la presencia física, dichas personas no se encuentran aptas para ejercer el Teletrabajo. (Castro, 2009, p.105)

En esencia, se debe verificar con exactitud que el teletrabajador cumpla con los requerimientos mencionados anteriormente. Para lo cual se deben realizar varios pasos, tales como: La primera, es un análisis de las funciones que cumple el empleado en la Institución. La segunda acción es una consulta al jefe, con la finalidad de determinar si el empleado cuenta con su aval, si es puntual a la hora de entregar sus trabajos y si estos son de buena calidad.

El Teletrabajo es una forma de organizar el trabajo en las empresas, lo cual logra la posibilidad de un mejor desarrollo (y la disminución del costo) de las TICs. Uno de los principales desafíos que presenta es cómo conviven las formas que ya conocemos de organización del trabajo con ésta nueva. La supervisión se transforma en evaluar los objetivos o productos del proyecto; el control es asistido por software que registra el tiempo de conexión; los mails, chat y llamados telefónicos median en las comunicaciones; y las reuniones

presenciales coordinan la tarea que luego se resuelve a distancia. Algunos resultados para las empresas incluyen la mayor productividad, la reducción de costos de infraestructura edilicia, la reducción de conflictos laborales, la posibilidad de deslocalizar servicios hacia otras regiones, etc.

Pero también perturba el “sentimiento de pertenencia” a la organización de los trabajadores, erosiona los vínculos entre trabajadores presenciales y no presenciales, y aparecen nuevos problemas de salud relacionados con el sedentarismo y los trastornos músculo-esqueléticos. Como muchas innovaciones, su ámbito de aplicación no ha sido explorado acabadamente y promete ventajas que habrá que cotejar con la experiencia de cada organización. No hay recetas del éxito, sólo herramientas para ir aplicando, corrigiendo y adaptando a un mundo dinámico. (Revista Institucional de la Facultad de Informática | UNLP, 2015)

#### **1.4. Marco Conceptual**

La fundamentación teórica de la presente propuesta tiene como objetivo detallar un contenido conceptual que permita al lector tener una idea global de términos y conceptos considerados clave para la correcta interpretación de la investigación.

Al principio el término Teletrabajo, tuvo un sin número de definiciones dados por varios autores, de tal manera que no simplificaba a un concepto en general, sino que la hacía más compleja. Por tal motivo, se realizó un consenso para definir dicho termino que abarque todos los estudios anteriores con el objetivo de que pueda ser implementado en cualquier empresa. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha elaborado sobre el Teletrabajo (Castaño y Gómez, 2014):

“Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”

Por lo tanto, según Ugarte (2014) declaró que el Teletrabajo tiene dos elementos cualitativos importantes para que el empleador pueda diferenciar de los otros tipos de trabajos: El elemento locativo o geográfico se basa en aclarar que el Teletrabajo no solo es realizar las actividades en la casa u hogar, sino que existen diferentes sitios donde el colaborador puede ejercer sus funciones. Sin embargo, lo esencial de este término es el no utilizar las instalaciones de la empresa sino otros lugares ya sea en el domicilio, en los centros de Teletrabajo, en el móvil, entre otros.

El siguiente elemento es el cualitativo que se trata en utilizar las herramientas tecnológicas actuales que permite una mejor conexión entre la empresa y el colaborador mientras éste no se encuentre dentro de la misma, sino que se pueda apoyarse desde la información que se encuentra en el

sistema de la compañía. También incluye el uso de la red, el teléfono, el fax, el correo electrónico, videoconferencias, entre otros similares.

En otras palabras, la unión de las TIC's con el trabajo, llegan al cumplir el producto final que es el Teletrabajo. La concepción define que es el desarrollo de funciones profesionales desempeñado por una persona que no se encuentra físicamente en la empresa para la que trabaja, sino de manera virtual a través de la utilización de las tecnologías de información (TIC's) que se requieran, para cumplir con su objeto de trabajo.

Por lo expuesto, el Teletrabajo es una forma de trabajo no presencial que implica el uso de tecnologías para cumplir con los requerimientos de la empresa. Su especificidad de ser independiente y dependiente, exige definir las normas legales y las condiciones para proteger los intereses de las partes.

En el año 2011 *Cisco Global Workplace study*, realiza una investigación referente a las ventajas laborales del Teletrabajo para los empleados en esta modalidad y para las empresas contratantes. En general se identifican múltiples beneficios tales como:

El a) aumento a la productividad que equivale a mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio ya que los costos predecibles asociados a la flexibilidad de la inversión en planta física, tecnología y recursos humanos responderán a la demanda. Sin embargo, a mayor demanda, el crecimiento de la organización con inclusión de teletrabajadores; a menor demanda, escasos costos fijos.

El mayor uso y aprovechamiento de las TIC's que implica el Teletrabajo, aunado al hecho de contar con colaboradores mejor formados y familiarizados con dichas tecnologías, garantiza una ventaja competitiva para las organizaciones de cara al mercado. El manejo eficiente e integrado de la información, la posibilidad de descentralizar las operaciones empresariales, así como la posibilidad de expandirse a otros mercados y/o territorios resultan

de gran importancia para cualquier empresa que desee competir en mercados globalizados y virtualizados como los que imperan en la actualidad.

La siguiente ventaja es la b) reducción de costos fijos ya que sin duda más atraen a las empresas a la hora de optar por el Teletrabajo, y es natural, si se tiene en cuenta que una implementación óptima de la modalidad puede favorecer el ahorro en distintos aspectos. El ahorro representa contar con un número menor de personas en los espacios de las empresas, el consumo de electricidad, agua, telefonía, suministros básicos, adecuación de espacios y puestos de trabajo. Este ahorro puede ser el más evidente y puede ser medido con cierta fiabilidad.

La siguiente ventaja es la c) inclusión social, esta modalidad de trabajo, también permite la vinculación laboral de personas en estado de discapacidad, ya que al estar trabajando desde su casa se disminuyen barreras de acceso; contribuyendo de esta manera a la motivación, independencia y realización profesional de estas personas.

Posteriormente, la ventaja de d) reducción de contaminación ambiental contribuye a una disminución del personal desplazándose, lo que baja en gran parte la necesidad de utilizar vehículos, reduciendo con esto las emisiones de gas carbónico, lo cual contribuye a una mejor calidad en el aire para los ciudadanos, ya que disminuirá a futuro las enfermedades bronco-respiratorias, oftálmicas, dérmicas y alérgicas.

Además, la reducción de la huella de carbono y el impacto ambiental producido por cada trabajador durante los desplazamientos y el consumo de energía en las oficinas. El aporte al mejoramiento de la movilidad de las ciudades y reducción del tráfico asociado a las jornadas de trabajo y aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y a su desarrollo, con la integración de los últimos avances de la tecnología y nuevas formas de trabajar.

La ventaja siguiente es el e) mejoramiento de calidad de vida de los colaboradores es decir de las condiciones de reclutamiento al poder contratar al personal más calificado sin importar su ubicación o disponibilidad de desplazamiento hacia la sede de la organización. El equilibrio entre los espacios laborales y personales de los empleados que generan mayor calidad de vida que se traduce en mayor productividad.

Por último, f) la ventaja tecnológica que reduce el costo en adquisición de hardware y software y la Política “Bring your own device” aprovecha los dispositivos de propiedad del trabajador y no aumenta costos para la organización. El control total sobre los escritores virtuales y el flujo de información y la reducción del esfuerzo en mantenimiento de equipos y optimización de la capacidad de respuesta frente al crecimiento de la compañía.

El modelo de Teletrabajo es visto como estrategia de generación de empleo y autoempleo, aspecto que motiva a los países a promoverlo y a regularlo. Sin embargo, no se aplica para todos los cargos en los que se hace necesaria la presencia física del trabajador en los procesos productivos. No obstante, se evidencia mayor aplicación del Teletrabajo en profesionales como arquitectos, abogados, ejecutivos y el personal de ventas (Daniels, Lamond y Standen, 2001; Rodríguez, 2015)

Desde estos abordajes conceptuales, SuárezBarros, (2015), infiere que: el Teletrabajo es una alternativa laboral viable, fomentado por las tecnologías de la información y la comunicación. No se reduce a call center, ni es un trabajo cualquiera en casa, ni a un servicio temporal. De tal manera, que es una actividad laboral reconocida por la ley y las organizaciones porque se cataloga por ser una dinámica organizacional, que exige flexibilidad en pensamientos, en horarios, en entornos laborales y en trabajo por resultados.

Y, a manera de cierre, Contreras y Rozo (2015) mencionan que el Teletrabajo podría ser un activador directo de beneficios a todo nivel, pero

solo si se llegan a tener en cuenta unas condiciones particulares de entorno, organización y especialmente adecuada gerencia de los recursos humanos.

### **1.5. Marco Legal**

Según el Ministerio de Trabajo (2016) determinó la normativa que regule este tipo de relación laboral en el sector privado. En primer lugar, señalamos que se entenderá como Teletrabajo a la “prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo a través de la cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control.”

El contrato de Teletrabajo debe celebrarse obligatoriamente por escrito, y a más de los requisitos establecidos en el art. 21 del Código de Trabajo (clase de trabajo, manera de ejecución, cuantía y forma de pago, lugar del trabajo, régimen de sanciones), se debe incluir lo siguiente:

- Identificación de los instrumentos del empleador para supervisión y control del trabajador (normalmente suelen ser sistemas informáticos que monitorean la actividad en el computador).
- Identificación de los instrumentos de trabajo, determinando quien los entrega, instala y brinda mantenimiento (principalmente en referencia a los computadores, los cuales pueden ser provistos por la empresa o el propio trabajador, siendo relevante determinar quién estará a cargo del mantenimiento)
- Determinar la estructura organizacional en la que se desenvolverá el trabajador (de qué departamento depende, quienes son sus jefes, contactos para temas personales o profesionales)
- Determinar forma de entrega de informes de trabajo.
- Aquellas otras propias de la naturaleza del trabajo.

El empleador no podrá obligar a un trabajador a acogerse a esta forma de empleo, se debe contar siempre con el consentimiento de este último, pudiendo determinarlo en cualquier momento de la relación laboral. Se prevé también la posibilidad de revertir el contrato de Teletrabajo en casos puntuales como ineptitud o desobediencia. La reversión del contrato deberá ser solicitada ante el Ministerio competente y debe ser justificada.

La persona contratada bajo la modalidad de Teletrabajo tendrá los mismos derechos y obligaciones que los otros trabajadores “de planta” por así decirlo, es decir, tendrá décimos, vacaciones y acceso a la seguridad social. Adicionalmente la normativa incluye un tema interesante en relación a la interacción social del teletrabajador, indicando que se deberá propender a su integración con el resto de trabajadores, es decir, no se le podrá segregar de campeonatos deportivos o la cena de Navidad de la compañía.

Según el art. 2 del Acuerdo Ministerial (2016, p. 6) determina que el Teletrabajo es una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo a través de la cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control. El Teletrabajo podrá prestarse de las siguientes formas:

- Permanente: Se realiza siempre fuera de las instalaciones donde el empleador realiza sus actividades, utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación; el teletrabajador/a podrá asistir a las instalaciones de la empresa para quien presta sus servicios, cuando sea requerido por el empleador.
- Parcial: Se realiza fuera del lugar habitual del empleador hasta un máximo de 24 horas semanales y el resto de horas se prestan los servicios en las instalaciones del empleador.

El teletrabajador se considera como la persona que tiene calidad de trabajador/a de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, y que efectúe sus labores mediante Teletrabajo fuera de las instalaciones en las que mantiene su actividad el empleador, sea de manera parcial o permanente. Mientras que, el lugar habitual del empleador es aquel espacio físico donde la parte empleadora ejecuta sus actividades, sea en su matriz o en cualquiera de sus dependencias.

Según el art. 7 del Acuerdo Ministerial (2016, p.9) la aplicación al Teletrabajo corresponde a la parte empleadora, realizar el análisis para la aplicación del Teletrabajo, de acuerdo a las necesidades de ésta y al tipo de trabajo que se ejecute. El art. 11 concreta que, de acuerdo al marco de la legislación laboral vigente, el teletrabajador/a gestionará la organización de su tiempo de trabajo. No obstante, la jornada de trabajo no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo.

En el art. 12. Horas suplementarias, extraordinarias y jornada nocturna.  
- La parte empleadora deberá contar con los mecanismos internos que le permitan llevar un adecuado control respecto del pago de horas suplementarias o extraordinarias, así como jornadas nocturnas, de acuerdo a lo señalado en el Código del Trabajo, mismas que para el Teletrabajo procederán con autorización previa del empleador y estarán sujetas a verificación.

#### **1.6. Identificación de variables y relación de variables**

Variable Independiente: gestión de personal y gestión de la tecnología de la información.

Variable Dependiente: Administración de empresas, gestión de la producción, creación de empresas, cultura corporativa y responsabilidad social corporativa.

## **Capítulo 2: Metodología de la Investigación**

### **2.1. Diseño de investigación**

La presente investigación se basa en el marco no experimental considerando el instrumento de levantamiento de información seleccionado para el desarrollo de todo el estudio. Para ello, se utiliza como base dos formularios realizados en trabajos anteriores, los cuales han sido previamente validados, por tal motivo, son los medios para la recolección de datos que permitirá analizar las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil.

Según Grajales:

Cuando se clasifican las investigaciones tomando como criterio el papel que ejerce el investigador sobre los factores o características que son objeto de estudio, la investigación puede ser clasificada como experimental o no-experimental. Cuando es experimental, el investigador no solo identifica las características que se estudian, sino que las controla, las altera o manipula con el fin de observar los resultados al tiempo que procura evitar que otros factores intervengan en la observación. Cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental. (2010, p.6)

Una de las características de la investigación no experimental es que el manejo de las variables que se evalúan no es manejado por el investigador, sino que estas ya han sucedido anticipadamente. Esto ocurre con las independientes y es porque en este tipo de estudio, las mismas ya ocurrieron en un tiempo determinado. Todos los resultados y efectos que se generan a raíz de ellas, pueden ser visualizadas en la variable dependiente (Bernal, 2018).

## **2.2. Tipo de investigación**

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Es de este enfoque debido a que se realizarán encuestas con preguntas cerradas a los empleadores y colaboradores de las empresas que aplican Teletrabajo. De acuerdo con Niño (2011) en el enfoque cuantitativo el investigador realiza sus diseños de manera que se compruebe la hipótesis planteada y generalmente se aplica a estudios en donde se busca determinar la influencia de una variable en determinado escenario o situación.

Para González (2013), el estudio de enfoque cualitativo tiene como finalidad la construcción de conocimiento sobre la realidad social, desde las condiciones particulares y el panorama de quienes la originan y la viven; por tal motivo, metodológicamente implica admitir un carácter dialógico en las creencias, mentalidades y sentimientos, en donde se toman en cuenta los elementos de análisis en el proceso de producción y desarrollo del conocimiento con respecto a la realidad del hombre en la sociedad de la que forma parte.

Existe un factor común en cuanto al manejo de este tipo de investigación. Vega et al. (2014) indican que se siguen estas fases para el desarrollo de la misma: realizar una observación y también la respectiva evaluación del escenario; plantear ideas o supuestos sobre la evaluación que ha desarrollado el investigador; identificar si existe un fundamento sobre los supuestos que se generaron de la observación realizada; tomar la guía de análisis para revisar las ideas desarrolladas; y realizar sugerencias o nuevas propuestas posterior a la evaluación que ha sido ejecutada.

El primer punto del manejo de fases para el desarrollo de la investigación con enfoque cuantitativo sirve para evaluar cómo se encuentra la situación de aquello en cual se enfoca el estudio. El investigador realiza una observación y determina aquellas variables independientes y su influencia en el resultado de la dependiente. Es el primer contacto que se tiene con el objeto

de análisis y es esencial crear aquello para el planteamiento de los siguientes puntos a desarrollar.

La segunda actividad que se realiza es establecer hipótesis o pregunta de investigación posterior a la actividad de evaluación realizada. Esto se lo hace bajo la guía de lo analizado y observación ejecutada. El investigador plantea ciertos supuestos que considera y el cuál va a ser comprobado durante el desarrollo del proceso. Estos serán aceptados o rechazados considerando un modelo de análisis previamente validado. Posiblemente, las ideas que se tienen del objeto de observación y la influencia de las variables y factores que lo relacionan, no sean las que realmente estén generando esos efectos. Todo esto será analizado en el avance de la investigación.

El tercer punto del desarrollo es importante porque identifica el fundamento de las hipótesis generadas ya que de este modo se tendrán supuestos altamente y efectivamente comprobables en el estudio. El establecer ideas sin un fundamento, hará que la investigación no genere valor, además que los resultados van a tender a rechazar lo estipulado. Es fundamental tomar muy en cuenta los estudios empíricos realizados anteriormente y modelos teóricos desarrollados para así desarrollar un excelente planteamiento.

El siguiente punto consiste básicamente en el análisis y comprobación de las ideas expuestas a través de un modelo previamente definido y validado. El investigador evaluará sus ideas iniciales considerando los instrumentos de análisis con el apoyo de guías fundamentadas para aumentar el nivel de confiabilidad y así existirá confianza en cuanto a los resultados. Se debe tener la capacidad de demostrar la información más relevante encontrada y hacer énfasis en aquello que demuestra la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas.

Finalmente, la investigación permite manejar conclusiones y recomendaciones para desarrollos posteriores. Esto es lo que genera mayor valor aún en los estudios y es que, luego de comprobar todos los planteamientos, el investigador tiene la opción de sugerir y sacar sus ideas considerando los resultados recabados. Esto también sirve para aquellos que, en el futuro, ejecuten investigaciones sobre el tema o relacionados y de esta manera se guíen con el mismo para sus planteamientos. Además, esto da opción a que el estudio se profundice en el futuro y se extienda a otras localidades, sectores sociales y hasta incluso desarrollos macros a nivel provincial o a nivel país.

### **2.3. Fuentes de recopilación de información**

El estudio se basará en dos encuestas realizados previamente sobre Teletrabajo. Una de ellas fue realizada en empresas del sector público en una comunidad llamada “Cajicá”. El objetivo de la misma era determinar la productividad de los empleados con la implementación del Teletrabajo. De este grupo de preguntas, se escogieron algunas para las que se enfocan al empleador y otras para los empleados.

El otro instrumento que sirve para la obtención de datos es la desarrollada en el año 2007 en la ciudad de México, el cual se enfocaba en identificar los requerimientos para la implementación del trabajo en ese país. Esta investigación incluye dos encuestas, una para el empleador y otra para los colaboradores. Se toma preguntas de ambas para el cuestionario de este estudio.

Recolectar ciertas partes de estos dos instrumentos mencionados, permite obtener múltiples variables que conforman el Teletrabajo. Entre estas se consideran: cultura laboral, percepción de resultados, aspectos organizacionales y actitud.

En el desarrollo del levantamiento de información con participación del empleador se plantean ciertos aspectos para la evaluación del mismo, con el objetivo de conocer algunos ámbitos involucrados entre la empresa y el Teletrabajo. El primero de ellos es la cultura laboral que poseen las empresas comerciales de Guayaquil que han implementado esta práctica en sus actividades. Se enfocan preguntas en conocer cómo determinan la relación laboral, la mantención de beneficios para los colaboradores y una consideración general en la adopción positiva del Teletrabajo bajo la premisa de la cultura de las personas para llevarlo a cabo, tanto a nivel país como la empresa en específico.

Otra variable evaluada en el levantamiento de información es la percepción de resultados que han conseguido las empresas que ejecutan Teletrabajo, según consideraciones del empleador. Se plantean preguntas en donde se consulta sobre el desempeño que percibe el empleador que se ha conseguido por el Teletrabajo, las ventajas y desventajas obtenidas, así como el impacto que ha generado en ciertos aspectos de la compañía.

El aspecto organizacional es otra de las variables consideradas en el Teletrabajo. En esta parte de interacción con el empleador, se consulta sobre los motivos para haber implementado la práctica, el tiempo de ejecución, las áreas que lo han adoptado, la frecuencia de llevarlo a cabo durante la semana, la manera de medir resultados y la factibilidad y preferencia sobre qué género involucrar en el desarrollo de estas actividades.

Finalmente, la última variable es la actitud para afrontar las actividades del Teletrabajo. En este caso, se solicita al empleador que considere 10 características que una persona debe tener para desarrollar Teletrabajo. De esta manera se conoce cuáles son las preferencias de aquellos con referencia al teletrabajador.

Para el instrumento utilizado con los empleados, se consideran las mismas cuatro variables.

En cuanto a cultura laboral, se considera la percepción de los empleados sobre si esta modalidad reduce sus aspiraciones y beneficios, el pensamiento que tienen sobre si existe la cultura para afrontar estas prácticas tanto en su empresa como de manera personal, así como preguntas enfocadas al manejo de tiempo, comunicación y autoevaluación.

También se considera una variable sobre la percepción de los resultados obtenidos evaluados por los empleados. En esta, se consulta sobre el alcanzar las metas propuestas, cobertura de necesidades y aporte a la productividad, así como la evaluación de desempeños en ciertos aspectos.

En cuanto a los aspectos organizacionales, como otra de las variables, se consulta sobre la percepción del empleado en desarrollar sus actividades en oficina, las preferencias de trabajar en casa, la frecuencia de realizar Teletrabajo, los recursos que se tiene para hacerlo, cumplimiento de horarios y tiempo.

Por último, se considera la variable de actitud, en donde el empleado se evalúa personalmente sobre aspectos como motivación, enfoque, organización, disciplina, comunicación, administración del tiempo, desempeño y habilidades para el uso de tecnologías.

Para realizar el levantamiento de información, se ha escogido trabajar exclusivamente con colaboradores del departamento de ventas. Todo aquel que labore con teletrabajo en funciones con respecto a esta área, tiene la opción de ser escogido como parte de la muestra.

Se elige exclusivamente este segmento, porque se ha evidenciado que es uno de los que con mayor frecuencia realizan este trabajo y han venido adoptado esta práctica. Como tal, se convierte en una oportunidad ideal para recurrir a los mismos y desarrollar el levantamiento de información de manera ágil.

## **2.4. Herramientas de recopilación de información**

Inicialmente se realiza un *mailing* a una base de datos de empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil, proporcionada por la Superintendencia de Compañías, en donde se les consulta mediante esa vía, si ellos realizan actualmente Teletrabajo. En este correo que se envía, se indica cuál es la finalidad de la consulta y que la misma está siendo desarrollada como un proyecto de investigación de tercer nivel con fines académicos. Se adjunta una definición del concepto para que ellos evalúen si sus actividades se ajustan al significado evidenciado.

Una vez receptadas las respuestas, se tiene una base depurada de organizaciones que aplican Teletrabajo. Este es el primer filtro que se obtiene al recibir una contestación sobre aquellos que ejecutan esta práctica o no lo hacen. Se tiene una población base para la ejecución del proyecto y de las mismas se tomará la muestra que permitirá evaluar y determinar los resultados pertinentes.

El siguiente paso es de definir la muestra para utilizar con ellas el instrumento de información seleccionado. La misma será indicada posteriormente en el desarrollo del proyecto, considerando la funcionalidad y todos los factores que limitan el desarrollo de la investigación dentro de los parámetros establecidos.

Posterior a ello, luego de definir la muestra correspondiente, se envía los formularios de recolección de información a las empresas seleccionadas. En un correo, se adjunta dos links generados a través de *Google Forms*, en donde se considera el cuestionario tanto para empleadores como para colaboradores. Por motivos de funcionalidad, en caso de ser necesario, este levantamiento de información se lo realiza de manera personal previo acuerdo con las organizaciones.

La tabulación de resultados se desarrolla automáticamente en la herramienta de *Google Forms*. Se utiliza toda la información obtenida para

consolidarla en un documento Excel y así generar representaciones gráficas que permitan evidenciar los datos para el análisis de los resultados.

## **2.5. Población y muestra**

La población de la investigación son las empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil que aplican Teletrabajo. Se maneja una base de datos de 1000 empresas comerciales a las cuáles se les realizará la consulta sobre si hacen Teletrabajo en su empresa (se adjuntará un texto indicando el significado del concepto para evitar confusiones). De ellas, se considerará exclusivamente a aquellas que responden que efectivamente lo están llevando a la práctica. Estas, formarían la población del presente estudio.

La muestra escogida será la técnica del muestreo no probabilístico aquella en donde el investigador es quien define la muestra con la trabajará la investigación basando la misma en factores varios formados a criterio propio. No se utiliza los medios probabilísticos que existen, sino que es a juicio personal (Otzen y Manterola, 2017).

Una de las características de esta técnica es que cierto sector de la muestra, no tiene opciones de ser seleccionado. En este muestreo el azar, en ocasiones, no participa, sino que las escogidas son predeterminadas por múltiples factores. Esta es una práctica que recurrentemente se ejecuta en encuestas pilotos, pero no deja ser una alternativa para la recolección de datos definitiva (Porrás, 2017).

La técnica escogida para esta investigación es la de muestreo por conveniencia, la cual es considerada una de las más comunes a nivel de métodos no probabilísticos. Esta consiste en que el investigador define la muestra de la población total basando su elección en la disponibilidad, practicidad y facilidad para ejecutar el levantamiento de información. Esto aporta significativamente a un desarrollo ágil del uso del instrumento seleccionado, considerando que existe mucha apertura por parte de la muestra escogida (Otzen y Manterola, 2017).

Considerando esto, por motivos de investigación y apertura de empresas para el correcto levantamiento de información (confiabilidad de datos y agilidad en recolección), se han escogido 8 empleadores y 100 colaboradores para realizar los instrumentos respectivos. Ambas partes participarán en el proceso de recolección de datos.

Los 8 empleadores participan con el instrumento que tiene como objetivo evaluar la percepción que los mismos poseen considerando los resultados, escenarios y situaciones con las que han tenido que lidiar en las organizaciones donde administran. Por su parte, los 100 colaboradores, participan con la recolección de datos enfocada en conocer la evaluación de esta modalidad de trabajo desde la perspectiva del teletrabajador.

Se considera este número de compañías para que representen al grupo seleccionado para la aplicación de los instrumentos seleccionados para el levantamiento de información. Las mismas servirán para evidenciar cómo se lleva el Teletrabajo en la ciudad y todos aquellos detalles que se buscan definir y comprobar en el planteamiento.

## **2.6. Herramientas de análisis de información**

El tratamiento que se le dará a los datos obtenidos será procesado mediante técnicas estadísticas desarrolladas mediante el uso de la herramienta de cálculo Excel y servirá para la representación de los resultados a través de histogramas y gráficas. Los datos serán analizados considerando los resultados obtenidos a nivel general y, por comprensión y profundización, se considerará grupos de enfoque categorizando a las personas según su sexo, área de trabajo y nivel escolar.

Se considera el género como un punto de análisis porque así se comprobará si este influye en cada una de las variables planteadas en el Teletrabajo. Por tal motivo, se buscará tener un equilibrio en cuanto a los encuestados para que así se tengan datos suficientes para ser evaluados. Cada uno de los puntos se evidenciará bajo este enfoque y servirá para

conocer si existe alguna diferencia entre que sea hombre o mujer quien ejecute la actividad o este es indiferente.

También se lo hace por área de trabajo debido a que la labor tiene distintos factores y funciones a ejecutar. Por tal motivo, se evaluará el Teletrabajo y cada uno de sus componentes, según el área de desarrollo de trabajo. De esta manera, se evidenciará si, desarrollar ciertas actividades, benefician y son mejor hechas por alguien de un sector o si esto es indistinto, con tal de que no influya en esta práctica y cada uno de las aristas consideradas para analizar.

El otro enfoque que se le dará al análisis de resultados será el nivel escolar del encuestado. Considerando que existe una mejor formación académica en aquellos con mayor tiempo educándose, se evaluará si existen diferencias entre aquellos y otros que no tuvieron la oportunidad de desarrollarse de manera educativa. Se lo toma en cuenta debido a que el Teletrabajo influye mucho el tema de manejo de tecnologías por lo que, en ocasiones, es necesario haber tenido una formación previa.

Adicional a lo enunciado, se utilizará el programa estadístico SPSS para evaluar la confiabilidad de los instrumentos seleccionados. Esto sustentará la calidad de la data que se está levantando, así como servirá de aval de soporte para los medios de recolección de información escogidos para el presente trabajo.

El programa SPSS facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos de acuerdo a las variables establecidas en las encuestas tanto de los colaboradores y empleadores, que posteriormente serán evaluadas por diversas técnicas estadísticas.

La ventaja de este programa es que puede utilizarse para desarrollar procesos completos de gestión y tratamiento de datos, proporcionando a la investigación una amplia gama de métodos, modelos y herramientas de análisis. No obstante, también se señala algunas limitaciones en este tipo de software.

Básicamente, el análisis de fiabilidad nos permite determinar el grado en que los elementos del cuestionario se relacionan entre sí, obtener un índice global de la replicabilidad o de la consistencia interna de la escala en su conjunto o identificar elementos problemáticos que deberían ser excluidos de la escala.

En relación a la encuesta de los empleadores se utilizó 18 variables para el cálculo respectivo del análisis de fiabilidad en las que se incluye las 8 respuestas de cada encuestado. Los datos para el análisis deben estar dispuestos en una matriz con variables numéricas. En esa matriz, las filas representan sujetos y las columnas son ítems de una escala cuyos valores brutos se computarán como suma simple de los ítems.

En la sección de vista de variables se digitalizaron las siguientes: cargo, sexo, números de trabajadores, nivel educativo, desempeño del Teletrabajo, Causas de la Implementación del Teletrabajo, Tiempo de ejecución del Teletrabajo, las ventajas y desventajas del Teletrabajo.

Además, se incluyó las variables de medición de resultados, la frecuencia de laborar por parte del Teletrabajador, tipos de contrataciones laborales, los cambios de beneficios laborales, cultura organizacional teletrabajadora, impacto al bienestar de los colaboradores, preferencia del colaborador, características del Teletrabajador y el impacto en la rentabilidad por la implementación del Teletrabajo en las organizaciones ver Figura 4.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Resúmenes	Columnas	Asociación	Medida	Rol
1	CARGO	Numérico	2	0	CARGO	{1, Director... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
2	SEXO	Numérico	2	0	SEXO	{1, Hombre}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
3	NÚMEROS_DE_TRABAJADORES	Numérico	2	0	NÚMEROS_DE...	{1, De 0-50}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
4	NIVEL_EDUCATIVO	Numérico	2	0	NIVEL_EDUCA...	{1, Primaria}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
5	DESEMPEÑO_DEL_TELETRABAJO	Numérico	2	0	DESEMPEÑO_...	{1, Altísim}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
6	CAUSAS_IMPLANTACIÓN_TELETRABAJO	Numérico	2	0	CAUSAS_IMPL...	{1, Product... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
7	TIEMPO_EJECUCIÓN_TELETRABAJO	Numérico	2	0	TIEMPO_EJEC...	{1, Desde 0... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
8	VENTAJAS_DEL_TELETRABAJO	Numérico	2	0	VENTAJAS_D...	{1, Product... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
9	DESVENTAJAS_DEL_TELETRABAJO	Numérico	2	0	DESVENTAJA...	{1, Baja pr... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
10	MEDICIÓN_DE_RESULTADOS	Numérico	2	0	MEDICIÓN_DE...	{1, Cumplic... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
11	FRECUENCIA_DEL_TELETRABAJADOR	Numérico	2	0	FRECUENCIA...	{1, De 1 a 7}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
12	CONTRATACIÓN_LABORAL	Numérico	2	0	CONTRATACI...	{1, Nominal}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
13	CAMBIO_BENEFICIOS_LABORALES	Numérico	2	0	CAMBIO_BEN...	{1, 50}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
14	CULTURA_ORGANIZACIONAL_TELETRABAJO	Numérico	2	0	CULTURA_OR...	{1, Totalme... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
15	IMPACTO_BIENESTAR_COLABORADORES	Numérico	2	0	IMPACTO_BE...	{1, Altísim}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
16	PREFERENCIA_DE_COLABORADOR	Numérico	2	0	PREFERENCI...	{1, Hombres}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
17	CARACTERÍSTICAS_DEL_TELETRABAJADOR	Numérico	2	0	CARACTERIST...	{1, Respons... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada
18	IMPACTO_RENTABILIDAD	Numérico	2	0	IMPACTO_RE...	{1, Altísim}... Negano	0		Derecha	Nominal	Entrada

Figura 4: Variables de la encuesta de los empleadores en el programa Spss. Elaborado por: Autores

Mientras que, en la sección de vista de datos se ingresaron todas las 8 respuestas de cada empleador de acuerdo al valor de cada etiqueta ingresado anteriormente por medio de vista de variables. Sin embargo, las etiquetas se definían con respecto a los literales de respuesta en cada pregunta de la encuesta. Por tal motivo, el ingreso de los datos es por códigos ver Figura 5.

	CARGO	SEXO	NÚMEROS DE TRABAJADORES	NIVEL EDUCATIVO	DESEMPEÑO DEL TELETRABAJO	CAUSAS IMPLEMENTACIÓN TEL...	TIEMPO EJECUCIÓN TEL...	VENTAJAS DEL TELETRABAJO	DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO	MEDICIÓN DE RESULTADOS	FRECUENCIA DE TRABAJADORES	CONTRATACIÓN LABORAL	CAMBIO BENEFICIOS LABORALES	CULTURA ORGANIZACIONAL TEL...	IMPACTO BIENESTAR COLABORADORES	PREFERENCIA DE COLABORADOR	CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJADOR	IMPACTO RENTABILIDAD
1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4		
2	2	1	1	3	4	1	2	1	2	2	1	1	1	1	4	4		
3	2	1	1	3	4	1	2	1	2	4	2	1	1	1	4	4		
4	3	1	2	3	4	1	2	1	3	4	2	1	1	1	4	4		
5	3	1	2	3	4	1	2	1	3	4	2	1	1	1	4	5		
6	4	1	3	3	4	2	3	2	3	4	2	1	1	1	4	5		
7	4	2	3	4	5	2	3	2	3	4	2	1	1	1	5	5		
8	5	2	3	4	5	1	3	3	3	4	3	3	1	1	5	5		

Figura 5: Respuesta de la encuesta de los empleadores en el programa Spss. Elaborado por: Autores

Para evaluar el nivel de confiabilidad del instrumento del empleador es el coeficiente Alfa de Cronbach, que es el más utilizado para cuantificar la

consistencia interna. Los resultados alcanzados muestran que el desempeño de la implementación de los empleadores es aceptable, con Alfa de Cronbach de .959 con magnitud de muy alta ver Tabla 3.

Tabla 3

*Resultado de Alfa de Cronbach Obtenido del Programa SPSS*

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	18

*Nota:* Se presenta los resultados obtenidos de acuerdo a las respectivas variables en el programa SPSS.

En relación a la encuesta de los colaboradores se utilizó 17 variables para el cálculo respectivo del análisis de fiabilidad en las que se incluye las 100 respuestas de cada encuestado. Dado que este programa permite trasladar la atención desde las tareas mecánicas de cálculo a las tareas conceptuales: decisiones sobre el proceso, interpretación de resultados, análisis críticos.

En la sección de vista de variables se registraron las siguientes: cargo, sexo, nivel de educación, tiempo de ejecución del Teletrabajo, cultura Teletrabajadora, cumplimiento de las características de Teletrabajo en la empresa, enfoque de tareas, organización de actividades, comunicación, evaluación de desempeño individual, habilidades para el manejo de las TIC's, oportunidades laborales, flexibilidad laboral, reconocimiento laboral, contribución a la productividad, cumplimiento de metas y ejecución de tareas ver Figura 6.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CARGO	Numérico	2	0	CARGO	{1, Asistent...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	SEXO	Numérico	2	0	SEXO	{1, Hombre}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	NIVEL_EDU...	Numérico	2	0	NIVEL_EDUCA...	{1, Primaria}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	TIEMPO_D...	Numérico	2	0	TIEMPO_DE_T...	{1, De 1 a 7...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	CULTURA_...	Numérico	2	0	CULTURA_TEL...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	EMPRESA_...	Numérico	2	0	EMPRESA_TE...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	ENFOQUE_...	Numérico	2	0	ENFOQUE_DE...	{1, Altament...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	ORGANIZA...	Numérico	2	0	ORGANIZACIÓ...	{1, Altament...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	COMUNICA...	Numérico	2	0	COMUNICACIÓ...	{1, Altament...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	DESEMPE...	Numérico	2	0	DESEMPEÑO_...	{1, Altament...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	HABILIDAD...	Numérico	2	0	HABILIDAD_P...	{1, Altament...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	OPORTUNI...	Numérico	2	0	OPORTUNDA...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	FLEXIBILID...	Numérico	2	0	FLEXIBILIDAD...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	RECONOCI...	Numérico	2	0	RECONOCIME...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	CONTRIBU...	Numérico	2	0	CONTRIBUCIÓ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	CUMPLIME...	Numérico	2	0	CUMPLIMENT...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	EJECUCIÓ...	Numérico	2	0	EJECUCIÓN D...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Figura 6: Variables de la encuesta de los colaboradores en el programa Spss.  
Elaborado por: Autores

En la vista de datos se observa 100 registros ingresados de acuerdo a la repuesta de cada encuesta - colaboradores correspondientes al departamento de ventas, del cual se visualiza solo los valores de cada etiqueta. Es decir, en esta vista podemos apreciar el contenido de los datos que se van a analizar, la estructura es la siguiente: cada fila o renglón representa una unidad muestral, cada columna representa una variable o característica observada ver Figura 7.

	CARGO	SERIO	NIVEL	TEMPO	CULTURA	EMPRESA	TEMPO	ORGANIZACI	COMUNICACI	DESEMPEÑO	HABILIDAD	OPORTUNID	FLXIBILIDAD	RECONOCIM	CONTRIBUCI
			ACTIVO	TELETRAB	ELETRABAJ	ELETRABAJ	E_TAREAS	ON DE ACTI	ÓN	INDIVIDUA	PARA_TICS	ADRES_LABO	D_LABORAL	MENTO_LABO	ON A LA P
			AMAR	OR	ADORA	E_TAREAS	ON DE ACTI	ÓN	INDIVIDUA	PARA_TICS	ADRES_LABO	D_LABORAL	MENTO_LABO	ON A LA P	
1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2
2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2
3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2
4	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2
5	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
6	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
7	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
8	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
9	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
10	1	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
11	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
12	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
13	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
14	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2
15	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2
16	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2
17	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2
18	2	1	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2
19	2	1	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2
20	2	1	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2
21	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2

Figura 7: Respuesta de la encuesta de los colaboradores en el programa Spss. Elaborado por: Autores

En fin, los resultados que emitió el programa con todos los datos ingresados, determino un Alfa de Cronbach de 0,981, es decir es una correlación porque si fuera menos de 0.70 el instrumento no tendría confiabilidad en su aplicación.

En este caso, el Alfa de Cronbach es alto, porque demuestra que hay una relación fuerte entre las variables analizadas, lo cual a su vez revela que hay consistencia, pero no implica nada sobre la estabilidad en el tiempo ni sobre la equivalencia entre formas alternas del instrumento ver Tabla 4.

Tabla 4

*Resultado de Alfa de Cronbach Obtenido del Programa SPSS de la Encuesta de los Colaboradores.*

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\HOME\Desktop\Instrumento 1.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	17

*Nota:* Se presenta los resultados obtenidos de acuerdo a las respectivas variables de los colaboradores en el programa SPSS.

## **Capítulo 3: Análisis de los Resultados**

### **3.1. Descripción de las respuestas obtenidas en las encuestas**

Este capítulo corresponde al análisis de la información que se obtuvo al hacer el levantamiento de información de la muestra escogida y detallada en la metodología. Así, se plantean dos instrumentos para obtener la información que nos permitan analizar cuáles son las ventajas de la implementación del teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil.

El primer instrumento permite analizar los resultados desde la perspectiva del empleador. La muestra correspondió a 8 de ellos, quienes participaron activamente en la respuesta a cada una de las interrogantes. El segundo instrumento, es uno enfocado netamente a empleadores que ejecutan teletrabajo. Fueron 100 de ellos con quienes se lograron recabar datos que sirven para el trabajo que se pone en evidencia.

Se realiza un análisis de cada instrumento, considerando a su vez determinadas variables que permiten segmentar los resultados en secciones y así evidenciar los resultados no solo de manera general, sino considerando factores tales como el sexo, nivel de educación, etc.

#### **3.1.1. Explicación de los resultados de la encuesta a los empleadores de acuerdo a las variables seleccionadas.**

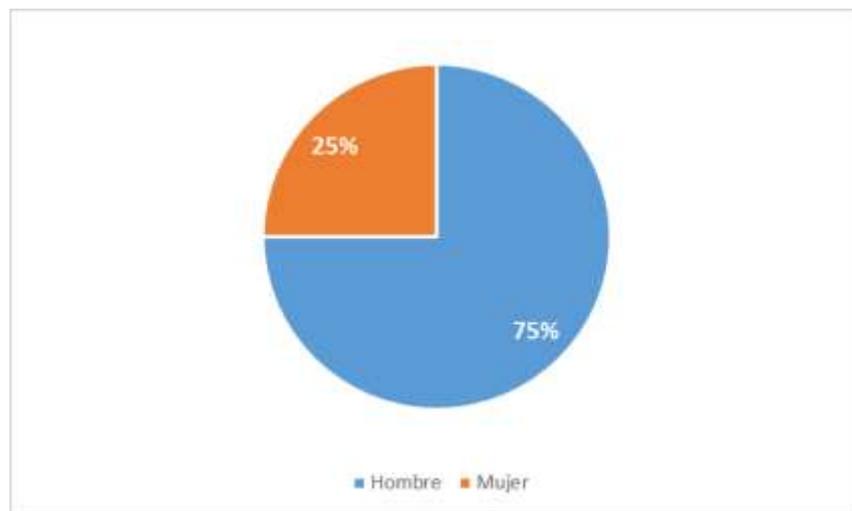
Este instrumento está enfocado en el levantamiento de información con 8 empleadores de diversas organizaciones que evalúan el teletrabajo y las situaciones que el mismo ha generado en su empresa, desde su percepción.

Se desarrolló el instrumento en un trabajo presencial, en donde se logró conocer la evaluación de los empleadores y cómo destacan lo conseguido por la implementación del teletrabajo. Adicional, se evidencia los factores claves en cuanto a enfoque, evaluación de desempeño y creencias sobre la factibilidad de la adopción de esta práctica a nivel país.

Los resultados sirven de mucho para conocer desde primera fuente, cómo ven el desempeño de esto, aquellos que lo implementaron en su

momento. Además, permite alinearse al objetivo de la investigación que busca conocer las ventajas que otorga el teletrabajo en las organizaciones.

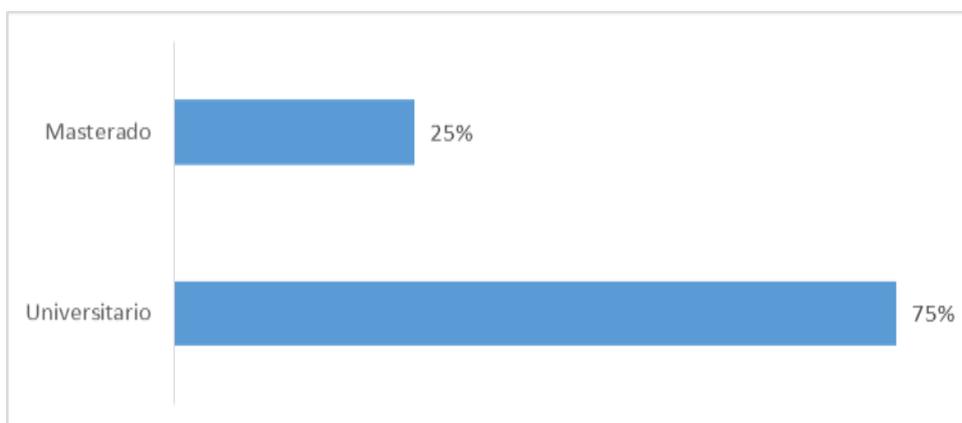
### **Sexo de empleadores**



*Figura 8. Sexo de empleadores*

Fueron 8 los empleadores encuestados para el levantamiento de información con respecto a su apreciación sobre el teletrabajo. De estos 8 son de sexo masculino y 2 personas son de sexo femenino. Se evidencia, en esta pequeña muestra representativa de los cargos a nivel de gerencia, que son los hombres quienes asumen estos cargos con mayor frecuencia.

### **Nivel de estudio**



*Figura 9. Nivel de estudio de empleadores*

O Otra información relevante que se determinó, es el nivel de estudio de los empleadores. Resulta que todos los que ocupan estos cargos, tienen estudios superiores. Tanto títulos universitarios (75%) como maestrías (25%), avalan la calidad del perfil profesional de aquellos que asumen el rol de gerencia. Se evidencia la importancia de los estudios para la apertura para ocupar cargos de ese nivel jerárquico dentro de la organización.

### **Evaluación del teletrabajo**

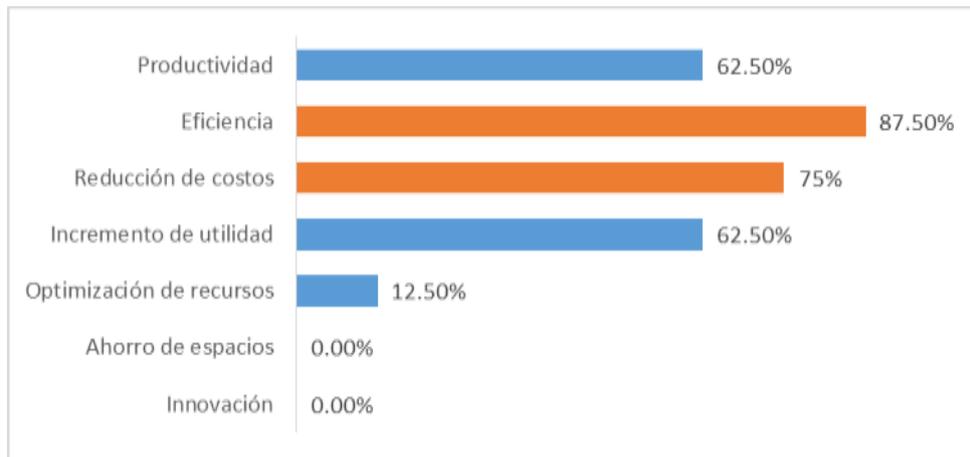


*Figura 10.* Evaluación del teletrabajo

Dentro del desarrollo del instrumento de levantamiento de información, la primera consulta se refiere a cómo evalúan los empleadores la implementación del teletrabajo. Todos coinciden en que es de gran relevancia el haber incorporado esta práctica a sus funciones. El 62.50% de encuestados (5 personas) califican al teletrabajo como positivo y el 37.5% (3 personas) lo califican como altamente positivo.

Los resultados evidencian la satisfacción que tienen los empleadores con esta modalidad de trabajo. Para ellos, al calificarlos como positivos, es que han alcanzado los resultados esperados con esta nueva forma de llevarlo a cabo. Factores como el ahorro de espacio físico, comunicaciones por medios digitales, cumplimiento de objetivos, seguimientos programados, son aquellos que se destacan para enunciar la factibilidad de esta práctica.

### **Motivos para implementar teletrabajo**



*Figura 11. Motivos para implementar teletrabajo*

Se realiza la consulta sobre cuáles fueron los motivos para decidir implementar el teletrabajo en las organizaciones. 7 de los 8 empleadores indican que el factor determinante para adoptarlo es debido a que genera eficiencia en las personas que la llevan a cabo.

Al indicar eficiencia, los empleadores están reconociendo la capacidad de los empleados de trabajar de manera autónoma y enfocada exclusivamente en el cumplimiento de objetivos. Además, se suma el hecho de que en muchas ocasiones los recursos utilizados son mínimos y no tan costosos.

El segundo factor relevante en cuanto a su elección es el de la posibilidad de reducir costos que, con un 75%, es elegido así. Esto se alinea directamente con que se evita incurrir a egresos que se generan por tener a las personas in situ. El costo de las organizaciones al tener personal en planta, aumenta. Esto no ocurre al tener trabajadores en otros sectores, donde factores como incurrir en egresos por energía, inversión en activos, depreciación de equipos, bajan significativamente.

### Tiempo empleando teletrabajo

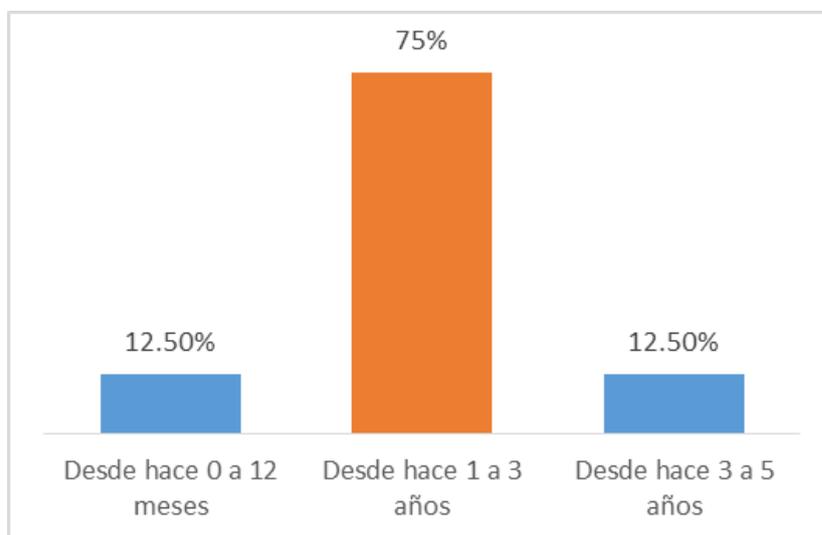


Figura 12. Tiempo empleando teletrabajo

Considerando el tiempo que las organizaciones evaluadas llevan a cabo de teletrabajo, 6 de los empleadores indicaron que se encuentran en un rango de 1 a 3 años desde que lo implementaron.

El teletrabajo es una modalidad que tiene poco tiempo en nuestro país. Uno de los factores que ha restringido la adopción del mismo, es la desconfianza por parte de la parte empleadora sobre la capacidad y compromiso de los colaboradores al no estar en planta y no tener un control

en persona sobre sus operaciones. Esto ha hecho que algunas organizaciones duden en implementarlo.

Sin embargo, estos resultados demuestran que poco a poco esa desconfianza se ha desvanecido debido a la buena percepción de los resultados alcanzados por los teletrabajadores. Los excelentes desempeños permiten que esta práctica sea vista por los empleadores como un medio oportuno para el desarrollo de las funciones.

### Ventajas generadas por el teletrabajo

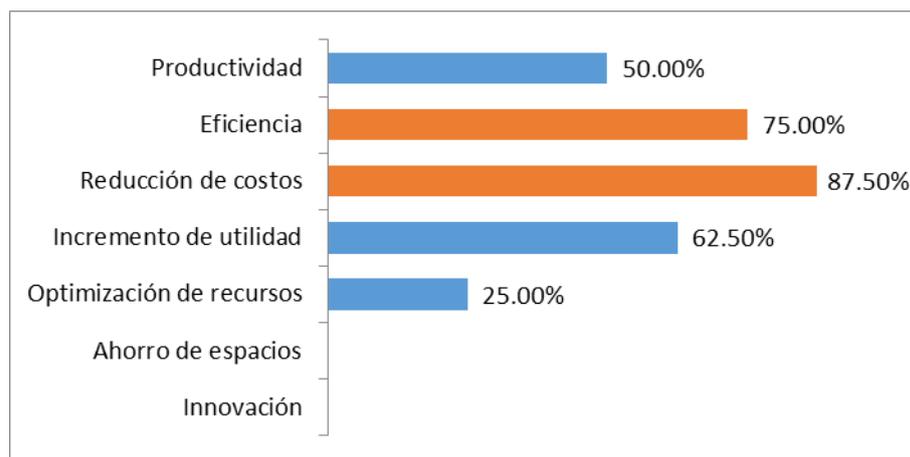


Figura 13. Ventajas generadas por el teletrabajo

Se consulta también las ventajas que han alcanzado las organizaciones al implementar teletrabajo. Los empleados consideran que la reducción de costos (87.5%) es el beneficio que, en su mayoría, han percibido.

Las ventajas más escogidas tienen relación directa con el factor económico, lo que refleja que el teletrabajo ha sido de valor en las organizaciones de los respectivos empleadores. Esto porque ha permitido generar un ahorro y crear un mejor desempeño en las funciones, a través de esta modalidad de trabajo.

Esto lo podemos relacionar con el hecho que el teletrabajo reduce el uso de la capacidad instalada de las organizaciones, evitando destinar espacios para puestos de trabajos de los colaboradores. Así también reducen los niveles de inversión por mejoras en cuanto a infraestructura, rubro que asciende considerablemente dependiendo del número de trabajadores en las empresas.

### Desventajas generadas por el teletrabajo



Figura 14. Desventajas generadas por el teletrabajo

También se evalúan las desventajas que las organizaciones, a través de los empleadores, han percibido durante el tiempo que han aplicado teletrabajo. Las opciones más elegidas son la mala relación laboral y la mala organización, ambas representadas con un 87.50% de selección por parte de los empleadores encuestados.

Los resultados son el reflejo de las complicaciones que se presentan por la poca interacción que se tiene con los colaboradores que realizan esta práctica. Los teletrabajadores tienden a tener un contacto muy limitado con el resto de personal, por el hecho de estar ejerciendo sus funciones en otro sitio. Esto hace que exista poca oportunidad para generar relaciones y se involucren de forma social con los demás miembros de la organización.

En cuanto al factor de organización, es vital tener bien definido los canales de comunicación. En caso de no tenerlos o que no sea efectivos en el objetivo de proyectar mensajes, el teletrabajo se convierte en una situación complicada. La interacción y acuerdos de objetivos, son fundamentales para alcanzar buenos resultados.

### Formas de medir el teletrabajo

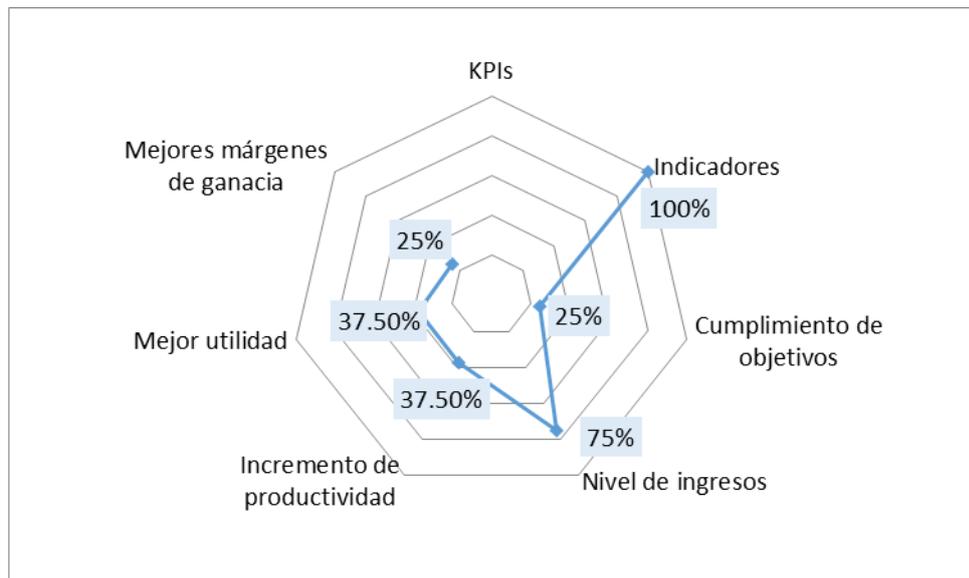


Figura 15. Formas de medir el teletrabajo

Se consulta a su vez los medios por el cual las organizaciones participantes en el levantamiento de información evalúan el teletrabajo.

Dentro de las opciones expuestas, todos los empleadores coincidieron que su medio más frecuente son los indicadores, alcanzando así un 100%. En nuestro país, cada vez es más recurrente el uso de este tipo de medición para evaluar el trabajo de los colaboradores. Este es un medio cuantitativo que otorga facilidad para medir rendimientos y hacer ajustes si fuera el caso.

Una de las oportunidades que otorgan, es que pueden ser manejados en diferentes tiempos, hacer cortes cada cierto plazo y también basar históricos para el planteamiento de nuevos objetivos.

Otro de los medios, con un 75%, es el nivel de ingresos de la empresa. Al ser una evaluación directa a este departamento, influye mucho los índices de captación de recursos.

### Tiempo de empleados realizando teletrabajo

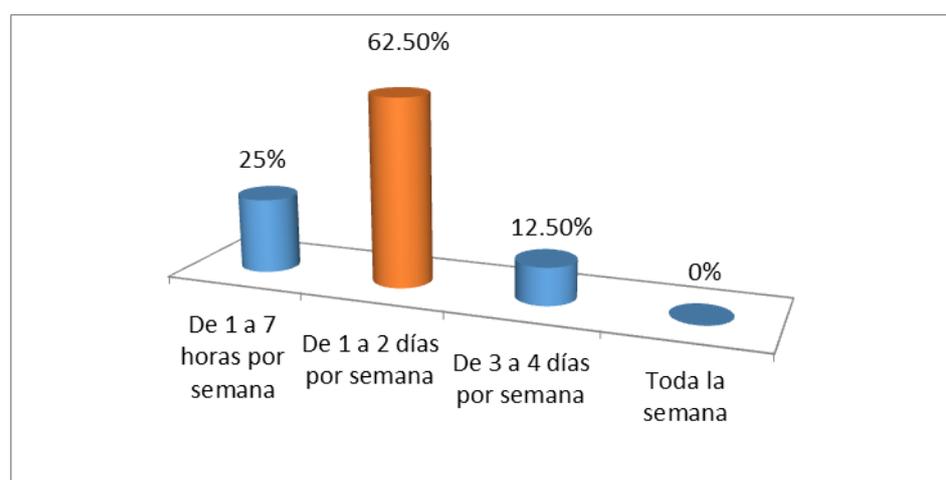


Figura 16. Tiempos de empleados realizando teletrabajo

Un factor relevante a considerar es el tiempo en el que los trabajadores dedican sus actividades al teletrabajo. Es importante señalar que un factor común es que los teletrabajadores no son a "full time" sino que también destinan parte de su jornada laboral a otras actividades, incluidas las funciones in situ en la empresa.

Considerando aquello, los empleadores indicaron que esta práctica se realiza, con mayor frecuencia, entre 1 a 2 días a la semana (escogida por el 62.5% de encuestados). Esto se debe a que las empresas aún confían en las prácticas clásicas de trabajo y por lo mismo, tienen esta dualidad con la labor presencial.

Ninguno de los encuestados indicó que el teletrabajo se realiza durante toda la semana, aquí el sustento cuantitativo a la aseveración realizada. No existe esa apertura, según lo evidenciado, que una persona se dedique a tiempo completo a desarrollar su trabajo fuera de oficina. Existe aún la tendencia de la labor tradicional.

### Tipo de contratación de teletrabajadores

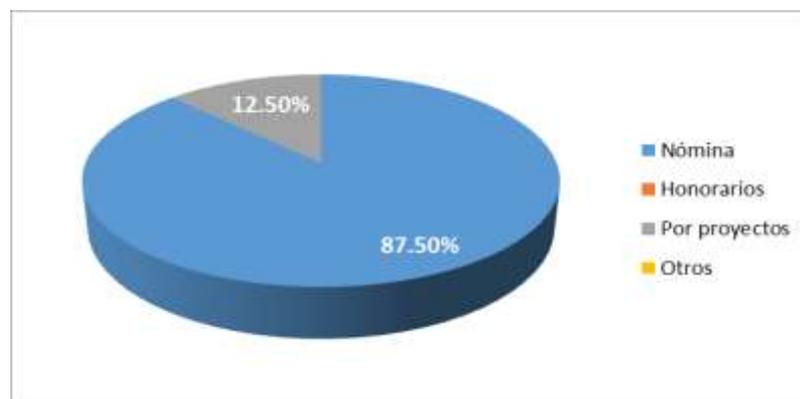


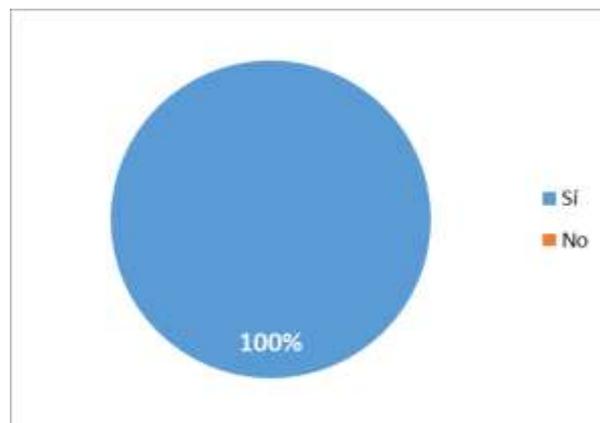
Figura 17. Tipo de contratación de teletrabajadores

Los empleadores comunicaron, en su mayoría, que la relación laboral que existe con aquellos que ejecutan teletrabajo es bajo nómina. El 87.5% de

los encuestados, escogieron aquella opción. Eso evidencia que los teletrabajadores tienen la misma condición de empleo que aquellos que laboran en las instalaciones de la empresa.

Esto se alinea a la modalidad en cuanto al tiempo que dedican al teletrabajo, que, en la consulta anterior, se determinaba que la mayor representación era de 1 a 2 días. Esto evidencia que el teletrabajo, aunque ha sido adoptado, no es una práctica fuerte en cuanto a su frecuencia, sino que pasa a ser una alternativa baja para ejecutar ciertas funciones en específico.

### **Influencia en las prestaciones y beneficios actuales**



*Figura 18.* Influencia en las prestaciones y beneficios actuales

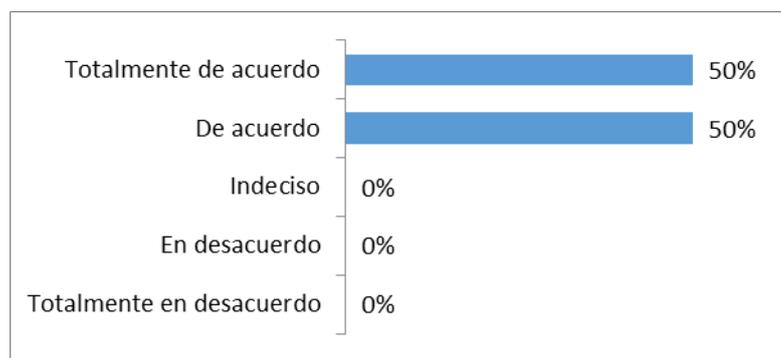
Todos los empleadores coinciden en que el teletrabajador sí ve influenciado sus prestaciones y beneficios por llevar esta modalidad de trabajo.

El 100% de encuestados respondió "Sí" a la consulta sobre el teletrabajo y diferencias en cuanto a lo que reciben los trabajadores. Esto refleja que el teletrabajador percibe que goza de menos beneficios que aquellos que trabajan en oficina o planta.

Muchas personas relacionan el hecho de ser vistos por los altos cargos, como la oportunidad para aspirar a un crecimiento. Al no lograr evidenciar su

trabajo de manera presencial, llegan a creer que el mismo no es valorado y por ello no se alcanzará a obtener una mejora en aspectos como el profesional o económico.

### **Cultura para el teletrabajo en Ecuador**

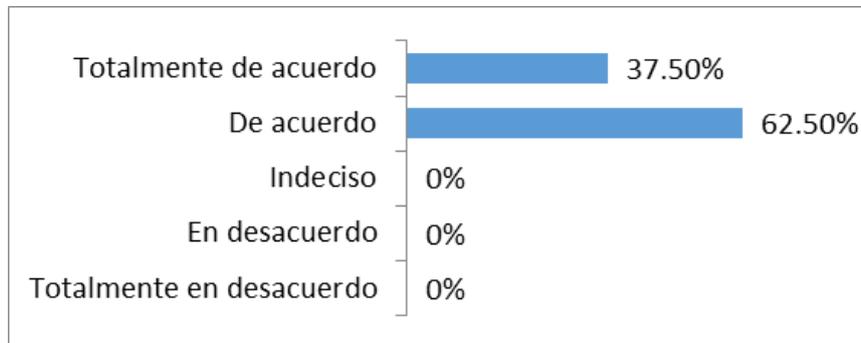


*Figura 19. Cultura para el teletrabajo en Ecuador*

Los empleadores coinciden que si existe cultura a nivel país para llevar a cabo el teletrabajo.

El 50% de los encuestados indicaron que están “de acuerdo” con la aseveración y el 50% restante considera que está "totalmente de acuerdo". Esto se apega directamente a los resultados que los mismos han percibido con esta modalidad. Ello, es una muestra de que los colaboradores si poseen esas actitudes para ejecutar esta labor. Este pensamiento lo llevan a manera general y lo ajustan a la realidad país.

### **Cultura para el teletrabajo en las organizaciones**



*Figura 20. Cultura para el teletrabajo en las organizaciones*

La consulta sobre la cultura también se realizó a nivel de empresa. Al igual que la pregunta enfocada a nivel país, los empleadores coinciden que las organizaciones que dirigen si poseen capacidad para llevar a cabo el teletrabajo. La percepción también se ajusta a los resultados alcanzados y todos los indicadores de gestión que han sido cumplidos a cabalidad.

### 3.1.2. Exposición de las respuestas de la encuesta a los colaboradores de acuerdo a las variables.

Adicional al levantamiento de información enfocado en los empleadores, se realizó una encuesta a los empleados de diferentes organizaciones del departamento de ventas. Son 101 participantes que colaboraron realizando el instrumento escogido, siendo esta una muestra representativa que permite determinar ciertos aspectos alineados al teletrabajo.

#### Sexo de los empleados

Existe un porcentaje muy equilibrado en cuanto al sexo de los encuestados. El 57% de los teletrabajadores son de sexo masculino y el 43% son de sexo femenino.

Esto evidencia la apertura que existe para ambos sexos, en donde no hay una tendencia marcada para alguno de ellos. Tanto hombres como mujeres gozan de las mismas posibilidades de ejecutar esta tarea y forma de ejercer labores.

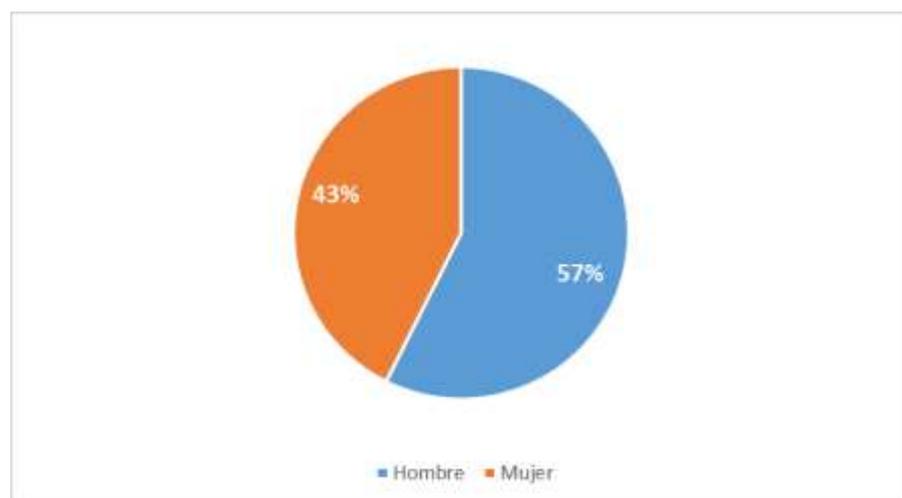
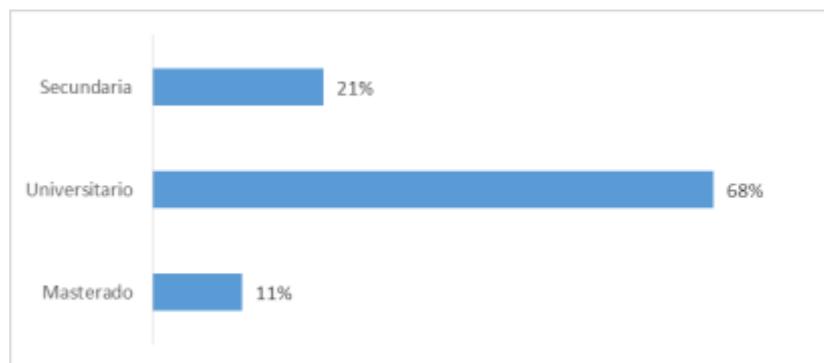


Figura 21. Sexo de los empleados

### **Nivel de estudio**

El 68% de los encuestados, indican que han alcanzado estudios a nivel universitario. Este es el porcentaje de representación más significativo dentro de las opciones expuestas, por encima de la opción de estudios a nivel de secundaria (21%) y masterado (11%).

Esto refleja que los teletrabajadores son profesionales, en su mayoría, que están ejerciendo funciones bajo esta modalidad. Un gran porcentaje de colaboradores tienen estudios de tercer y cuarto nivel, lo que en parte garantiza el conocimiento y capacidad de llevar a cabo sus funciones específicas.



*Figura 22. Nivel de estudio empleados*

### **Percepción sobre necesidad de trabajar en sitio**

En este instrumento de levantamiento de información, la primera consulta es sobre si considera necesaria su presencia en la oficina para que se lleve cabo con responsabilidad su cargo actual.

El 70% comentan que no es necesario su presencia y apenas el 30% restante discrepa con lo mismo e indica que si es necesario. Se evidencia que existe una gran aceptación por el teletrabajo y la modalidad de trabajar fuera

de la oficina. Sin embargo, algunos creen factible tener una dualidad y también invertir en actividades que se realicen desde las instalaciones de la empresa.

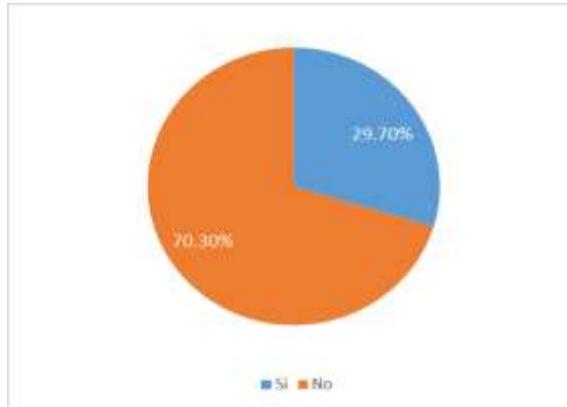


Figura 23. Percepción sobre necesidad de trabajar en sitio

Al revisar los resultados por sexo, existe un patrón similar en cuanto a la representación del “no”, en donde apenas hay una diferencia de 3% favor de la mujer (72% contra 69%). A nivel estudio, si hay una tendencia que refleja que “a mayor nivel de estudio, mayor percepción de estar presencialmente in situ”, esto debido a que, en el grupo de aquellos encuestados con maestría, el 45% de los mismos indican que “si es necesario”.

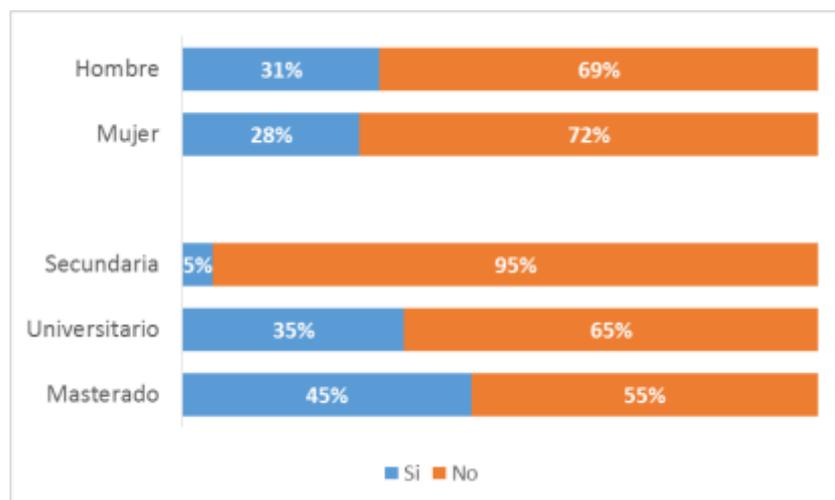
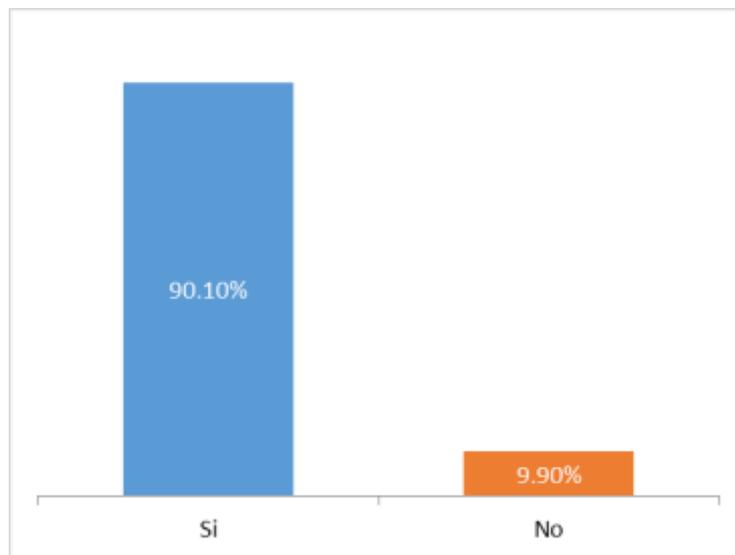


Figura 24. Percepción de trabajar en sitio - variables

### **Gusto por trabajar fuera de casa**

La siguiente consulta se enfocó en conocer si a los empleados les gusta trabajar desde algún otro lugar que no sea la oficina. La tendencia es muy notoria y el 90.10% indicaron que así lo prefieren. Esto evidencia que los encuestados están satisfechos por su modalidad de empleo en cuanto a espacio se refiere, ya que están de acuerdo en cómo lo vienen manejando hasta el momento.



*Figura 25. Gusto por trabajar fuera de casa*

El manejo de resultados por variables, refleja datos similares que confirman la tendencia. En cuanto a sexo se refiere, los hombres tienen mayor porcentaje de representación de aquellos que confirman que gustan trabajar fuera de oficina (95%). Las mujeres tienen una representación del 84%, siendo el 16% de ellas que no gusta trabajar en un lugar que no es en las instalaciones de la empresa.

Los resultados a nivel escolar se mantienen, pero si existe una leve tendencia que a nivel mayor nivel de estudio, existe una tendencia a preferir trabajar en oficina (27% de los encuestados con maestría indicaron esto).

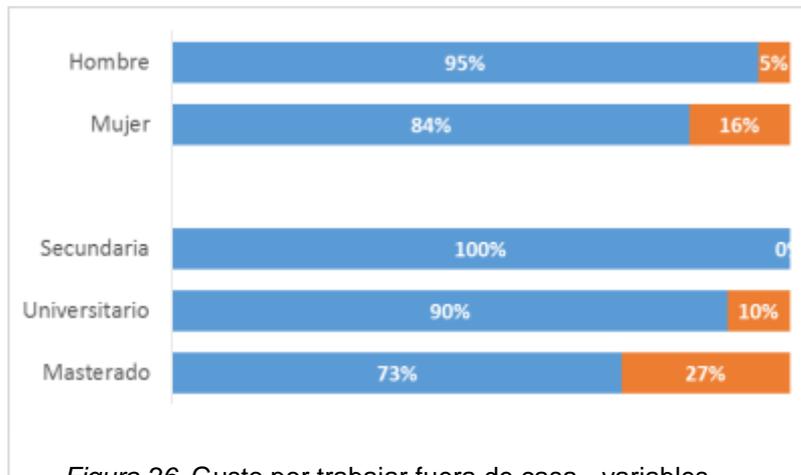
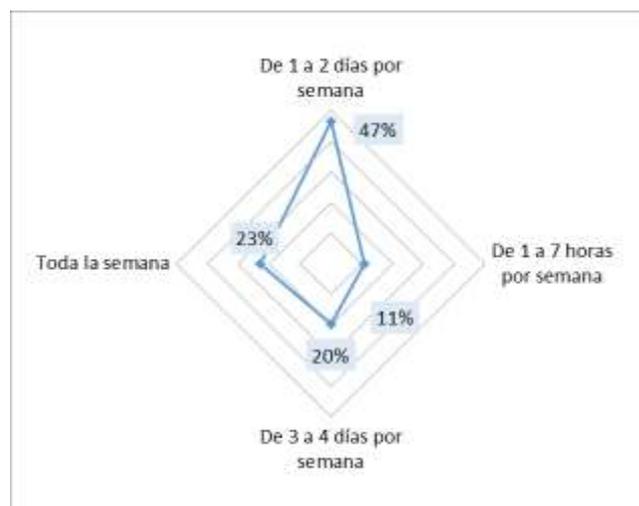


Figura 26. Gusto por trabajar fuera de casa - variables

### Frecuencia de teletrabajo por semana

Los resultados generales sobre la modalidad y tiempo que se dedican los encuestados a hacer teletrabajo, indica que la mayoría de ellos emplea de 1 a 2 días por semana (47%), seguido por la opción de toda la semana (23%). Los resultados evidencian que realmente es bastante el tiempo que se emplea en esta modalidad, siendo el “full time” la segunda opción más escogida por los teletrabajadores.



A nivel de variables, sirve destacar que los hombres tienen una fuerte representación en

la opción “toda la semana” (33%), no así las mujeres que apenas el 9% de ellas indicaron que dedican toda su jornada a esta práctica.

Las mujeres tienen un porcentaje alto en la opción de 1 a 2 días por semana, lo que evidencia que tienen un equilibrio entre trabajo desde oficina y trabajo fuera de ella.

Los datos a nivel de estudio si reflejan muchos puntos a destacar. El primero de ellos es destacar el que 52% de empleados que solo han realizado secundaria, realizan teletrabajo en “full time”. Esto permite corroborar la capacidad que se tiene para adaptarse al uso de tecnologías y llevar a cabo de manera eficiente trabajos encomendados aun cuando no se tiene un aval de formación académica sólida.

En cambio, los que tienen educación de tercer nivel (universitario) dedican en mayor representación a hacer teletrabajo entre 1 a 2 veces por semana. Son pocos (17%) los que lo realizan cada día.

Finalmente se encuentran los de maestría, en donde se destaca que ninguno de ellos realiza teletrabajo full time, sino que lo equilibra en menos horas durante su semana laboral. Las opciones “de 1 a 2 días por semana” y “de 3 a 4 días por semana”, tienen una representación similar de un 36%.



Figura 28. Frecuencia de teletrabajo por semana - variables

## Influencia en las aspiraciones laborales

Otro de los temas tratados en el instrumento de levantamiento de información es cómo evalúan su situación los teletrabajadores de cara a las aspiraciones laborales y profesionales que tienen. El no estar en oficina y tener contacto constante con los jefes, hace que se genere un pensamiento de truncamiento en cuanto a las opciones que manejan para crecer en los ámbitos mencionados.

Así lo perciben los encuestados, ya que el 56% reconoce que trabajar a través de la modalidad de teletrabajo, le quita las posibilidades para crecer. El 44% en cambio discrepa e indica que no influye en nada para su desarrollo profesional y laboral.

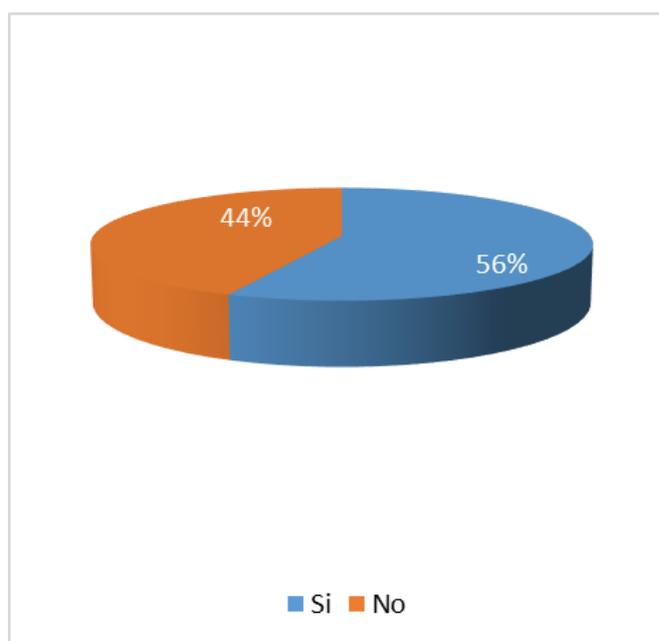


Figura 29. Influencia en las aspiraciones laborales

Los resultados evidenciados por variables, muestran datos muy distintos en los enfoques de ciertos segmentos.

A nivel de sexo, las mujeres, en su mayoría, creen que aplicar teletrabajo reduce sus opciones de crecimiento laboral y profesional. Así lo corroboran el 72% de aquellas que se inclinaron por escoger esta opción. Sin embargo, los hombres tienen a pensar distinto. El 55% indica que no existe vínculo alguno del teletrabajo y sus oportunidades. De esta manera se demuestra los dos puntos de vistas marcados por ambos sexos.

En cuanto a los segmentos por nivel de estudio, hay una diferencia entre los mismos. Los teletrabajadores que tiene educación secundaria y de maestría, indican en su mayoría que no interfiere su modalidad de trabajo en sus aspiraciones de progreso (57% y 55% respectivamente). En cambio, los de estudios alcanzados hasta nivel universitario, indican en un 62% que si repercute ser teletrabajador en su intención de crecimiento.

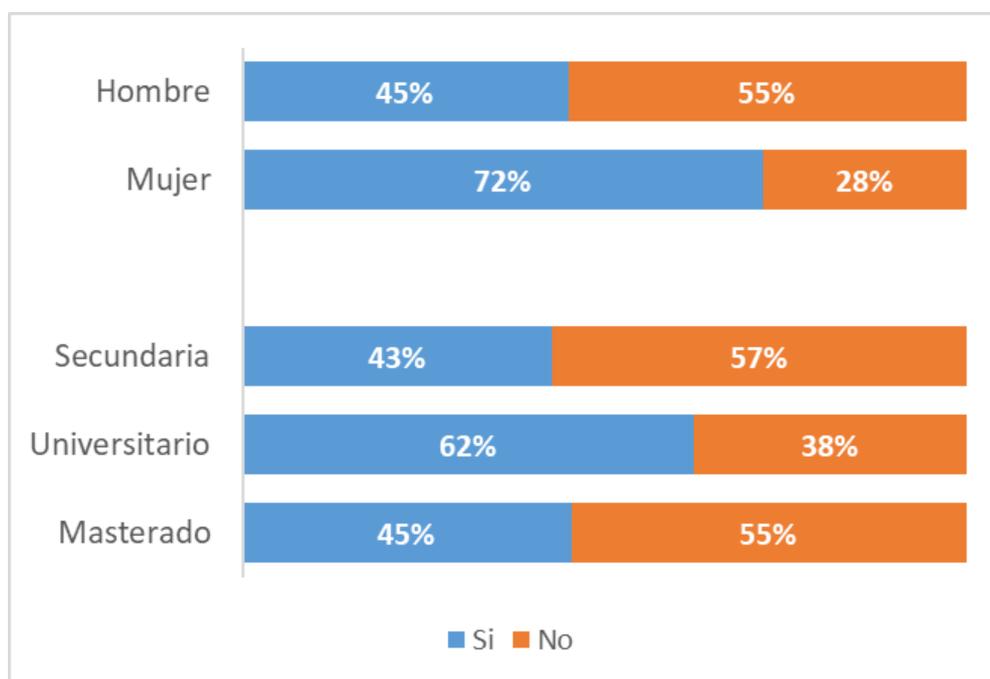


Figura 30. Influencia en las aspiraciones laborales - variables

### Percepción personal de cultura para teletrabajo

Los teletrabajadores tienen una buena autoevaluación en cuanto a su cultura con respecto a su capacidad de ejercer aquella modalidad de trabajo. Entre las respuestas que indican una buena cultura (de acuerdo y totalmente de acuerdo) suman 82% de aprobación. Apenas el 18% de encuestados, indican que no tienen una buena cultura para desarrollar teletrabajo (valor obtenido entre aquellos que escogieron “en desacuerdo” e “indeciso”).

A niveles generales, las personas se creen capaces de desarrollar este tipo de actividades. Esto, se ve reflejado también en la percepción de los empleadores que evalúan como positivo el haber incorporado el teletrabajo a sus funciones dentro del campo laboral. De esta manera se refleja la relación: los empleados se creen capaces y tienen la actitud para llevar a cabo sus funciones eficientemente y por ello, los empleadores evalúan positivamente todo lo conseguido.

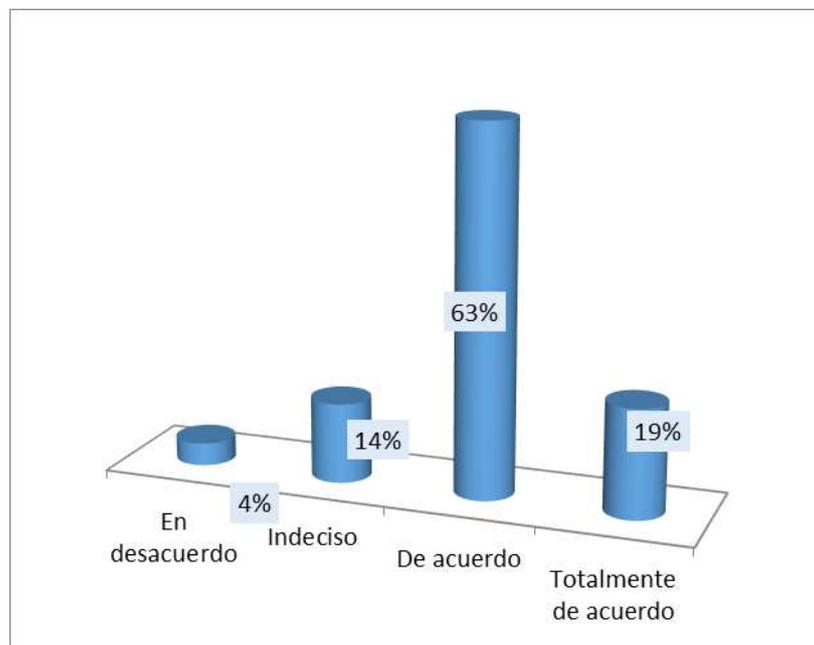


Figura 31. Percepción personal del teletrabajo

Las variables reflejan tendencias similares en cuanto a los resultados. Tanto en hombres como en mujeres, la percepción que poseen en cuanto a su cultura para desarrollar teletrabajo es positiva. Los resultados así lo reflejan: aceptación en un 81% en hombres y 83% en mujeres.

En cuanto a nivel educativo, los resultados reflejan que aquellos encuestados que tienen maestría, están totalmente de acuerdo en tener las condiciones óptimas y cultura definida para ejercer la labor (45% seleccionaron esta opción). No así los de secundaria que, aunque el 76% indica estar de acuerdo, únicamente el 5% está totalmente de acuerdo con la afirmación.

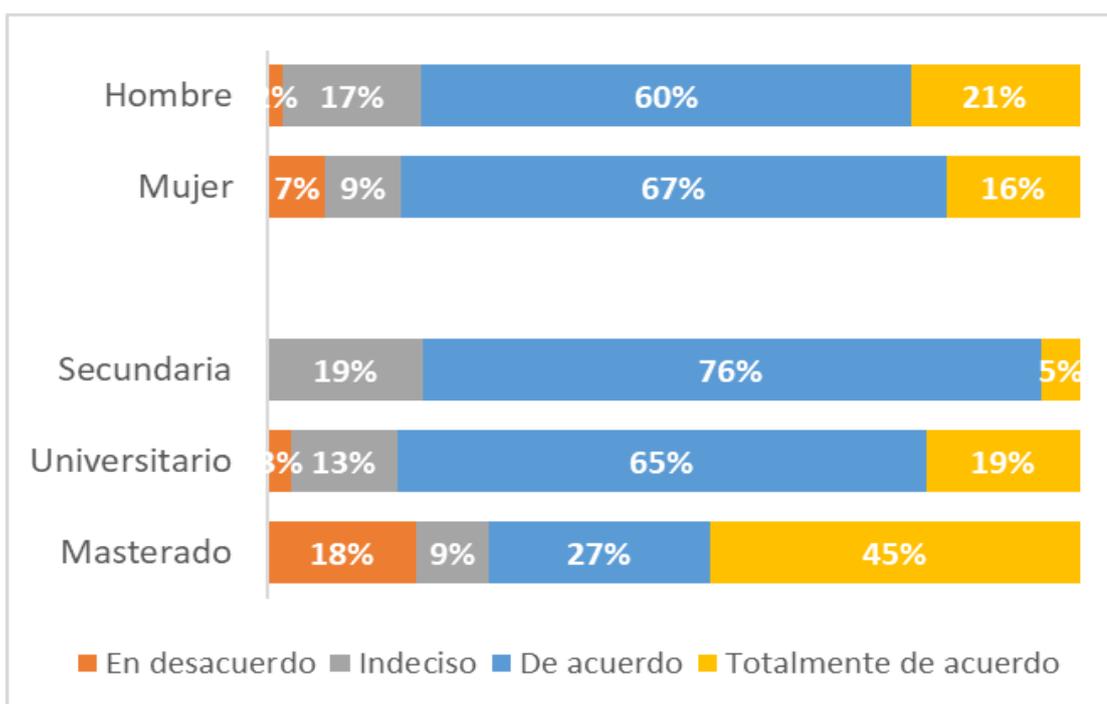


Figura 32. Percepción personal del teletrabajo - variables

### Percepción a nivel empresa de cultura para teletrabajo

Se consultó también sobre la percepción que los encuestados tienen sobre la cultura de la organización en donde laboran y si la misma aportaría para realizar teletrabajo de gran manera. Al igual que la evaluación individual, las respuestas apuntan a considerar que están de acuerdo que se posee todo para llevar a cabo la actividad de excelente manera. El 80% de los empleados así lo creen, dejando con un 20% que dudan o creen que no existe el nivel cultural necesario para asumir estas funciones.

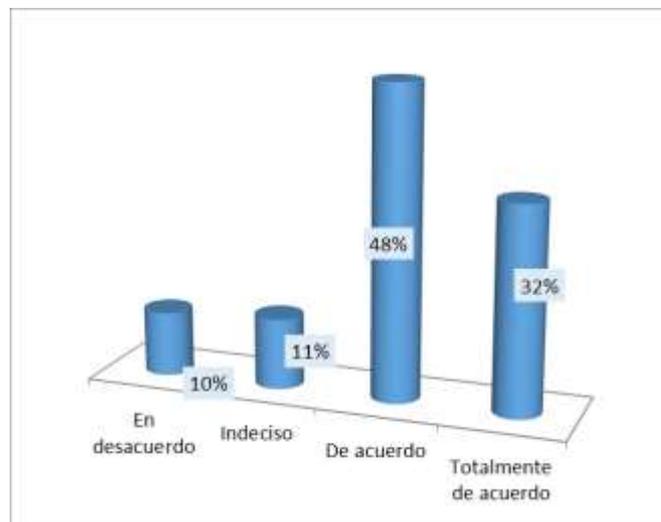


Figura 33. Percepción a nivel empresa de cultura para teletrabajo

Los resultados por segmentación también reflejan los mismos niveles y tendencias. Tanto hombres como mujeres creen que existe cultura para que en sus organizaciones se desarrolle teletrabajo. El 12% de mujeres están en desacuerdo con la afirmación y el 9% de hombres también. Es decir, las personas se creen capaces de lograrlo y piensan que su entorno también puede hacerlo.

El nivel de educación, no influye en cuanto a la confianza que se tiene en los miembros de la empresa para que hagan teletrabajo. Existen altos niveles de aprobación en la consulta, llegando a tal punto que aquellos que tienen estudios secundarios tienen un 0% de respuestas en “desacuerdo”.

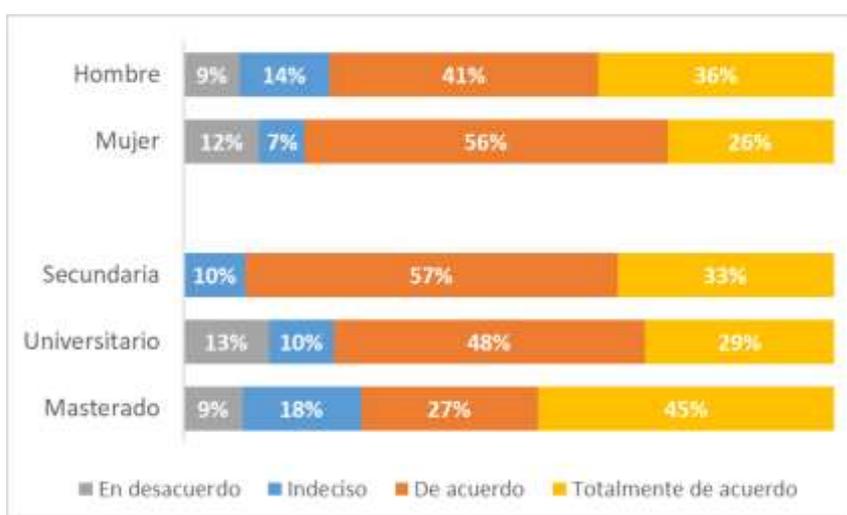


Figura 34. Percepción a nivel empresa de cultura para teletrabajo - variables

Dentro del levantamiento de información que se ha realizado durante el desarrollo de esta investigación, se ha encontrado que son múltiples las funciones del área/departamento de ventas de las empresas que han adoptado la modalidad de teletrabajo para llevar a cabo sus funciones. Es importante recalcar que ciertas organizaciones aplican esta actividad de forma parcial, alternando la presencia del colaborador en oficina y luego en el desarrollo y continuidad de sus actividades fuera de ella. Otras han adoptado la tendencia “full time”, teniendo así a sus trabajadores todo el tiempo en el desarrollo de tareas desde el hogar.

El área que, en su mayoría, han coincidido en las organizaciones a quienes se consideró para el levantamiento de información, es la de los asesores comerciales. Resulta que en gran parte de las empresas comerciales de Guayaquil que desarrollaron el instrumento, coinciden en que tienen colaboradores en esta área. La mayoría de ellos es a tiempo parcial, en donde dedican un tiempo en oficina para la organización y exposición del contenido y el desarrollo del material lo ejecutan desde sus hogares. Así también, algunas empresas tienen colaboradores que se dedican a hacer esta actividad en “full time” desde su hogar, recibiendo con frecuencia las indicaciones para el desarrollo de las rutas y planificación de actividades y ejecutándolas en su casa.

Para esta área, ha surgido el pensamiento en que no es necesaria la presencia del colaborador en la oficina puesto a que el producto final es evaluado al finalizarlo, por lo que el desarrollo puede lograrse realizar en el lugar que mejor le convenga. Los resultados obtenidos son expuestos ante la gerencia en una determinada reunión y así también aprobados o con su respectiva retroalimentación. El trabajador tiene la capacidad de hacer estas tareas donde le sea más práctico, con tal de conseguir sus objetivos establecidos, dentro del tiempo y las especificaciones correspondientes.

Coincide en las organizaciones analizadas, que el trabajo del vendedor o asesor comercial, es netamente de campo y teniendo contacto directo permanente con el cliente en sus instalaciones. Por tal motivo, el teletrabajo ha sido un medio para optimizar los tiempos de estos trabajadores y así obtener mejores resultados.

Los asesores comerciales tienen la apertura de hacer sus gestiones desde el hogar, utilizando líneas telefónicas suministradas por las organizaciones para que estas establezcan contacto con los clientes. Las tareas desarrolladas fuera de oficina, también son las de envío de informes a través de correos corporativos, la planificación y reporte de actividades durante un lapso de tiempo, así como la gestión de cobros.

Los vendedores trabajan con ciertos softwares que les permiten informar o evidenciar lo que están haciendo en tiempo real. Algunas empresas han implementado un sistema de localización que les indica el lugar en donde se encuentra el asesor comercial. De esta manera, ellos corroboran que las gestiones realizadas con el teletrabajo, están siendo efectivas a través de las visitas de campo. Otra de las aplicaciones utilizadas son las de planificación de actividades y ventas, en donde la persona tiene la capacidad de ingresar con usuario y clave a un sistema que le permite indicar qué harán, a dónde irán y qué proyectan vender en un momento determinado.

Coincide en que las empresas destinan el tiempo de presencia de los vendedores en la oficina para mantener reuniones de revisión de actividades y cumplimiento de objetivos. Todo se destina a la parte organizacional y tener una retroalimentación de los logros conseguidos y los nuevos propuestos. Estas áreas trabajan mucho con los que son los indicadores de cumplimiento de gestión que son revisados en distintos lapsos de tiempo dependiendo de la empresa (los más frecuentes resultan ser los mensuales y trimestrales).

Los trabajadores también trabajan con ciertos softwares para tener un mejor rendimiento en su trabajo. Uno de los más utilizados en la muestra, es aquellos en donde el colaborador tiene la oportunidad de revisar plazos de vencimiento de las cuentas por cobrar. De esta manera, ellos tienen la oportunidad de tomar contacto con los clientes (en una base de datos de la aplicación) y así gestionar las visitas para el retiro de los pagos (generalmente entrega de cheques). También, utilizan aplicaciones móviles para determinar sus rutas y conocer cuál es la ideal para manejar mejor los tiempos. Esto les permite obtener mejores resultados en cuanto al manejo de información y urgencia en la visita a las empresas.

La modalidad de teletrabajo ha sido implementada en varias organizaciones en las empresas de la ciudad, obteniendo procesos con cambios significativos que han evidenciado diferentes formas de proceder con

el objetivo de encontrar un mejor rendimiento en los colaboradores. Las áreas son distintas, cada una de ellas con objetivos claros del por qué en su ejecución. El factor común es el manejo de tiempos y la poca necesidad de tener al trabajador en la oficina, sin embargo, se consideran factores adicionales que serán revisados durante el desarrollo del capítulo.

## **Conclusión de la Investigación**

Teletrabajo se define como una modalidad laboral a distancia que utiliza las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) para el logro de objetivos empresariales, en donde se determina que dicha modalidad genera grandes beneficios para las organizaciones tales como el aumento de la productividad, disminución del ausentismo laboral, competitividad frente a las demás organizaciones, incorporación de personal con ciertos perfiles profesionales ubicados en el exterior, reducción significativa en los costos fijos.

En cuanto a los beneficios sociales y ambientales, se concluye que el Teletrabajo, también contribuye al mejoramiento de la movilidad al minimizar los desplazamientos, lo que genera un impacto social y ambiental que se refleja en la disminución del estrés, compartir más tiempo en familia, aumenta la sensación de seguridad, mayor control del tiempo, reducción de la tala de árboles, menor consumo de papel, disminución en las emisiones de gases y contaminación auditiva.

A su vez, la modalidad de Teletrabajo permite la inserción de algunas personas en condiciones de discapacidad y de esta manera ayuda a disminuir las barreras de accesibilidad contribuyendo al cumplimiento de la Responsabilidad Social de cada organización, generando nuevas oportunidades para las personas que antes no las tenían debido a la discriminación física o sexual, fomentando la igualdad laboral

En el desarrollo de la investigación se logra diagnosticar una gran aceptación de esta modalidad de trabajo por parte de los teletrabajadores: se sienten a gusto con la modalidad, encuentran un reconocimiento y confianza por parte de la organización, la adecuación de los puestos de trabajo y la asistencia técnica la consideran conveniente para el desarrollo de sus actividades.

Los trabajadores convencionales, desean poder ingresar a esta modalidad y poder disfrutar de los beneficios con que cuentan los teletrabajadores, a su vez los empresarios y directores de las organizaciones que cuenten con dicha modalidad podrán aumentar la productividad y reducir costos, promover la inclusión social e impulsa el uso y apropiación de las nuevas tecnologías.

## **Recomendaciones de la Investigación**

Se recomienda realizar este tipo de investigación en otros sectores de la economía, con el objetivo de validar si el impacto generado en los resultados de la gestión en diferentes entidades. Es muy importante extender el presente estudio a otros enfoques para la obtención de diferentes resultados y tener un análisis más amplio.

Además, se puede generar esta investigación para las diferentes empresas que deseen implementar esta modalidad o estén empezando en ella está referida a la necesidad de que en ellas se realice un seguimiento a sus diferentes indicadores, dependiendo de la actividad que desarrollen para que el teletrabajo genere mayor eficiencia y se logre mayor control en el uso de los recursos.

Otra de las recomendaciones es que se extienda este estudio a otros departamentos de las organizaciones. El presente trabajo enfocó su análisis de resultados exclusivamente a todas las funciones y cargos relacionados a ventas. Se abre la oportunidad para que sean otros departamentos de las empresas que sean evaluados por el teletrabajo y así conseguir las percepciones y evaluaciones de distintos sitios. Esto permitirá reforzar ciertas actividades y tomar de aquellas que son mejor evaluadas, para replicarlas y alcanzar mejores resultados.

Se recomienda también que las organizaciones realicen un análisis psicológico especializado a las personas que deseen incursionar en teletrabajo, recordando que este debe ser voluntario si se pretenden lograr resultados satisfactorios. Por ello se considera importante realizar encuestas, charlas o grupos primarios, que permitan establecer oportunidades de mejoramiento en ambas vías para los grupos involucrados.

Se abre la gran opción que este trabajo sea un guía para que se extienda el estudio fuera de la ciudad. El enfoque netamente de Guayaquil, puede ser replicado en otras ciudades, lo que permitirá conocer si el desempeño y resultados en otros sitios, es el mismo percibido en este estudio. El teletrabajo es una actividad que se ha extendido en Ecuador, por lo que es factible conocer la realidad de aquellos sitios.

## Referencias Bibliográficas

- Acuerdo Ministerial del Teletrabajo (2016). *Artículos de la modalidad laboral del Teletrabajo*. Ministerio de Trabajo. Recuperado de: [http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo\\_Teletrabajo\\_WEB.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf)
- Andrade, E. (2015). *Evaluación del aporte del teletrabajo en la producción de los hogares en relación con el mercado laboral en Colombia*.
- Asociación Española para la calidad. www.aec.es. 2013. Recuperado de: <http://www.aec.es/web/guest/centroconocimiento/indicadores>.
- Blanco, L. (2012). *El ABC del teletrabajo en Colombia*. Corporación Colombia Digital. Bogotá.
- BBVA. bbvacontuempresa.e. 2015. Recuperado de: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/que-infraestructuranecesita-puesto-trabajo-la-oficina>.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2).
- Cabrejas Artola, M. (s.f). *El teletrabajo*. Recuperado el 25 de marzo de 2014, del sitio web <http://www.cgrict.com/docs/TELETRABAJOMargarita%20Cabrejas.pdf>
- Camacho Peláez, R. H., & Higuera López, D. (2014). *Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad*. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (35).
- Cañadas Sánchez, F. J. (2017). *Teletrabajo: Revisión teórica y análisis jurídico-laboral*.

- Castaño, S. L., & Gómez, N. E. (2014). El concepto de Teletrabajo: aspecto para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5 (1): 82-91.
- Chaudary, R. Rangnekar, S. Kumar, M. (2014) *Organizational climate, climate strength and work engagement*. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. p. 291-303
- Chávez, V. H. G., & Sánchez, R. M. (2016). *Ausentismo Laboral y Salud: Estudio de su importancia en el teletrabajo*. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 6(11), 13-25.
- Chumpitaz, D. O. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*. In *Crescendo*, 6(1), 64-73.
- CEPAL; Sánchez, G, M.; (2012). *Un acercamiento a la medición del teletrabajo: evidencia de algunos países de América Latina*. Obtenido de Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Contreras y Rozo (2015). *Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia*: Elsevier España.
- Daniels, K.; Lamond, D. y Rodriguez (2015). Teleworking: frameworks for organizational research. *Journal of Management Studies*, 38(8), 1151-1185.
- Diazgranados, L. (2012). *El teletrabajo*. Recuperado el 24 de marzo de 2014, del sitio web [http://www.urosario.edu.co/uosario\\_files/33/3335ab24-8bf845bf-bded-1c2cf0ae27cd.pdf](http://www.urosario.edu.co/uosario_files/33/3335ab24-8bf845bf-bded-1c2cf0ae27cd.pdf)
- Gonzales, E. (2013). *Acerca del estado de la cuestión o sobre un pasado reciente en la investigación cualitativa con enfoque hermenéutico*. *Unipluriversidad*, 13(1), 60- 63.

- González, M. (2015). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa* (1era ed.). España. Editorial: Ideas propias.
- Grajales, T. (2010). *Tipos de Investigación*. Recuperado de: <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Guelmes Valdés, E. L., & Nieto Almeida, L. E. (2015). *Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano*. Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 7 (2). pp. 23-29. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu>
- Institución Universitaria de Envigado. «iue.edu.co.» 2015. Recuperado de: <http://www.iue.edu.co/documents/emp/comoGerenciar.pdf>.
- Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. Información tecnológica, 29(5), 175-186.
- Jímenez Beltrán, F. M. (2014). (P. U. Javeriana, Ed.) Recuperado el 30 de 09 de 2017, de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12062>
- Ministerio del Trabajo República de Colombia. (s.f.). *ABC del decreto reglamentario del teletrabajo*. Recuperado el 30 de noviembre de 2013, del sitio web <file:///E:/Downloads/Abece%20del%20Teletrabajo.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Lovato Espin, C & Simbaña Jerez, A. (2013). *El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en Ecuador*. Consulta realizada en marzo de 2014, en el sitio web <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4303/1/UPS-GT000393.pdf>

Min TIC. *Libro blanco, el ABC del trabajo*. Bogotá: Colombia digital, 2012.

Porras, A. (2017). Tipos de muestreo. Obtenido de <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>

Portalaza, A., & Serrano Orellana, B. J. (2014). *Influencia del Liderazgo Sobre el Clima Organizacional*. Suma de Negocios, 121.

Ponce, P., Pérez, S., Cartujano, S., López, R., Álvarez, C., & Real, B. (2014). *Liderazgo femenino y clima organizacional, en un instituto universitario*. Global Conference on Business and Finance Proceedings, 9(1), 1031-1036.

Poquet Catalá, R. *Teletrabajo y su definitiva configuración jurídica*, CEF.- Trabajo y Seguridad Social, 2012, págs. 139 a 158.

Raymond (2017) "*Informe Teletrabajo y Globalización: en busca de Respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo*", Recuperado de: <https://wilfredosanguinetti.files.wordpress.com/2009/08/teletrabajo-y-globalizacion-final-informe.pdf>

Real Academia Española (2017). *Definición del término Teletrabajo*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=ZNp5nuE>

RAE. *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua*. Madrid: RAE, 2017.

Reyna T. (2018), "*El Teletrabajo en las empresas del sistema financiero*", Jurídica, Suplemento de análisis legal de El Peruano, núm. 601, p. 5.

- Robbins, Judge (2013), *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta edición), México: Pearson
- Rodríguez, R.; Guest, D.; Oliveira, T. y Alfes, K. (2015). who benefits from independent careers? employees, organizations, or both? *Journal of Vocational Behavior*, 91, 23-34.
- Rojas Jaramillo, R. R. (2016). *Análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Caso de estudio empresa DIT TELECOM* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Romero Romero, N., & Ramos Blanco, Y. (2017). *Valoración económica por la implementación de la modalidad de Teletrabajo y su contribución al medio ambiente por la disminución en el uso de vehículos, en la empresa ARL Colpatria sede administrativa, Bogotá.*
- Saavedra, M. L., & Hernández, Y. (2008). *Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: Un estudio comparativo*. *Actualidad contable faces*, 11(17).
- Selma Lajarín, J. (2016). *El Teletrabajo ¿Una solución?*
- Suárez-Barros, A (2015). *Correlaciones entre Variables de Salud Mental, Bienestar Subjetivo, Engagement y Síndrome de Burnout, en Teletrabajadores tutores virtuales*. Colombia. Tesis de Maestría, Universidad del Norte, (2015)
- Ugarte, J. L. (2014). *El nuevo derecho del trabajo*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Universidad Nacional de Colombia. Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. 09 de 08 de 2014. [www.virtual.unal.edu.com](http://www.virtual.unal.edu.com).

Vivancos, J. (2013). *El futuro de la educación y las TIC*. Padres y Maestros. Publicación de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, (351), pp. 22-26. Comunicación para la Educación. Sevilla: Ediciones Alfar

## Apéndices

### Apéndice A encuesta aplicado a los empleadores

#### Empleador

Instrumento de levantamiento de información para el "Análisis de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil".

\*Obligatorio

**1. Cargo: \***

---

**2. Sexo: \***

*Marca solo un óvalo.*

Hombre

Mujer

**3. Número de trabajadores en la empresa \***

---

**4. Nivel educativo \***

*Marca solo un óvalo.*

Primera

Secundaria

Universitario

Masterado

Doctorado

#### Instrumento de levantamiento de información - Teletrabajo

**5. 1. ¿Cómo considera el desempeño del Teletrabajo en la empresa donde labora? \***

*Marca solo un óvalo.*

Altamente positivo

Positivo

Neutro

Negativo

Altamente negativo

**6. 2. ¿Cuáles fueron los motivos para implementar el Teletrabajo? (Seleccione 3 opciones) \***

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Productividad
- Eficiencia
- Reducción de costos
- Incremento de utilidad
- Optimización de recursos
- Ahorro de espacios
- Innovación

**7. 3. ¿Desde cuándo realizan Teletrabajo? \***

*Marca sólo un óvalo.*

- Desde hace 0 a 12 meses
- Desde hace 1 a 3 años
- Desde hace 3 a 5 años
- Desde hace más de 5 años

**8. 5. ¿Cuáles fueron las ventajas que obtuvo la organización por aplicar Teletrabajo? (Seleccione 3 opciones) \***

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Mejora en la productividad
- Trabajo con eficiencia
- Reducción de costos
- Incremento de utilidad
- Optimización de recursos
- Ahorro de espacios
- Innovación

**9. 6. ¿Cuáles fueron las desventajas que obtuvo la organización por aplicar Teletrabajo? \***

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Reducción en la productividad
- Poco control sobre trabajo
- Aumento de costos
- Falta de comunicación
- Incumplimiento de objetivos
- Mala organización
- Mala relación laboral

10. 7. ¿De qué manera miden los resultados bajo este esquema de trabajo? \*

*Selecciona todas las que correspondan.*

- KPIs
- Indicadores
- Cumplimiento de objetivos
- Nivel de ingresos
- Incremento de productividad
- Mejor utilidad
- Mejores márgenes de ganancia

11. 8. ¿Con que frecuencia por semana los empleados en esta empresa trabajan desde su casa u otro punto distinto de la oficina? \*

*Marca sólo un óvalo.*

- De 1 a 7 horas por semana
- De 1 a 2 días por semana
- De 3 a 4 días por semana
- Toda la semana

12. 9. De los colaboradores que realizan Teletrabajo, ¿Qué tipo de contratación tienen con la empresa? \*

*Marca sólo un óvalo.*

- Nómina
- Honorarios
- Por proyectos
- Otros

13. 10. ¿Considera que este esquema cambiaría en algo las prestaciones y beneficios actuales? \*

*Marca sólo un óvalo.*

- Sí
- No

14. 11. ¿Considera que en Ecuador se tiene la cultura para este tipo de esquema de trabajo? \*

*Marca sólo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. 12. ¿Considera que en la empresa donde labora se tiene la cultura para este tipo de esquema de trabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 Indeciso  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

16. 13. ¿Cuál cree usted que sería el impacto en los siguientes aspectos con la aplicación del Teletrabajo? \*

Marca solo un óvalo por fila.

	Altamente positivo	Positivo	Neutro	Negativo	Altamente negativo
Rentabilidad	<input type="radio"/>				
Productividad	<input type="radio"/>				
Bienestar de los empleados	<input type="radio"/>				
Clima laboral	<input type="radio"/>				

17. 14. ¿A quiénes considera más factibles para que apliquen Teletrabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- Hombres  
 Mujeres  
 Indistinto

18. 15. Si usted fuera a contratar a una persona bajo este esquema de trabajo, ¿Cuáles serían las características más importantes que este empleado debería tener? Elija máximo 10 opciones de las detalladas \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Es motivada por sí misma
- Es buen comunicador
- Puede evitar distracciones
- Es buena para cumplir con las fechas
- Es organizada
- Es capaz de dar prioridad a tareas
- Es disciplinada por sí misma
- Es buena para manejar su tiempo
- Tiene mentalidad detallada
- Es flexible
- Es seria respecto al éxito profesional
- Puede trabajar sola sin sentirse aislada
- Tiene un alto enfoque a tareas
- Hábil para navegar en la red (Web)
- Maneja varios proyectos a la vez
- Es buena para venderse a sí misma
- Tiene un área en casa para trabajar
- Adaptación de manera independiente para realizar diferentes actividades
- Es independiente

## **Apéndice B encuesta aplicado a los colaboradores**

## Colaborador

Instrumento de levantamiento de información para el "Análisis de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil".

\*Obligatorio

1. **Cargo:** \*

---

2. **Sexo:** \*

*Marca solo un óvalo.*

Hombre

Mujer

3. **Nivel educativo \***

*Marca solo un óvalo.*

Primera

Secundaria

Universitario

Masterado

Doctorado

## Instrumento de levantamiento de información - Teletrabajo

4. 1. **¿Considera necesaria su presencia física para realizar las responsabilidades de su puesto actual? \***

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

5. 2. **¿Le gusta trabajar desde su casa u otro punto fuera distinto de la oficina? \***

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

6. 3. **¿Con qué frecuencia por semana trabaja desde su casa? \***

*Marca solo un óvalo.*

De 1 a 7 horas por semana

De 1 a 2 días por semana

De 3 a 4 días por semana

Toda la semana

7. 4. ¿Usted cree que realizar Teletrabajo reduce sus aspiraciones salariales y/o laborales? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

8. 5. ¿Considera que usted tiene la cultura para este tipo de esquema de trabajo? \*

Marca solo un óvalo.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. 6. ¿Considera que en la empresa donde labora se tiene la cultura para este tipo de esquema de trabajo? \*

Marca solo un óvalo.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. 7. Según su criterio, cómo evalúa su desempeño en los siguientes aspectos: \*

Marca solo un óvalo por fila.

	Altamente positivo	Positivo	Neutro	Negativo	Altamente negativo
Motivación para cumplir objetivos	<input type="radio"/>				
Enfoque para realizar las tareas	<input type="radio"/>				
Organización	<input type="radio"/>				
Disciplina	<input type="radio"/>				
Comunicación	<input type="radio"/>				
Administración de tiempo	<input type="radio"/>				
Desempeño individual	<input type="radio"/>				
Habilidad para manejo de TICS	<input type="radio"/>				

**11.8. Marque la opción que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones: \***

Marque sólo un óvalo por fila.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de desacuerdo
Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades en forma eficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su jornada laboral le alcanza para realizar las actividades programadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene en cuenta los tiempos de respuesta asignados para realizar su gestión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que su gestión es oportuna frente a las necesidades del área	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumple usted con los horarios establecidos para el inicio de sus actividades en la jornada laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reporta sus incapacidades médicas a la organización cada vez que se presentan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permite de parte de la empresa reconocimiento por la gestión que realiza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los jefes y superiores escuchan sus observaciones y comentarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibe capacitación sobre las actividades a desarrollar en el puesto de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Mayancela Zumba Paola Denisse**, con C.C: # 0954258018 autora del trabajo de titulación: **Análisis de las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 15 de marzo deL 2019

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

**Nombre: Mayancela Zumba Paola Denisse**

**C.C: 0954258018**



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Rivadeneira Ruiz Nicole Vanessa** con C.C: # 0927185488 autora del trabajo de titulación: **Análisis de las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 15 de marzo del 2019

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

**Nombre: Rivadeneira Ruiz Nicole Vanessa**

**C.C: 0927185488**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

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

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil.		
<b>AUTORES:</b>	Mayancela Zumba Paola Denisse, Rivadeneira Ruiz Nicole Vanessa		
<b>REVISOR/TUTOR:</b>	Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniera Comercial		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	15 de marzo del 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	140
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Gestión de personal, Sistemas de Información Gerencial, Administración Gerencial.		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Teletrabajo, empresas comerciales, implementación de Teletrabajo, ventajas del teletrabajo, Guayaquil.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>			
<p>La nueva modalidad laboral que ha revolucionado en diferentes países por los beneficios que trae consigo en las empresas. A partir de que los colaboradores no tienen tiempo para realizar sus actividades personales, éste provoca un mal ambiente organizacional como la insatisfacción laboral por la carga de tareas que tiene cada colaborador, provocando los permisos concurrentes, desconcentración, estrés, desmotivación y la falta de compromiso para el logro de los objetivos.</p> <p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar las ventajas de la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil, de tal manera que se explique en detalle los beneficios que trae dicha modalidad laboral en las organizaciones, ya sea que ésta se aplique en toda la compañía o en ciertos departamentos de acuerdo a la necesidad de la misma.</p> <p>Se desarrolla el marco teórico en base a las investigaciones y estudios realizados por varios autores referentes a las empresas comerciales y la modalidad del Teletrabajo con las características y elementos que la componen. El método de investigación aplicado es mixto y descriptivo porque se utiliza las fortalezas de ambos tipos de indagación tanto cualitativas y cuantitativas.</p> <p>Como principal conclusión, se determina que la implementación del Teletrabajo en las empresas comerciales de Guayaquil es mínima, especialmente por el desconocimiento de la aplicación y las ventajas que trae en la productividad laboral para las empresas, que beneficia a los empleadores y colaboradores con este esquema de trabajo.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-979817812 +593-998495255		<b>E-mail:</b> paulina_mayancela@44hotmail.com nicolerivaden27 @ hotmail.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, Mgs		
	<b>Teléfono:</b> +593-999406190		
	<b>E-mail:</b> paola.traverso@ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			