



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de
servicios en la ciudad de Guayaquil periodo 2019-2021**

AUTORES:

**Marcos Ismael Moreira Cedeño
Jorge Washington Coba Campozano**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciados en Administración de Empresas**

TUTOR:

Jacinto Humberto Mancero Mosquera M.Sc.

Guayaquil, Ecuador

21 de febrero del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Marcos Ismael Moreira Cedeño y Jorge Washington Coba Campozano**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciados en Administración de Empresas**.

TUTOR

f. 

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Econ. Pico Versoza Lucia, Mgs

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

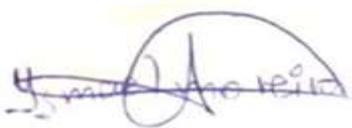
Nosotros, **Marcos Ismael Moreira Cedeño y Jorge Washington Cobra
Campuzano**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil periodo 2019-2021**, previo a la obtención del título de **Licenciados en Administración de Empresas**, 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 mi total autoría. En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del 2022

LOS AUTORES:

f. 
Moreira Cedeño Marcos

f. 
Cobra Campuzano Jorge



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Marcos Ismael Moreira Cedeño, Jorge Washington Coba Campuzano** Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil periodo 2019-2021**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes de febrero del 2022

LOS AUTORES

f. 

Moreira Cedeño Marcos

f. 

Coba Campuzano Jorge

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento: TI-100%-Coba & Moreira - 11-02-2022.docx (D127707065)', 'Presentado: 2022-02-11 20:20 (-05:00)', 'Presentado por: Jacinto Humberto Mancero Mosquera (jacinto.mancero@cu.ucsg.edu.ec)', 'Recibido: humberto.mancero.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: TT- Semestre B-2021 - Coba & Moreira. Mostrar el mensaje completo'. A yellow highlight indicates '1% de estas 61 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.' On the right, a 'Lista de fuentes' table lists sources with columns for 'Categoria' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table includes entries like '50%-1P-B-2021-TT-Coba-Moreira-UCSG.docx', 'TESIS FINAL MAESTRIA ABG. AGUILAR.docx', and several URLs from 'conadisperu.gob.pe' and 'bcn.cl'. At the bottom, a snippet of text from a document is visible, discussing productivity models and citing 'Reales CITATION Rea19'.

Categoria	Enlace/nombre de archivo
	50%-1P-B-2021-TT-Coba-Moreira-UCSG.docx
	TESIS FINAL MAESTRIA ABG. AGUILAR.docx
	https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wq-content/wqlo...
	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12...
	https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/3...

Jacinto Humberto Mancero Mosquera M.Sc.
Docente Tutor. C.I. N° 0906457767

Marcos Ismael Moreira Cedeño
Estudiante. C.I. N.° 0930495841

Jorge Washington Coba Campo
Estudiante. C.I. N.° 120516691

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme fuerza y sabiduría para obtener mi título universitario. A mis padres por el amor y apoyo incondicional durante mi carrera universitaria, a mis hermanos y hermanas por la confianza y creer en mí. Aquellos familiares que en el transcurso de mi vida me han brindado su apoyo.

A mi enamorada por ayudarme a superar cada día obstáculos, motivarme a seguir adelante y sobre todo por su ayuda intelectual cuando la necesitaba. Agradezco a mis amigos por estar presente cuando necesitaba de su ayuda y por el tiempo hemos disfrutado juntos en el transcurso de nuestras vidas universitaria. A los maestros que aportaron su ayuda académica y despejar mis dudas académicas fuera de sus horarios laborables.

Agradezco a mi tutor por la orientación durante la elaboración de la tesis. A esas magnificas personas que considero mucho por su paciencia, consejos, risas que hicieron mi vida universitaria muy agradable.

Marcos Ismael Moreira Cedeño

DEDICATORIA

La elaboración de este trabajo se la dedico principalmente a Dios, a mi mamá por estar pendiente para lograr este objetivo, a mi papá por brindarme su apoyo y aconsejarme cuando lo necesitaba.

A mi enamorada le dedico esta meta por ser un pilar fundamental en mi vida, aconsejarme y acompañarme a lo largo de este proceso.

En el transcurso de este camino conocí a profesionales, amigos y muchas personas que me inspiraron a cumplir esta meta.

Por último, a todas esas personas que me ayudaron para lograr obtener mi título universitario.

Marcos Ismael Moreira Cedeño

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, la fuerza y la sabiduría que me ha dado, para cumplir las metas que me propongo.

A mis padres que merecen un reconocimiento especial por su trabajo y esfuerzo, ya que me ayudaron a lo largo de mi carrera universitaria y que siempre están para mí, me han enseñado que a pesar de cualquier adversidad siempre se puede salir adelante.

Agradezco a mis hermanos que con sus palabras y su guía me motivaron a salir adelante.

A mis amigos y personas especiales que estuvieron presente, en los buenos momentos y las situaciones más difíciles, por su apoyo moral, que me brindaron durante esta etapa de mi vida.

A mis docentes por sus enseñanzas a lo largo de mi carrera universitaria. Agradezco a mi tutor por su conocimiento, dirección y elaboración que permitió la elaboración de la tesis.

Jorge Washington Coba Campozano

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicada a Dios por ser mi guía, por bendecirme y nunca dejarme caer, a mi papá que sus consejos y apoyo que me brinda para mejorar como persona y como profesional, a mi mamá por su paciencia y perseverancia hacia mí.

A mis hermanos por su apoyo incondicional en todo este proceso y por siempre estar conmigo acompañándome en mis logros y mis sueños

A mi familia por sus palabras que me han hecho una mejor persona y han estado en las metas que me he propuesto.

Por último, a mis amigos que estuvieron en el inicio de este largo proceso que me apoyaron en la realización de este trabajo.

Jorge Washington Coba Campozano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
ECON. LUCÍA PICO VERSOZA
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____
PH.D. YANINA BAJAÑA
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____
ING. ROSA ZUMBA
OPONENTE

CALIFICACIÓN

Guayaquil, 21 de febrero de 2022

Economista

Danny Arévalo AVECILLAS

COORDINADOR UTE - UIC B - 2021

Administración de Empresas

En su despacho,

De mis consideraciones:

Ingeniero **Jacinto Humberto Mancero Mosquera**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del Sr. **Marcos Ismael Moreira Cedeño**, cúmplame informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el/los estudiantes/s, titulado:

“PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2019-2021” habiendo cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

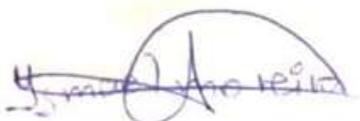
Este trabajo de investigación ha sido orientado durante todo el proceso (100%) de avance en el período de ejecución en el programa de URKUND, con el siguiente porcentaje de coincidencia 1%.

La calificación final del Trabajo de Titulación: **“PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2019-2021”**, merece la calificación de 10/10 puntos equivalente a sobresaliente.

Atentamente,



Jacinto Humberto Mancero Mosquera M.Sc.
PROFESOR TUTOR



Sr. Marcos Ismael Moreira Cedeño
AUTOR

CALIFICACIÓN

Guayaquil, 21 de febrero de 2022

Economista

Danny Arévalo Avecillas

COORDINADOR UTE - UIC B - 2021

Administración de Empresas

En su despacho,

De mis consideraciones:

Ingeniero **Jacinto Humberto Mancero Mosquera**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del Sr. **Jorge Washington Coba Campozano**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el/los estudiantes/s, titulado:

“PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2019-2021” habiendo cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de investigación ha sido orientado durante todo el proceso (100%) de avance en el período de ejecución en el programa de URKUND, con el siguiente porcentaje de coincidencia 1%.

La calificación final del Trabajo de Titulación: **“PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2019-2021”**, merece la calificación de 10/10 puntos equivalente a sobresaliente.

Atentamente,



Jacinto Humberto Mancero Mosquera M.Sc.
PROFESOR TUTOR



Sr. Jorge Washington Coba Campozano
AUTOR

Índice General

Resumen.....	XVIII
Abstract.....	XIX
Introducción.....	2
Formulación del problema.....	8
Antecedentes.....	8
Contextualización del problema.....	10
Planteamiento del problema.....	15
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Justificación.....	17
Preguntas de investigación secundarias.....	23
Hipótesis.....	24
Alcances.....	24
Delimitaciones.....	24
Limitaciones.....	24
Capítulo I. Marco teórico.....	25
1.1 Fundamentación teórica.....	25
1.1.1 Modelo Integral de Productividad.....	25
1.1.2 Modelo de Productividad Total Operativo (MPT).....	27
1.1.3 Modelo teórico – Explicativo de Productividad.....	29
1.1.4 Beneficios para la comunidad.....	33
1.1.5 El teletrabajo promueve la seguridad.....	34
1.1.6 Barreras al Teletrabajo.....	34

1.1.7 Consideraciones de implementación	36
1.1.8 Naturaleza cambiante del trabajo.....	38
1.1.9 Cambio en las organizaciones.....	43
1.2 Marco Conceptual	45
1.2.1 Nombres alternos para el teletrabajo	45
1.2.2 Definición del teletrabajo.....	45
1.2.3 Origen del teletrabajo hasta el 2019 (antes del COVID-19).....	47
1.2.4 Evolución del Teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 (año 2020)	48
1.2.5 Situación Post-COVID-19 (año 2021).....	50
1.2.6 Características del teletrabajo	51
1.2.7 Ventajas del teletrabajo.....	51
1.2.8 Modalidades del teletrabajo	53
1.2.9 La capacitación	55
1.2.10 Tipos de teletrabajo.....	56
1.2.11 Etapas de la capacitación	57
1.2.12 Objetivos de la capacitación	57
1.2.13 Responsabilidad de la empresa en la capacitación	58
1.2.14 Estrategias de capacitación	59
1.2.15 Contexto funcional.....	59
1.2.16 Contexto ambiental	60
1.2.17 Contexto personal.....	60
1.2.18 Factores Tecnológicos.....	60
1.3 Marco referencial.....	68
1.4 Marco legal.....	72
1.4.1 Organización internacional del trabajo (OIT).....	72

1.4.2 Código de trabajo en Ecuador.....	73
Capítulo II. Metodología.....	78
2.1 Enfoque de investigación	78
2.2 Tipo de investigación	79
2.3 Métodos de investigación	79
2.4 Instrumentos de investigación	80
2.5 Técnicas de investigación.....	81
2.6 Población y muestra	81
2.7 Unidad de análisis e interpretación de resultados	83
2.7.1 Alfa de Cronbach, Confiabilidad del instrumento de medición	83
2.7.2 Prueba de hipótesis	84
2.7.3 Medidas de dispersión	85
2.7.4 Análisis de la varianza (ANOVA).....	85
Capítulo III. Resultados	87
3.1 Estadísticas de fiabilidad	87
3.2 Encuestas.....	91
3.3 Análisis de las entrevistas.....	100
3.4 Análisis de las hipótesis	102
3.5 Hallazgos	103
3.6 Discusión	104
Conclusiones	107
Recomendaciones.....	110
Bibliografía	111
Apéndice A.....	117
Apéndice B.....	119

Índice de tabla

Tabla 1. Preguntas de investigación secundarias	23
Tabla 2. Alfa de Cronbach	84
Tabla 3. Estructura de la tabla ANOVA	86
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad	87
Tabla 5. Estadísticas de elemento	87
Tabla 6. Correlación entre elementos	89
Tabla 7. Matriz de covarianzas entre elementos.....	89
Tabla 8. Estadísticas de elemento de resumen.....	90
Tabla 9. Estadísticas de total de elemento	90
Tabla 10. Pregunta 1, Género.....	91
Tabla 11. Pregunta 2. Edad	91
Tabla 12. Pregunta 3. ¿En el área de trabajo en el cual usted se desempeña, se ha implementado la modalidad de teletrabajo?.....	92
Tabla 13. Pregunta 4. ¿Se ha establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para que usted pueda ejercer sus actividades de teletrabajo?.....	93
Tabla 14. Pregunta 5. ¿Considera que, si en la empresa se definen metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento?	94
Tabla 15. Pregunta 6. ¿Considera que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales?	95
Tabla 16. Pregunta 7. ¿Cómo valora el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio? ..	96
Tabla 17. Pregunta 8. ¿Qué dificultades ha evidenciado para trabajar desde su domicilio?.....	97
Tabla 18. Pregunta 9 ¿Qué tan importante cree usted la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa? 98	
Tabla 19. Análisis de las entrevistas	100
Tabla 20. Prueba de muestras emparejadas	103
Tabla 21. Teletrabajo	105

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo de Productividad	26
<i>Figura 2.</i> Modelo de Productividad Total Operativo (MPT).....	28
<i>Figura 3.</i> Modelo Teórico – Explicativo de productividad	29
<i>Figura 4.</i> Relación de variables	32
<i>Figura 5.</i> Pregunta 1. Género.....	91
<i>Figura 6.</i> Pregunta 2. Edad	92
<i>Figura 7.</i> Pregunta 3. ¿En el área de trabajo en el cual usted se desempeña, se ha implementado la modalidad de teletrabajo?.....	93
<i>Figura 8.</i> Pregunta 4. ¿Se ha establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para que usted pueda ejercer sus actividades de teletrabajo?	94
<i>Figura 9.</i> Pregunta 5. ¿Considera que, si en la empresa se definen metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento?	95
<i>Figura 10.</i> Pregunta 6. ¿Considera que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales?	96
<i>Figura 11.</i> Pregunta 7. ¿Cómo valora el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio?	97
<i>Figura 12.</i> Pregunta 8. ¿Qué dificultades ha evidenciado para trabajar desde su domicilio?.....	98
<i>Figura 13.</i> Pregunta 9 ¿Qué tan importante cree usted la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa?....	99

Resumen

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal identificar los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil período 2019-2021.

Los métodos aplicados se basarán en un enfoque mixto cualitativo - cuantitativo, donde se utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, es de tipo correlacional no experimental. El estudio correlacional tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables en un concepto particular. Por otro lado, los estudios exploratorios se aplican cuando un tema ha sido poco estudiado. Además, se utilizó los métodos analíticos y deductivos.

En el estudio se analiza los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil período 2019-2021, los datos fueron recolectados a través de encuestas a 383 realizada a empresas y de igual manera entrevistas. Se utilizó el método estadístico para la prueba de hipótesis, dado que los procesos de capacitación permiten a las empresas mejorar su rendimiento.

PALABRAS CLAVES: Capacitaciones – teletrabajo – servicios – procesos – pandemia

Abstract

The main objective of the research work is to identify the training processes in the teleworking modality in service companies in the city of Guayaquil for the 2019-2021 period.

The methods applied will be based on a mixed qualitative-quantitative approach, where the collection and analysis of data is used to refine the research questions or reveal new questions in the interpretation process, it is of a non-experimental correlational type. The correlational study aims to evaluate the relationship between two or more variables in a particular concept. On the other hand, exploratory studies are applied when a topic has been little studied. In addition, analytical and deductive methods were incorporated.

The study analyzes the training processes in the teleworking modality in service companies in the city of Guayaquil for the 2019-2021 period, the data was collected through surveys of 383 companies and in the same way interviews. The statistical method was used for the hypothesis test, since training processes allow companies to improve their performance.

KEYWORDS: Training – teleworking – services – processes – pandemic

Introducción

A medida que la pandemia comienza a calmarse, muchas empresas están planeando una nueva combinación de trabajo remoto e *in situ*, planteando un modelo de trabajo virtual híbrido en el que algunos empleados están en las instalaciones de las empresas, mientras que otros trabajan desde casa. El nuevo modelo promete un mayor acceso al talento humano, una mayor productividad para los colaboradores y las empresas indistinto a su tamaño, en el sector formal de la economía. Aun la microempresas y taller artesanales y autoempleo individuales de producción del sector informal de la economía Se beneficiarán de ahorrar costos fijos, además, de ofrecer más flexibilidad individual para los patronos y sus trabajadores; se ofrecen mejores experiencias al organizar sus trabajos de forma mixta, contando con más tiempo en sus hogares, facilitando las relaciones familiares, en especial a las madres trabajadoras para cuidar y atender a sus hijos menores en especial.

Si bien estos beneficios de esta nueva realidad laboral son sustanciales, la historia muestra que mezclar el trabajo virtual y presencial puede ser mucho más desafiante de lo que parece. A pesar del éxito logrado durante la pandemia. Las razones específicas pueden haber variado. Pero en todos los casos, las desventajas del trabajo remoto a gran escala superaron a las positivas.

Estas desventajas surgen de las normas organizacionales que sustentan la cultura y el desempeño, formas de trabajar, así como estándares de comportamiento e interacción que ayudan a crear una cultura común, generar cohesión social y construir una confianza compartida. Perderlos de vista durante un cambio significativo hacia acuerdos de trabajo virtual es arriesgarse a una erosión a largo plazo de la confianza, la cohesión y la cultura compartida que a menudo ayuda a que el trabajo remoto y la colaboración virtual sean efectivos a corto plazo (Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2021).

También se corre el riesgo de permitir que surjan dos culturas organizacionales, dominadas por los trabajadores y gerentes en persona que continúan beneficiándose de los elementos positivos de la ubicación conjunta y la colaboración en persona, mientras languidecen la cultura y la cohesión social para la fuerza laboral virtual.

Cuando esto ocurre, los trabajadores remotos pronto pueden sentirse aislados, privados de sus derechos e infelices, víctimas de un comportamiento no intencional en una organización que no logró construir un modelo coherente y capacidades para el trabajo virtual y presencial. Se pierde el sentido de pertenencia, el propósito común y la identidad compartida que nos inspira a todos a hacer nuestro mejor trabajo. El desempeño organizacional se deteriora en consecuencia.

Ahora es el momento, al imaginar la organización postpandemia, de prestar especial atención al efecto de sus elecciones en las normas y la cultura organizacionales. Es la oportunidad para diseñar el modelo virtual híbrido que mejor se adapte a la empresa y dejar que genere una nueva cultura compartida para todos los empleados que proporcione estabilidad, cohesión social, identidad y pertenencia, ya sea que los empleados trabajen de forma remota, en las instalaciones o en alguna combinación de ambos (Beno, 2020).

El teletrabajo puede mejorar el desempeño de la empresa al aumentar la satisfacción del trabajador y, por lo tanto, la eficiencia del trabajador, a través de un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, menos desplazamientos o menos distracciones que conducen a un trabajo más centrado o menos ausentismo.

Sin embargo, también es posible que la satisfacción del trabajador disminuya con el teletrabajo, p. Ej. debido a la soledad, las horas extraordinarias ocultas y la fusión de la vida privada y laboral, o un ambiente laboral inadecuado en el hogar. La evidencia existente respalda la noción de que el teletrabajo puede aumentar la eficiencia de los trabajadores: los establecimientos alemanes que permiten prácticas laborales basadas en la confianza o tiempo de trabajo autogestionado, incluso en el contexto del teletrabajo, muestran intensidades de innovación de productos más fuertes.

El teletrabajo también puede mejorar el desempeño de la empresa al facilitar la reducción de costos. Puede reducir directamente los costos de capital en el espacio de oficina y el equipo requerido por la empresa. Los costos laborales pueden reducirse a medida que el teletrabajo amplía el grupo de trabajadores entre los que las empresas pueden elegir, aumentando la oferta de habilidades y mejorando la correspondencia

entre trabajos y contrataciones, p. Ej. empleando trabajadores altamente calificados que, por razones personales, están vinculados a una ubicación específica (Contreras, 2021).

De hecho, el teletrabajo aporta un cambio completo al trabajo a distancia tradicional e implica una reducción sustancial de los costos comerciales de los servicios que enfrentan las empresas, lo que amplía su capacidad para aprovechar la base mundial de talentos, p. Ej. desde trabajadores de centros de llamadas hasta ingenieros y gerentes especializados. Además, los costos de contratación pueden disminuir si una mayor satisfacción del trabajador reduce las renunciaciones voluntarias y la rotación.

Las empresas que ofrecen teletrabajo también pueden atraer trabajadores con salarios más bajos de lo que serían de otro modo, en particular si se combinan con otras medidas que mejoran el equilibrio entre el trabajo y la vida, como horarios flexibles, en la medida en que los trabajadores estén dispuestos a renunciar a un salario más alto a cambio por estas comodidades (Vallejo, 2020).

La eficiencia del trabajador también puede disminuir con el teletrabajo: el teletrabajo reduce el número de interacciones en persona, lo que perjudica la comunicación, los flujos de conocimiento y la supervisión administrativa. Una amplia gama de pruebas respalda la noción de que las reuniones personales permiten una comunicación más eficaz que las formas más remotas, como los correos electrónicos, el chat o las llamadas telefónicas.

Por ejemplo, se ha demostrado que la comunicación personal es más convincente, que atrae más atención o que permite observar mejor las 'pistas sociales'. Pueden surgir formas perturbadoras de comunicación para compensar la falta de comunicación personal, p. Ej. aumento del tráfico de correo electrónico o reuniones virtuales.

Por último, además de sus implicaciones para el funcionamiento interno de la empresa, la comunicación personal menos frecuente también puede tener implicaciones negativas para sus compromisos con las partes interesadas clave, p. Ej.

clientes y proveedores, con efectos adversos para el desempeño general de las empresas.

La falta de interacciones personales también puede disminuir los flujos de conocimiento entre los empleados. En la medida en que los trabajadores aprenden a través de interacciones con colegas, pueden adquirir habilidades a través del aprendizaje práctico más lentamente (Romo, Acosta, & Pedraza, 2021) estos desafíos afectan la rotación, la capacitación y la formación de trabajadores polifuncionales, cuya tendencia es apreciada en todas las empresas globales.

Fundamentalmente, la innovación y el crecimiento de la productividad a largo plazo puede verse afectados por el teletrabajo. La innovación depende de manera importante del intercambio de conocimientos. Por otro lado, a medida que el intercambio de información entre trabajadores remotos se vuelve más común, el uso más intensivo del teletrabajo puede formar parte de reorganizaciones de empresas más amplias y que potencialmente mejoran la eficiencia, posibilitadas por la tecnología y digitalización.

Finalmente, en la medida en que el control sobre los trabajadores se ejerza a través de interacciones cara a cara y presencia física, el teletrabajo puede obstaculizar la supervisión gerencial y agravar los problemas principal-agente, p. Ej. "Eludir".

El teletrabajo requiere un cambio de la evaluación del desempeño en términos de insumos, es decir, tiempo trabajado, a resultados, lo que implica renunciar a cierto control sobre los trabajadores y, en principio, brinda a los trabajadores más oportunidades de "holgura". Sin embargo, la digitalización también puede llevar a que los gerentes dispongan de más datos sobre el desempeño de los trabajadores, lo que en última instancia puede proporcionar más información para un monitoreo eficiente de los trabajadores que la que generalmente está disponible en un entorno de oficina tradicional (Aguilar, Jumpa, & Martínez, 2021).

En general, para que la productividad a nivel de empresa aumente con el teletrabajo, es fundamental que la satisfacción del trabajador aumente lo suficiente como para compensar los efectos potencialmente negativos en la comunicación, los

flujos de conocimiento y la supervisión de la gestión. La fuerza relativa de estos canales, a su vez, probablemente dependa de la intensidad del teletrabajo:

- El efecto negativo debido a la falta de interacciones personales probablemente se vuelve más fuerte con la intensidad del teletrabajo, ya que las oportunidades de comunicación en persona disminuyen, mientras que la satisfacción del trabajador mejora con una baja intensidad. Los niveles de teletrabajo excesivo pueden sufrir p. por ej. debido a la soledad o por fusión de la vida privada y profesional.

Las formas en que el teletrabajo puede afectar la productividad y el bienestar de los trabajadores influyen en las políticas destinadas a maximizar sus beneficios económicos. El papel crucial de la satisfacción del trabajador en el logro de ganancias de productividad a partir del teletrabajo implica que tales ganancias y mejoras en el bienestar del trabajador van de la mano, como una especie de "coincidencia divina".

Las políticas pueden otorgar esta "coincidencia divina" facilitando el logro del teletrabajo; acercándolo a un nivel óptimo (moviéndose a lo largo de la curva) y sobre todo mejorando la satisfacción del trabajador (o compensando los costos de las interacciones en persona disminuidas) en cualquier actividad encomendada (desplazamiento de la curva hacia arriba), con el fin de abordar desafíos políticos (Contreras, 2021).

En primer lugar, las políticas públicas y empresariales oficiales deben garantizar que el teletrabajo siga siendo una opción. Esto es para evitar que los arreglos de trabajo remoto sean "exagerados". La importancia de la comunicación en persona, especialmente para tareas complejas e innovación, implica que demasiado trabajo a distancia puede disminuir la eficiencia del trabajador y el crecimiento de la productividad a largo plazo.

Los trabajadores también varían en sus preferencias personales o en su capacidad para trabajar de forma independiente, por lo que algunos trabajadores pueden experimentar más o menos satisfacción con el teletrabajo. En ese sentido, su capacidad de teletrabajo también puede depender de sus habilidades.

Las brechas de habilidades entre los diferentes grupos de trabajadores, combinadas con el hecho de que los trabajos que requieren altas habilidades ya parecen ser más propensos al teletrabajo, sugieren que al ser extendido puede exacerbar las disparidades existentes en las condiciones laborales.

Por lo tanto, la capacidad de elegir si se va a teletrabajar y cuánto puede ser crucial para lograr ganancias de productividad. Sin embargo, dejar que los trabajadores elijan en sí mismo no garantiza un nivel óptimo de teletrabajo, ya que es poco probable que tengan en cuenta las implicaciones negativas sobre la innovación a largo plazo al tomar su decisión. Por tanto, es importante evitar que, p. Ej. En un intento por ahorrar costos de espacio de oficina, las empresas imponen el teletrabajo o reducen las oportunidades de encuentros personales más allá de lo óptimo (Romo, Acosta, & Pedraza, 2021).

En segundo lugar, las políticas públicas y empresariales deberían fomentar acuerdos que proporcionen a los trabajadores un entorno de trabajo adecuado. La adaptabilidad de los trabajadores y, por lo tanto, las ganancias de eficiencia derivadas de una mayor satisfacción del trabajador dependen fundamentalmente de las condiciones de trabajo durante el teletrabajo, p. Ej. en términos de equipamiento de TIC, espacio de oficina o cuidado de niños.

La satisfacción de los trabajadores y, por lo tanto, la eficiencia también puede disminuir en la medida en que las empresas no cubran algunos de los costos algo ocultos del teletrabajo, sino que los transfieran los mismos a los trabajadores, p. Ej. Si, los trabajadores necesitaban compensación por usar espacios en sus viviendas aislados para trabajar, aspirar mejorar el confort de estas como fruto de su trabajo, necesitan mayor velocidad de Internet, el consumo de electricidad es mayor.

Es posible que sea necesario ajustar la infraestructura de apoyo a un teletrabajo más generalizado, p. Ej. Es posible que sea necesario ofrecer cuidado de niños más cerca del hogar. De hecho, la doble presión del trabajo y las tareas domésticas y de cuidado durante el teletrabajo durante la crisis puede haber recaído de manera desproporcionada sobre las mujeres o los padres solteros, aunque como resultado de la crisis un número cada vez mayor de hombres asumieron tareas de cuidado cuando

sus parejas estaban comprometidas en trabajos "esenciales" (Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2021).

En tercer lugar, las políticas públicas y empresariales; deberían facilitar la difusión de las mejores prácticas de gestión desarrolladas en respuesta al mayor uso del teletrabajo. Los gerentes deben adaptarse a las oportunidades y desafíos que presenta el teletrabajo. La adherencia a prácticas gerenciales obsoletas puede impedir que los gerentes adopten el teletrabajo, renunciando así a los beneficios inherentes al uso del teletrabajo. La consiguiente reducción de la supervisión directa puede requerir que los gerentes cambien de una cultura de presentismo a una evaluación orientada a los resultados.

Formulación del problema

- ¿Cuáles son las dificultades en la capacitación que enfrentaron las empresas de servicios para implementar la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Guayaquil período 2019-2021?

Antecedentes

El teletrabajo es una tendencia en el mundo, y las empresas más productivas e innovadoras han encontrado en la tecnología, un gran aliado para que sus negocios sean más eficientes y rentables. Durante la década de 1970 en medio de la crisis del petróleo, que generó un fuerte efecto inflacionario; el físico Jack Nilles, comenzó en formas de optimización de recursos no renovables. Su idea fue llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo; tras lo cual, creó el concepto de *telecommuting* (Pérez, Sánchez, & Carnicer, 2004).

Gracias a los avances tecnológicos de la mitad de la década de los ochenta, se configura el protocolo de transferencia de archivos FTP, y un poco más tarde aparece la *World Wide Web* (www). Durante la década de 1990 el internet comenzaba a masificarse, donde se han creado plataformas como Google y Amazon; se inventó el correo electrónico y las primeras plataformas de chat como *Messenger* y *icq* (Vergara & Huidrobo, 2016).

También comenzó a masificarse el uso de terminales móviles como los computadores portátiles y los teléfonos celulares. Otro antecedente que se menciona es que en Estados Unidos por el atentado a las torres gemelas ocurrido el 11 de septiembre de 2001, las compañías optaron por implementar el teletrabajo como plan de choque para seguir con las operaciones de sus negocios, obteniendo resultados positivos.

En América Latina la fuerte crisis ocurrida entre 1998 y 2002, generó una tasa de desempleo superior al 20%, lo que permitió pensar en nuevas formas de organización laboral, que permitían disminuir costos a las compañías. Para esa época el uso del internet venía en constante aumento a nivel mundial; y muchas personas comenzaron a trabajar por su propia cuenta, utilizando las herramientas que la red les ofrecía (Aceña, 2017).

A raíz de esta crisis, Uruguay un país que estuvo muy focalizado en el mercado argentino, se vio obligado a explorar otros mercados, gracias al comercio electrónico, y rápidamente gran cantidad de trabajadores independientes comenzaron a vender sus productos y servicios por internet n todo el mundo.

En 2006, España inició el “Plan Concilia” para regular e impulsar el teletrabajo en la administración pública, en ese instante se establecen medidas para favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de todos sus empleados. En el año 2008, el congreso de Colombia expide la Ley de teletrabajo Ley 1221 de 208, que define y regula esta modalidad laboral en el país. En 2010, el congreso de Estados Unidos expide la Ley de mejora del teletrabajo para impulsar y regular esta tendencia en la administración (Mendoza, Meza, Parra, & Pérez, 2020).

Por otro lado, para el Banco Interamericano de Desarrollo, afirma que gracias a la tecnología cada vez más trabajadores se conectan con sus empresas desde cualquier lugar y cualquier momento. En este sentido, el trabajo remoto no es algo nuevo, puesto que en la revolución industrial muchos trabajadores realizaban sus labores en pequeños talleres ubicados en sus hogares; con el pasar de los años apareció el concepto de trabajo a distancia en la forma de trabajadores que vendían productos y servicios puerta por puerta (Banco Interamericano de Desarrollo, 2019).

Más recientemente, la revolución de las tecnologías de información y comunicación revolucionó el concepto del trabajo fuera de la empresa. Así algunos empleadores empezaron a permitir el teletrabajo, pero respetando el horario laboral.

Con la llegada de la cuarta revolución industrial se habla de donde trabajar y de cuándo trabajar. La combinación de la tecnología con la flexibilización de la jornada de trabajo permite a los trabajadores conectarse donde se encuentren y a la hora que prefieran. Además, cada vez más personas pueden disfrutar de este beneficio, que en el pasado parecía exclusivo de quienes tenían roles administrativos; ahora hasta los operarios pueden controlar sus máquinas a través de aplicativos móviles especializados (OIT, 2020).

Esta evolución plantea retos importantes para la regulación laboral, pues en la actualidad todo el mundo se encuentra frente a un fenómeno que trasciende las fronteras de un país, como es el COVID-19. Hoy en día, una persona puede trabajar para un empleador que está al otro lado del mundo sin abrir la puerta de su casa. Además, las regulaciones tradicionales son las más adecuadas para estas nuevas relaciones laborales, donde se desdibujan los límites de las horas de trabajo.

Contextualización del problema

El teletrabajo ha sido crucial para sostener la producción durante la crisis, pero sus efectos sobre la productividad no están claros. A corto plazo, en comparación con el período anterior a la crisis, las condiciones excepcionales en las que se implementó el teletrabajo bien pueden haber reducido la productividad de quienes podían trabajar desde casa.

A largo plazo, el rendimiento de la productividad podría mejorar en la medida en que la crisis catalice una adopción más amplia e inteligente de prácticas eficientes de teletrabajo, aumentando el bienestar y la eficiencia de los trabajadores y reduciendo los costos de las empresas. Esto podría acelerar la transición a una “nueva normalidad”, que habría sido más gradual en ausencia de la crisis, dadas las incertidumbres y los costos en torno a los cambios organizativos y de gestión necesarios y otros obstáculos: reticencia cultural o limitaciones legales.

Sin embargo, frente a estos efectos positivos de la productividad a más largo plazo se encuentran los efectos potencialmente adversos que surgen de una mayor distancia espacial entre los empleados, p. Ej. comunicación deteriorada que da como resultado una menor innovación o la fusión de la vida laboral y personal, familiar y social que conduce a horas extraordinarias ocultas.

Las políticas públicas y el diálogo entre los interlocutores sociales pueden desempeñar un papel clave para facilitar esta transición y contribuir a la difusión de prácticas de teletrabajo que mejoran tanto la productividad como el bienestar de los trabajadores. Pueden permitir a las empresas realizar los ajustes necesarios, al tiempo que contrarrestan los riesgos potenciales y permiten que más trabajadores se beneficien de las oportunidades de teletrabajo que mejoran el bienestar.

Comprender el impacto a largo plazo del teletrabajo a nivel de empresa y la productividad agregada es importante dada la probable difusión creciente de esta práctica laboral a nivel mundial.

La falta de interacciones en el lugar de trabajo como resultado del aumento del teletrabajo puede dificultar la representación de los trabajadores y degradar el capital intangible, como las innovaciones específicas de la empresa o una cultura empresarial que fomente la identificación de los trabajadores con los objetivos de la empresa.

Las empresas mejor administradas pueden estar en mejores condiciones de establecer una relación de confianza entre gerentes y subordinados, lo que hace que la supervisión sea menos importante en primer lugar. La dirección también puede compensar la falta de "encuentros casuales" debido al aumento del teletrabajo creando deliberadamente oportunidades para compartir conocimientos, contrarrestando así el posible efecto negativo del teletrabajo en el crecimiento de la productividad a largo plazo.

Por último, las políticas deben apoyar la provisión de acceso a una infraestructura de TIC rápida, confiable y segura para empresas y trabajadores. La disponibilidad de la infraestructura de las TIC, que a menudo varía de una región a otra y tiende a estar menos desarrollada en las zonas más rurales, es un requisito previo

clave para permitir el teletrabajo y su calidad es muy importante para la eficiencia del teletrabajo.

Su primera y principal característica es proporcionar medios de comunicación eficientes, preferiblemente mediante videoconferencia, para lo cual son necesarias conexiones a Internet fiables y rápidas. Esto apunta a la calidad de la red inalámbrica y de banda ancha entre la empresa y los hogares de sus trabajadores.

Sin embargo, además, también debe adaptarse a los requisitos de seguridad y privacidad, que van desde la protección contra ataques cibernéticos hasta el establecimiento de estándares de transparencia sobre la recopilación de datos de los empleados. Por ejemplo, trabajar desde casa puede requerir acceso remoto seguro a datos confidenciales, p. Ej. en hospitales o bancos.

Los sistemas de apoyo a la gestión que proporcionan información sobre la distribución de tareas y el seguimiento pueden facilitar la supervisión de la gestión, pero también pueden generar temores de "vigilancia" y los datos recopilados en el proceso pueden plantear demandas de protección de la privacidad.

Finalmente, realizar más tareas de forma remota puede requerir que se ofrezcan más servicios públicos en línea, lo que a su vez puede implicar cambios en el marco legal, p. Ej. notarios que aceptan firmas digitales.

El impacto de la pandemia de COVID-19 en el mercado laboral es de amplio alcance, afectando a la mayoría de las organizaciones y trabajadores en diferentes grados. Las políticas de mitigación impuestas por los gobiernos tuvieron consecuencias nefastas para los trabajadores, incluidos permisos, permisos obligatorios de duración incierta, despidos y pérdida de empleos, cierres de empresas y reducción de horas de trabajo y salarios.

Por otro lado, la pandemia ha provocado un aumento de la carga de trabajo para algunos puestos de trabajo, como los sectores de la medicina y la biomedicina, así como cambios importantes en las condiciones y arreglos laborales, incluido el trabajo de jornada reducida y el teletrabajo.

Desde la perspectiva de la empresa, la pandemia tiene diferentes consecuencias negativas debido a los cierres a corto plazo, como la disminución de los puestos de trabajo y la pérdida de trabajadores productivos. Las empresas grandes y pequeñas han experimentado una disminución en los puestos de trabajo activos y su contratación se ha reducido en más del 30% al 50% durante la pandemia.

Estas empresas no se mostraron optimistas sobre la eficacia del estímulo fiscal implementado por el gobierno. La pérdida de empleos se ha concentrado y fue más severa para industrias con un mercado laboral altamente concentrado, empresas con restricciones crediticias y sectores no transables.

En muchos países en desarrollo, las pequeñas y medianas empresas (PYME) y los trabajadores informales son la columna vertebral de la economía. Tanto las pymes como los asalariados diarios y los migrantes están soportando la mayor carga de las crisis pandémicas por parte de las empresas. Por lo tanto, estos países están considerando estos sectores al diseñar sus paquetes de estímulo.

Se estimó que alrededor del 60% de los trabajadores informales (1.600 millones) perdieron sus ingresos. Esos trabajadores no tienen acceso a la protección social y tienen pocos o ningún ahorro. En el primer trimestre de 2020, las horas de trabajo globales se redujeron en un 4,5% estimado en comparación con el cuarto trimestre de 2019 (situación anterior a la crisis). Esto equivale a alrededor de 130 millones de puestos de trabajo a tiempo completo.

La principal razón de este aumento entre el primer y el segundo trimestre es la prolongación y extensión de las medidas de contención adoptadas por muchos países. El porcentaje de trabajadores que viven en países con cierres de lugares de trabajo recomendados o requeridos ha disminuido del 81% al 68% durante abril de 2020 debido a la flexibilización y el levantamiento de los cierres de lugares de trabajo en algunos países, principalmente China.

Actualmente, el 81 y el 66% de los empleadores y los trabajadores por cuenta propia, respectivamente, viven y trabajan en países afectados por cierres de lugares de trabajo recomendados o requeridos, con un impacto significativo en los ingresos y el empleo.

En los países de ingresos medianos bajos, los empleadores y los trabajadores por cuenta propia se ven afectados, ya que estos países son economías con un alto nivel de informalidad y medios fiscales y margen de políticas limitados para responder a las necesidades de esas empresas y trabajadores por cuenta propia.

Muchas organizaciones y empresas solicitaron a sus empleados que trabajaran a distancia a tiempo completo para mitigar la propagación de la pandemia, dados los riesgos para la salud asociados con el desempeño de sus tareas laborales desde el lugar de trabajo. A corto plazo, algunos estudios encontraron que las empresas experimentaron un aumento en la productividad de los teletrabajadores, mientras que otros estudios informaron una disminución en la productividad de los trabajadores auto informados.

Los efectos diferenciales de COVID-19 en las empresas y ocupaciones pueden determinar qué respuestas de política probablemente sean efectivas para restablecer un mercado laboral que funcione bien. Pueden informarnos sobre el alcance y la velocidad de una posible recuperación.

Antes de la pandemia, las prácticas de teletrabajo variaban sustancialmente entre países, sectores y ocupaciones. Dentro de los países de la OCDE y de la Unión Europea (UE), por ejemplo, el número de personas teletrabajadas varió entre estos países, desde alrededor del 25% o menos en Portugal, Grecia, Polonia, República Checa e Italia hasta alrededor del 30% o más en Dinamarca, Países Bajos y Suecia.

El teletrabajo variaba entre los sectores y era más común en los servicios intensivos en conocimiento y menos común en la industria manufacturera y el mercado de servicios menos intensivos. Estas diferencias reflejan los requisitos de la tarea. Muchos trabajos altamente calificados en industrias intensivas en conocimiento se pueden realizar a través del teletrabajo utilizando dispositivos tecnológicos de TIC como computadoras portátiles. Por otro lado, la presencia física es fundamental para realizar labores de manufactura, construcción, agricultura, suministro de electricidad o agua, minería y hospedaje entre otros.

Con respecto a la ocupación, el teletrabajo fue más común entre las ocupaciones altamente calificadas (por ejemplo, profesionales, gerentes), lo que indica

que muchas ocupaciones propensas a realizarse de forma remota por ahora requieren altas habilidades. Las habilidades cognitivas y no cognitivas reciben los mayores retornos en las industrias de uso intensivo digital.

Sin embargo, la digitalización continua puede aumentar aún más la gama de tareas que se pueden realizar de forma remota. Las prácticas de teletrabajo fueron las más bajas, pero relativamente frecuentes, entre los trabajadores de baja y mediana calificación.

En las últimas décadas, aunque algunos países han alentado a los empleadores a aplicar voluntariamente la flexibilidad laboral, ningún gobierno nunca ha adoptado el teletrabajo como política. Los empleadores pueden negarse a implementar esta política; por tanto, el control de la gobernanza sobre los acuerdos de teletrabajo es insuficiente. Muchos factores pueden fomentar la resistencia ocupacional a trabajar desde casa.

Estos factores incluyen la falta de confianza, la falta de interés y el deseo de invertir en la infraestructura necesaria para el teletrabajo, el tradicionalismo, la composición generacional del grupo ocupacional.

Planteamiento del problema

El teletrabajo se ha instaurado recientemente como modalidad de trabajo; sin embargo, sus alcances tanto privados como colectivos respecto a su asentamiento se hacen cada vez más relevantes debido a su vertiginosa incorporación a nivel mundial (Gareca & Verdugo, 2007).

De igual manera, Jamaica (2015) afirmó que la capacitación es “una inversión a largo plazo, infortunadamente las pequeñas empresas estén estructuradas en operaciones que exigen tiempos reducidos por lo cual este gasto puede entrar en un puesto menos priorizado a otros” (p. 10).

Estos dos elementos constituyen criterios importantes para el desarrollo de la empresa, sin embargo, muchas empresas no consideran importante que la capacitación,

es indispensable para la actualización de conocimientos y el control y supervisión, y lo dejan a un lado dentro de sus estrategias empresariales.

En la actualidad, con la pandemia por el covid-19, no se ha evidenciado estrategias que incorpore a la capacitación, ya que muchos de los trabajadores han implementado el teletrabajo y es imposible generar cursos o talleres para capacitarlos y alcanzar los objetivos esperados por la empresa.

Además, las empresas no motivan ni establecen planes de capacitación, que permita identificar al personal eficiente para su desarrollo, esto debido a la falta de comunicación para el rendimiento de los colaboradores, a más de la insuficiente motivación laboral y esto afecta a los factores como la remuneración, los ascensos, capacitaciones, los cuales son herramientas claves para el crecimiento profesional de una persona dentro de una organización.

De igual forma, la situación generada por la pandemia ha provocado inconvenientes dentro de los procesos empresariales, problemas relacionados con la cultura organizacional, falta de liderazgo, carencia de colaboradores, mala gestión de tiempos y sobre todo la falta de capacitación. Y la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental entre las estrategias empresariales.

Objetivos

Objetivo General

- Identificar los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil período 2019-2021.

Objetivos Específicos

- Definir el fundamento teórico que sustente la investigación para determinar los procesos de capacitación en la modalidad virtual en las empresas de servicios.
- Desarrollar el diagnóstico situacional para generar una línea base que permita identificar el estado actual del área de estudio.
- Proponer estrategias de capacitación mediante la modalidad de teletrabajo para las empresas del sector de servicios.

Justificación

El alcance del teletrabajo también varió ampliamente entre los sectores. Fue más común en los servicios intensivos en conocimiento, p. Ej. servicios profesionales y de TIC, y los menos comunes en la industria manufacturera y los servicios de mercado menos intensivos en conocimiento, p. ej. incluidos el comercio mayorista y minorista y el transporte.

Es probable que estas diferencias reflejen, al menos en parte, los requisitos de la tarea, ya que muchos trabajos altamente calificados en industrias intensivas en conocimiento se pueden realizar de forma remota utilizando computadoras portátiles, mientras que es más probable que se requiera una presencia física para muchos trabajos en la fabricación o, digamos, el alojamiento.

Del mismo modo, muchos servicios no comerciales comprenden trabajos para los que la presencia física es un componente importante, p. Ej. salud y trabajo social. Curiosamente, una fracción comparativamente alta de personas que trabajan en la agricultura, la construcción, la minería, la electricidad o el suministro de agua, indicadas anteriormente como "otras industrias", utilizaban el teletrabajo. Si bien los datos actuales no permiten un desglose por industrias y ocupaciones, el trabajo futuro puede arrojar luz sobre qué tipos de trabajos se teletrabajan intensamente en estas industrias.

A pesar de estos patrones más amplios, existe una variación sustancial entre las industrias dentro de los sectores agregados. Por ejemplo, la educación y las actividades de organismos extraterritoriales en servicios no de mercado, incluidas organizaciones internacionales como la OCDE o el Fondo Monetario Internacional se encuentran entre las industrias con mayor participación en el teletrabajo.

De manera similar, en los servicios de mercado que requieren menos conocimiento, las actividades inmobiliarias exhiben una gran fracción de personas que realizan teletrabajo. Aunque una parte sustancial de los trabajadores de la administración pública teletrabaja ocasionalmente, esta proporción todavía parece baja

en comparación con las industrias de servicios de mercado intensivos en conocimiento que pueden realizar muchas tareas similares.

Esta proporción comparativamente baja puede reflejar en parte una mayor renuencia, o menos incentivos, a adoptar modelos de trabajo novedosos. La crisis puede actuar como un catalizador especialmente para que el sector público adopte estas medidas con efectos indirectos potencialmente positivos para la productividad también en el sector del mercado.

Es ampliamente reconocido que las empresas, en cuanto a la capacitación se han direccionado mediante una gestión básica, por ende, el presente proyecto de investigación pretende evaluar una gestión adecuada acorde a los procesos de capacitación de trabajadores.

Y frente a la capacitación y el teletrabajo, no se han realizado estudios relacionados y por lo tanto no existe la información oportuna de estas dos variables, por ello, para emprender un nuevo trabajo académico, fue necesario investigar temas a fondo sobre como incidirán estos dos términos.

Debido a la pandemia de COVID-19, muchas empresas se enfrentan a la necesidad de asegurar la sostenibilidad empresarial para mantener los puestos de trabajo y el bienestar de sus empleados y, al mismo tiempo, se enfrentan al dilema de salvaguardar un medio ambiente sano y seguro para sus trabajadores. En estas circunstancias de emergencia, los empleadores deben estar preparados para adaptarse y variar sus expectativas para mantener sus negocios y clientes.

Es probable que los gobiernos, las organizaciones y las personas modifiquen sus percepciones de las prácticas de teletrabajo debido al impacto económico y social resultante de la pandemia de COVID-19. Algunas empresas pueden tener ya una política de teletrabajo, mientras que otras se ven obligadas a adoptar esta política debido a la situación de emergencia provocada por la pandemia.

La clave para la implementación exitosa de esta política es cuando los empleadores y los empleados comparten responsabilidades y unen esfuerzos para

sostener el negocio. La capacidad de muchos empleados para trabajar a distancia ha mitigado la crisis económica resultante. Por lo tanto, el teletrabajo se convirtió en una práctica crucial tanto para el sector público como para el privado para mantener y sostener la economía y las actividades laborales durante el período de bloqueo de la pandemia COVID-19.

Durante la pandemia, sectores, empresas y empleados han continuado operando de forma remota, siempre que tuvieran las condiciones de seguridad tecnológica, digital y legal necesarias. Esto tiene un gran impacto en las empresas, ya sea que hayan adoptado el teletrabajo en el pasado o no.

El teletrabajo se ha vuelto cada vez más frecuente después de la aplicación de los mandatos de quedarse en casa y las medidas de distanciamiento social. El grado en que la actividad económica se ve afectada negativamente por el distanciamiento social y las políticas de permanencia en casa depende principalmente de la capacidad de las organizaciones para mantener los procesos comerciales desde los hogares de los empleados.

Existe una relación directa entre el número de casos infectados por COVID-19 y la voluntad de los empleados de cambiarse para trabajar de forma remota en el mundo. Sin embargo, el estudio encuentra que las personas que trabajan desde sus hogares tienen más probabilidades de reclamar el UI en comparación con los trabajadores que aún se desplazan a su lugar de trabajo.

En Europa, el 40% de los empleados comenzaron a teletrabajar después de que el gobierno emitiera la orden de quedarse en casa. Sin embargo, este porcentaje varía entre los países de la UE y oscila entre el 60% en países como Finlandia, el 50% en Bélgica y los Países Bajos y el 40% en Austria e Irlanda. Además, alrededor del 24% de los empleados que nunca habían experimentado el teletrabajo antes de la pandemia comienzan a teletrabajar durante la misma, en comparación con el 56% de los empleados, que practican el teletrabajo ocasionalmente antes de la pandemia.

Esto indica que el aumento de las prácticas de teletrabajo se puede lograr utilizando las herramientas tecnológicas adecuadas y la reorganización del trabajo. En

Japón, menos del 13% de los empleados del país pudieron teletrabajar en marzo de 2020. Los empleadores aumentaron la interacción con sus empleados que trabajan de forma remota debido a la pandemia de COVID-19.

Casi el 88% (9 de cada 10) de los empleadores han aumentado su comunicación con sus empleados con respecto a los consejos de salud y seguridad. Además, el 84% de los empleadores han brindado asesoramiento sobre teletrabajo.

El cambio al teletrabajo no fue una transición sencilla ni fluida para todas las organizaciones o empresas, en particular para aquellas que no tenían o tenían una experiencia previa limitada con el teletrabajo. Diferentes factores jugaron un papel crucial para la transición difícil y sin problemas al teletrabajo, incluidas las características y la cultura de la organización, la falta de dispositivos y herramientas de TIC adecuados, la falta de empleados capacitados y capacitados para apoyar la transición a las prácticas de teletrabajo, preocupaciones de seguridad de datos y salud y preocupaciones de seguridad, entre otras.

Además, las características del trabajo pueden jugar un papel importante en su realización íntegramente a través de prácticas de teletrabajo. Antes de la pandemia, muchos trabajadores de diferentes países, sectores y ocupaciones solían realizar algunas de sus tareas laborales de forma remota; sin embargo, estos trabajos pueden no ser adecuados para realizarse en su totalidad a través del teletrabajo.

Algunos países deciden reabrir la economía y los lugares de trabajo en el verano como parte de ingresar a la siguiente fase de manejo de la pandemia de COVID-19. Por lo tanto, los empleadores se prepararon para el regreso de sus empleados a estos lugares de trabajo. Sin embargo, el proceso de reapertura no fue estático y estuvo sujeto a una segunda ola de propagación del virus como están experimentando muchos países.

Además, la incertidumbre que rodea el desarrollo y despliegue de una vacuna segura y eficaz combinada con la falta de opciones terapéuticas adecuadas pondrá en peligro y frenará la recuperación económica y el retorno a la norma normal de las prácticas de la organización. Por lo tanto, hasta que se desarrolle e implemente la

vacuna, los gobiernos, las empresas y los empleados se beneficiarán de la experiencia que adquieran durante el último período de la pandemia para adaptarse al teletrabajo, que requerirá nuevos comportamientos y nuevas normas.

Estos nuevos arreglos implicarán el teletrabajo, que incorpora una forma híbrida o mixta de aislamiento y des confinación. Un uso más generalizado del teletrabajo puede tener una amplia gama de impactos en el desempeño de la empresa y el bienestar de los trabajadores. Las políticas son fundamentales para permitir que las empresas y los trabajadores se beneficien de las numerosas oportunidades que ofrece el uso más común del teletrabajo. Esto a su vez, puede tener efectos positivos sobre la productividad y el bienestar agregados.

Las prácticas de teletrabajo masivo se iniciaron después de un bloqueo por mandato del gobierno en una situación de emergencia en muchos países. Para muchos países, en particular las economías en desarrollo o en transición, la noción de teletrabajo es nueva, mientras que las economías posindustriales fueron testigos de prácticas de teletrabajo profundamente arraigadas en las organizaciones existentes en todos los niveles antes de la pandemia.

De cara al futuro, será fundamental que muchos gobiernos del mundo desarrollado y en desarrollo desempeñen un papel central en la extracción de las lecciones aprendidas de la transición a las prácticas de teletrabajo hasta el momento y evalúen sus ventajas y desventajas para mantener el funcionamiento de las actividades económicas. y aplicar estas lecciones para revisar las políticas de teletrabajo existentes o iniciar nuevas.

Varios estudios han encontrado que un porcentaje muy alto de empleados está dispuesto a teletrabajar con más frecuencia en el futuro, incluso después de que se levanten las restricciones de distancia física. Además, muchos empleadores se han dado cuenta de que las tareas laborales se pueden realizar fuera de sus instalaciones. Además, muchos gerentes que solían resistirse a que sus equipos realizaran sus tareas laborales desde casa son menos reacios a estas prácticas después de experimentar que se puede hacer de forma remota desde casa.

Asimismo, los empleados se han dado cuenta de que pueden realizar las tareas laborales desde fuera de sus espacios tradicionales de oficina y se sienten más seguros y cómodos utilizando la tecnología en su trabajo.

Es así como el presente estudio, estará enfocado a identificar los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios, generando lineamientos claves para que aquellas empresas lo conozcan. La propuesta de investigación es proponer estrategias de capacitación mediante la modalidad de teletrabajo para las empresas del sector de servicios.

El tema es relevante porque aborda una realidad conflictiva dentro de las empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil y responde a las necesidades de una empresa que se enfoca a como realizar un proceso de capacitación adecuada para sus trabajadores.

La motivación a realizar el trabajo es determinar la situación actual de la gestión en aquellas empresas, a más de, proponer estrategias para mejorar la capacitación de estos, enfocadas a alcanzar una rentabilidad y productividad, proporcionando solución a la problemática identificada.

Los resultados del proyecto de investigación, servirá como apoyo a los procesos y actividades de teletrabajo realizadas en las empresas, y los beneficiarios serán las personas que integran aquellas empresas, ya que cada uno tendrán claro las funciones y obligaciones a desarrollar dentro del negocio mediante la modalidad de teletrabajo.

Finalmente, el desarrollo del proyecto investigativo permitirá otorgar información, para futuros trabajos investigativos, acorde al tema propuesto, ya que, podrán utilizarlo como un antecedente bibliográfico, utilizando los ejes teóricos para guiarse.

Preguntas de investigación secundarias

Tabla 1.

Preguntas de investigación secundarias

Preguntas	Respuestas
¿Porque el teletrabajo desde su origen a tenido un lento desarrollo y aceptación por las empresas hasta el año 2018?	Sabes, se trata de cultura no podemos decir porque sí en unos funciono y en otro no, si se hubiera disciplinado a los trabajadores en adoptar esta modalidad de teletrabajo sería una opción de trabajo, pero estamos acostumbrados a ver las cosas comunes cómo ir al trabajo y regresar del trabajo, trabajo es eso una oficina.
¿En qué empresas de servicios el teletrabajo históricamente mostro mejores resultados en su aplicación?	En empresas de servicios especialmente con tecnología, desde un inicio no era tan recomendable que asistan a una estructura física ya que necesitaban resultados no la presencia de las personas, y así fue evolucionando como es el caso de Google, es trabajar desde casa.
¿Cuáles fueron las empresas pioneras en crecer y masificar el teletrabajo como herramienta de productividad empresarial?	Está en la lista de longevidad las de IBM así también usa esta modalidad de teletrabaja dese los años 80 los seguros como AT&T, AXA seguros, además otro como Repsol.
¿Cuál será la prospective del teletrabajo, a partir del 2021 post covid-19?	Se considerará una nueva opción para as empresas, yo observo que a las empresas les resulta conveniente no pagar arriendos, servicios básicos y optan por el teletrabajo, básicamente una prestación de servicios principalmente fuera de los locales del empleador, con la utilización de tecnologías de la información y la comunicación.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Hipótesis

H₀= La capacitación proporcionada por la empresa no fue suficiente para conseguir las metas y objetivos planteados por la empresa, pero se mantuvo la productividad laboral.

H₁= La capacitación proporcionada por la empresa fue suficiente para conseguir las metas y objetivos planteados por la empresa, manteniéndose la productividad laboral.

H₀= Las dificultades de realizar el trabajo en el domicilio no complican la obtención de las metas y objetivos planteados por la empresa, pero se mantuvo la productividad laboral.

H₁= Las dificultades de realizar el trabajo en el domicilio complican la obtención de las metas y objetivos planteados por la empresa, pero se mantuvo la productividad laboral.

Alcances

- El trabajo explorará la situación de las empresas de servicios en relación con la capacitación en la modalidad de teletrabajo.
- La investigación abarcará solamente empresas de servicios ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

Delimitaciones

- Capacitación solo a modalidad teletrabajo
- Empresas de servicios
- Se analizará solo del año 2019 al 2021

Limitaciones

- Falta de colaboración por parte de las empresas.
- Falta de información referente a las dos variables de estudio.
- El tiempo destinado para el desarrollo del trabajo.

Capítulo I. Marco teórico

1.1 Fundamentación teórica

Los modelos de productividad laboral que integran las empresas estudian la influencia que tienen los salarios sobre la productividad, y en el caso del modelo convencional, la única respuesta a un alza de salarios es la reducción de la demanda de fuerza de trabajo, sin embargo, en este modelo la productividad y los salarios son independientes uno de otro (Recio, 1997).

Por otro lado, el modelo alternativo demuestra situaciones en las que un alza de salario tiene efectos nulos o positivos sobre el empleo. Evidentemente el aumento de los salarios influye positivamente sobre la productividad de la empresa. Por ende, el comportamiento laboral de los trabajadores y la dedicación depende en gran parte de cómo son tratados (Recio, 1997).

Uno de los modelos expuestos en México, se basa en la regulación proteccionista que radica en la intervención estatal para determinar la viabilidad de la satisfacción de los trabajadores, entre las características de este modelo es lograr el equilibrio entre el capital y el trabajo, adaptándose a los principios constitucionales, a su vez, se establece la protección legal de los asalariados, el fortalecimiento de la acción colectiva y el derecho de huelga frente a las libertades individuales (Bensusan, 2000).

1.1.1 Modelo Integral de Productividad

De esta manera, entre los modelos de medición de la productividad se encuentran modelos de productividad parcial, total y de valor agregado, pero estos no explican las relaciones entre la estrategia empresarial y la productividad. Es así como, el modelo integral de productividad, expuesto por Medina (2010) analizó los medios por donde se consiguen los resultados positivos, optimizando la productividad que inicia con el análisis de la estrategia empresarial y segmentación de objetivos, la mejor propuesta de valor para los clientes, participación en el mercado competitivo y sobre todo las estrategias para lograr los objetivos.

Entre las estrategias empresariales el objetivo principal es la satisfacción de sus clientes, con la mejor calidad y el precio justo, por ende, el modelo Integral de Productividad, inicia con la evaluación de los segmentos estratégicos y de la propuesta de valor, con el fin de identificar si aquellos son los adecuados o están orientados a las necesidades de los clientes. Además, el modelo estudia los procesos de operación de la empresa u organización para identificar los recursos sobrantes o en muchos de los casos faltantes, para por consiguiente tomar las respectivas acciones.

Según Medina (2010), para desarrollar el modelo Integral de Productividad se ha diseñado una metodología de investigación, donde se combina el método de casos con un análisis y calificación de desempeño de los procesos de productividad. Con ello, para cada uno de estos procesos se desarrolla una tabla de factores a ser calificados haciendo énfasis en que deben definirse los aspectos de recursos, gestión y resultados y así poder establecer comparaciones y analizar relaciones causales de la situación encontrada en cada una.

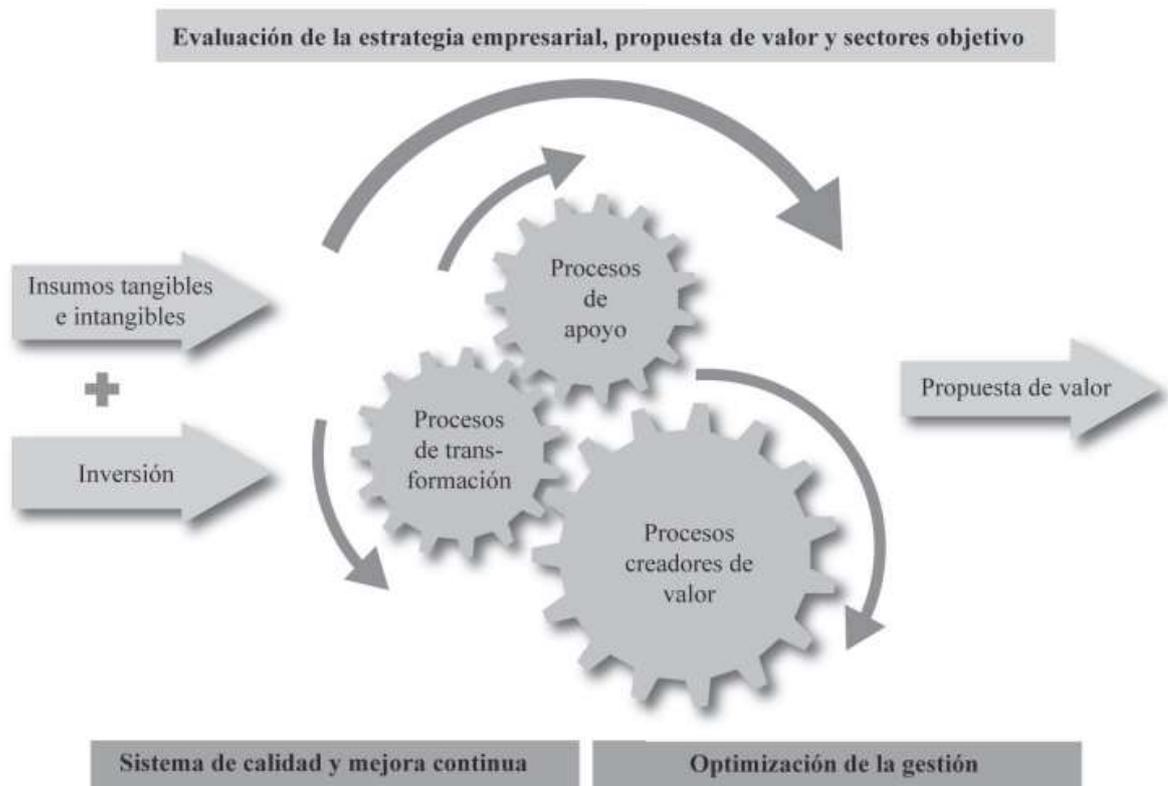


Figura 1. Modelo de Productividad

Obtenido del "Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación" (Medina, 2010)

El modelo integra una metodología de gestión de los factores claves para la optimización de la productividad y tiene en cuenta las siguientes variables:

- El diagnóstico del proceso de creación de valor y de la propuesta de valor para los clientes.
- El diagnóstico de la gestión estratégica empresarial
- La alineación de los recursos empresariales alrededor de los objetivos y estrategias (Medina, 2010).

Entre los aspectos importantes que se debe considerar en este modelo están los siguientes:

- Partir de una estrategia empresarial.
- Definir el nivel óptimo de operación.
- Controlar los costos empresariales y optimizar la toma de decisiones financieras.
- Diagnóstico y optimización de los procesos empresariales.

1.1.2 Modelo de Productividad Total Operativo (MPT)

El objetivo del modelo de Productividad Total Operativo expuesto por David Sumanth, es prestar a las empresas una herramienta que les permita determinar el estado actual de productividad, identificando cuáles de los insumos tangibles o medibles y cuáles se deben enfatizar las estrategias de mejoramiento de la productividad (Jiménez, 2001).

El modelo está compuesto por cuatro grandes fases a saber: Medición, Evaluación, Planeación y Mejoramiento, que componen el Ciclo de Mejoramiento de la Productividad. A continuación, se muestra el modelo realizado:

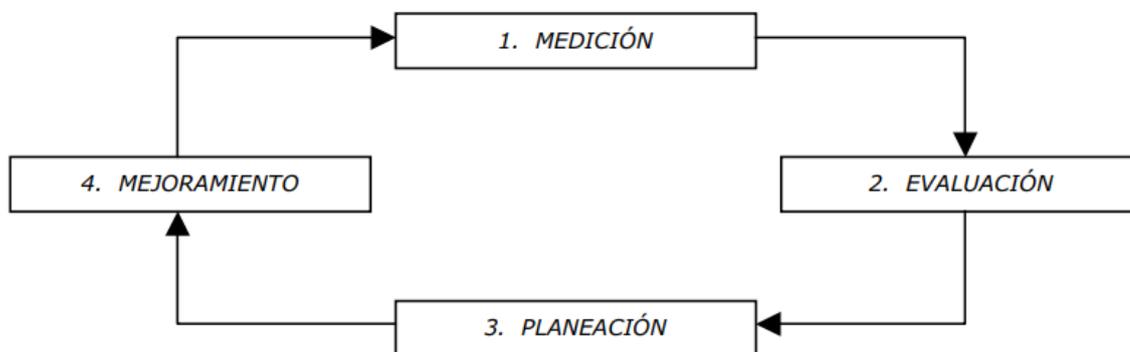


Figura 2. Modelo de Productividad Total Operativo (MPT)

Obtenido de “Modelo de productividad de David Sumanth aplicado a una empresa del sector de maquinaria no eléctrica” (Jiménez, 2001).

Entre las variables que integra el modelo de Productividad Total Operativo (MPT) son las siguientes:

- **Medición:** Desarrollar un método cuantitativo medible basado en relaciones de entradas y salidas de la producción y el insumo utilizado manifestando su variación, que no son susceptibles de medida directa (p. 2).
- **Evaluación:** Es una fase transitoria entre la medición y la planeación, donde se desarrolla expresiones de cambio en la Productividad Total entre dos períodos, además, desarrolla métodos para analizar la productividad entre dos periodos presupuestados comparándolos con los periodos reales (p. 2).
- **Planeación:** Proceso analítico que abarca un horizonte hacia el futuro donde se determinan objetivos, cuantificados en metas, el desarrollo de cursos de acción para lograr dichos objetivos y la selección de un curso de acción (p. 2).
- **Mejoramiento:** Son acciones emprendidas por toda la empresa basadas en la fase de la Planeación. Identifica y explica la interrelación entre los factores duros (tecnología) y blandos (organizacionales y motivacionales) que inciden en la eficiencia y la eficacia del desempeño del trabajador, utilizando estrategias para lograrlo (p. 2).

1.1.3 Modelo teórico – Explicativo de Productividad

En el caso del modelo de productividad laboral realizado por Reales (2019), expone variables estratégicas que integran el plan de entrenamiento, formalidad del trabajo y estrategia de mantenimiento dentro de las empresas y organizaciones, aquellas variables del sistema logran incrementar la productividad laboral de las empresas. Las variables integradas son de tipo organizacional y están en total responsabilidad de la alta gerencia garantizar que se toman las acciones sobre ellas para lograr el efecto positivo en los resultados de productividad.

De igual forma, todas las variables dependen de una sola la cual es la variable de liderazgo, esta se relaciona con la importancia de los trabajadores como determinantes de la productividad laboral de la empresa. Por consiguiente, la evaluación empírica del modelo teórico- explicativo se basa en incrementar la productividad de las empresas quienes implementen este tipo de modelo.

A continuación, se presenta el Modelo teórico – Explicativo de Productividad realizado por Reales (2019):



Figura 3. Modelo Teórico – Explicativo de productividad

Obtenido de “Diseño de un modelo de gestión de productividad laboral en las organizaciones manufactureras de Medellín” (Reales, 2019).

Las variables que integra este modelo son las siguientes:

Variables autónomas:

- Materias primas
- Nivel educativo
- Estructura organizacional
- Tecnología
- Experiencia laboral
- Innovación
- Inversión del capital
- Remuneración del trabajo
- Políticas de reconocimiento
- Nivel de comunicación

Variables dependientes:

- Estilo de cooperación
- Nivel de habilidad
- Distribución de trabajo
- Nivel de motivación
- Ambiente laboral
- Flexibilidad de recursos
- Ergonomía y confort

Variables de influencia:

- Liderazgo

Variables claves o estratégicos:

- Plan de entrenamiento
- Formalidad del trabajo
- Estrategia de mantenimiento

Por otro lado, la implementación de los modelos en las empresas a nivel global no ha expuesto un espacio para implementar el teletrabajo, que, según la Real Academia Española, se trata del “trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa, utilizando las redes de comunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas” (RAE, 2014).

Este término surge a través de la convergencia de diferentes factores de índole económica, social y tecnológica, sumándole el desarrollo de las telecomunicaciones, lo cual ha llevado a implementar nuevas formas de organización en las empresas. (López, 2010) con ello se han identificado distintos términos asociados con el teletrabajo, y una de ellas fue referido por Brown & Leaver (1946) quienes han impulsado las máquinas sin hombres, donde se muestra talleres o empresas automatizadas, que tuvo como fin resolver los problemas mediante la supervisión a distancia.

Por otro lado, en Estado Unidos se ha implementado el término como Telecommuting o telework, que fueron actividades que remplazan el traslado al lugar de trabajo mediante las tecnologías de información, llevando a la extensión del teletrabajo mediante la evolución de equipos y aplicaciones informáticas.

Con el pasar del tiempo, la globalización ha generado que las empresas incrementen su competitividad con la implementación, adaptándose de manera ágil al entorno, y con ello, implementar nuevas formas de organizar el trabajo (Quiñonez, 2020).

En este contexto, a continuación, se presenta una figura donde se da a conocer la influencia del teletrabajo obligado frente al desempeño laboral expuesto por Águila, Jumpa & Martínez (2021) durante la pandemia por el Covid-19:



Figura 4. Relación de variables
 Obtenido de “El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral”
 (Águila, Jumpa & Martínez, 2021).

Ahora bien, el teletrabajo reclama un estilo de liderazgo basado en la confianza y más no en el control, donde el reto es mantener la cultura corporativa y sus valores cuando los empleados no pisan la oficina y trabajan en su entorno, por ende, la inteligencia colaborativa requiere de una cierta presencialidad. En este contexto, el teletrabajo contribuye decididamente a mejorar el clima laboral, además, durante los primeros tiempos de confinamiento, y hasta después de la pandemia (Pinillos, 2021).

Para ello, es necesario encontrar un balance eficiente entre el control y la autonomía personal, ya que, los costes de teletrabajo no se pueden gestionar de forma aislada del resto de los costes operativos de la empresa. De esta forma, ha sido fácil escalar el teletrabajo para aquellas empresas que ya empezaron a implantarlo, esto con ayuda de la tecnología, que ha sido el gran facilitador del teletrabajo, como ejemplo son las plataformas virtuales (Pinillos, 2021).

Entre los aspectos a destacar con el teletrabajo son las siguientes:

- Los directores de Personas de las empresas analizadas tienen una visión positiva del trabajo a distancia.
- El teletrabajo tiene debilidades, lo que plantea numerosos retos, pero
 - a) esos retos son superables
 - b) las debilidades son menores que las fortalezas (p. 20).

- Se prevé que la implantación del teletrabajo “postpandemia” será muy heterogénea. En consecuencia, para valorar la contribución del teletrabajo en la empresa hay que valorar el cómo (hay que entrar en la letra pequeña).
- Hay muchas (y muy serias) amenazas, pero las oportunidades son aún mayores (p. 20).

En síntesis, ante todo lo expuesto en la fundamentación teórica, para el desarrollo del trabajo se toma en cuenta a lo expuesto por Medina (2010), quién establece un modelo Integral de productividad, mismo que involucra el diagnóstico del proceso de creación de valor y de la propuesta de valor para los clientes; el diagnóstico de la gestión estratégica empresarial y la alineación de los recursos empresariales alrededor de los objetivos y estrategias (Beno, 2020).

Estos están enmarcados a identificar estrategias empresariales, así como definir el nivel óptimo de operación, controlando los costos empresariales y optimizar la toma de decisiones financieras, diagnosticando y optimizando los procesos mediante la capacitación en la modalidad de teletrabajo.

No se ha tomado en cuenta los dos modelos restantes, puesto que, solamente involucra de tres a cuatro fases y no son completamente adecuados para el tema propuesto en el trabajo de investigación.

1.1.4 Beneficios para la comunidad

El teletrabajo conserva energía porque requiere menos producción de recursos que las estructuras de trabajo tradicionales. Richard Johnson señala que el teletrabajo ahorra energía en tres áreas principales: materiales y recursos relacionados con los vehículos, materiales y recursos relacionados con las carreteras y materiales y recursos relacionados con la oficina.

El teletrabajo evita la enorme cantidad de recursos necesarios para proporcionar transporte y un lugar adecuado para trabajar. El teletrabajo “requiere solo una modesta demanda incremental de energía para las necesidades de calefacción, refrigeración e iluminación, y hace un uso eficaz del espacio y las instalaciones

existentes”. Estos ahorros de energía serán cada vez más importantes a medida que el calentamiento global y otras preocupaciones relacionadas con la energía pasen a primer plano en la conciencia nacional (Cevallos, 2016).

1.1.5 El teletrabajo promueve la seguridad

El teletrabajo también promueve la seguridad al reducir el número de personas en las carreteras. Una gran cantidad de accidentes de tránsito ocurren durante las horas pico cuando las personas tienen prisa por llegar a tiempo al trabajo. A menudo, la atención de un conductor no está en la carretera porque ha hecho el viaje tantas veces que se está enfocando en otras cosas.

Es una estrategia de demanda de transporte viable Las estrategias de demanda de transporte intentan mejorar los problemas relacionados con el transporte mejorar la previsibilidad del tiempo de viaje, la dependencia del automóvil de un solo uso) mediante el uso más eficiente de los recursos de transporte. El teletrabajo es una estrategia de demanda de transporte eficaz y prometedora (Vergara & Huidrobo, 2016).

Están surgiendo patrones a partir de las evaluaciones de varios programas de teletrabajo:

- Los viajes diarios al trabajo se reducen
- Los viajes que no son diarios al trabajo no aumentan;
- Los teletrabajadores hacen proporcionalmente menos viajes vinculados;
- Los teletrabajadores tienden a cambiar las actividades a destinos más cercanos a casa;
- Proporcionalmente se hacen menos viajes en temporada alta cuando se trabaja a distancia.

1.1.6 Barreras al Teletrabajo

Si bien existen numerosos beneficios para el teletrabajo, también hay muchas barreras que impiden que tanto los empleados como los empleadores sigan una

estrategia de teletrabajo. El teletrabajo requiere un cambio de actitud Según la literatura, una de las principales barreras para el teletrabajo es la reticencia del gerente a aceptar el teletrabajo en el lugar de trabajo (Vallejo, 2020).

Los gerentes a menudo no ven ninguna razón para cambiar los métodos de trabajo actuales. Los gerentes también se preocupan por la incapacidad de supervisar adecuadamente a los empleados, temen la falta de interacción entre el empleado y el supervisor y están preocupados por una posible pérdida de productividad.

Gran parte de la literatura indica que el teletrabajo requiere un cambio cultural dentro de las organizaciones. Los gerentes deben estar listos para este cambio y prepararse para una transición sin problemas. Los gerentes deben aprender a administrar por resultados en lugar de contar las horas que un empleado está en su escritorio.

Este tipo de cambio de actitud es necesario por el hecho de que el gerente no puede ver al empleado cada minuto de cada día. Los gerentes deben estar preparados para evaluar a los empleados sobre el trabajo que producen, no sobre cómo lo producen. Aunque los empleados suelen ser el impulso para instituir un plan de teletrabajo, también tienen algunas actitudes negativas con respecto al teletrabajo. Incluso si un gerente piensa que un empleado puede ser adecuado para el teletrabajo, muchos empleados se resistirán a esta oportunidad basándose en su propia inadecuación percibida (Sánchez, Ramírez, & Medina, 2019).

Esta autopercepción puede llevar a los empleados a rehuir las oportunidades de teletrabajo, o hacer que eviten buscar la posibilidad de teletrabajar por completo. Otras barreras de los empleados incluyen el temor de que carecen de la disciplina personal para tener éxito en el teletrabajo, la preocupación de que las distracciones del hogar resten valor al trabajo y una composición familiar que no exige la consideración de oportunidades de teletrabajo.

Otros empleados que permanecen en la oficina también pueden resentirse con el empleado que teletrabaja. Estos empleados pueden sentir que el teletrabajador no está obligado a realizar tantas tareas (atender llamadas de clientes, etc.), o sentir que

son "demasiado importantes" para molestarse en ser parte del entorno de trabajo cohesivo.

El teletrabajo presenta numerosos problemas de tecnología de la información. Otra barrera para el teletrabajo es el nivel de conocimientos y equipos de tecnología de la información (TI) necesarios para implementar con éxito un programa de teletrabajo. Muchas empresas que quisieran practicar el teletrabajo no cuentan con los recursos financieros o técnicos para hacerlo realidad.

Este punto se destaca en el caso de muchas agencias federales; si bien se les exige expandir sus políticas de teletrabajo, se ha encontrado que la mayoría carece de los recursos para hacerlo. Además de no contar con los recursos, la mayoría de las agencias federales no cuentan con una política para los gastos de TI adicionales necesarios (Romo, Acosta, & Pedraza, 2021).

Cuando las empresas consideran implementar una política de teletrabajo, a menudo no planifican los gastos de TI asociados con una fuerza laboral remota. (por ejemplo, equipo, mantenimiento, apoyo logístico y costos de reemplazo). Además, cuando se considera el costo inicial, muchas empresas más pequeñas encuentran que es una carga insuperable.

1.1.7 Consideraciones de implementación

La revisión de la literatura encontró que las actitudes de los empleados, las preocupaciones de seguridad de la información y la tecnología de la información eran comunes. Barreras para implementar programas de teletrabajo. La siguiente sección se basa en la literatura para sugerir formas en que las organizaciones pueden superar estas barreras e implementar programas exitosos de teletrabajo. La capacitación y el apoyo de los empleados son esenciales.

La capacitación es esencial para el éxito de los programas de teletrabajo y debe ser parte de la implementación desde el principio. La falta de formación y las dificultades de comunicación son las causas más comunes del fracaso de los programas de teletrabajo. Es importante que las organizaciones comprendan que la transición al

teletrabajo será estresante, pero que la capacitación puede minimizar el estrés y el caos asociados con el cambio organizacional (Reales, 2019).

La capacitación puede ayudar a las organizaciones a:

- Aprender más sobre los beneficios y desafíos del teletrabajo
- Abordar las preocupaciones tanto de los gerentes como de los empleados antes de que se conviertan en un problema
- Definir “teletrabajo” y establecer expectativas claras
- Educar a los teletrabajadores y gerentes sobre políticas y procedimientos de teletrabajo (por ejemplo, tecnología, ergonomía y diseño de oficinas en el hogar)
- Proporcionar capacitación en TI y protocolos para apoyo logístico
- Proporcionar desarrollo profesional; los gerentes aprenden a "administrar por resultados" y los empleados aprenden habilidades para convertirse en trabajadores remotos productivos.

Además de las capacitaciones iniciales y de nuevas contrataciones, el apoyo continuo a los empleados es un componente de capacitación igualmente importante, pero a menudo las empresas lo pasan por alto. Gil Gordon, un experto nacional en capacitación de teletrabajo, afirma que la capacitación debe convertirse en “tan rutinaria como cualquier otra capacitación que se espera que suceda normalmente en una organización (Aceña, 2017).

Eso significa que no se ofrece una vez, sino en un intervalo regular”. Las capacitaciones regulares ayudan a reforzar los hábitos de trabajo positivos, brindan la oportunidad de “conversar cara a cara” y mantienen a los empleados actualizados.

El desarrollo de políticas protege tanto al empleador como al empleado. Junto con la capacitación adecuada y el desarrollo de TI, es importante que las organizaciones establezcan políticas relacionadas con el teletrabajo desde el inicio del programa. Al igual que la capacitación, la adopción de políticas relacionadas con el

teletrabajo ayudará a los empleados a comprender cosas como cómo administrar los problemas de seguridad, cómo se evalúa el trabajo y las expectativas básicas.

Las políticas son esenciales para proteger tanto al empleador como al empleado. Durante la capacitación, presumiblemente cuando se redacta el acuerdo de teletrabajo, es importante establecer si el teletrabajador es un empleado de pleno derecho de la empresa o si es un empleado contratado. Esto protegerá tanto al empleado como a la organización (Vallejo, 2020).

Cuando un empleado realiza teletrabajo, también es difícil hacer cumplir las normas de salud y seguridad y asegurarse de que la cantidad de tiempo trabajado esté estrictamente regulada. Por esta razón, es importante cubrir claramente las reglamentaciones pertinentes y elaborar con el empleado un mecanismo para realizar un seguimiento de las horas de trabajo y asegurarse de que no excedan el límite.

Para que el teletrabajo sea exitoso, los empleados y gerentes deben tener una comprensión clara de las expectativas y responsabilidades. Con este fin, la política de un programa de teletrabajo debe abordar la elegibilidad para un programa de teletrabajo, los procedimientos para finalizar un acuerdo de teletrabajo y la obtención del equipo necesario.

1.1.8 Naturaleza cambiante del trabajo

La naturaleza cambiante del trabajo proporciona un contexto sobre cómo evolucionará y se aplicará el teletrabajo en el futuro. De hecho, será cada vez más difícil diferenciar el teletrabajo de una variedad de otros desarrollos e innovaciones que cambiarán la forma en que se llevan a cabo los negocios y el trabajo (Vallejo, 2020).

Algunas de las tendencias que dan forma a la naturaleza cambiante del trabajo incluyen cambios en la demografía, los mercados y las tecnologías de la fuerza laboral. Estas tendencias están cambiando las ocupaciones, el contenido del trabajo, los entornos laborales y la relación del trabajo con otros aspectos de la vida diaria. Los

esfuerzos para alentar y apoyar el teletrabajo deben reconocer y comprender este contexto más amplio para el teletrabajo.

Fundamentalmente, esto afecta tanto cómo se ven las motivaciones y los beneficios del teletrabajo como el alcance de las iniciativas de teletrabajo. Las motivaciones y los beneficios del teletrabajo deben verse en el contexto de la mejora de los procesos de trabajo que crean organizaciones con mejores prácticas.

Simplemente reducir costos, tener empleados satisfechos o cumplir con los objetivos de reducción de viajes son perspectivas muy limitadas que limitan el potencial del teletrabajo. El alcance del teletrabajo debe integrar estos temas de una manera que resulte en mejores procesos de trabajo y mejores prácticas en las organizaciones (Vergara & Huidrobo, 2016).

Los integrantes de la comunidad del teletrabajo no pueden limitar el teletrabajo a una definición estrecha que considere los beneficios del teletrabajo en el contexto de las formas tradicionales de trabajar. El teletrabajo en las organizaciones El teletrabajo exitoso implica un cambio organizacional. Cambiar la forma en que los empleados trabajan es un proceso de cambio a largo plazo. El teletrabajo es un aspecto de la creación de procesos de trabajo más efectivos y organizaciones con mejores prácticas.

Las iniciativas exitosas de teletrabajo se comprometen a crear un cambio organizacional a través del apoyo visible de la alta gerencia y vinculando la iniciativa a la estrategia comercial de la organización. Ellos planean crear un cambio organizacional de manera integrada tomando en cuenta los problemas de tecnología, recursos humanos, cultura e instalaciones. Permiten la evolución y el crecimiento del teletrabajo al adaptarse a los cambios en la tecnología, brindando soporte continuo, capacitación y divulgación, y planificando la expansión.

El desempeño se mide tanto para demostrar el éxito del programa como para realizar mejoras. A medida que se institucionaliza el teletrabajo, la diferencia entre los teletrabajadores y los trabajadores convencionales comienza a desaparecer. A largo plazo, estas organizaciones se vuelven organizaciones más competitivas y con mejores prácticas. La mayoría de las organizaciones identifican los beneficios para los

empleados (retención y satisfacción de los empleados) y el ahorro de costos (principalmente por la reducción de espacio) como los principales beneficios del teletrabajo. el teletrabajo es cómo puede contribuir a la evolución de una organización competitiva y con mejores prácticas (Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2021).

En este contexto, los "ahorros" de implementar una iniciativa de teletrabajo realmente no son relevantes. Comparar el teletrabajo con la forma tradicional de hacer negocios es realmente una medida equivocada. La pregunta clave es si su organización está a la altura de los mejores en el negocio. ¿Puede su organización competir en términos de medidas como el costo por empleado? Quizás esta visión más amplia de los beneficios del teletrabajo deba desarrollarse antes de que el teletrabajo se vuelva más común (Beno, 2020).

Una topología del teletrabajo en las organizaciones Proponemos las siguientes cuatro categorías como una forma de comparar y caracterizar la aplicación y evolución del teletrabajo en las organizaciones. Las categorías se basan principalmente en la motivación del teletrabajo. Si bien la aplicación del teletrabajo en una organización puede incorporar elementos de diferentes categorías, en cualquier momento creemos que una iniciativa de teletrabajo reflejará predominantemente las características de una de estas categorías.

Enfoque de administración: Las organizaciones con iniciativas exitosas de teletrabajo en esta categoría ven la imagen "verde" es una consideración comercial importante. La iniciativa de teletrabajo es a menudo parte de un programa de reducción de viajes al trabajo o de un esfuerzo para mejorar la calidad del aire mediante la reducción de viajes (Barrios, 2019).

Enfoque en el empleado: Las organizaciones con iniciativas exitosas de teletrabajo en esta categoría tienen una cultura que valora mucho a los empleados. Desarrollar y mejorar el recurso de los empleados es fundamental para la estrategia comercial de la organización. El teletrabajo suele ser parte de un programa de trabajo flexible que incluye semanas de trabajo comprimidas y horarios flexibles.

Enfoque de costos: Las organizaciones con iniciativas exitosas de teletrabajo en esta categoría tienden a estar impulsadas por las necesidades comerciales de reducir los costos generales y mejorar el servicio al cliente. El teletrabajo es parte de una importante iniciativa de transformación del trabajo de la organización (Beno, 2020).

Enfoque laboral: las organizaciones con iniciativas exitosas de teletrabajo en esta categoría están respondiendo a las oportunidades para mejorar la forma en que se realiza el trabajo a fin de cumplir importantes objetivos comerciales. El teletrabajo es parte de un esfuerzo por mejorar los procesos de trabajo mediante el uso de estrategias integradas en el lugar de trabajo.

El teletrabajo está experimentando una evolución. Los primeros programas tendían a centrarse en la reducción de los viajes al trabajo y en los beneficios y la retención de los empleados. La próxima generación de programas se centró en la transformación del trabajo y adoptó un enfoque más integrado para generar importantes ahorros de costos y mejorar el servicio al cliente.

Para estas organizaciones, el teletrabajo se vuelve transparente: así es como hacen negocios. Muchas iniciativas exitosas que comenzaron en categorías anteriores finalmente evolucionarán a la categoría posterior a medida que el teletrabajo se institucionalice. Las empresas más jóvenes, por la naturaleza de su trabajo y sus culturas, comenzarán en la categoría de enfoque de trabajo (Aceña, 2017).

Las funciones de apoyo a los empleados responderán a esta demanda de los empleados y ayudarán a institucionalizar los cambios en los procesos de trabajo en toda la organización. Teletrabajo y viajes El interés inicial en el teletrabajo se generó a partir de la idea de que las telecomunicaciones podrían sustituir el viaje al trabajo. Muchas evaluaciones iniciales de los programas de teletrabajo mostraron beneficios netos de reducción de viajes del teletrabajo.

Sin embargo, el alcance de estos estudios de investigación fue limitado y "es seguro que los efectos a largo plazo del teletrabajo en todo el sistema serán menos positivos de lo que sugieren los resultados de los estudios a pequeña escala y a corto plazo realizados hasta la fecha".

Se consideran estas tres tendencias importantes son relevantes cuando se consideran los beneficios del teletrabajo en el transporte:

- Cambios en los patrones de viaje y aumentos en los viajes y la congestión.
- Cambios en las tendencias laborales hacia formas de trabajo más flexibles y descentralizadas, patrones informales.

Estas tendencias sugieren ver los beneficios de transporte del teletrabajo más desde la perspectiva de la modificación (alterando el tiempo, el modo, el destino o la ruta de un viaje) en lugar de la sustitución.

Reconocer el teletrabajo como una herramienta eficaz de gestión de la demanda de transporte. Aquellos que promueven y alientan el teletrabajo como una solución de transporte deben demostrar cómo se puede utilizar el teletrabajo para mejorar la eficiencia del sistema de transporte y beneficiar a las organizaciones e individuos a través de un uso más eficaz de su tiempo de viaje. Roles del sector público (Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2021).

Las organizaciones del sector público fueron algunas de las primeras promotoras de los programas de teletrabajo, en gran parte como una forma de brindar beneficios sociales relacionados con los viajes. Estas organizaciones del sector público han brindado información y educación sobre el teletrabajo y han llevado a cabo programas de demostración.

Dado el nivel actual de concientización sobre el teletrabajo y el surgimiento de nuevas empresas privadas que ofrecen servicios relacionados con el teletrabajo, hay algunas funciones importantes que el sector público debe considerar para apoyar de manera más proactiva el desarrollo del teletrabajo (Vergara & Huidrobo, 2016).

1. Política pública: ¿Qué política pública es necesaria para apoyar la aplicación del teletrabajo de manera que cumpla importantes objetivos sociales?

2. Iniciativas de teletrabajo del sector público: Las organizaciones del sector público pueden trabajar para sentar las bases para el teletrabajo en las organizaciones gubernamentales.

3. Beneficios sociales/económicos: El sector público debe preguntarse cómo se puede usar el teletrabajo para responder a las necesidades sociales y económicas y desarrollar el apoyo político y los recursos para aprovechar de manera proactiva los beneficios potenciales que ofrece el teletrabajo.

Se sugieren algunas de las siguientes necesidades sociales como áreas donde el teletrabajo puede proporcionar algunas soluciones: desarrollo económico rural, congestión del tráfico, planificación urbana y desarrollo de pequeñas empresas (Beno, 2020).

4. Investigación: La investigación proporciona la base para aplicar proactivamente el teletrabajo para satisfacer las necesidades sociales. Es necesario realizar investigaciones sobre las implicaciones del crecimiento del teletrabajo en el transporte, cómo se realiza el trabajo y cómo se llevan a cabo los negocios.

1.1.9 Cambio en las organizaciones

Las fuerzas mencionadas anteriormente afectan las estrategias, estructuras y procesos de la organización. Los cambios dentro de las organizaciones también influyen en la naturaleza del trabajo. Dos cambios significativos son la reducción de personal y la tendencia hacia estructuras organizacionales más planas. La reducción significativa de personal a fines de los 80 y principios de los 90 fue en respuesta a las fuerzas del mercado que exigían una reducción drástica de los costos (Aguilar, Jumpa, & Martínez, 2021).

Más recientemente, la reducción ha tendido a ser más estratégica y dirigida, y muchas empresas están contratando al mismo tiempo que despiden personal. Los puestos administrativos y administrativos fueron los más afectados por esta reducción, con el mayor efecto negativo en los mandos intermedios. En contraste, los trabajadores

basados en el conocimiento, como los puestos técnicos y profesionales, crecieron. Las organizaciones también están experimentando jerarquías más planas.

Esto se debe en parte a la eliminación de muchos puestos de trabajo de las organizaciones, en particular los puestos administrativos y administrativos. Con el declive de los puestos y funciones de gestión tradicionales, se ha producido un aumento de las estructuras de trabajo basadas en equipos. Este cambio de estructuras de trabajo individualizadas a equipos transfiere la autoridad de la gerencia a los equipos y difumina los límites entre las categorías de trabajo (Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2021).

Aunque los primeros modelos de oficina de esta lista todavía son comunes hoy en día, la naturaleza de los entornos y arreglos de trabajo continuará evolucionando e incorporando una mayor combinación de modelos no tradicionales. Estos entornos de trabajo diferentes se están integrando de nuevas formas, como la "oficina virtual" en la que los trabajadores y gerentes en diferentes ubicaciones se reúnen en unidades de trabajo a través de las telecomunicaciones.

En relación con los modelos de espacio de trabajo mencionados anteriormente, hay una variedad de arreglos de trabajo alternativos) que están siendo aplicados por muchas organizaciones y que ilustran cómo los empleados están haciendo su trabajo de manera diferente.

- Horario flexible: los empleados trabajan en torno a ciertas horas principales, pero tienen cierta flexibilidad en cuanto a cuándo comienzan y terminan el trabajo y las horas que trabajan.
- Semanas laborales comprimidas: Los empleados trabajan más horas cada día mientras trabajan menos días a la semana (es decir, trabajan 4 x 10 horas al día o 9 x 9 horas/días).
- Regular a tiempo parcial: Empleados programados para trabajar menos de una semana laboral regular de 35 a 40 horas.

1.2 Marco Conceptual

1.2.1 Nombres alternos para el teletrabajo

El teletrabajo se está volviendo cada vez más común para los empleados en el mundo. Los avances tecnológicos han hecho que la práctica sea menos disruptiva para los empleadores al ofrecer oportunidades de trabajo desde casa, como con la integración de tecnología de videoconferencia y archivos y documentos colaborativos en la nube (Contreras, 2021).

Sin embargo, el teletrabajo no es para todos y, a menudo, los empleados pueden sopesar si prefieren la comodidad a la menor interacción con los compañeros de trabajo. Se puede hacer referencia al teletrabajo por varios nombres, incluido el trabajo a distancia, el trabajo desde casa y el trabajo a distancia. El término se refiere a la capacidad de los empleados para trabajar fuera de la oficina en lugar de ir al trabajo todos los días.

Las ubicaciones aprobadas para el trabajo a distancia pueden estar predeterminadas en función de preocupaciones de seguridad o preferencias personales, y la frecuencia de este beneficio puede variar desde tiempo completo, tiempo parcial basado en un cierto número de horas trabajadas y beneficios de tiempo parcial otorgados cada mes, similar al tiempo de vacaciones o tiempo libre pagado (Vallejo, 2020).

1.2.2 Definición del teletrabajo

El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y computadoras de escritorio, para el trabajo que se realiza fuera de las instalaciones del empleador. En otras palabras, el teletrabajo implica un trabajo realizado con la ayuda de las TIC y realizado fuera de las ubicaciones del empleador (Contreras, 2021).

El teletrabajo debe ocurrir en un acuerdo voluntario entre el empleador y el empleado. Además, al acordar la ubicación del trabajo (en el hogar del empleado o en otro lugar) hay varios otros aspectos que deben aclararse, a saber, las horas de trabajo

o el horario, las herramientas de comunicación que se utilizarán, el trabajo a realizar, los mecanismos de supervisión y los arreglos para informar sobre el trabajo realizado.

Normalmente no se define de manera que incluya a quienes trabajan en la plataforma o en la economía de conciertos; Por ejemplo, un trabajador autónomo que trabaja principalmente desde casa no puede ser clasificado como un teletrabajador, pero podría ser clasificado como un trabajador a domicilio.

En el caso de un imprevisto (clima extremo, terrorismo, pandemia) que impida que los empleados comiencen a trabajar en sus oficinas o lugares de trabajo habituales, la posibilidad de teletrabajo les permite realizar trabajos fuera del sitio y mantener la organización operativa.

En este contexto, Boiarov (2015) mencionó que “surge una nueva idea denominada *telecommuting*, que en español significa teletrabajo, la cual tiene como objetivo llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo” (p. 17). Con esta característica, permite a los empleados de las empresas laborar en otro lugar que no sea las oficinas, es decir a distancia, para lo cual, se ha implementado el uso de las tecnologías para el desarrollo de las actividades. A más de esto, se ha evidenciado el ahorro de combustible vinculado al desplazamiento, y disminución de gases nocivos para el medio ambiente (Ushakova, 2015).

El teletrabajo, según Herrera & Valdés (2009), “fue incorporado en los EE. UU. debido a una crisis petrolera originada en el año 1973, donde se evidenció que los trabajadores recorrían mucho tiempo y se les dificultaba poder llegar a tiempo al trabajo” (p. 23).

Según Sanguinetti (2003) afirmó que el teletrabajo “se vincula con quienes, de forma originario o como fruto de un acuerdo de externalización de funciones previamente desarrolladas de forma presencial, desarrollan un trabajo en beneficio de uno o más empresarios, desde su domicilio o desde otro lugar diferente al de la oficina, sirviéndose de medios o equipos informáticos para su ejecución” (p. 16).

Pulido (2021) explicó que su investigación tuvo como objetivo analizar la implementación del teletrabajo como práctica de seguridad para enfrentar la crisis derivada de la enfermedad Covid-19. El presente artículo proporciona resultados tanto teóricos como prácticos. Desde un punto de vista teórico, el enfoque de Baruch y Nicholson se amplía con factores ambientales, de seguridad y legales que explican el teletrabajo.

Desde un punto de vista práctico, se ha obtenido una base de datos de empresas que han introducido el teletrabajo como medida para afrontar el coronavirus en un contexto de crisis. En definitiva, la crisis del Covid-19 demuestra cómo las empresas han utilizado el teletrabajo para garantizar la seguridad de sus empleados y dar continuidad a la actividad económica. En consecuencia, los factores de seguridad son relevantes en el estudio del teletrabajo y deben ser considerados en futuras investigaciones (Pulido, 2021).

Además, Contreras (2021) argumentó que, el COVID-19 ha cambiado el mundo y la forma en que trabaja la gente. Las empresas tuvieron que acelerar algo que sabían que era inminente en el futuro, pero no inmediato y extremadamente gigantesco. Esta situación supone un gran desafío para las empresas para sobrevivir y prosperar en este complejo entorno empresarial y para los empleados, que deben adaptarse a esta nueva forma de trabajar. Se necesita un liderazgo electrónico eficaz que promueva la adaptabilidad de las empresas. Este estudio investigó el conocimiento existente sobre teletrabajo y e-Leadership; y analiza los supuestos desafíos. La revisión de la literatura muestra que las empresas con un liderazgo electrónico eficaz pueden ver el teletrabajo como una oportunidad.

1.2.3 Origen del teletrabajo hasta el 2019 (antes del COVID-19)

En 1981 se presentó al mundo la primera computadora portátil de éxito comercial, la Osborne. Contaba con una pantalla de 5 pulgadas y pesaba poco más de 24 libras, lo que lo hacía lo suficientemente manejable como para llevarlo de una cita a otra. Sin embargo, no fue hasta 1989 cuando se inventó la *World Wide Web*, que la información se podía compartir fácilmente a través de estos dispositivos personales.

La frase "teletrabajo" fue acuñada por primera vez por el ingeniero de la NASA Jack Nilles en 1972, quien en ese momento trabajaba de forma remota en un complejo sistema de comunicación. Nilles creía que esta forma innovadora de trabajar actuaría como una solución al tráfico, la expansión y la escasez de recursos no renovables (Pulido, 2021).

La idea de trabajar desde casa era atractiva para los trabajadores de la "Década del 70". En 1979, el artículo del autor Frank Schiff en The Washington Post describió cómo trabajar desde casa afectaría positivamente el consumo de gasolina, la congestión del tráfico, la contaminación del aire y el estrés mental y físico del país.

Aunque los procesos de teletrabajo corporativos formalizados crecieron en popularidad a lo largo de los años ochenta, el teletrabajo era inevitable cuando los usuarios de Internet en todo el mundo alcanzaron los 400 millones en 1999.

Sin embargo, para Martín (2018) el teletrabajo, es “una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC” (p. 4).

Antes de la pandemia por el covid-19, el teletrabajo se lo realizaba de manera muy escasa en las empresas, debido a que todos los empleados especialmente los que trabajan en oficinas solían dirigirse a las empresas para realizar sus actividades, y aquellas acciones no ha cambiado desde mucho tiempo atrás, ya que una de las obligaciones era asistir a la empresa, sin embargo, existen empresas y organizaciones que desde siempre se han mantenido con el teletrabajo.

1.2.4 Evolución del Teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 (año 2020)

El año 2020 trajo cambios sin precedentes a la economía global y al mundo del trabajo. El 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) caracterizó el brote del nuevo coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a tomar las cosas en serio y prepararse para la primera ola de la emergencia de

salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el cierre nacional en muchos países (Vallejo, 2020).

Cuando entraron en vigor los bloqueos o las medidas de permanencia en el hogar, se ordenó a una gran parte de la población activa que se quedara en casa y continuara trabajando de forma remota, si sus funciones lo permitían. Las organizaciones que anteriormente estaban familiarizadas con el teletrabajo, así como las organizaciones que no habían experimentado antes con el teletrabajo, estaban enviando a sus empleados a casa, creando las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más extenso de la historia.

Aunque la base del tiempo ha ido aumentando gradualmente a lo largo de los años, la pandemia ciertamente ha acelerado la adopción de modalidades de teletrabajo por parte de los empleadores. En un escenario como el de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser un aspecto importante para garantizar la continuidad del negocio, mientras que en circunstancias normales sus beneficios incluyen un tiempo de viaje reducido, una mayor oportunidad para que los trabajadores se concentren en sus tareas laborales lejos de las distracciones de la oficina, como, así como una oportunidad para un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

El teletrabajo ofrece la oportunidad de un horario más flexible para los trabajadores y la libertad de trabajar desde un lugar alternativo, lejos de la premisa del empleador. También puede haber riesgos, como el aislamiento (especialmente para las personas que viven solas) y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo, que es fundamental anticipar y prevenir (Contreras, 2021).

Si bien el teletrabajo se usa generalmente por períodos limitados (por ejemplo, uno o dos días a la semana), muchos trabajadores deben trabajar a distancia a tiempo completo para prevenir la propagación del coronavirus. En cualquier caso, dados los riesgos para la salud, todos aquellos trabajadores que realicen tareas y actividades laborales compatibles con las modalidades de teletrabajo deberían ser elegibles para el teletrabajo durante esta crisis, incluidos los trabajadores temporales y pasantes.

Tanto los empleados como los empleadores han seguido reconociendo los beneficios del teletrabajo más allá de las razones. El teletrabajo amplía el potencial grupo de talentos, reduce los costos operativos y garantiza que las operaciones puedan continuar durante las emergencias cuando las oficinas no son accesibles.

Para la mayoría, implementar una política corporativa de trabajo desde casa es una obviedad. Sin embargo, muchas organizaciones aún temen que los empleados remotos se involucren menos, sean improductivos y estén infrutilizados.

1.2.5 Situación Post-COVID-19 (año 2021)

La pandemia de COVID-19 es, entre otras cosas, un experimento masivo de teletrabajo. Hasta la mitad de los trabajadores estadounidenses trabajan actualmente desde casa, más del doble de la fracción que trabajó desde casa (al menos ocasionalmente) (Vallejo, 2020).

Por supuesto, algunos trabajos simplemente no se pueden hacer en casa. Pero el brote está acelerando la tendencia hacia el teletrabajo, posiblemente a largo plazo. Hasta ahora, el teletrabajo ha tardado más en afianzarse de lo que muchos predijeron cuando surgió la tecnología de trabajo remoto. Esta inercia probablemente refleja culturas de trabajo pegajosas, así como una falta de interés de los empleadores en invertir en la tecnología y las prácticas de gestión necesarias para operar una fuerza de trabajo a distancia.

Pero la pandemia está forzando estas inversiones en industrias donde el teletrabajo es posible, y más personas están aprendiendo a usar la tecnología remota. Como resultado, podemos ver un cambio más permanente hacia el teletrabajo.

Hay pros y contras de más teletrabajo. En el lado positivo, los trabajadores tienden a preferir trabajar desde casa, reduce las emisiones y los costos de oficina, y ayuda a las personas (especialmente a las mujeres) a equilibrar el trabajo y los roles familiares. Incluso puede hacernos más productivos. Las desventajas: administrar un personal que trabaja a distancia puede ser difícil, el aislamiento profesional puede tener

efectos negativos en el bienestar y el desarrollo profesional, y los efectos en la productividad a largo plazo y en un sistema ampliado son inciertos.

1.2.6 Características del teletrabajo

Para Vallejo (2020), las características del teletrabajo son las siguientes:

- Trabajo fuera de las instalaciones de la empresa.
- Uso de tecnología y telecomunicaciones.
- Modo de organización y ejecución de la actividad laboral.

No obstante, para Cevallos (2016) las características son:

- Se necesita un acuerdo entre el trabajador y empleador.
- Se sujeta a todas las normas de contratación general.
- EL empleado recibe una remuneración por el trabajo realizado.
- No se considera trabajo independiente ni eventual.

Otras de las características otorgadas por la UNED (2018), son las siguientes:

- El teletrabajo es voluntario.
- Es medido por los resultados.
- Es realizado a distancia.
- Es medido por las TIC.ç

1.2.7 Ventajas del teletrabajo

Para Martín (2018), las ventajas de este sistema se pueden dividir en tres grupos;

- Ventajas para el trabajador.
- Ventajas para la organización.
- Ventajas para la sociedad.

Se iniciará identificando las ventajas para el trabajador, las cuales son:

- Aumenta la flexibilidad del trabajo, como son los horarios, orden de tareas, las cuales permiten distribuir el tiempo de forma más conveniente.
- Facilita mayor autocontrol.
- Incremento de las oportunidades de trabajo.
- Permite mayor adecuación entre persona – trabajo.
- Posibilidad de conciliar la vida laboral y la familiar.
- Reducción de los desplazamientos y de la supervisión directa por parte de los directivos.

Seguidamente, se detallan las ventajas otorgadas a la organización, mediante la implementación del teletrabajo:

- Reducción de costes, en relación con el alquiler de inmuebles, mobiliario, transporte, entre otros.
- Incremento de productividad, por la adaptación de los trabajadores a esta nueva modalidad.
- Aumento de posibilidades de contratación.
- Control de objetivos-resultados.

Finalmente, en cuanto a las ventajas para la sociedad, Martín (2018), expone las siguientes:

- Reducción de la congestión de tráfico y de la consiguiente polución.
- Desarrollo de las zonas más aisladas o deprimidas.
- Integrar en la vida laboral a sectores de la población con graves problemas en este campo.
- Mayor atención a los trámites que se puedan generar, sin tener que realizar largas filas.

De igual manera, el Equipo Wellbeing (2021), establece las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas:

- Conciliación y flexibilidad de horarios.

- Menor estrés y reducción del tiempo dedicado al trabajo.
- Mayor productividad.
- Reducción de costes.
- Reducción del absentismo laboral.
- Atracción y retención del talento.

Desventajas:

- Pérdida de engagement.
- Riesgos para la salud física y emocional.
- Dificultades para controlar al empleado.
- Riesgos cibernéticos.

1.2.8 Modalidades del teletrabajo

En los inicios, el teletrabajo comprendía principalmente el trabajo a domicilio, en la actualidad abarca un gran conjunto de modalidades que ofertan al empresario y a los trabajadores la posibilidad de elegir el más idóneo ante sus necesidades (Martín, 2018), por ende, a continuación, se detallan las modalidades que integran el teletrabajo:

- **Teletrabajo en casa:** Es la más frecuente y se lleva a cabo en el domicilio del trabajador.
- **Oficinas satélites:** Son oficinas de la propia empresa localizadas cerca de los domicilios de los teletrabajadores.
- **Telecentros:** Se refiere a los centros de trabajo compartidos por varias empresas, como por ejemplo las PYMES y profesionales, las cuales son gestionadas por proveedores de servicios de comunicaciones que actúan como arrendatarios.
- **Teletrabajadores móviles o itinerantes:** Esta modalidad se la realiza en donde se encuentre el trabajador, como puede ser en la oficina del cliente, en un medio de transporte, domicilio, entre otros.

- **Telecottages:** Consiste en una red de centros de teleservicios asociados, en la parte rural, que suelen ser usados para proyectos de tele enseñanza y para prestar servicios a las PYMES de esa zona.

En definitiva, el teletrabajo puede suponer una desventaja para el género femenino, debido a que son las personas quienes se quedan al cuidado de los niños, tareas domésticas y el empleo remunerado. Sin embargo, el teletrabajo puede ayudar a lograr el equilibrio deseado entre la vida familiar y el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

A pesar de la limitación de datos, todavía es posible presentar una visión general de la situación del teletrabajo en una serie de países desarrollados y algunos países con economías emergentes, aunque esa visión a menudo esté anticuada e incompleta (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Como se puede evidenciar, en base a las referencias citadas anteriormente, el uso del teletrabajo es fundamental para el cumplimiento de actividades encomendadas por los jefes o empleadores, ya que, a más de ahorrar tiempo de viaje, evitan gastos diarios, lo que conlleva a una mejor inversión de estos, a partir de la implementación del teletrabajo, se puede fomentar la participación de todos los colaboradores de una empresa a contribuir eficazmente a sus labores diarias.

Por otro lado, el teletrabajo, “es un concepto amplio que normalmente se refiere a posibles avances futuros, más que a los actuales, es un concepto de ideas diferentes sobre cómo puede afectar el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación a la organización del mundo laboral”.

De esta manera, como mencionan los autores citados, el teletrabajo es una modalidad de trabajo diferente a la forma tradicional, donde se puede ejecutar labores o actividades empresariales desde la comodidad del hogar o de otros lugares distintos al de su oficina o lugar recurrente de trabajo.

1.2.9 La capacitación

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización que está orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (Siliceo, 2004).

De igual manera, Jamaica (2015) afirmó que la capacitación es “una inversión a largo plazo, infortunadamente las pequeñas empresas estén estructuradas en operaciones que exigen tiempos reducidos por lo cual este gasto puede entrar en un puesto menos priorizado a otros” (p. 10).

De esta manera, se puede aludir que la capacitación es un proceso para que los trabajadores de una empresa puedan tener más eficiencia dentro de las actividades que desarrollan, pero para esto se debe tener claro los temas a ser capacitados, los cuales deben ir acorde a las acciones realizadas.

La capacitación antes de la pandemia por el covid-19, se lo realizaba de manera presencial especialmente en la empresa donde laboraban o en muchos de los casos en empresas asociadas a la organización, con el fin de promover la enseñanza y aprendizaje de nuevos conocimientos enfocados a las actividades que realizan los trabajadores.

Por consiguiente, durante la pandemia, se ha visto un cambio total en relación con las capacitaciones del personal de cualquier tipo de empresa, ya que, con la restricción de asilamiento, distanciamiento social y otras medidas cautelares para protegerse de la salud, se ha visto necesario realizar diferentes cursos, talleres, integraciones mediante plataformas digitales, permitiendo tener un acercamiento con todo el personal, y así no dejar de lado la capacitación de estos.

Ahora, en el caso de post pandemia, se podrán realizar las capacitaciones de manera presencial siempre cuando se cumplan con todas las medidas de higiene y control sanitario, protegiendo la salud y bienestar de los empleados, de igual manera, no se dejará de lado los talleres virtuales ya que en la actualidad la tecnología ha sido un gran aliado para desarrollarse actividades empresariales.

1.2.10 Tipos de teletrabajo

Como se mencionó anteriormente, hay dos tipos generales de teletrabajo: regular y situacional.

- El teletrabajo regular también se conoce como teletrabajo recurrente, porque ocurre de manera regular programada.
- El teletrabajo regular se define como el que ocurre al menos una vez en cada período de pago de dos semanas.
- El teletrabajo regular requiere un acuerdo formal.
- El teletrabajo situacional también se conoce como teletrabajo ad hoc, ya que ocurre de manera no rutinaria.

Los empleados pueden participar en el teletrabajo por varias razones. Algunas incluyen asignaciones especiales, por ejemplo, trabajar en un proyecto grande o tareas que requieren concentración y bloques de tiempo ininterrumpidos para completarlas con éxito; para capacitación basada en la web o aprendizaje a distancia dirigida por un supervisor o comandante; durante emergencias tales como asuntos de seguridad nacional o condiciones climáticas adversas, o en conjunción con la licencia.

La ubicación de teletrabajo debe ser aprobada por el supervisor y registrada en el acuerdo de teletrabajo. La mayoría de las veces, el teletrabajo se realiza desde casa. Si se aprueba el teletrabajo desde casa, los empleados deben tomar medidas para configurar su espacio de trabajo de acuerdo con la política y los procedimientos del teletrabajo. Los empleados son responsables de un entorno de trabajo seguro y adecuado.

Las agencias no asumen ninguna responsabilidad por los costos de los servicios públicos domésticos. Los empleados deben comunicarse con NMCI para determinar los requisitos de acceso remoto. La información de acceso remoto de NMCI se puede encontrar en el sitio web de NMCI / Homeport.

Los empleados deben consultar con su personal de soporte de TI local para identificar si hay algún equipo necesario disponible. Algunos comandos DON

proporcionan lectores CAC y/ o computadoras portátiles. Las computadoras portátiles del gobierno son necesarias para toda la PII, solo para uso oficial e información confidencial no clasificada. Para realizar un seguimiento del tiempo de trabajo, los empleados registran el teletrabajo en un sistema de gestión del tiempo.

Los empleados también pueden trabajar desde otros lugares identificados y aprobados en el acuerdo de teletrabajo. Estos pueden incluir una base naval más cercana al empleado u otra instalación gubernamental elegibles para teletrabajo si sus funciones, desempeño y conducta en el puesto cumplen con los criterios requeridos por la política del DON y los convenios colectivos aplicables. El trabajo portátil que se puede completar de forma independiente, que solo requiere una computadora y un teléfono, es el mejor tipo de trabajo para el teletrabajo.

1.2.11 Etapas de la capacitación

Existen diversos trabajos investigativos donde se muestra las etapas que debe tener la capacitación, para que esta sea efectiva en donde y a quienes se les está impartiendo, para ello, Carrillo (2012) detecta los siguientes:

1. Detección de las necesidades de capacitación.
2. Planeación de la capacitación.
3. Ejecución de los programas de capacitación.
4. Evaluación, control y seguimiento de la capacitación.

1.2.12 Objetivos de la capacitación

Por otro lado, los objetivos de la capacitación están enmarcados en las actividades empresariales, las cuales para Jamaica (2015) son los siguientes:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia y desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.
- Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo.

1.2.13 Responsabilidad de la empresa en la capacitación

En la actualidad, la modernización es un factor que no solo compete a las grandes organizaciones, ya que las pequeñas empresas también requieren de estrategias que estén vinculadas a los trabajadores, implementando acciones en beneficio de la empresa, por ende, para mejorar el desempeño y habilidad de sus trabajadores, es necesario influir decisivamente en el desarrollo, progreso, y mejoramiento de las capacidades internas, como son en los empleados, mediante la capacitación permanente (Siliceo, 2004).

La responsabilidad que tienen las empresas en relación con la capacitación es fundamental, ya que, se establecen estrategias para poder alcanzar la rentabilidad y productividad empresarial, sin dejar de lado al talento humano que se tiene a cargo. Sin embargo, la responsabilidad empresarial desde antes de la pandemia debió haberse realizado con mayor índole, para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades con mucho esmero.

Sin embargo, se ha evidenciado que durante la pandemia por el covid-19, muchas de las empresas no han manejado de forma correcta el tema de capacitación a sus empleados, debido a la falta de comunicación, y sobre todo por la falta de tecnología, es decir no todos los empleados disponen de herramientas tecnológicas.

1.2.13.1 Beneficios de la capacitación

En cuanto a los beneficios que se generan con la implementación de la capacitación en las organizaciones y empresas a nivel internacional, Barrios (2019) expone los siguientes beneficios:

1. Capacitación interna
2. Productividad y calidad del trabajador
3. Rentabilidad
4. Alta moral
5. Solución de problemas
6. Reducción de niveles de supervisión

7. Prevención de accidentes laborales
8. Estabilidad y flexibilidad de la organización
9. Reducción de costos
10. Identidad empresarial
11. Reduce consultoría externa
12. Adopción de políticas y desarrollo de promoción

Por otro lado, la capacitación busca un cambio positivo para la empresa u organización, la cual tiene como misión perfeccionar y establecer nuevas estrategias empresariales, para el futuro mediante un proceso cíclico, ante esto, el proceso de implementación de un programa de capacitación dentro de la empresa exige lineamientos que en ocasiones las omiten (Rodríguez & Morales, 2008).

En este contexto, la capacitación permite que el trabajador alcance todas sus competencias y habilidades, las cuales se verán reflejadas en el rendimiento laboral, en base a esto, se identifican los parámetros humanistas que facilitan la comprensión de la capacitación (Qian & Zhou, 2008), a continuación, se presentan aquellos parámetros como beneficio personal, expuestos por Qian & Zhou:

- Ayuda a tomar mejores decisiones.
- Aumenta la confianza, asertividad y desarrollo.
- Forja, líderes con aptitudes comunicativas.
- Incrementa el nivel de satisfacción y confianza.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina temores, incompetencia y la ignorancia frente a la realización de cualquier actividad dentro de la empresa u organización.

1.2.14 Estrategias de capacitación

En esta parte, el grupo ESAN (2019) se establecen estrategias fundamentales, en un contexto funcional, personal y ambiental, la cuales son las siguientes:

1.2.15 Contexto funcional

- Definir de una mejor manera el puesto de trabajo.

- Establecer objetivos, metas y propósitos.
- Establecer perfiles de competencias difíciles y fáciles.

1.2.16 Contexto ambiental

- Dotar de recursos para el cumplimiento de actividades por parte del personal.
- Desarrollar conocimientos y tecnologías.
- Establecer estilos de liderazgo de acuerdo con la situación de la empresa y trabajador.
- Resolver los conflictos laborales y empresariales de una manera óptima.
- Realizar talleres y sesiones de coaching que instruyan a los trabajadores a los temas generales de la organización o empresa.
- Conciliación entre la vida personal y laboral, manteniendo un equilibrio de bienestar laboral.

1.2.17 Contexto personal

- Alinear valores de los trabajadores y dirigentes de la empresa.
- Gestionar incentivos para los trabajadores.
- Fortalecer las competencias.

1.2.18 Factores Tecnológicos

La tecnología tiene un papel importante en el desarrollo del teletrabajo, ya que se requiere infraestructura tecnológica mientras se realiza el teletrabajo. Investigaciones previas sobre los efectos de las TIC en el teletrabajo concluyeron que existe una relación positiva entre las tecnologías y la posibilidad de trabajar fuera de los edificios del empleador (Vallejo, 2020).

Las prácticas basadas en las TIC han dado lugar a acuerdos laborales flexibles, como horarios flexibles y teletrabajo, que aumentan la autonomía de los empleados en su trabajo. En este contexto, la intensidad de las TI se tiene en cuenta en los procesos de teletrabajo. El aumento del uso de las TIC y las mejoras tecnológicas permitieron el desarrollo del teletrabajo. Además, el uso extendido y continuo de tecnologías y, en particular, el uso de computadoras y microelectrónica aceleró la expansión del

teletrabajo. El uso de plataformas virtuales, telemática y procedimientos informáticos permiten trabajar sin presencia física en una organización.

Entre estos factores adicionales, los aspectos ambientales, de seguridad y legales deben ser considerados en esta nueva forma de organizar el trabajo. Los factores ambientales son la base del surgimiento del teletrabajo, junto con la reducción de costos de la jornada laboral para las empresas. En la década de 1970, caracterizada por un contexto de creciente urbanización y aglomeración de las actividades productivas, se introdujeron nuevas formas de organización del trabajo para reducir el impacto ambiental de los desplazamientos al lugar de trabajo.

Estas iniciativas tenían como objetivo reducir la contaminación y la huella de carbono derivado de la movilidad. En resumen, durante esa década, el foco fue la minimización del impacto ambiental de la actividad económica, y las prácticas de teletrabajo, en parte, contribuyeron a limitar los efectos de la reducción de viajes al lugar de trabajo. Factor regulatorio y sus efectos sobre el teletrabajo, cabe destacar que la literatura previa coincide en la falta de normativas específicas en esta materia.

La falta de regulación también se considera como uno de los problemas más urgentes en la implementación de prácticas de teletrabajo a nivel transnacional. Sin embargo, hasta donde sabemos, muy pocos estudios han intentado analizar la relación entre el teletrabajo y los problemas de seguridad de la población. empleados y / o ciudadanos provenientes de desastres naturales, ataques terroristas o alarmas de alerta sanitaria.

La expansión del Covid-19 ha provocado una crisis tanto a nivel de salud (caracterizada como una pandemia por la OMS) como a nivel económico debido a la contracción económica esperada en la mayoría de los países afectados por este virus. Hasta el momento, no se han registrado casos significativos de implementación del teletrabajo como consecuencia de una crisis de salud, y, por lo tanto, esta es una situación sin precedentes donde la mayoría de las organizaciones (tantas empresas como organismos públicos) (Martín, 2018).

Las medidas sanitarias de confinamiento forzoso de ciudadanos han impulsado la extensión del teletrabajo en un elevado número de organizaciones. Debido a las excepcionales circunstancias derivadas de la propagación del Covid-19, se puede considerar que la convocatoria al teletrabajo se ve obligada por las circunstancias. Si no existieran los miedos a la salud relacionados con el Covid-19, la mayoría de estas empresas no habrían implementado prácticas de teletrabajo de manera masiva. Circunstancia específica.

El hecho es que los ataques globales, relacionados con problemas ambientales (por ejemplo, el cambio climático) o los riesgos de nuevas enfermedades (debido al equilibrio desequilibrado entre las especies), pueden considerarse impulsores del teletrabajo. Adicionalmente, por un lado, el teletrabajo permite la continuidad de las actividades de la organización, y por otro, el teletrabajo garantiza la salud colectiva de los trabajadores.

Las consecuencias de los riesgos globales de diferentes fenómenos y el posible impacto mundial. Estos riesgos requieren nuevas tendencias de pensamiento sobre las amenazas globales. Sin embargo, y aunque pueda parecer paradójico, la gestión de estos riesgos también debe ser considerada desde una perspectiva local o regional. Como resultado, estos riesgos y su gestión tienen un impacto "global". En consecuencia, las empresas han asumido que el teletrabajo a domicilio puede contribuir a la gestión del impacto de la crisis sanitaria en las actividades productivas (Martín, 2018).

El teletrabajo ha sido una práctica necesaria para muchas empresas y trabajadores durante el período de bloqueo de la crisis de COVID-19. Durante este episodio, las sociedades han vivido un “experimento forzado” a gran escala donde sectores, empresas y trabajadores han continuado operando separados físicamente, siempre que contaran con las condiciones tecnológicas, legales y de seguridad digital necesarias. Esto tiene un impacto potencialmente grande en las empresas de todo tipo, ya sea que hayan adoptado el teletrabajo en el pasado o no.

También debe tenerse en cuenta que, si bien el teletrabajo permitió a algunas empresas y trabajadores "capear la tormenta" mejor, especialmente aquellos que usaban el teletrabajo antes, la capacidad de teletrabajo durante la crisis no estaba abierta a todos y el acceso diferencial al teletrabajo puede muy bien haber exacerbado las desigualdades existentes. Por ejemplo, muchos trabajadores, especialmente los trabajadores jóvenes con menos educación que se encuentran en la parte inferior de la distribución salarial trabajaron durante la crisis en empleos que requerían presencia física (Vallejo, 2020).

El teletrabajo ha sido crucial para sostener la producción durante la crisis, pero sus efectos sobre la productividad no están claros. A corto plazo, en comparación con el período anterior a la crisis, las condiciones excepcionales en las que se implementó el teletrabajo bien pueden haber reducido la productividad de quienes podían trabajar desde casa.

A largo plazo, el rendimiento de la productividad podría mejorar en la medida en que la crisis catalice una adopción más amplia e inteligente de prácticas eficientes de teletrabajo, aumentando el bienestar y la eficiencia de los trabajadores y reduciendo los costos de las empresas. Esto podría acelerar la transición a una "nueva normalidad", que habría sido más gradual en ausencia de la crisis, dadas las incertidumbres y los costos en torno a los cambios organizativos y de gestión necesarios y otros obstáculos: reticencia cultural o limitaciones legales.

Sin embargo, frente a estos efectos positivos en la productividad a largo plazo se encuentran los efectos potencialmente adversos que surgen de una mayor distancia espacial entre los empleados, p. Ej. comunicación deteriorada que da como resultado una menor innovación o la fusión de la vida laboral y personal, familiar y social que conduce a horas extraordinarias ocultas (ESAN, 2019).

Las políticas públicas y el diálogo entre los interlocutores sociales pueden desempeñar un papel clave para facilitar esta transición y contribuir a la difusión de prácticas de teletrabajo que mejoran tanto la productividad como el bienestar de los trabajadores. Pueden permitir a las empresas realizar los ajustes necesarios, al tiempo

que contrarrestan los riesgos potenciales y permiten que más trabajadores se beneficien de las oportunidades de teletrabajo que mejoran el bienestar.

Comprender el impacto a largo plazo del teletrabajo a nivel de empresa y la productividad agregada es importante dada la probable difusión creciente de esta práctica laboral a nivel mundial.

Las empresas con el uso del teletrabajo ocasional antes de la crisis pueden ser informativas sobre el alcance de un uso más generalizado del teletrabajo en épocas normales, así como sobre los factores que deben existir para usar el teletrabajo de manera eficiente o que pueden impedir su uso.

A modo de ejemplo, en la medida en que factores como la falta de competencias en TIC, prácticas de gestión ineficientes o tareas que requieran presencia física impidan el uso del teletrabajo y sean más comunes en unos países o tipos de empresas que en otros. Las firmes diferencias en la prevalencia del teletrabajo dan una indicación del alcance para incrementar el teletrabajo a través de mejores prácticas de gestión y políticas públicas orientadas a ampliar el acceso al mismo (Boiarov, 2015).

La información sobre el uso del teletrabajo antes de la crisis complementa los conocimientos adquiridos con el uso del teletrabajo durante la crisis. El rápido ritmo con el que muchas empresas se adaptaron a la crisis sanitaria al realizar un gran número de trabajos desde casa indica que el uso del teletrabajo antes de la crisis se mantuvo muy por debajo de lo factible.

Sin embargo, el uso del teletrabajo durante la crisis solo puede ser parcialmente transferible al teletrabajo durante los "tiempos normales": durante el confinamiento, el teletrabajo generalmente requiere que todas las tareas asociadas con un trabajo se realicen desde el hogar, mientras que el teletrabajo ocasional o incluso regular antes de la crisis solo requiere algunas tareas se pueden realizar de forma remota.

Además, los trabajadores solían verse obligados a teletrabajar durante la crisis. Si bien es posible que muchos continúen teletrabajando a largo plazo, mientras

persistan los obstáculos reglamentarios y de otro tipo al teletrabajo, es posible que muchos otros no quieran hacerlo.

El teletrabajo puede mejorar u obstaculizar el desempeño de la empresa, y su efecto general depende de manera importante de dos canales principales: un canal directo afecta el desempeño de la empresa al cambiar la eficiencia, la motivación y la creación de conocimiento de la fuerza laboral; un canal indirecto es para el teletrabajo para facilitar la reducción de costos que libera recursos para la innovación y la reorganización que mejoran la productividad.

El funcionamiento de cualquiera de los canales presupone una infraestructura de TIC adecuada, cuya función se analiza con más detalle más adelante. El teletrabajo puede mejorar el desempeño de la empresa al aumentar la satisfacción del trabajador y, por lo tanto, la eficiencia del trabajador, p. a través de un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, menos desplazamientos o menos distracciones que conducen a un trabajo más centrado o menos ausentismo (Jamaica, 2015).

Sin embargo, también es posible que la satisfacción del trabajador disminuya con el teletrabajo, p. Ej. Debido a la soledad, las horas extraordinarias ocultas y la fusión de la vida privada y laboral, o un ambiente laboral inadecuado en el hogar. La evidencia existente respalda la noción de que el teletrabajo puede aumentar la eficiencia de los trabajadores: los establecimientos alemanes que permiten prácticas laborales basadas en la confianza o tiempo de trabajo autogestionado, incluso en el contexto del teletrabajo, muestran intensidades de innovación de productos más fuertes y esfuerzo laboral más intensivo.

Los efectos sobre la productividad difieren mucho entre las empresas, pero en general son positivos para las empresas que realizan I + D. Sin embargo, la asociación positiva del teletrabajo con la productividad puede estar impulsada por terceros factores, p. Ej. es más probable que las empresas mejor gestionadas introduzcan tales medidas.

La adopción más generalizada del teletrabajo también puede generar importantes efectos indirectos para la satisfacción de los trabajadores al reducir la

congestión del tráfico, las emisiones de carbono y partículas y reducir los precios de la vivienda, especialmente en áreas urbanas de alta densidad.

El teletrabajo también puede mejorar el desempeño de la empresa al facilitar la reducción de costos. El teletrabajo puede reducir directamente los costos de capital al reducir el espacio de oficina y el equipo requerido por la empresa. Los costos laborales pueden reducirse a medida que el teletrabajo amplía el grupo de trabajadores entre los que las empresas pueden elegir, aumentando la oferta de habilidades y mejorando la correspondencia entre trabajos y contrataciones (Martín, 2018).

De hecho, un cambio completo al trabajo a distancia implica una reducción sustancial de los costos comerciales de los servicios que enfrentan las empresas, lo que amplía su capacidad para aprovechar la base mundial de talentos, p. Ej. desde trabajadores de centros de llamadas hasta ingenieros y gerentes especializados.

Además, los costos de contratación pueden disminuir si una mayor satisfacción del trabajador reduce las renunciaciones voluntarias y la rotación. Las empresas que ofrecen teletrabajo también pueden atraer trabajadores con salarios más bajos de lo que serían de otra manera, en particular si se combinan con otras medidas que mejoran el equilibrio entre el trabajo y la vida, como horarios flexibles, en la medida en que los trabajadores estén dispuestos a renunciar a un salario más alto a cambio. para estos servicios.

La eficiencia del trabajador también puede disminuir con el teletrabajo: reduce el número de interacciones en persona, lo que perjudica la comunicación, los flujos de conocimiento y la supervisión administrativa. Una amplia gama de pruebas respalda la noción de que las reuniones personales permiten una comunicación más eficaz que las formas más remotas, como los correos electrónicos, el chat o las llamadas telefónicas (Vallejo, 2020).

Por último, además de sus implicaciones para el funcionamiento interno de la empresa, la comunicación personal menos frecuente también puede tener implicaciones negativas para sus compromisos con las partes interesadas clave, p. Ej. clientes y proveedores, con efectos adversos para el desempeño general de las

empresas. La falta de interacciones personales también puede disminuir los flujos de conocimiento entre los empleados. En la medida en que los trabajadores aprenden a través de interacciones con colegas, pueden adquirir habilidades a través del aprendizaje práctico más lentamente (Cevallos, 2016).

Fundamentalmente, la innovación y, por tanto, el crecimiento de la productividad a largo plazo puede verse afectados por el teletrabajo. La innovación depende de manera importante del intercambio de conocimientos. Un vínculo positivo entre la proximidad física y el resultado de la investigación colaborativa sugiere que los "encuentros casuales", que ocurren cuando las personas comparten el mismo espacio físico, son de hecho esenciales para compartir conocimientos.

Por otro lado, a medida que el intercambio de información entre trabajadores remotos se vuelve más común, el uso más intensivo del teletrabajo puede formar parte de reorganizaciones de empresas más amplias y que potencialmente mejoran la eficiencia, posibilitadas por la digitalización.

En síntesis, ante todo lo expuesto en el marco conceptual, para el desarrollo del trabajo se toma en cuenta a lo expuesto por Contreras (2021), donde establece que el teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y computadoras de escritorio, para el trabajo que se realiza fuera de las instalaciones del empleador. Por ende, el teletrabajo implica un trabajo realizado con la ayuda de las TIC y realizado fuera de las ubicaciones del empleador. Como el trabajo de investigación se basa en la capacitación de los trabajadores en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios, esta definición se adapta de manera adecuada.

Ahora, en cuanto a la evolución del teletrabajo durante la pandemia del COVID-19, se toma a consideración lo expuesto por Contreras (2021) donde aseguró que, el teletrabajo ofrece la oportunidad de un horario más flexible para los trabajadores y la libertad de trabajar desde un lugar alternativo, lejos de la premisa del empleador, sin embargo, puede haber riesgos, como el aislamiento (especialmente para las personas que viven solas) y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo,

que es fundamental anticipar y prevenir. Ante esta afirmación, es adecuada la capacitación e interacción de aquellos empleados, evitando este tipo de problemas sociales.

Además, en cuanto a los beneficios que se generan con la implementación de la capacitación en las empresas, se considera lo expuesto por Barrios (2019) quien afirmó que la capacitación tiene beneficios como productividad y calidad del trabajador, rentabilidad, alta moral, solución inmediata de problemas, reducción de niveles de supervisión, prevención de accidentes laborales ocasionados en las áreas de trabajo, estabilidad y flexibilidad de la organización, reducción de costos para la empresa y adopción de políticas y desarrollo de promoción.

1.3 Marco referencial

Mediante la búsqueda de trabajos investigativos referentes al tema expuesto, se ha identificado el trabajo titulado “Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los empleados” realizado por Romo, Acosta y Pedraza (2021), que tiene como objetivo, analizar los aspectos que motivan a los trabajadores a la ejecución de sus funciones sin que sea necesario usar mecanismos de supervisión física, donde se expone mediante una revisión documental las características del teletrabajo, la relevancia en la cultura organizacional. Llegando a la conclusión que, el teletrabajo no es una modalidad nueva, no obstante, ante la crisis sanitaria por el covid-19, se ha instaurado como una alternativa que permite a las organizaciones la continuidad en sus actividades, gracias al uso de las TIC, que ayudan a superar la barrera geográfica propia de la modalidad laboral convencional.

Messenger (2019) explicó que los avances tecnológicos han permitido una expansión espectacular y también; una evolución del teletrabajo, definido en términos generales como el uso de las TIC para realizar el trabajo desde fuera de las instalaciones de un empleador. Este trabajo ofreció un nuevo marco conceptual que explica la evolución del teletrabajo durante cuatro décadas. Las experiencias nacionales de Argentina, Brasil, India, Japón, Estados Unidos y diez países de la UE sobre el desarrollo del teletrabajo, sus diversas formas y efectos. También analizó encuestas a gran escala y estudios de casos de empresas sobre la incidencia del

teletrabajo y sus efectos en el tiempo de trabajo, la conciliación, la salud y el bienestar ocupacional y el desempeño individual y organizacional.

Ollo (2020) explicó que su artículo tuvo como objetivo analizar los factores individuales, organizativos y nacionales que determinan el uso del teletrabajo desde el hogar en Europa según el modelo de aceptación de tecnología (TAM) y el modelo tecnología-organización-entorno. Para examinar el impacto de los factores a nivel individual, organizacional y nacional en el teletrabajo, se estiman modelos multinivel para prevenir problemas derivados de errores estándar sesgados cuando se combinan datos a nivel micro y macro. Los principales hallazgos muestran que, según el lado de la utilidad del TAM, los empleados con responsabilidades familiares, los que viven alejados de su trabajo y los trabajadores altamente calificados utilizan más el teletrabajo a domicilio. Además, y de acuerdo con la facilidad de uso del TAM, el empoderamiento en las empresas facilita el teletrabajo desde el hogar. A nivel de país, la menor distancia de poder, el individualismo y la feminidad, mejores regulaciones del teletrabajo y desarrollos tecnológicos también facilitan el teletrabajo desde el hogar.

Leyva (2021) determinó que los datos recientes revelan que también se está recuperando un poco más rápido que el empleo agregado a medida que la recuperación continúa. Aunque las altas tasas de informalidad, una característica definitoria de la región de América Latina, se correlacionan con la baja participación del teletrabajo, encontramos que la contribución de la primera a la dinámica de este último ha sido menor. Utilizando recesiones anteriores para los dos mayores países de la región como prueba de placebo, llegamos a la conclusión de que las medidas de teletrabajo disponibles no parecen captar algo intrínsecamente diferente en la recesión pandémica.

Según Lordache (2020) el estudio aborda la cuestión de la adopción del teletrabajo por parte de los países de la Unión Europea y elabora algunos escenarios factibles destinados a mejorar el grado de adaptabilidad del teletrabajo en Rumanía. Se empleó el conjunto de datos de la encuesta Eurofound de 2020 sobre la vida, el trabajo y el COVID-19 para extraer diez determinantes relevantes del teletrabajo sobre la base de 24.123 respuestas válidas proporcionadas por encuestados de 18 años o más:

la disponibilidad de equipo de trabajo; el grado de satisfacción con la experiencia de trabajar desde casa; los riesgos relacionados con la posible contaminación con el virus del SRAS-CoV-2; la disposición de los empleados a adherirse a los patrones de trabajo desde casa; la posibilidad de mantener los objetivos de conciliación de la vida personal y laboral durante el teletrabajo; el nivel de satisfacción sobre la cantidad y la calidad del trabajo presentado, etc.

Beno (2020) explicó que el teletrabajo describe un arreglo laboral en el que los empleados trabajan fuera de las empresas locales, mientras permanezca en contacto con empleadores y compañeros de trabajo mediante el uso de las TIC modernas. La variedad de opiniones diferentes sobre este tema lo convierte en un tema interesante para investigar. El teletrabajo es, por tanto, un método de trabajo dominado por los hombres. Además, los resultados indican que el 53% son teletrabajadores independientes, mientras que el 3% trabaja en telecentros.

En la investigación realizada por Sánchez, Ramírez & Medina (2019) que lleva como título “Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial” tiene como objetivo implementar la modalidad de teletrabajo como propuesta de innovación que mejore la productividad empresarial, para lo cual se tuvo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, llegando a la conclusión que, el nivel de productividad mejoró en las empresas al mejorar la efectividad en épocas de crisis, en lo referente a la planta de empleados y a las actividades que se pretendan desarrollar mediante esta modalidad cumplen con los requisitos: deben efectuarse en su mayoría con la utilización permanente de hardware, software e internet.

De igual manera, en el trabajo realizado en Perú por Acevedo, Alegría & Cortegana (2021) que titula “Efecto del teletrabajo en la productividad de las empresas mediante un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad” tiene como objetivo determinar los efectos que se generan mediante la implementación del teletrabajo, basándose en un plan de capacitación; para ello, se ha seguido una metodología de tipo descriptiva no experimental, para llegar a concluir que, el teletrabajo que se realiza actualmente, se ha realizado bajo un plan elaborado,

lo cual permite que se obtenga como resultado generar productividad para la empresa y mantener los estándares de calidad en los servicios y productos que se oferta.

En el caso de la capacitación, el trabajo realizado por Perea & Collohuanca (2020) titulado “Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú” se llevó a cabo mediante los factores de liderazgo, empoderamiento, gestión del capital humano, trabajo en equipo, inteligencia emocional y toma de decisiones, donde se tiene como resultados, que existen diferencias significativas en las habilidades gerenciales de los gerentes de pequeñas empresas y el impacto del taller de capacitación en Habilidades Gerenciales ha sido positivo en el desarrollo dicha variable.

Del mismo modo, el trabajo titulado “Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial” realizado por Bohórquez, Caro y Morales (Bohorquez, Caro, & Morales, 2017) tiene como objetivo definir las causas de descuadres, utilizando informes de ventas y descuadres, para lo cual se ha seguido una metodología de tipo descriptiva, llegando a la conclusión que, la efectividad de las capacitaciones en las empresas es muy indispensable y adecuado realizarlas con el fin de mantener los resultados y fomentar un ambiente de aprendizaje además, la implementación de herramientas tecnológicas es un complemento importante para las capacitaciones que realiza la empresa.

Finalmente, en el trabajo realizado por, Gómez, Rueda y Payró (2017) titulada “Detección de necesidades de capacitación Caso empresas comerciales e industriales de Paraíso - Tabasco” tiene como objetivo conocer si las pequeñas y medianas empresas comerciales e industriales efectúan la detección de necesidades previa a la capacitación del personal, para ello se ha desarrollado bajo un enfoque mixto de tipo descriptivo y de campo, llegando a la conclusión que, las empresas aplican la detección de necesidades y usan como instrumento la entrevista y la observación para identificar los problemas capacitación, y con ello se realizan estrategias que mejoren las actividades que realizan los trabajadores de la empresa comercial e industrial de Paraíso, Tabasco.

Para concluir el apartado del marco referencial, para el desarrollo del trabajo se toma en cuenta a lo expuesto por Perea y Collohuanca (2020) en su trabajo titulado “Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú” puesto que se ha llevado a cabo factores de liderazgo, empoderamiento, gestión del capital humano, trabajo en equipo, inteligencia emocional y toma de decisiones, para identificar habilidades gerenciales de los gerentes de pequeñas empresas, con el fin de realizar talleres de capacitación los cuales han sido positivos en el desarrollo de las actividades empresariales. Además, este trabajo se alinea con el tema propuesto, siendo la capacitación al personal de las empresas frente a la modalidad de teletrabajo.

Del mismo modo, para el desarrollo del trabajo se coincide con la investigación realizada por, Gómez, Rueda y Payró (2017) que tiene como fin conocer si las pequeñas y medianas empresas comerciales, industriales y de servicio, efectúan la detección de necesidades previa a la capacitación del personal, la cual, está involucrada directamente con el sector al cual se enfoca el proyecto, porque como primer punto y fundamental es la detección de necesidades para identificar los problemas capacitación, para con ello realizar estrategias que mejoren las actividades que realizan los trabajadores de las empresas.

1.4 Marco legal

1.4.1 Organización internacional del trabajo (OIT)

El mundo del trabajo se ha visto profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de la amenaza para la salud pública, la perturbación económica y social amenaza los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas (Novitz, 2020).

Prácticamente reunidos en la 109 Conferencia Internacional del Trabajo, los mandantes de la OIT (gobiernos, trabajadores y empleadores) han adoptado un Llamado mundial a la acción para una recuperación centrada en el ser humano de la crisis de COVID-19 que sea inclusiva, sostenible y resiliente.

La pérdida de horas de trabajo en 2021 debido a la pandemia será significativamente mayor de lo estimado anteriormente, ya que una recuperación de dos velocidades entre las naciones desarrolladas y en desarrollo amenaza la economía global en su conjunto, dice la Organización Internacional del Trabajo.

La OIT proyecta ahora que las horas globales trabajadas en 2021 serán un 4,3% inferiores a los niveles prepandémicos (el cuarto trimestre de 2019), el equivalente a 125 millones de empleos a tiempo completo. Esto representa una revisión drástica de la proyección de junio de la OIT de un 3,5 por ciento o 100 millones de puestos de trabajo a tiempo completo.

La octava edición del Monitor de la OIT: COVID-19 y el mundo del trabajo advierte que, sin un apoyo financiero y técnico concreto, persistirá una “gran divergencia” en las tendencias de recuperación del empleo entre los países desarrollados y en desarrollo.

En el tercer trimestre de 2021, el total de horas trabajadas en los países de ingresos altos fue un 3,6% menor que en el cuarto trimestre de 2019. Por el contrario, la brecha en los países de ingresos bajos se situó en el 5,7% y en los países de ingresos medianos bajos, al 7,3 por ciento.

Desde una perspectiva regional, Europa y Asia central experimentaron la menor pérdida de horas trabajadas, en comparación con los niveles anteriores a la pandemia (2,5%). Le siguió Asia y el Pacífico con un 4,6%. África, América y los Estados árabes registraron descensos del 5,6, 5,4 y 6,5%, respectivamente.

1.4.2 Código de trabajo en Ecuador

De acuerdo con el tema propuesto, se han identificado las siguientes normativas o reglamento enfocados al teletrabajo y capacitación:

En el Código de Trabajo, en su art. 2.- Obligatoriedad del trabajo: El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado (Congreso Nacional, 2012).

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: 1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores; (Congreso Nacional, 2012)

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

TERCERA. - Desde la fecha de aprobación de la Ley 2003-13, Reformatoria del Código del Trabajo, publicada en el Registro Oficial No. 146 del 13 de agosto del 2003, el Consejo Nacional de la Judicatura y el Ministerio de Trabajo y Empleo, estarán obligados a realizar programas de difusión de los contenidos de la Ley 2003-13 y de programas de capacitación a los funcionarios judiciales encargados de aplicar la misma (Congreso Nacional, 2012).

El acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-181, Ministerio de trabajo, expone:

Expedir las directrices para la aplicación del teletrabajo en el código del trabajo, conforme lo establecido en la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19

Artículo 1.- Del Objeto. - El presente Acuerdo Ministerial tiene como objeto expedir las directrices para regular la aplicación de la modalidad del teletrabajo, conforme lo establecido en la Disposición Reformativa Primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19 y el Código del Trabajo (Ministerio de Trabajo, 2020).

Art. 3.- Del teletrabajo. - El teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. La aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo (Ministerio de Trabajo, 2020).

Esta modalidad podrá aplicarse en jornada completa o en jornada parcial, debiendo respetarse la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo (Ministerio de Trabajo, 2020).

Art. 4.- De las herramientas para el teletrabajo. - El empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo, debiendo notificar al trabajador con las directrices para supervisar y monitorear la ejecución de sus actividades; garantizando la salud y seguridad del trabajador, así como de su información personalísima, debiendo establecer condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus labores (Ministerio de Trabajo, 2020).

Por otro lado, la Ley de Creación y Funcionamiento del SECAP (2016), expone los siguientes artículos:

CAPITULO II De los Objetivos y Funciones Art. 3.- El objetivo fundamental del SECAP, es la capacitación profesional intensiva y acelerada de la mano de obra y de los mandos medios para las actividades industriales, comerciales y de servicios (SECAP, 2016).

Las actividades del SECAP se dirigirán a la capacitación del personal en servicio o en aptitud de incorporarse al mismo y, se orientarán al desarrollo de habilidades y destrezas para el eficiente desempeño de trabajo concretos en los sectores anteriormente mencionados (SECAP, 2016).

Art. 14-A.- La contribución al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, de conformidad con el literal a) del artículo 14 de la Ley del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, deberá ser pagada mensualmente, por todos los empleadores del sector privado, a orden de El Ente Rector de la Capacitación y Formación Profesional. Estos recursos deberán destinarse exclusivamente para actividades de capacitación y formación profesional (SECAP, 2016).

En síntesis, el apartado del marco legal incluye criterios relacionados directamente al desarrollo del proyecto de investigación, para lo cual se considera a lo expuesto por la Organización Internacional del Trabajo, quién ha publicado que la pérdida de horas de trabajo en 2021 debido a la pandemia será significativamente mayor de lo estimado anteriormente, ya que una recuperación de dos velocidades entre las naciones desarrolladas y en desarrollo amenaza la economía global en su conjunto. Frente a esta afirmación, los trabajadores obligatoriamente deberán someterse a una capacitación de las áreas en donde laboran, para informarles sobre los riesgos y focos de contagio del nuevo virus.

Además, se toma en cuenta lo estipulado por el Código de Trabajo en Ecuador, la cual afirma en el Art. 4.- De las herramientas para el teletrabajo. - El empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo, debiendo notificar al trabajador con las directrices para supervisar y monitorear la ejecución de sus actividades; garantizando la salud y seguridad del trabajador, así como de su información personalísima, debiendo establecer condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus labores (Ministerio de Trabajo, 2020). Y finalmente, el trabajo se sustenta con lo expuesto por la SECAP, quien afirma en el Art. 14-A.- La contribución al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, de conformidad con el literal a) del artículo 14 de la Ley del Servicio

Ecuatoriano de Capacitación Profesional, deberá ser pagada mensualmente, por todos los empleadores del sector privado, a orden de El Ente Rector de la Capacitación y Formación Profesional. Estos recursos deberán destinarse exclusivamente para actividades de capacitación y formación profesional (SECAP, 2016).

Capítulo II. Metodología

Para el identificar los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en las empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil durante el período 2019 – 2020, se procederá al seguimiento de un proceso metodológico, puesto que el proyecto se basa en un estudio de particularidades que están asentadas en proponer estrategias de capacitación mediante la modalidad de teletrabajo, es así que se ha optado por llevar a cabo un diseño metodológico, iniciando con la identificación del enfoque, tipos, alcance de la investigación, alcance, técnicas de información y análisis de datos, mismos que se utilizarán para el desarrollo del trabajo, los cuales se describen a continuación.

2.1 Enfoque de investigación

Para la ejecución del trabajo se basará en un enfoque mixto cualitativo - cuantitativo, donde se utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Sampieri, 2014).

Y el enfoque cualitativo, permitió caracterizar las actividades de estrategias de innovación e implementación de herramientas de teletrabajo, indagando las características de estudio, en cuanto a la capacitación de los trabajadores que integran las empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil, permitiendo así la fundamentación de significados de las variables establecidas, mediante el manejo de instrumentos de investigación.

El enfoque cuantitativo, en donde la característica más preponderante dentro de la recogida y análisis de datos cuantitativos es el apoyo en el método deductivo, experimentación y técnicas estadísticas, debido a que a que la verificación de la hipótesis exige el tratamiento estadístico y la cuantificación de las observaciones (De Armas & Martínez , 2013).

Se ha escogido este enfoque de investigación puesto que permite tener una visión más amplia y profunda de la temática a estudiar. Además, este enfoque permite

explorar y explotar datos relevantes que al ser analizados y procesados son utilizados como una sólida fuente de soporte del trabajo.

2.2 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo correlación no experimental, dado que “tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables en un concepto particular” (Hernández, Fernández, & Batista, p. 103, 2014). Por otro lado, es de corte transversal por lo que la información será recolectada en un periodo de tiempo específico 2019 – 2021.

Se escogió el tipo de investigación correlacional debido a que se va a identificar cual es la relación existente entre las capacitaciones que reciben los empleados de las empresas de servicios con respecto a la productividad laboral.

2.3 Métodos de investigación

Para desarrollar el trabajo se utilizó los siguientes métodos de investigación:

- Deductivo

El método deductivo se enfoca en el análisis desde lo más general hasta lo más particular, es decir, busca comprobar la hipótesis planteada en el inicio, de modo que se extrae las conclusiones con bases a una premisa (Gómez B. , 2012). A partir de la primera recolección de información, fue posible determinar qué factores se quiere conocer, medir y probar.

- Analítico

El método analítico consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objetivo de ir estudiándolos por separado hasta luego formar un análisis en general (Gómez B. , 2012).

En la primera fase de la investigación, se utilizó las guías de preguntas como instrumento de recolección de datos en donde fue posible explorar, conocer y

comprender de primera mano la problemática a estudiar, partiendo desde la perspectiva de los encuestados.

2.4 Instrumentos de investigación

La investigación utilizará revisión documental y observación:

- La investigación documental

Es utilizada para evaluar un conjunto de documentos debido al contenido que esta posee, o para crear una narrativa más amplia a través del estudio de múltiples documentos que rodean un evento o individuo (Hernández, Fernández, & Batista, 2014).

Es importante destacar que la información utilizada en este estudio es de fuente primaria debido a los instrumentos y técnicas de medición utilizados, identificando las herramientas de teletrabajo y los procesos de capacitación, ya que han sido utilizadas en este contexto de pandemia.

- La observación

Este método se basa en observar un objeto o fenómenos de manera clara, definida y precisa en el cual el investigador sabe exactamente lo que es lo que desea observar y la finalidad con la que lo realiza, además de saber la forma en la que lo realizará (Díaz, 2011).

En este caso, se utilizó este método con el objetivo de determinar las estrategias que se aplicaban en las empresas de servicios ubicadas en la ciudad de Guayaquil, y con ello descubrir las consecuencias que se han producido frente al problema central de investigación, y sobre todo frente a la nueva modalidad que se están estableciendo como es el teletrabajo.

- La encuesta

Según Grasso (2006), definió a la encuesta como un procedimiento que investiga cuestiones e información a partir de una cifra de personas seleccionadas, además explorar la opinión pública.

Mediante esta técnica permitió la recolección de información, identificando las características y particularidades que tienen los participantes de las encuestas, mismos que otorgan datos importantes para el desarrollo del trabajo, como es la capacitación en la modalidad de teletrabajo. La encuesta estará enfocada a las MIPYMES que integran el sector de servicios, la cual estará integrada con temas sobre el proceso de capacitación.

- Entrevista.

Para Pardinas (2005) la entrevista es una conversación generalmente oral, entre dos seres humanos, de los cuales uno es el entrevistador y otro el entrevistado, la entrevista tiene la finalidad de obtener alguna información sobre un objeto de estudio.

Para el desarrollo del trabajo investigativo, se procederá a realizar dos entrevistas bajo la metodología de diseño cualitativo basada en cinco preguntas abiertas, dirigida a los encargados o representantes de las empresas de servicios, es decir una persona por cada empresa, mismos que proporcionarán información sobre los procesos que se llevan a cabo para la capacitación frente a la nueva modalidad de teletrabajo.

2.5 Técnicas de investigación

La técnica de investigación utilizada fue el cuestionario estructurado que estará dentro de la encuesta, por lo tanto, el instrumento será aplicado a las empresas del sector de servicios, mismas que serán aptos para el conocimiento de los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo, además el cuestionario contempla preguntas cerradas enfocadas a temática de estudio, integrada por la escala de Likert para medir la fiabilidad de las preguntas de las encuestas.

2.6 Población y muestra

- Población

La población es “el conjunto de individuos que poseen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar” (Fuentelsaz & Icart, p. 53, 2006). En este contexto, la población para el proyecto de investigación se encontrará conformada

por el sector de servicios de la ciudad de Guayaquil, específicamente los que pertenecen a los MIPYMES, la cual integran 135.365 MIPYMES registradas en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, un organismo técnico, con autonomía administrativa que vigila y controla la organización.

Además, considerando que cumple con todos los requisitos estipulados, por lo que se hará uso de la fórmula para calcular la muestra a partir de una población finita, que dentro del campo estadístico se trata de un dato determinada de elementos susceptibles a ser contados. Sin embargo, es necesario comprender las variables dentro de la fórmula.

Para el cálculo de la muestra para población finita se considerará lo siguiente:

N: Tamaño de la Muestra

Z: Nivel de Confianza del estudio

s: Probabilidad de Fracaso

e: Margen de Error Muestral

n: Tamaño de la muestra para la investigación

Al momento de remplazar la información queda de la siguiente manera:

N: 135.365

Z: 1,96 (95%)

e: 0,05 (5%)

s: 0,5

$$n = \frac{N * Z^2 * s^2}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * s^2}$$
$$n = \frac{135.365 * (1,96)^2 * (0,5)^2}{(0,05)^2 * (135.365 - 1) + (1,96)^2 * (0,5)^2}$$
$$n = \frac{130.004,546}{339,3704}$$
$$n = 383$$

- Muestra

Por otro lado, la muestra para Fuente saz y Icart (2006) es “el grupo de individuos que realmente se estudia, es un subconjunto de la población” (p. 31). De esta manera, para este proyecto de investigación la determinación del tamaño de la muestra, se utilizó el método probabilístico, debido a que todas las empresas del sector de servicios de la ciudad de Guayaquil tenían las mismas probabilidades de participar en el análisis de los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo.

Una vez que se ha seleccionado el método, con una población de 135.365 MIPYMES, se ha obtenido una muestra de 383 empresas a quienes se les aplicó el modelo de encuesta (Ver anexo 1).

2.7 Unidad de análisis e interpretación de resultados

Luego de haber aplicado las encuestas, para el análisis estadístico de los datos se utilizó el paquete estadístico IBM STATISTICS SPSS versión 26.0., misma que es un programa manejable, donde se mostrará los resultados definitivos y asertivos, para la interpretación de los resultados.

Para tabular los datos recolectados, luego de haber aplicado las encuestas, se utilizó la hoja de cálculo Excel, desarrollada por Microsoft para Windows, misma que es un programa manejable, donde se mostró los resultados definitivos y asertivos, para la interpretación de los resultados.

2.7.1 Alfa de Cronbach, Confiabilidad del instrumento de medición

El alfa de Cronbach es una medida de fiabilidad de la escala que se desarrolla en función del número de preguntas del cuestionario de encuesta, con una muestra piloto, en este caso será de 80 datos de la muestra de estudio, el proceso se lleva a cabo en el programa estadístico SPS 24.0, el cual fue un valor de 0,923 dato cercano a 1 que demostró ser un instrumento aceptable, a continuación, la comprobación:

Tabla 2.
Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,923	,927	7

En la tabla 2, se observa que el análisis de confiabilidad del cuestionario con 7 preguntas con 80 datos pilotos para el proceso de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de guayaquil periodo 2019-2021, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach cercano a la unidad, lo que demuestra que es aceptado para proceder con la aplicación a la muestra total de estudio.

2.7.2 Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis es de mayor importancia para la investigación, por lo que según Lind et al. (2015) mencionaron que la hipótesis se puede definir como: “Afirmación relativa a un parámetro de la población sujeta a verificación”, por lo que la prueba de hipótesis es un “procedimiento basado en evidencia de la muestra y la teoría de la probabilidad para determinar si la hipótesis es una afirmación razonable” (p. 334). Por lo cual, en el momento que se determina una hipótesis se debe poder verificar ya sea esta afirmativa o negativa y podamos demostrar la contribución de la investigación.

El paso número uno consiste en determinar la hipótesis nula que es la formulación de la investigación con el fin de probar una evidencia numérica, como la alternativa que se va a aceptar en caso de que no exista evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula. Continuando con el segundo paso se debe escoger el nivel de significancia con el cual se determina que tan probable es rechazar la hipótesis nula cuando esta es verdadera, según como lo estable Lind et al. (2015).

El tercer paso es identificar el estadístico de prueba, el cual se determina a partir de la muestra, para poder determinar si se rechaza la hipótesis nula, continuando con el cuarto paso se determina la regla de decisión, que es el enunciado detallando las

condiciones específicas en las que se rechaza o se acepta la hipótesis nula, en esta parte se establece el valor crítico que es el punto que divide la aceptación o rechazo de la hipótesis nula. El último paso es comparar el estadístico de prueba con el valor crítico y se procede a la toma de decisión, rechazo o acepto la hipótesis nula, concluyendo así con el proceso determinado por Lind et al. (2015).

2.7.3 Medidas de dispersión

Las medidas de dispersión son importantes porque ayudan a medir como varían los datos y sirven para evaluar que tan confiables son (Lind et al., 2015). Es decir que las medidas van a mostrarnos la división de los datos.

Una de las primeras medidas de dispersión es el rango, es la diferencia entre el mayor y menor valor de los datos observados; esta medida es muy sensible a datos extremos (Franco et al., 2016). Por otro lado, existen otras medidas de dispersión como lo son la varianza y la desviación estándar, la varianza es el promedio de las diferencias de la variable con respecto a su media elevadas al cuadrado, y por otro lado la desviación estándar es la raíz cuadrada de la varianza (Lind et al., 2015).

Rango = Valor máximo – Valor mínimo

Varianza

$$\sigma^2 = \frac{\sum(X - \mu)^2}{N}$$

Desviación estándar

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum(X - \mu)^2}{N}}$$

2.7.4 Análisis de la varianza (ANOVA)

Los modelos Anova son técnicas que permiten comparar las medias de la variable dependiente en diferentes poblaciones, en cambio las variables independientes son denominadas factores que se miden en escalas u ordinales que definen los grupos que van a ser comparados, con el fin de determinar si existe diferencias significativas según los niveles (Arnaldos, Diaz, Faura, Molera, & Frutos, 2003).

El modelo Anova permite comparar las medias de varias poblaciones a partir del estudio de sus varianzas. De tal manera que, se analiza la relación entre las llamadas medias cuadráticas intergrupos, y estas deben ser iguales si las medias de las poblaciones lo son (Levin & Rubin, 2004).

Tabla 3.
Estructura de la tabla ANOVA.

Fuente de variación	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F
Tratamientos	SST	k - 1	$SST/(k-1) = MST$	MST/MSE
Error	SSE	n - k	$SSE/(n-k) = MSE$	
Total	SS Total	n - 1		

Tomado de “Estadística aplicada a los negocios y la economía” por (Lind et al., 2015).

Capítulo III. Resultados

3.1 Estadísticas de fiabilidad

En la tabla 4 se visualiza el resultado de alfa de Cronbach, recordemos que dicho resultado debe oscilar entre 1 y 0,80 para considerarse un valor aceptable. En base a los resultados de la tabla estadísticas de fiabilidad el resultado es 0,923. Dicho resultado nos da la interpretación que los datos son confiables para seguir con el análisis factorial.

Tabla 4.
Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,923	,927	7

Continuando con el análisis tenemos la tabla 5 que es las estadísticas de los elementos en donde se analiza la media y desviación estándar de cada pregunta. En la columna de la media nos menciona el índice de dificultades de los ítems, los valores oscilan entre 1,065 y 3,180. Mientras que la desviación estándar mide el grado de dispersión entre la media siendo la pregunta 7 con mayor desviación.

Tabla 5.
Estadísticas de elemento

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
1. ¿En el área de trabajo en el cual usted se desempeña, se ha implementado la modalidad de teletrabajo?	1,065	,2473	383
2. ¿Se ha establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para que usted pueda ejercer sus actividades de teletrabajo?	2,475	,8462	383
3. ¿Considera que, si en la empresa se definen metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento?	1,634	1,1404	383

4. ¿Considera que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales?	3,180	1,4240	383
5. ¿Cómo valora el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio?	3,180	1,4240	383
6. ¿Qué dificultades ha evidenciado para trabajar desde su domicilio?	1,984	,9946	383
7. ¿Qué tan importante cree usted la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa?	2,128	1,4241	383

La matriz de correlación es una matriz cuadrada que indica la relación de cada pregunta con las demás, y en sí misma en la diagonal. Por cuestiones de presentación en la tabla de visualización por número cada pregunta considera que la pregunta 1 es ¿En el área de trabajo en el cual usted se desempeña, se ha implementado la modalidad de teletrabajo?, pregunta 2 es ¿Se ha establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para que usted pueda ejercer sus actividades de teletrabajo?, pregunta 3 es ¿Considera que, si en la empresa se definen metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento?, pregunta 4 es ¿Considera que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales?, Pregunta 5 es ¿Cómo valora el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio?, pregunta 6 es ¿Qué dificultades ha evidenciado para trabajar desde su domicilio? y pregunta 7 es ¿Qué tan importante cree usted la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa?. Continuando con el análisis de la tabla, la forma de interpretar la tabla es que en relación con la pregunta 1 la que cuenta con una correlación positiva 0.549 es la pregunta 3, mientras que la pregunta 4 tiene una correlación negativa de 0.338.

Tabla 6.

Correlación entre elementos

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Pregunta 1	1,000	,164	,549	,338	,338	,515	,400
Pregunta 2	,164	1,000	,346	,876	,876	,615	,493
Pregunta 3	,549	,346	1,000	,671	,671	,729	,767
Pregunta 4	,338	,876	,671	1,000	1,000	,845	,780
Pregunta 5	,338	,876	,671	1,000	1,000	,845	,780
Pregunta 6	,515	,615	,729	,845	,845	1,000	,907
Pregunta 7	,400	,493	,767	,780	,780	,907	1,000

De igual forma con la tabla 7 se modifica a enumerar las preguntas manteniendo el orden de la tabla denominada correlación entre elementos. Donde se muestra que las variables se encuentran relacionadas por lo que las variables son dependientes entre sí.

Tabla 7.

Matriz de covarianzas entre elementos

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Pregunta 1	,061	,034	,155	,119	,119	,127	,141
Pregunta 2	,034	,716	,334	1,056	1,056	,518	,593
Pregunta 3	,155	,334	1,301	1,090	1,090	,827	1,246
Pregunta 4	,119	1,056	1,090	2,028	2,028	1,197	1,582
Pregunta 5	,119	1,056	1,090	2,028	2,028	1,197	1,582
Pregunta 6	,127	,518	,827	1,197	1,197	,989	1,285
Pregunta 7	,141	,593	1,246	1,582	1,582	1,285	2,028

En la siguiente tabla se muestran el resumen de los elementos estadísticos relevantes en el estudio en relación con las siete preguntas planteadas en el cuestionario. En donde se visualiza la media los mínimos, máximos y varianza de los 383 datos analizados.

Tabla 8.

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,235	1,065	3,180	2,115	2,985	,608	7
Varianzas de elemento	1,307	,061	2,028	1,967	33,153	,594	7
Covariables entre elementos	,827	,034	2,028	1,993	59,037	,337	7
Correlaciones entre elementos	,643	,164	1,000	,836	6,093	,052	7

Finalmente, en la tabla # denominado Estadísticos total-elemento. En donde se visualiza un resumen de los estadísticos del cuestionario planteado en su conjunto. Los datos más relevantes que en caso de eliminar independientemente una pregunta se obtiene la media, varianza, correlación y Conbrach que se visualiza en la tabla. Por ejemplo: recordemos que el resultado general es 0,923 pero si se eliminara la pregunta 1 el resultado mejoraría 0,943 contando una mayor confiabilidad que se obtiene al inicio del estudio.

Tabla 9.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	14,582	42,443	,431	.	,943
Pregunta 2	13,172	35,996	,707	.	,919
Pregunta 3	14,013	33,112	,722	.	,916
Pregunta 4	12,467	27,726	,943	.	,892
Pregunta 5	12,467	27,726	,943	.	,892
Pregunta 6	13,663	32,606	,907	.	,900
Pregunta 7	13,520	29,009	,838	.	,905

3.2 Encuestas.

Pregunta 1. Género

Tabla 10.

Pregunta 1, Género

Respuesta	Número	Porcentaje
Masculino	262	68%
Femenino	121	32%
Total	383	100%

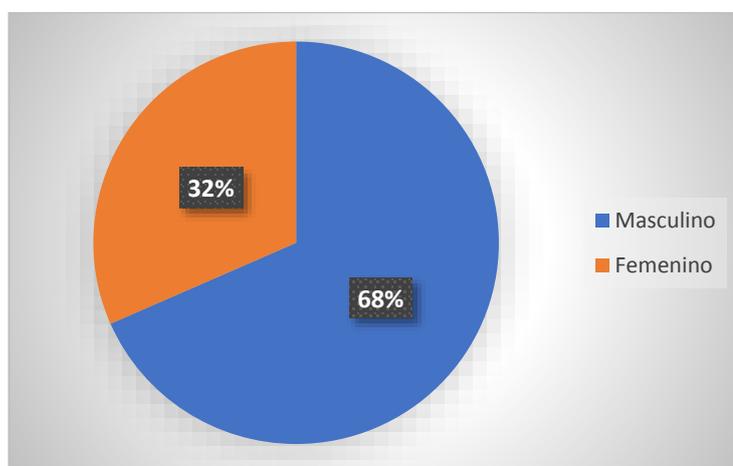


Figura 5. Pregunta 1. Género

Análisis: Del 100% de encuestados se ha evidenciado que el género que prevalece en las empresas de servicios es el masculino con un 68%; y el género femenino con un 32%.

Pregunta 2. Edad

Tabla 11.

Pregunta 2. Edad

Respuesta	Número	Porcentaje
De 18 a 25	57	15%
De 26 a 35	173	45%
De 36 a 45	118	31%
De 46 a 55	22	6%
Mas de 55 años	13	3%
Total	383	100%

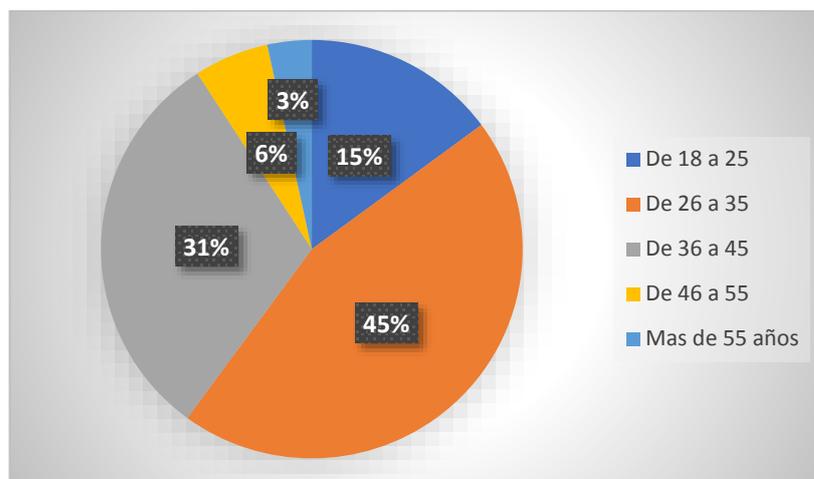


Figura 6. Pregunta 2. Edad

Análisis: Del 100% de encuestados se puede observar que el 45% de personas oscilan entre la edad de 26 a 35 años, seguido del 31% que tienen entre 36 a 45 años de edad, sin embargo, el 15% de encuestados están entre la edad de 18 a 25 años, no obstante, el 6% oscilan entre 46 a 55 años, finalmente el 3% integra por aquellas personas que tienen más de 55 años de edad.

Pregunta 3. ¿En el área de trabajo en el cual usted se desempeña, se ha implementado la modalidad de teletrabajo?

Tabla 12.

Pregunta 3. ¿En el área de trabajo en el cual usted se desempeña, se ha implementado la modalidad de teletrabajo?

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	358	93%
No	25	7%
Total	383	100%

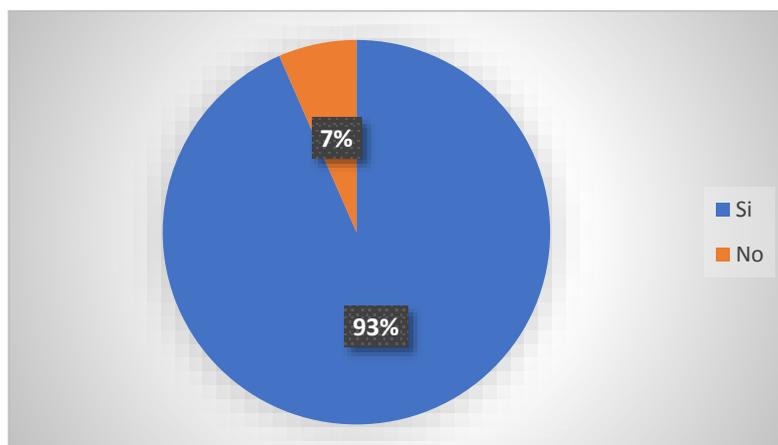


Figura 7. Pregunta 3. ¿En el área de trabajo en el cual usted se desempeña, se ha implementado la modalidad de teletrabajo?

Análisis: Del 100% de encuestados se puede observar que el 93% afirma que en el área de trabajo en el cual se desempeñan se ha implementado la modalidad de teletrabajo para su mayor comodidad y cuidado de la salud por el Covid-19, sin embargo, el 7% de los encuestados aseguran que no se ha implementado, porque laboran en áreas operativas donde el teletrabajo no es conveniente.

Pregunta 4. ¿Se ha establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para que usted pueda ejercer sus actividades de teletrabajo?

Tabla 13.

Pregunta 4. ¿Se ha establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para que usted pueda ejercer sus actividades de teletrabajo?

Respuesta	Número	Porcentaje
Si	89	23%
No estoy seguro	271	71%
No	23	6%
Total	383	100%

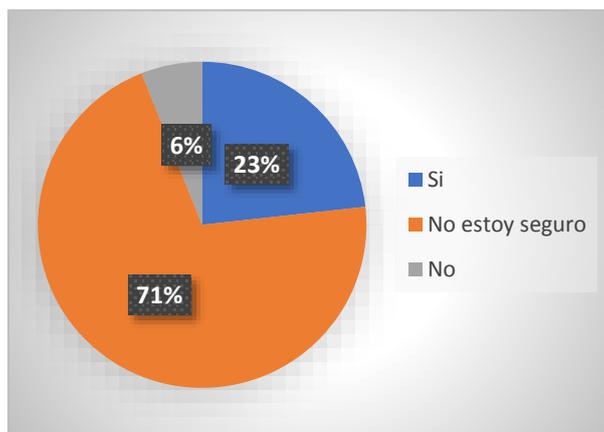


Figura 8. Pregunta 4. ¿Se ha establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para que usted pueda ejercer sus actividades de teletrabajo?

Análisis: Del 100% de encuestados se puede evidenciar que el 71% afirman que no están seguros que se haya establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para ejercer sus actividades de teletrabajo, sin embargo, el 23% afirma que, si se han establecido, no obstante, el 6% ha respondido que no se han implementado acciones de capacitación para el personal de la empresa.

Pregunta 5. ¿Considera que, si en la empresa se definen metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento?

Tabla 14.

Pregunta 5. ¿Considera que, si en la empresa se definen metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento?

Respuesta	Número	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	242	63%
De acuerdo	82	22%
Indeciso	59	15%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

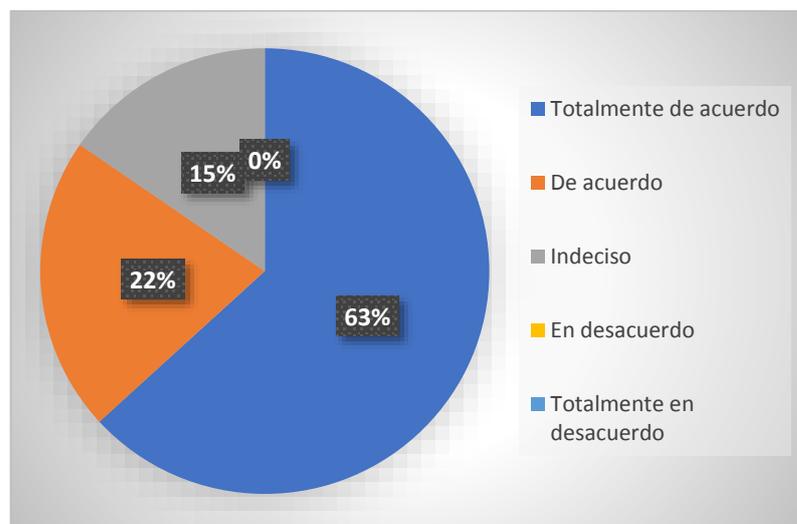


Figura 9. Pregunta 5. ¿Considera que, si en la empresa se definen metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento?

Análisis: Del 100% de encuestados se puede evidenciar que el 63% está totalmente de acuerdo que, si en la empresa define metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento, de igual manera, el 22% está de acuerdo con esta iniciativa, no obstante, el 15% afirma estar indeciso sobre la definición de las metas y objetivos para la práctica de teletrabajo en la mejora de su rendimiento.

Pregunta 6. ¿Considera que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales?

Tabla 15.

Pregunta 6. ¿Considera que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales?

Respuesta	Número	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	289	73%
De acuerdo	55	22%
Indeciso	39	10%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	383	100%

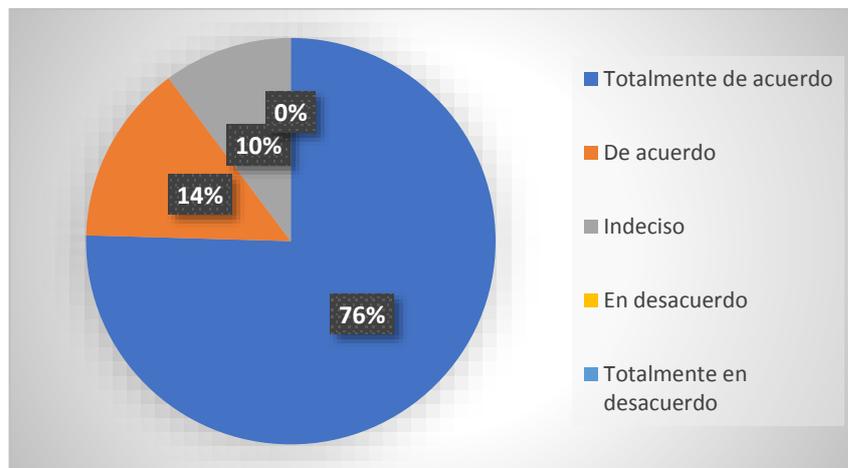


Figura 10. Pregunta 6. ¿Considera que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales?

Análisis: Del 100% de encuestados se puede evidenciar que el 76% está totalmente de acuerdo que, la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales, de igual forma, el 14% está de acuerdo con esta afirmación, sin embargo, el 10% está indeciso en que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales.

Pregunta 7. ¿Cómo valora el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio?

Tabla 16.

Pregunta 7. ¿Cómo valora el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio?

Respuesta	Número	Porcentaje
Excelente	89	23%
Muy bueno	96	25%
Bueno	106	28%
Regula	81	21%
Malo	11	3%
Total	383	100%

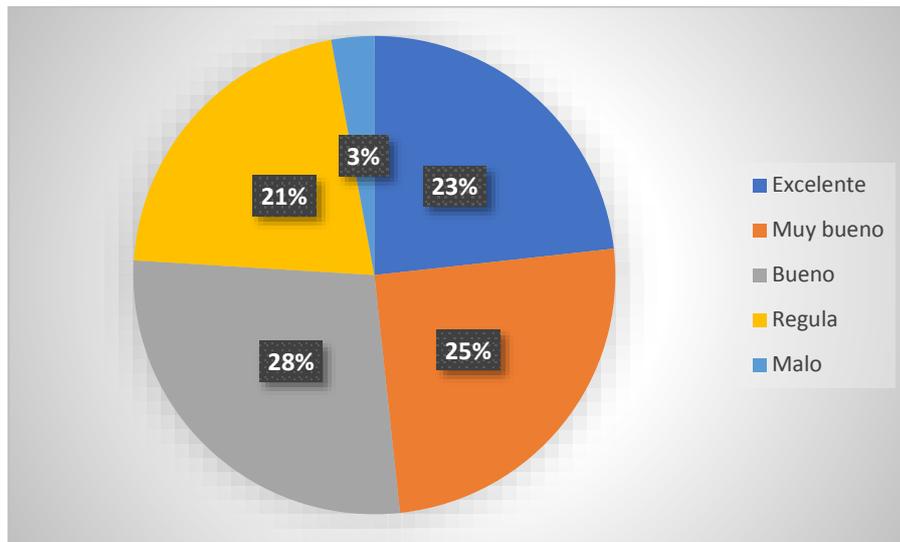


Figura 11. Pregunta 7. ¿Cómo valora el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio?

Análisis: Del 100% de encuestados se puede evidenciar que el 28% afirman que el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio es bueno; sin embargo, el 25% asegura que son muy buenos, a diferencia del 23% que afirman que los medios tecnológicos son excelentes, pero el 21% aseguran que son regulares, finalmente, el 3% menciona que son malos.

Pregunta 8. ¿Qué dificultades ha evidenciado para trabajar desde su domicilio?

Tabla 17.

Pregunta 8. ¿Qué dificultades ha evidenciado para trabajar desde su domicilio?

Respuesta	Número	Porcentaje
Conectividad	169	44%
Incomodidad	74	19%
Desconcentración	117	31%
Ninguna	23	6%
Total	383	100%

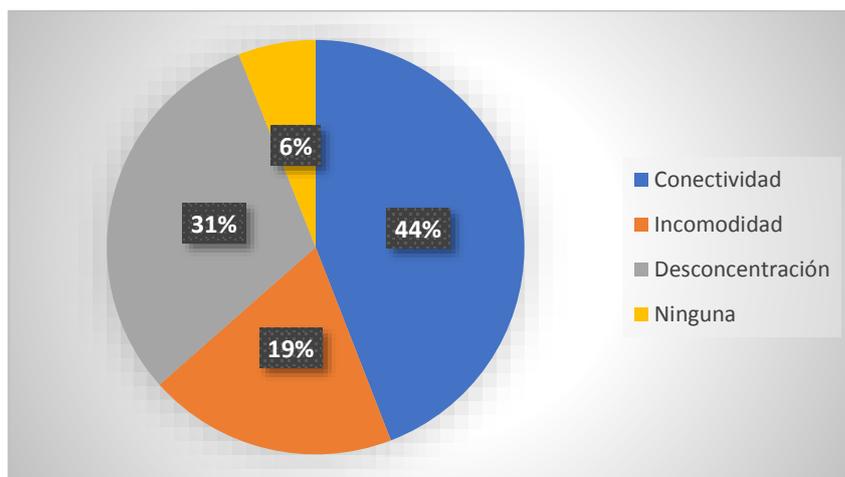


Figura 12. Pregunta 8. ¿Qué dificultades ha evidenciado para trabajar desde su domicilio?

Análisis: Del 100% de encuestados se puede evidenciar que entre las dificultades que se ha evidenciado para trabajar desde el domicilio es la conectividad con el 44%, sin embargo, el 31% de encuestados afirman que la desconcentración es uno de los problemas más redundantes, no obstante, el 19% asegura que la incomodidad es un problema. No obstante, el 6% menciona que no tienen ningún problema al momento de realizar teletrabajo.

Pregunta 9 ¿Qué tan importante cree usted la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa?

Tabla 18.

Pregunta 9 ¿Qué tan importante cree usted la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa?

Respuesta	Número	Porcentaje
Muy importante	231	60%
Importante	114	30%
Moderadamente importante	31	8%
De poca importancia	7	2%
Sin importancia	0	0%
Total	383	100%

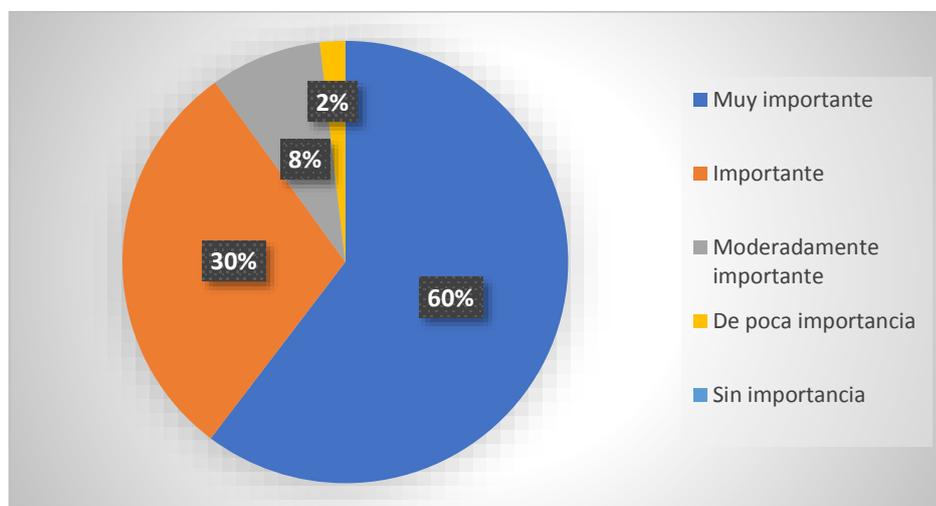


Figura 13. Pregunta 9 ¿Qué tan importante cree usted la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa?

Análisis: Del 100% de encuestados se puede evidenciar que el 60% afirman que es muy importante la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa, de igual manera, el 30% asegura que es importantes implementar este plan, sin embargo, el 8% menciona que es moderadamente importante, al igual que el 2% que afirman que es de sin importancia.

3.3 Análisis de las entrevistas

Tabla 19.

Análisis de las entrevistas

N°	Pregunta	Respuesta	
		Entrevistado 1	Entrevistado 2
1	¿Cómo valora el funcionamiento de la modalidad de teletrabajo en sus colaboradores?	Frente a la realidad que se está viviendo en la actualidad con el Covid-19, la modalidad del teletrabajo es un gran aliado para precautelar la salud de nuestros trabajadores, ya que, desde sus hogares están más protegidos y en compañía de su familia y considero que es una buena estrategia de trabajo.	La modalidad de teletrabajo es sin duda una de las ventajas que tienen las personas, puesto que, pueden laborar desde sus hogares y no generan gastos, sin embargo, muchos de ellos han demostrado que no se sienten cómodos por las múltiples desconcentraciones, por ello.
2	¿Considera que los trabajadores están capacitados para ejercer sus actividades mediante la modalidad de teletrabajo?	Considero que los trabajadores que tengo a cargo no están al 100% capacitados para ejercer el teletrabajo, porque para ello, se necesita conocer sobre las TIC y el funcionamiento de programas, lo cual se les dificulta al momento de laboral.	En la actualidad es evidente que todas las personas ya suelen utilizar de forma regular un dispositivo móvil, y, por ende, conocen las funcionalidades que estos genera, es así que yo considero que los trabajadores están en un 50% capacitados para ejercer sus labores porque conocen solamente las funcionalidades básicas.
3	¿Qué estrategias implementaría para que los trabajadores puedan ejercer de mejor manera su trabajo mediante el teletrabajo?	Se podría implementar talleres o cursos de capacitación sobre el uso adecuado de las TIC o de los instrumentos que se utilizan en la empresa, ya que para la modalidad de	Básicamente implementaría cursos de capacitación continua en temas de computación, liderazgo y sobre todo del uso de las herramientas tecnológicas, porque el personal a mi cargo si

		teletrabajo se requiere de habilidades.	tienen inconvenientes al momento de enviar o recibir la información.
4	¿Qué dificultades ha evidenciado en sus trabajadores con la implementación del teletrabajo?	Desde que se ha decretado en la empresa la modalidad de teletrabajo, los colaboradores no se han concentrado al 100% en sus actividades, esto puede deberse a la falta de conectividad o por la desconcentración que tienen en los hogares, como bien se sabe.	Considero que los principales inconvenientes que se han presentado con la implementación del teletrabajo en los trabajadores es la falta de atención a las ordenes que se les da, así como la baja rentabilidad, organización y la desconcentración de sus labores, lo que produce un posible descenso del rendimiento.
5	¿Cree usted que un proceso de capacitación en la modalidad de teletrabajo es efectivo para aumentar el desempeño laboral de los trabajadores?	El teletrabajo es una herramienta muy indispensable para laborar en tiempos de pandemia, por ende, es efectivo la implementación de un proceso de capacitación, con ello se genera mayor productividad y los trabajadores serán más rentables en sus actividades. Además, con la capacitación, se establece una mejor manera de horarios, ahorro de costos.	Considero que el proceso de capacitación permite que los trabajadores sean más competitivos, mejorando la flexibilidad y conciliación, así como retener el talento y fomentar la confianza entre el personal de la empresa.

3.4 Análisis de las hipótesis

Luego de comprobar la confiabilidad de los datos, pasaremos a la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada al inicio del estudio. Recordemos que el valor de t calculado debe oscilar entre 28.21 y 8,58 para que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Las hipótesis planteadas son:

H_1 = La capacitación proporcionada por la empresa fue suficiente para conseguir las metas y objetivos planteados por la empresa, manteniéndose la productividad laboral.

H_1 = Las dificultades de realizar el trabajo en el domicilio complican la obtención de las metas y objetivos planteados por la empresa, pero se mantuvo la productividad laboral.

H_0 = La capacitación proporcionada por la empresa no fue suficiente para conseguir las metas y objetivos planteados por la empresa, pero se mantuvo la productividad laboral.

H_0 = Las dificultades de realizar el trabajo en el domicilio no complican la obtención de las metas y objetivos planteados por la empresa, pero se mantuvo la productividad laboral.

Puesto que el p -valor es menor que 0.05, se debe rechazar la hipótesis de igualdad de varianzas entre las variables. Dando como resultado que la capacitación proporcionada por la empresa no fue suficiente para conseguir las metas y objetivos planteados por la empresa, pero se mantuvo la productividad laboral.; así como también que las dificultades de realizar el trabajo en el domicilio no complican la obtención de las metas y objetivos planteados por la empresa, pero se mantuvo la productividad laboral.

Tabla 20.

Prueba de muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par Capacitación 1 / Metas y objetivos	1,546	1,072	,055	1,438	1,653	28,219	382	,000
Par Las 2 dificultades de domicilio / metas y objetivos	,350	,798	,041	,270	,430	8,583	382	,000

3.5 Hallazgos

Frente a las encuestas aplicadas a los encargados y representantes de las 383 MIPYMES del sector de servicios ubicados en la ciudad de Guayaquil, se ha identificado que la mayoría de ellos son de género masculino; de igual manera los encuestados oscilan entre 26 a 35 años de edad, mismos que tienen conocimiento sobre cómo administrar o gerenciar un negocio.

Los resultados arrojan que en el área de trabajo donde se desenvuelven los encuestados se ha implementado totalmente la modalidad de teletrabajo, esto para su mayor comodidad y cuidado de la salud por el Covid-19, además, fue por una disposición obligatoria por parte del Ministerio de Trabajo, donde establece que se debe precautelar la salud de los trabajadores.

Sin embargo, en las MIPYMES que ellos dirigen no están seguros que se haya establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para ejercer sus actividades de teletrabajo, lo que ha dificultado su acceso a plataformas y herramientas tecnológicas. Para lo cual, es importante que la empresa defina e instaure metas y objetivos para la práctica de esta nueva modalidad de teletrabajo, mejorando el rendimiento de los empleados.

Por otro lado, 289 representantes de las MIPYMES de servicios de la ciudad de Guayaquil están totalmente de acuerdo que se realice una capacitación al personal de forma individual o grupal, con el fin de crear estrategias empresariales. Estas capacitaciones sin duda se deben desarrollar de manera permanente, para identificar las falencias que tienen los trabajadores en cuanto a los recursos tecnológicos. Puesto que, el funcionamiento de estos medios entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio es regular, lo cual no supera las perspectivas de funcionamiento óptimo. Con ello, la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo es muy indispensable para el personal de la empresa

Adicional a esto, se evidencia que la dificultad más habitual que se da al momento de laborar de manera virtual es la mala conectividad que tienen en sus hogares. Y esto es acompañado por la desconcentración que se genera en los domicilios, ya sea por atención a los hijos, hora de la comida o visitas inesperadas.

3.6 Discusión

El teletrabajo puede mejorar el desempeño de la empresa al aumentar la satisfacción del trabajador y, por lo tanto, la eficiencia del mismo, a través de un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, menos desplazamientos o menos distracciones que conducen a un trabajo más centrado o menos ausentismo.

También puede mejorar el desempeño de la empresa al facilitar la reducción de costos. Y al reducir directamente los costos de capital en el espacio de oficina y el equipo requerido por la empresa. Además, los costos laborales pueden reducirse a medida que el teletrabajo amplía el grupo de trabajadores entre los que las empresas pueden elegir, aumentando la oferta de habilidades y mejorando la correspondencia entre trabajos y contrataciones

Pero esta nueva modalidad se lo ha implementado a nivel mundial para prevenir el contagio del virus Covid-19, y en las empresas ecuatorianas también se lo ha realizado, mismas que están bajo las disposiciones del Ministerio de Trabajo, donde se establece que, las Unidades de Administración del Talento Humano implementarán esta modalidad en los nuevos contratos y nombramientos, así como podrán implementarlo en nombramientos o contratos que se encuentren en curso. Los

servidores que prestan servicios de teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos, así como beneficios sociales contenidos en esta Ley, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el presente artículo. (Ministerio de Trabajo, 2021)

Estas disposiciones se han dado para precautelar la salud de los trabajadores de las diferentes empresas, por ende, a continuación, se muestra la evolución del teletrabajo para el año 2019 y 2020

Tabla 21.
Teletrabajo

Año	Total, de personas
2019	15.200
2020	7.688.944

Obtenido del Ministerio del Trabajo (2021)

De acuerdo con los datos emitidos por el Ministerio de Trabajo, se puede evidenciar que para el 2020, la actividad de teletrabajo ha aumentado, dado que, mediante las restricciones establecidas no convenía que los colaboradores asistan a las instalaciones de la empresa al cual prestan sus servicios profesionales y se ha optado por trabajar desde casa.

Las empresas que ofrecen teletrabajo también pueden atraer trabajadores con salarios más bajos de lo que serían de otro modo, en particular si se combinan con otras medidas que mejoran el equilibrio entre el trabajo y la vida, como horarios flexibles, en la medida en que los trabajadores estén dispuestos a renunciar a un salario más alto a cambio por estas comodidades (Vallejo, 2020).

Frente a esto, el Gobierno ha implementado la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario que establece medidas sobre el contrato especial emergente misma que se celebrará por el plazo máximo de un año y podrá ser renovado por una sola vez por el mismo plazo. La jornada laboral ordinaria objeto de este contrato podrá ser parcial o completa, con un mínimo de veinte y un máximo de cuarenta horas semanales, distribuidas en un máximo de seis días a la semana sin sobrepasar las ocho horas

diarias, y su remuneración y beneficios de ley serán proporcionales, de acuerdo con la jornada pactada (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020).

En cuanto al sueldo establece que por eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificados, el empleador podrá reducir la jornada laboral, hasta un máximo del 50%. El sueldo o salario del trabajador corresponderá, en proporción, a las horas efectivamente trabajadas, y no será menor al 55% de la fijada previo a la reducción; y el aporte a la seguridad social pagarse con base en la jornada reducida (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020).

Por otro lado, Reales (2019) afirmó que la capacitación es esencial para el éxito de los programas de teletrabajo y debe ser parte de la implementación desde el principio. La falta de formación y las dificultades de comunicación son las causas más comunes del fracaso de los programas de teletrabajo. Es importante que las organizaciones comprendan que la transición al teletrabajo será estresante, pero que la capacitación puede minimizar el estrés y el caos asociados con el cambio organizacional.

Además, el teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. La aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo (Ministerio de Trabajo, 2020).

El desarrollo de políticas protege tanto al empleador como al empleado. Junto con la capacitación adecuada y el desarrollo de TI, es importante que las organizaciones establezcan políticas relacionadas con el teletrabajo desde el inicio del programa. Al igual que la capacitación, la adopción de políticas relacionadas con el teletrabajo ayudará a los empleados a comprender cosas como cómo administrar los problemas de seguridad, cómo se evalúa el trabajo y las expectativas básicas.

Conclusiones

Al haber finalizado la investigación y determinar los resultados frente a la capacitación en la nueva modalidad de teletrabajo en las empresas de servicio, se ha determinado las siguientes conclusiones:

- Se conoció que el proceso de formación o capacitación consta de una serie de pasos que hay que seguir sistemáticamente para tener un programa de formación eficaz.
- La capacitación es una actividad sistemática que se lleva a cabo para modificar las aptitudes, las actitudes y el comportamiento de un empleado para realizar un determinado trabajo.
- Asimismo, se determinó que el teletrabajo se refiere a un acuerdo de flexibilidad laboral en virtud del cual un empleado desempeña las funciones y responsabilidades de su puesto, así como otras actividades autorizadas, desde un lugar aprobado.
- La revisión de términos y literatura ha permitido determinar los diferentes procesos de capacitación que se realizan en la modalidad virtual en las empresas de servicios, dichos aportes ayudaron a fundamentar el trabajo mediante la recopilación de información de fuentes primarias y secundarias.
- Los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en las empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil período 2019-2021, permite que cada una de ellas mejore su productividad y sobre todo el rendimiento de los trabajadores, quienes analizarán el adecuado uso de las herramientas ecológicas y generar soluciones mediante las plataformas virtuales.
- Los programas de formación y desarrollo proporcionan una serie de beneficios. Aumentan el rendimiento de los empleados, impulsan su productividad, reducen la rotación de personal y mejoran la cultura de la empresa. Explore la importancia de los programas de formación y desarrollo para los empleados y las empresas siguiendo una carrera de recursos humanos.

- El teletrabajo elimina la necesidad de desplazarse al trabajo. Esto no sólo ahorra a los empleados los gastos asociados a la conducción hacia y desde el trabajo, sino que les ahorra tiempo y reduce el tráfico en la región. Los beneficios para los empleados incluyen: ahorro en combustible, peajes, mantenimiento del vehículo y aparcamiento.
- Muchos trabajos altamente calificados en industrias intensivas en conocimiento se pueden realizar a través del teletrabajo utilizando dispositivos tecnológicos de TIC como computadoras portátiles. Por otro lado, la presencia física es fundamental para realizar labores de manufactura, construcción, agricultura, suministro de electricidad o agua, minería y hospedaje entre otros.
- Además, las características del trabajo pueden jugar un papel importante en su realización íntegramente a través de prácticas de teletrabajo. Antes de la pandemia, muchos trabajadores de diferentes países, sectores y ocupaciones solían realizar algunas de sus tareas laborales de forma remota; sin embargo, estos trabajos pueden no ser adecuados para realizarse en su totalidad a través del teletrabajo.
- Los empleados se han dado cuenta de que pueden realizar las tareas laborales desde fuera de sus espacios tradicionales de oficina y se sienten más seguros y cómodos utilizando la tecnología en su trabajo.
- El diagnóstico situacional de las empresas de servicios de la ciudad de Guayaquil permitió obtener un análisis global sobre el teletrabajo que desarrollan los trabajadores, identificando que no se cumple un proceso de capacitación hacia sus colaboradores, perjudicando el desempeño de los mismos.
- La motivación a realizar el trabajo fue determinar la situación actual de la gestión en aquellas empresas, a más de, proponer estrategias para mejorar la capacitación de estos, enfocadas a alcanzar una rentabilidad y productividad, proporcionando solución a la problemática identificada.
- En la actualidad, con la pandemia por el covid-19, no se ha evidenciado estrategias que incorpore a la capacitación, ya que muchos de los trabajadores han implementado el teletrabajo y es imposible generar cursos o talleres para capacitarlos y alcanzar los objetivos esperados por la empresa.

- Entre las estrategias empresariales el objetivo principal es la satisfacción de sus clientes, con la mejor calidad y el precio justo, por ende, el modelo Integral de Productividad, inicia con la evaluación de los segmentos estratégicos y de la propuesta de valor, con el fin de identificar si aquellos son los adecuados o están orientados a las necesidades de los clientes.
- El modelo estudia los procesos de operación de la empresa u organización para identificar los recursos sobrantes o en muchos de los casos faltantes, para por consiguiente tomar las respectivas acciones.
- El teletrabajo ahorra energía en tres áreas principales: materiales y recursos relacionados con los vehículos, materiales y recursos relacionados con las carreteras y materiales y recursos relacionados con la oficina.
- El teletrabajo puede mejorar el desempeño de la empresa al aumentar la satisfacción del trabajador y, por lo tanto, la eficiencia del mismo, a través de un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, menos desplazamientos o menos distracciones que conducen a un trabajo más centrado o menos ausentismo.
- Finalmente, el personal de las empresas de servicios encuestadas manifiesta en un 60% que es muy importante la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa

Recomendaciones

- Para definir el fundamento teórico que sustente la investigación para determinar los procesos de capacitación en la modalidad virtual en las empresas de servicios, es necesario recurrir a las fuentes de información primaria y secundaria que contengan datos verídicos para comprender las variables de estudio, debido a que es sustancial actualizarse sobre los programas de formación y desarrollo que proporcionan una serie de beneficios.

- Es esencial tomar la información obtenida de las empresas de servicio en modalidad de teletrabajo tras el diagnóstico situacional para generar una línea base que permita identificar el estado actual del área de estudio, lo que servirá como aporte a futuras investigaciones ya que se encontró que las capacitaciones aumentan el rendimiento de los empleados, impulsan su productividad, reducen la rotación de personal y mejoran la cultura de la empresa, en este sentido, hay que explorar en la importancia de los programas de formación y desarrollo para los empleados y las empresas de servicios siguiendo una capacitación.

- Finalmente poner en práctica las estrategias de capacitación mediante la modalidad de teletrabajo para las empresas del sector de servicios, ya que el propósito de la formación estratégica es preparar a los directivos y empleados con las habilidades que necesitan para completar sus tareas laborales de forma eficiente y eficaz y ayudarles a alcanzar los principales objetivos de su empresa, por ende, el objetivo del desarrollo estratégico es mejorar las habilidades que sus empleados y directivos ya poseen.

Bibliografía

- Aceña, P. (2017). *Pasado y presente de la gran depresión del siglo XX a la gran recesión del siglo XXI*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Acevedo, D., Alegría, C., & Cortegana, M. (2021). *Efecto del teletrabajo en la productividad de las empresas mediante un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad*. Perú: Universidad peruana de ciencias aplicadas.
- Aguilar, C., Jumpa, S., & Martínez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. Lima: ESAN Graduate School of Business.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (19 de diciembre de 2019). El trabajo a distancia: ¿una nueva forma de trabajar? BID.
- Barrios, Y. (31 de julio de 2019). *Pymempresario. La importancia de la capacitación*. Obtenido de <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-lacapacitacion/>
- Beno, M. (2020). El teletrabajo a domicilio y el papel de los resultados de género de un estudio en Austria. *En CONF-IRM*.
- Bensusan, G. (2000). *El modelo mexicano de regulación laboral*. México: FLACSO Mexico.
- Bohorquez, L., Caro, A., & Morales, N. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 99-113, 15.
- Boiarov, S. (mayo de 2015). *Teletrabajo: cómo empezó una breve historia*. Obtenido de <http://blog.torresdeteletrabajo.com/2012/05/teletrabajo-una-breve-historia/>
- Brown, J., & Leaver, E. (1946). *Machines without men*. En F. P. Jose, *E-Manufacturing*. Portugal: (Vol. 1, pág. 279). Porto, Portugal: Springer.

- Carrillo, Y. (2012). *Capacitación*. México: Acatlan: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cevallos, S. (15 de julio de 2016). *Todo lo que debe saber sobre el teletrabajo*. Obtenido de Pérez, Bustamante y Ponce: <https://www.pbplaw.com/es/todo-sobre-teletrabajo/>
- Congreso Nacional. (2012). *Código de Trabajo*. Quito.
- Contreras, M. (2021). Liderazgo electrónico y teletrabajo en tiempos de COVID-19 y más allá: lo que sabemos y hacia dónde vamos. *Frontiers in Psychology*.
- De Armas , N., & Martínez , R. (2013). Dos formas de orientar la investigación en la educación de postgrado: lo cuantitativo y lo cualitativo. *Pedagogía Universitaria, 15*(5), 13-28.
- Díaz, S. (2011). *La Observación*. Facultad de Psicología . México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Equipo Wellbeing . (05 de agosto de 2021). *Tipos de teletrabajo: características, ventajas y desventajas*. Obtenido de <https://willistowerswatsonupdate.es/talento-y-retribucion/tipos-de-teletrabajo-ventajas-y-desventajas/>
- ESAN. (02 de septiembre de 2019). *Capacitación de personal: estrategias claves para mejorar el rendimiento laboral*. Obtenido de Lima-Perú: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/capacitacion-de-personal-estrategias-claves-para-mejorar-el-rendimiento-laboral/>
- Fuentelsaz, C., & Icart, M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona-Madrid: Edicions Universitat Barcelona.
- Gareca, M., & Verdugo, R. (2007). *Salud Ocupacional y teletrabajo*. Ciencia & Trabajo, 85-88.

- Gómez, B. (2012). *Metodología de la investigación*. (M. Buendía Lopez , Ed.) México: Red Tercer Milenio S.C.
- Gómez, M., Rueda, E., & Payró, P. (2017). Detección de necesidades de capacitación Caso empresas comerciales e industriales de Paraíso - Tabasco. *División Académica de Informática y Sistemas.*, 18.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Herrera, J., & Valdés, G. (2009). *El derecho del trabajo y de la seguridad social discusiones y debates*. Rosario: Editorial Universidad del Rosario 1era edición.
- Jamaica, F. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas* . Bogotá-Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Jiménez, Á. (2001). Modelo de productividad de David Sumanth aplicado a una empresa del sector de maquinaria no eléctrica. *Ingeniería, 2001-00-00 vol:6 nro:2 pág:81-87*, 7.
- Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. (2020). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario*. Quito: Asamblea Nacional.
- Leyva, G. (2021). Más calor que luz: Teletrabajo en América Latina durante la pandemia COVID-19. *Dialnet*.
- López, O. (2010). *Teletrabajo a domicilio*. Universidad Estatal A Distancia.
- Lordache, A. (2020). Uso de redes neuronales para analizar la adaptabilidad del teletrabajo en los países de la Unión Europea: un estudio de caso de los escenarios más relevantes que ocurren. *Dialnet*.

- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Madrid: Ministerio de Educación.
- Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN No. 69. Bogotá, Pp.110-119*, 10.
- Mendoza, V., Meza, D., Parra, N., & Pérez, M. (2020). *Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales ocasionados por el teletrabajo en la gerencia de desarrollo del banco de Bogotá*. Bogotá: Universidad EAN.
- Messenger, J. (2019). Introducción: El teletrabajo en el siglo XXI: una perspectiva evolutiva. En *Teletrabajo en el siglo XXI*. Edward Elgar Publishing.
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181*. Quito: Ministerio de trabajo.
- Ministerio de Trabajo. (2021). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-081*. Quito: Ministerio de Trabajo.
- Novitz, T. (2020). El enfoque de la sostenibilidad en la OIT y la representación colectiva de los trabajadores. *Revista Internacional del Trabajo*.
- OIT. (2020). *El futuro del trabajo en el mundo de la industria 4.0*. Argentina: Organización Internacional del Trabajo.
- Ollo, M. (2020). Teletrabajo a domicilio: utilidad y facilitadores. *Revista internacional de mano de obra*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Ginebra: OIT.

- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Siglo XXI editores S.A.
- Perea1, A., & Callohuanca, J. (2020). Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú. *Anales Científicos 81(1) 1-12(2020)*, 12.
- Pérez, M., Sánchez, Á., & Carnicer, P. (2004). La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: estudio de relaciones y efectos organizativos. *Revista de economía y empresa, N 52 y 53*, 18.
- Pinillos, A. (2021). *Libro Blanco DCH sobre Trabajo a Distancia en España*. Madrid: Universidad de Navarra.
- Pulido, M. (2021). Teletrabajo en tiempos de COVID-19: efectos en la adquisición de recursos personales. *Frontiers in Psychology*.
- Qian, X., & Zhou. (2008). *Modelo de formación y desarrollo a implementar en las universidades*. Las Villas: Las villas: Universidad Central de las Villas.
- Quiñonez, C. (2020). *Flexibilidad Laboral Del Teletrabajo Y Su Influencia En La Productividad De Los Colaboradores*. Lima-Perú: Universidad Científica del Sur.
- RAE. (julio de 2014). *Real Academia Española, Digital*. Obtenido de <https://www.rae.es/obrasacademicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- Reales, R. (2019). *Diseño de un modelo de gestión de productividad laboral en las organizaciones manufactureras de Medellín,*. Medellín: Universidad Nacional de Colombi.
- Recio, A. (1997). *Trabajo, personas, mercados: manual de economía laboral*. España: Icaria Editorial.

- Rodríguez, J., & Morales, S. (2008). *La Capacitación en las Organizaciones Modernas*. México: UACH.
- Romo, M., Acosta, S., & Pedraza, E. (2021). Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los empleados. *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca Vol. 7, No. 13 (2021) 17-2, 7*.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Sánchez, G., Ramírez, A., & Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher CET N° 5-1, 17*.
- Sanguineti, W. (2003). *Teletrabajo y Globalización: En busca de respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo*. Madrid: Trabajo y asuntos sociales.
- SECAP. (2016). *Ley de creación y funcionamiento del SECAP*. Quito: SECAP.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. México: Limusa Noriega Editores.
- UNED. (09 de marzo de 2018). *Programa de Teletrabajo*. Obtenido de Universidad Estatal a Distancia: <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/caracteristicas>
- Ushakova, T. (2015). El derecho de la OIT para el trabajo a distancia. *Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo. Volúmen 3., 4*.
- Vallejo, G. (2020). *Análisis de la implementación del teletrabajo en el sector privado en Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vergara, M., & Huidrobo, J. (2016). *Las tecnologías que cambiaron la historia*. Madrid: Fundación telefonía.

Apéndice A

Modelo de encuesta

Pregunta 1. Género

Masculino

Femenino

Pregunta 2. Edad

De 18 a 25

De 26 a 35

De 36 a 45

De 46 a 55

Mas de 55 años

Pregunta 3. ¿En el área de trabajo en el cual usted se desempeña, se ha implementado la modalidad de teletrabajo?

Si

No

Pregunta 4. ¿Se ha establecido acciones de capacitación por parte de la empresa para que usted pueda ejercer sus actividades de teletrabajo?

Si

No estoy seguro

No

Pregunta 5. ¿Considera que, si en la empresa se definen metas y objetivos para la práctica de teletrabajo podría mejorar su rendimiento?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Pregunta 6. ¿Considera que la capacitación al personal de forma individual o grupal es fundamental para las estrategias empresariales?

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

Pregunta 7. ¿Cómo valora el funcionamiento de los medios tecnológicos entregados por la empresa para la ejecución del teletrabajo desde su domicilio?

- _____ Excelente
- _____ Muy bueno
- _____ Bueno
- _____ Regula
- _____ Malo

Pregunta 8. ¿Qué dificultades ha evidenciado para trabajar desde su domicilio?

- _____ Conectividad
- _____ Incomodidad
- _____ Desconcentración
- _____ Ninguna

Pregunta 9 ¿Qué tan importante cree usted la implementación de un plan de capacitación para la modalidad de teletrabajo para el personal de la empresa?

- _____ Muy importante
- _____ Importante
- _____ Moderadamente importante
- _____ De poca importancia
- _____ Sin importancia

Apéndice B

Modelo de entrevista

Pregunta 1. ¿Cómo valora el funcionamiento de la modalidad de teletrabajo en sus colaboradores?

Pregunta 2. ¿Considera que los trabajadores están capacitados para ejercer sus actividades mediante la modalidad de teletrabajo?

Pregunta 3. ¿Qué estrategias implementaría para que los trabajadores puedan ejercer de mejor manera su trabajo mediante el teletrabajo?

Pregunta 4. ¿Qué dificultades ha evidenciado en sus trabajadores con la implementación del teletrabajo?

Pregunta 5. ¿Cree usted que un proceso de capacitación es efectivo para aumentar el desempeño laboral de los trabajadores?



**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, **Moreira Cedeño Marcos Ismael** con C.C: # **0930495841** autor del trabajo de titulación: **Procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil periodo 2019-2021**, previo a la obtención del título de **Licenciado en administración de empresas** 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, a los 21 días del mes de febrero del 2022

f. _____

Nombre: **Moreira Cedeño Marcos Ismael**

C.C: **0930495841**



**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, **Coba Campozano Jorge Washington** con C.C: # **1205166919** autor del trabajo de titulación: **Procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil periodo 2019-2021**, previo a la obtención del título de **Licenciado en administración de empresa** 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, a los 21 días del mes de febrero del 2022

Jorge Coba

f. _____

Nombre: Coba Campozano Jorge Washington

C.C: 1205166919



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil periodo 2019-2021.		
AUTORES	Moreira Cedeño Marcos Ismael y Coba Campozano Jorge Washington		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Jacinto Humberto Mancero Mosquera M.Sc		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	De Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en administración de empresa		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de febrero del 2022	No. DE PÁGINAS:	119
ÁREAS TEMÁTICAS:	Teletrabajo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Capacitaciones – Teletrabajo – Servicios – Procesos – Pandemia		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El trabajo de investigación tiene como objetivo principal identificar los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil período 2019-2021.</p> <p>Los métodos aplicados se basarán en un enfoque cualitativo, donde se utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, es de tipo descriptiva y exploratorio. El estudio descriptivo se utiliza con el propósito de describir las situaciones y eventos, es decir, buscan especificar las propiedades importantes o características del fenómeno que se manifiesta. Por otro lado, los estudios exploratorios se aplican cuando un tema ha sido poco estudiado. Además, se utilizó los métodos analíticos y deductivos.</p> <p>En el estudio se analiza los procesos de capacitación en la modalidad de teletrabajo en empresas de servicios en la ciudad de Guayaquil período 2019-2021, los datos fueron recolectados a través de encuestas a 383 realizada a empresas y de igual manera entrevistas. Se utilizó el método estadístico para la prueba de hipótesis, dado que los procesos de capacitación permiten a las empresas mejorar su rendimiento.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-979086971 - +593-996750319	E-mail: ismael94moreira@hotmail.com - jorgecoba_24@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Arévalo AVECILLAS, Danny Xavier		
	Teléfono: +593-991048220		
	E-mail: danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			