



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad
de teletrabajo de la PYMES comerciales minoristas, en la ciudad de
Guayaquil.**

AUTOR

Mejia Juca, Daniela Estefany

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

TUTOR:

Lic. Sánchez Ube Pricila Francia, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

3 de marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Mejía Juca, Daniela Estefany**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciatura en Administración de Empresas**.

TUTOR (A)

F.

Lic. Sánchez Ube, Pricila Francia, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Econ. Pico Versoza, Lucia

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Mejía Juca, Daniela Estefany**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de la Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciatura 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, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo del 2022

LA AUTORA

Daniela Mejía

f. _____
Mejía Juca, Daniela Estefany



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, **Mejía Juca, Daniela Estefany**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de la Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo 2022

LA AUTORA:

Daniela Mejía

f. _____
Mejía Juca, Daniela Estefany

REPORTE URKUND

Documento [Daniela.Mejia_100%.docx](#) (D127743228)

Presentado 2022-02-12 21:33 (-05:00)

Presentado por pricila.sanchez@cu.ucsg.edu.ec

Recibido pricila.sanchez.ucsg@analysis.urkund.com

Mensaje MEJIA JUCA DANIELA ESTEFANY [Mostrar el mensaje completo](#)

0% de estas 36 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de la Py...
	http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/2674/4/AMBIENTAL%20-%20Carlomagno%20...
	https://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/11/ejemplo-de-como-calificar-una-escala.html
	Katherine Carabajo tesis100%.docx
	https://docplayer.es/204506025-Universidad-san-pedro.html
	https://core.ac.uk/download/pdf/84137392.pdf

Lic. Pricila Sánchez Ube, Mgs.

Daniela Estefany Mejía Juca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todo lo que he aprendido a lo largo de mis 21 años, así mismo a mis padres por ayudarme durante mi formación profesional. Por otro lado, agradezco a mis compañeros por ayudarme en el proceso de nuestros deberes. A los profesores de la UCSG por brindarnos sus conocimientos, a través de sus experiencias y jalarnos las orejas cuándo era necesario. Así también, agradezco a mi tutora Pricila Sánchez. por la dedicación en nuestro proyecto, ya que fue como un apoyo para seguir en mi tesis y dándome la presión debida. No por último darle las gracias a mi pareja quien es Darwin Maldonado por darme el apoyo en mis estudios.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por la fuerza y la fortaleza que me ha brindado durante estos años de estudio y formación profesional. Así mismo, a mis amigos que me acompañaron y me guiaron en este camino. A mis padres y a mi hermana Dayana que son partes fundamentales de que continúe desarrollando diferentes habilidades y así mismo a mi pareja quien Darwin Maldonado por brindarme ese apoyo emocional.

No podría dejar pasar esta dedicatoria a mi tutora Pricila Sánchez que tuvo paciencia para esperarme ser mi consejera durante este proceso de estudio que a pesar de todos los obstáculos siempre estuvo ahí apoyándome en todo aspecto para poder seguir adelante, también agradecer al apoyo del Ingeniero Camacho por aconsejarme en el largo de mi camino estudiantil, al Ingeniero Erwin Gillen por ayudarme y orientarme en la investigación de mi tema.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. _____

Econ. Lucia Pico Versoza
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Econ. Miguel Reyes
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Rosa Zumba
OPONENTE

Guayaquil, marzo de 2022

Economista

Danny Arévalo Avecillas COORDINADOR UTE B-2020

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Licenciada **Pricila Sánchez Ube**, docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado de **Daniela Estefany Mejía Juca**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por la estudiante, titulado **“Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B- 2021 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil”** somos la Tutora, **Pricila Sánchez Ube** de la señorita **Daniela Estefany Mejía Juca**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre Diez. Atentamente,

LIC. PRICILA SÁNCHEZ UBE, MGS.

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

DANIELA ESTEFANY MEJÍA JUCA

NOMBRE DEL AUTOR

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes	3
Formulación del Problema	4
Pregunta de investigación.....	5
Justificación de la investigación.....	5
Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivo Específicos	6
Hipótesis	6
Hipótesis General.....	6
Hipótesis Específicas.....	7
Limitaciones	7
Delimitaciones.....	7
CAPÍTULO I:.....	8
MARCO TEÓRICO	8
Teoría del desempeño laboral	8
Teletrabajo y la pandemia del COVID-19	13
Marco Conceptual	18
Marco referencial	21
Marco legal.....	23

CAPÍTULO II	26
METODOLOGÍA	26
Diseño de Investigación	26
Enfoque de la Investigación	26
Alcance de la Investigación.....	27
Población y muestra	28
Técnica de recolección de datos	29
Encuesta	32
Entrevista:.....	46
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pregunta # 1	32
Tabla 2. Pregunta # 2	33
Tabla 3. Pregunta # 3	33
Tabla 4. Pregunta # 4	34
Tabla 5. Pregunta # 5	35
Tabla 6. Pregunta # 6	35
Tabla 7. Pregunta # 7	36
Tabla 8. Pregunta # 8	37
Tabla 9. Pregunta # 9	38
Tabla 10. Pregunta # 10	39
Tabla 11. Pregunta # 11	40
Tabla 12. Pregunta # 12	41
Tabla 13. Pregunta # 13	41
Tabla 14. Pregunta # 14	42
Tabla 15. Pregunta # 15	43
Tabla 16. Pregunta # 16	44
Tabla 17. Pregunta # 17	45
Tabla 18. Pregunta # 18	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta # 1 Elaboración Propia	32
Figura 2. Pregunta # 2 Elaboración Propia	33
Figura 3. Pregunta # 3 Elaboración Propia	34
Figura 4. Pregunta # 4 Elaboración Propia	34
Figura 5. Pregunta # 5 Elaboración Propia	35
Figura 6. Pregunta # 6 Elaboración Propia	36
Figura 7. Pregunta # 7 Elaboración Propia	36
Figura 8. Pregunta # 8 Elaboración Propia	37
Figura 9. Pregunta # 9 Elaboración Propia	38
Figura 10. Pregunta # 10 Elaboración Propia	39
Figura 11. Pregunta # 11 Elaboración Propia	40
Figura 12. Pregunta # 12 Elaboración Propia	41
Figura 13. Pregunta # 13 Elaboración Propia	42
Figura 14. Pregunta # 14 Elaboración Propia	43
Figura 15. Pregunta # 15 Elaboración Propia	43
Figura 16. Pregunta # 16 Elaboración Propia	44
Figura 17. Pregunta # 16 Elaboración Propia	45
Figura 17. Pregunta # 16 Elaboración Propia	46

RESUMEN

La naturaleza del trabajo humano y el perfil esperado del trabajador han ido cambiando rápidamente en las últimas dos décadas, tras la introducción y desarrollo de nuevas tecnologías de producción y gestión. Las formas tradicionales de organizar el trabajo están dando paso a modelos y arreglos más flexibles, especialmente en tiempos de cambios en las organizaciones, acelerados por crisis, como la pandemia del nuevo coronavirus o el Covid-19. Este es el caso del teletrabajo. El propósito del presente trabajo investigativo es analizar el desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil. La presente investigación, posee un enfoque cuantitativo, y se basa en la deducción (modelo deductivo) de hechos a partir del planteamiento de los objetivos y la hipótesis. El alcance es de tipo descriptivo y correlacional, Se realizaron encuestas y entrevistas. El desempeño puede ser considerado un constructo de carácter multideterminado, condicionado a un conjunto de factores relacionados con el contexto de trabajo, tales como las condiciones sociales y culturales y las condiciones relacionadas con el trabajo del individuo.

Palabras clave: Desempeño laboral, Teletrabajo, microempresa, tecnologías de la información, bienestar laboral, Covid-19

ABSTRACT

The nature of human work and the expected profile of the worker have changed rapidly in the last two decades, following the introduction and development of new technologies of production and management. The traditional ways of organizing work are giving way to more flexible models and arrangements, especially in times of changes in organizations, accelerated by crisis, such as the new coronavirus or Covid-19 pandemic. This is the case of teletrabajo. The purpose of the present investigative work is to analyze the work performance of employees in the telework mode of small commercial Pymes, in the city of Guayaquil. The present investigation has a quantitative approach, and is based on the deduction (deductive model) of hechos from the design of objectives and hypotheses. The scope is descriptive and correlational, surveys and interviews were carried out. Performance can be considered a multi-determined construct, conditioned to a set of factors related to the work context, such as the social and cultural conditions and the conditions related to the work of the individual.

Keywords: Labor performance, Teletrabajo, microenterprise, information technologies, labor welfare, Covid-19

INTRODUCCIÓN

La sociedad ha cambiado significativamente con el avance de la tecnología, provocando diferentes impactos en varios sectores. Entre ellos, uno de los más afectados fue el sector económico. Con la reducción de costos, mayor productividad y calidad en la ejecución de obra, el uso de nuevas técnicas de trabajo a través de equipos telemáticos e informatizados ha sido cada vez más adoptado por muchos emprendedores en pequeñas y medianas empresas como solución, ya que permite a los empleados proporcionar servicios designados fuera de las instalaciones del empleador. Se trata del teletrabajo.

Esta nueva modalidad de trabajo surge de la incorporación de nuevas tecnologías al modo de producción globalizado, sumado a la necesidad de adaptarse a la sociedad de la información. Su aparición se produjo, sobre todo, en el siglo XXI. Así, su carácter reciente demuestra la importancia de analizar sus puntos positivos y negativos, con el fin de hacerlo más eficiente y viable para ambas partes relacionadas. Este modelo fue desarrollado con el propósito principal de incrementar el número de empleos en el mercado laboral formal, pero tomó apogeo a nivel mundial a partir de la pandemia de COVID 19 del 2020.

Las ventajas de esta modalidad de trabajo son muchas. Por parte de la empresa, permite una reducción de costos y un aumento de la productividad, además de brindar al trabajador una mejor calidad de vida. Sin embargo, como ocurre con cualquier actividad que se practica, su desarrollo no solo presenta ventajas, sino también desventajas. Los problemas relacionados con su aplicabilidad se han vuelto cada vez más evidentes.

Más aún con el reciente brote de la pandemia COVID-19, que hizo de 2020 un período totalmente inusual. Un hecho que ha llevado a miles de empresas de todo el mundo a adoptar de forma repentina y urgente el régimen de teletrabajo como forma de evitar una probable crisis con la paralización total de sus actividades, como consecuencia de las medidas de contención impuestas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Pero cabe resaltar la importancia de este instituto en este momento, que ha salvado del colapso financiero e institucional a varias empresas, e incluso a las de la administración pública. El teletrabajo brindó el mantenimiento de servicios esenciales a la población

durante tiempos de confinamiento, mostrando al mundo su alto potencial de crecimiento. Por ello, es muy oportuno analizar este tipo de trabajo, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia y aplicabilidad práctica, respetando los derechos fundamentales de cada persona.

El COVID-19 vino a poner a prueba la capacidad de las organizaciones para adaptarse a las demandas impuestas por la situación pandémica. Todos los sectores se vieron afectados de alguna manera, ya sea por la deslocalización de empleados o la interrupción en el proceso de fabricación, que no se puede hacer de forma remota. La crisis económica y financiera provocada por la pandemia COVID-19 ha generado una inestabilidad financiera que ha afectado negativamente a empresas de recursos más limitados como las pymes.

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) son la base de la economía ecuatoriana. En el contexto de las pymes que suelen estar dirigidas por un socio gerente propietario, compuesto por una estructura operativa simple, pocos empleados y algunas limitaciones comerciales, las estrategias comerciales contribuyen en gran medida a los objetivos y ambiciones de la empresa.

Antecedentes

Según Aguirre (2020), la falta de recursos financieros por parte de las pymes puede tener un impacto negativo en la inversión en investigación y desarrollo (I + D), pero este impacto se debilita a medida que aumenta la capacidad de innovación de las organizaciones.

Dado que la pandemia de COVID-19 es un tema tan impactante en la historia mundial, que provocó una recesión económica paralela a la crisis económica de 2008 (Morini Marrero, 2021) , es un tema que merece ser estudiado en profundidad. con el fin de buscar brindar organizaciones de anticuerpos con el fin de minimizar las repercusiones que provoca una crisis de salud de esta magnitud.

La crisis económica y financiera del COVID-19 se suma a la brecha encontrada anteriormente. El presente trabajo científico pretende contribuir de alguna manera a disminuir esta brecha, estudiando el desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de la Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil y la capacidad de innovación de las pymes frente a la pandemia.

Busca comprender el impacto de la situación de la pandemia en los líderes y sus organizaciones, y cómo las empresas, en particular las pymes, están sobreviviendo en períodos tan convulsos.

Formulación del Problema

Una crisis es un evento que puede tener impactos catastróficos para todos. Con respecto a COVID-19, hay informes de que, a fines de enero de 2021, se habían reportado a la Organización Mundial de la Salud más de 99 millones de casos positivos confirmados a COVID-19, incluidas más de 2 millones de muertes. (OMS, 2021). Esta grave crisis de salud pública está desencadenando una crisis socioeconómica que lleva a los ciudadanos al desempleo y a las empresas a la quiebra. El año 2020 quedará marcado para siempre en la historia como el año en que el COVID-19 fue responsable de la crisis económica y de salud más grave que la humanidad ha vivido desde la segunda guerra mundial. Impulsados por el miedo a lo desconocido, los mercados colapsaron con la imposición de medidas de contención social por parte de la OMS.

El sector financiero se vio muy afectado; siendo este desde ya imposible de predecir y difícil de controlar, la pandemia provocó la desinversión y la consiguiente caída brusca del comercio. En la minoría de empresas que no cesaron su actividad por la crisis, la planificación y el control serían las palabras clave en la reconstrucción financiera de cada organización (CEPAL, 2021)

Las empresas deben prestar atención a la formación en TICs, el liderazgo digital y los factores de equilibrio entre la vida personal y laboral para mantener a los empleados motivados y maximizar su desempeño, especialmente durante la pandemia de COVID-19 a través del trabajo en línea.

La salud mental de los trabajadores, en cambio, ahora está siendo cuestionada por la incertidumbre que experimentan en relación con el mantenimiento del empleo, así como el enfrentamiento al subempleo provocado por la reducción de horas y salarios (despidos). La necesidad de trabajar de forma aislada y la falta de contacto social que se tornaron imperativas como medidas para combatir la pandemia, derivaron en perturbaciones a nivel psicológico, las cuales pueden manifestarse como alteraciones del sueño, ansiedad, depresión, somatización y síntomas obsesivos compulsivos. (Morini Marrero, 2021)

Según Morini Marrero (2021) en lo que respecta a la relación trabajo-familia, la línea es cada vez más difusa, ya que estando en casa es fácil confundir los períodos de ocio con los períodos de productividad. Depende de cada uno encontrar esa autodisciplina y ser responsable, trabajando así para reducir el impacto de la crisis en la respectiva empresa u organización. Entre los diversos atributos y habilidades que esta pandemia ha despertado en la población, también se estratificó la relevancia que tienen las distintas áreas de negocio en la sociedad, es decir, los prestadores de servicios que resultaron no solo los más importantes en una sociedad civil organizada, sino también imprescindibles, incluidas superficies comerciales o gasolineras. En todos estos casos amparados por el tipo de servicios que no se pueden detener, surge el miedo y se toma la decisión entre arriesgar su propia vida y la de su familia o renunciar al trabajo; Los negocios minoristas o de distribución se consideraron imprescindibles, aunque los trabajadores de estos no son valorados en proporción a su importancia.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores que operan en la modalidad de teletrabajo, en las Pymes comerciales minoristas de la ciudad de Guayaquil y cuáles son los factores que la caracterizan?

Justificación de la investigación

La presente investigación tiene alta relevancia considerando los grandes cambios en todos los ámbitos que surgieron a partir de la pandemia del Covid-19, dada las transformaciones que sufrieron las organizaciones y empresas en sus formas de funcionamiento, producción y comercio. El teletrabajo trajo como consecuencia nuevos retos y cambios de paradigma a nivel gerencial y en el desempeño laboral de los colaboradores. Por ello, esta investigación busca aportar a la literatura, con recomendaciones para mejorar el nivel de desempeño laboral y desde luego, dar a conocer la realidad del sector de comercio minorista de Guayaquil, específicamente de las empresas que adoptaron el teletrabajo durante o posterior a la pandemia Covid-19.

En cuanto a la justificación económica, se espera generar una contribución a las Pymes comerciales minoristas guayaquileñas, que no solo contribuyan a los colaboradores, sino a la organización en su conjunto y a su vez explorar todos los beneficios de la modalidad del teletrabajo como una alternativa permanente. Asimismo, es un tema

bajo una línea de investigación que abre un abanico de temas en materia gerencial y empresarial, cuyos objetivos trascienden a nuevos paradigmas y retos, a los que se enfrenta la globalización día a día, lo que para futuros tesisistas representa un sinnúmero de oportunidades para indagar sobre temas inherentes a sus carreras y profesiones.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil, determinando su nivel y generando recomendaciones para su mejora.

Objetivo Específicos

1. Indagar la teoría relacionada al desempeño laboral en el sector de servicios, específicamente en las Pymes comerciales.
2. Identificar las Pymes comerciales minoristas de Guayaquil que hayan migrado a la modalidad de teletrabajo en el 2020, realizando encuestas a propietarios o líderes de estas organizaciones.
3. Medir el nivel de desempeño laboral en una muestra del sector comercial de Pymes minoristas de Guayaquil, a través de encuestas a colaboradores que realicen teletrabajo, considerando índices de productividad y actividad.
4. Generar recomendaciones para mejorar el nivel de desempeño laboral del sector comercial de Pymes minoristas de Guayaquil que operan bajo la modalidad de teletrabajo, con base en la teoría y el diagnóstico del sector.

Hipótesis

Hipótesis General

H_a: El Capital Intelectual incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil

Hipótesis Específicas

H₁: La eficiencia del capital humano incide en la productividad de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil

H₂: La pandemia Covid-19 afectó negativamente a las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil

H₃: La implementación del teletrabajo en las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil tuvo una incidencia positiva en la superación de la crisis económica derivada de la Pandemia de Covid-19.

Limitaciones

Falta de información robusta proveniente de organismos oficiales sobre la situación de las PYMES y la incidencia que ha tenido en ellas la pandemia de COVID-19 y la modalidad de Teletrabajo

Delimitaciones

El presente estudio de investigación estará enfocado en las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil, mismo que se realizará durante el periodo 2020-2021

CAPÍTULO I:

MARCO TEÓRICO

Teoría del desempeño laboral

Para cada negocio, el desempeño ha sido evaluado por los fundamentos del negocio relacionados con ventas, ingresos o ganancias. Sin embargo, los indicadores no financieros también son cruciales para considerar, por ejemplo, investigar el desempeño del negocio que se relaciona con los recursos humanos, como la satisfacción, la motivación y el ausentismo. Una empresa necesita valorar a sus empleados para que puedan desempeñarse de manera eficiente, así como para mantener su posición competitiva en el mercado. Además, el desempeño laboral se ha definido como la forma en que los trabajadores realizan las tareas de la organización, vinculando también el comportamiento de los trabajadores con las normas de la propia empresa (Bohórquez, Pérez, Caichén, & Benavides, 2020).

Como señalaron Campbell (1990) y otros, el desempeño laboral es, quizás, el constructo más importante en la psicología industrial-organizacional (IO) y la gestión de recursos humanos. Sin embargo, a pesar de su importancia, se sabe relativamente poco sobre la estructura latente del desempeño. De hecho, muchos autores (por ejemplo, Campbell, 1990; Campbell, Gasser y Oswald, 1996; Viswesvaran, 1993) han señalado que, de los parámetros del modelo de predicción clásico, el rendimiento ha sido el más ignorado y muy pocos esfuerzos se han realizado (Salgado & Cabal, 2011).

La elección de una dimensión del desempeño como base para la recompensa, la dotación de personal o las decisiones de desarrollo implica que es importante para una organización porque afecta su desempeño actual y futuro. Las relaciones percibidas entre las diferentes dimensiones del desempeño y el desempeño organizacional se denominan teoría del desempeño. Las teorías del desempeño pueden estar expresadas explícitamente en los documentos de la empresa. Más a menudo, solo existen en la mente de los individuos de toda la organización, consciente o inconscientemente. Evolucionan con el tiempo a medida que los individuos observan el desempeño y sus efectos a lo largo de sus carreras, y proporcionan una estructura cada vez que estos

individuos evalúan el desempeño, formal o informalmente (Moreno, Ramírez, & Tmani, 2016).

Para Chiang y San Martín (2015) el desempeño laboral, citando a Milkovich y Boudrem se define como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo, por otro lado, tomando el concepto de Chiavenato, exponen que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. A su vez enlistan las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades como características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados y como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados se tiene: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

Evaluación de desempeño laboral

De acuerdo con Iturralde (2011) la evaluación de desempeño laboral:

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo... No puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse... Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros,

relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades... Los principales métodos de evaluación de los trabajadores son: Métodos de escala gráfica, Método de elección forzada, Método de investigación de campo, Método de incidentes gráficos, Método de comparación por pares, Método de evaluación por competencias (p. 18-20).

La capacidad de innovación

La innovación es un proceso estructurado donde se deben definir objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes, basados en el tiempo). Requiere una planificación clara y concreta para resolver los mayores problemas de cualquier organización, donde el final de cualquier proyecto solo se alcanza cuando se presenta al mercado (Aguilar, 2016)

Un punto fuerte de cualquier proyecto es su sencillez, y siempre se debe priorizar lo alternativo y no solo nuevo, ya que es un hecho que gran parte de las innovaciones se basan en avances previos (Bonilla, 2016). Si bien una innovación puede ser algo “nuevo” o “significativamente mejorado”, deberá tener fines económicos, por lo tanto, venderse en el mercado y traer la inversión realizada en su creación (Cleri, 2015)

Un componente clave de la innovación eficaz es la voluntad de aprender. El fracaso inesperado puede ser una fuente importante de oportunidades de innovación, ya que la innovación a menudo funciona de formas distintas a las esperadas. Muchas pequeñas fallas pueden ayudar a evitar grandes fracasos. Según Jacho, (2019) muchos fracasos están a medio camino del éxito, pero se deben evitar.

Innovar es evolucionar, adaptarse y mejorar. Las empresas que no buscan invertir en innovación tendrán dificultades para sobrevivir y prosperar en el mercado. Una empresa que no quiere innovar se está haciendo un flaco favor. Es importante que el líder entienda que la innovación es el trabajo de cualquier empleado de la empresa y no solo de científicos, ingenieros, involucra a toda la empresa y al liderazgo respectivo (Cume, 2019)

Según Jones, Motta y Alderete (2016) la innovación implica invención además de comprender las necesidades de los clientes, reconocer las posibles alianzas y saber en qué medida esta se puede amortizar en el tiempo. Va más allá del producto / servicio, abarcando nuevas formas de hacer negocios y obtener beneficios, nuevos sistemas de productos y servicios, e incluso nuevas formas de interacción e implicación entre la organización y sus clientes.

También es importante distinguir entre innovación y descubrimiento. Considerando que un descubrimiento es algo que ya existe, a modo de ejemplo, para facilitar la comprensión, en la tabla periódica si unimos H (hidrógeno) con O (oxígeno) obtenemos H₂O, agua, que es algo ya existente. La innovación aquí está presente en la forma en que está estructurada la tabla periódica. (Jones, Motta, & Alderete, 2016)

La literatura también hace una referencia muy interesante a la teoría de la selección natural de Darwin, presente en la innovación, en el componente básico de todos los aumentos genuinos. El conocimiento involucra estos tres mecanismos críticos: 1. Generación de una amplia gama de posibles nuevas soluciones; 2. Procesos de selección consistentes; 3. Un medio de preservar variaciones seleccionadas (Jacquer, Cisneros, & Mejía-Morelos, 2011).

Según estudios de Cleri (2015) para que exista la innovación es fundamental crear un buen clima organizacional que esté relacionado con el "ambiente" o "estado de ánimo". Una "atmósfera de trabajo" propicia para la creatividad y la innovación requiere participación y libertad de expresión, pero también requiere estándares de desempeño. Los estudios indican que la innovación se logra mejor en climas abiertos donde se toman varios pasos para lograr estos fines: iteración con pequeñas barreras; una gran cantidad de estímulos; libertad para experimentar; la posibilidad de desarrollar ideas previas.

Una innovación carece de carácter autosostenible, ya que es fundamental que exista un retorno de la inversión realizada en su desarrollo. Por eso la coordinación entre saber cómo y dónde innovar es tan importante para minimizar las fallas y errores y generar resultados concretos y sostenibles (Cleri, 2015)

En la literatura también se defiende que para innovar con éxito debe haber destreza. Provocar una paradoja en el nivel mental del empleado, sacándolo de su área de confort, estimulando la creatividad y la innovación individual. A nivel de gestión, se distingue entre la gestión activa por un lado y los procesos de autorregulación por el otro. Para esto es necesario la combinación de dos lados, el exploratorio, que consiste en refinar lo que ya existe, y el explorador, que consiste en crear algo nuevo (Laitón Ángel & López Lozano, 2018).

Ventajas y desventajas del Teletrabajo

Entre las ventajas del trabajo a distancia, para los teletrabajadores, se destaca que, tienen una mayor flexibilidad en la jornada laboral. Como no necesitan desplazarse a la empresa, acaban teniendo más tiempo para dedicarlo al trabajo y al ocio, obteniendo mayor proximidad a su familia y menos distracciones. Tales características pueden conducir a una mayor productividad, reducción de gastos (con gasolina, mantenimiento de vehículos, alquiler, limpieza e incluso alimentos) y una mejor calidad de vida para el empleado.

También hay una reducción considerable de los gastos por parte del empleador, como, por ejemplo, gastos relacionados con electricidad, impresión de documentos, alquiler, seguridad, limpieza y mantenimiento de edificios. La previsión es que buena parte de esta economía se mantendrá, teniendo en cuenta que, con los empleados trabajando desde casa, existe la posibilidad de desalojar edificios y ahorrar gastos de oficina.

Además de todo esto, el teletrabajo conlleva para la sociedad una reducción del tráfico y la contaminación asociada a este, un mayor desarrollo regional a través de la descentralización del trabajo, una mayor creación de empleo en zonas de difícil acceso, una mayor movilidad, permitiendo incluso, que las personas con discapacidad física y las mujeres (más concretamente mujeres embarazadas) ingresen al mercado laboral.

Las ventajas de esta forma de realizar el trabajo, para el teletrabajador, están relacionadas con la reducción de costes por el hecho de vivir en el mismo lugar o muy cerca de donde se trabaja, mejora de la calidad de vida, mayor flexibilidad en el horario laboral, desempeño profesional más autónomo y relación más cercana con la familia. Mientras que para el empresario existen ventajas: reducción de costes (espacio de mobiliario) y mayor productividad. Los puntos positivos, son muchos. Pero como todo sistema de empleo tiene sus deficiencias, este no es diferente.

Por ejemplo, uno de los principales problemas del teletrabajo está directamente ligado a la relación entre hombre y máquina (ordenadores, smartphones, tablets), y a las lesiones por efectos repetitivos. El hecho de que el empleado se siente varias horas frente a una computadora, moviendo únicamente brazos y manos, requiere una buena postura y aumenta la necesidad de sillones, mesas, sillas, teclados y monitores para el mantenimiento de la salud física del empleado mientras realiza el trabajo.

Con el cambio en el entorno laboral (de la empresa al hogar), la rutina laboral cambia drásticamente. Antes, había compañeros de trabajo, descansos para comida y café con otros empleados. Ahora, en tiempos de teletrabajo sus compañeros de trabajo serán los

hijos, la esposa y el perro. Esto puede dar lugar a varias complicaciones: (a) confusión de los gastos del hogar con los derivados del trabajo; (B) aislamiento social y profesional; (c) pérdida de la intimidad del trabajador, que se deja invadir por las cámaras de video instaladas en la computadora de su casa; (d) peligro considerable para la seguridad de los datos; (e) y la falta común de tiempo compartido. Todo esto puede contaminar las relaciones familiares y promover cierta porosidad entre el trabajo y el tiempo libre. Además de una consecuente falta de motivación.

De esta forma surge un nuevo problema. Los teletrabajadores son menos notorios para sus empresas que los trabajadores presenciales. Un hecho que, en consecuencia, dará lugar a menos promociones, menos formación y menos retroalimentación sobre su desempeño, ya que están un poco fuera de la vista.

En cuanto a las desventajas inherentes a la empresa, cabe mencionar la dificultad de controlar y supervisar al trabajador, ya que se realiza a distancia, dificultad para controlar / supervisar el trabajo, resistencia al cambio, falta de compromiso de algunos trabajadores, reducción de los niveles de agregación de empleados como forma de potenciar la empresa, inversiones asociadas ante adaptarse a una nueva ubicación para que el trabajador desarrolle su tele actividad, riesgos para la seguridad de los datos de la empresa entre otros.

Teletrabajo y la pandemia del COVID-19

Desde hace algunos meses, personas de todo el mundo están experimentando cambios abruptos en sus vidas como resultado de la pandemia de COVID-19. Descubierta a finales de 2019, en la ciudad de Wuhan, China, que hasta entonces era tratada como una epidemia, pero debido a la alta capacidad de propagación del virus, se convirtió en pandemia a principios de 2020.

La OMS recomendó a los gobiernos adoptar Intervenciones No Farmacológicas (INF), que incluyen medidas de alcance individual (como lavado de manos, uso de mascarillas y restricción social), ambientales (limpieza rutinaria de ambientes y superficies) y comunitarias (restricción o prohibición del funcionamiento de escuelas y universidades, lugares de interacción comunitaria, transporte público, además de otros espacios donde pueda haber aglomeración de personas).

Analizando el ámbito laboral, también ocurrieron cambios bastante considerables, lo que hizo que muchas empresas optaran por el teletrabajo. Como resultado, la cantidad de personas que migraron del trabajo presencial al trabajo remoto fue enorme. Puede

ver el tamaño y la velocidad de este cambio. Ya se estaba introduciendo la digitalización, pero la pandemia obligó a una adaptación más rápida. Esta aceleración estuvo acompañada de varios problemas e inconvenientes, lo cual es normal por la falta de tiempo para la organización estructural y personal.

Una cosa era evidente, la pandemia demostró que el teletrabajo funciona y tiene potencial para más. Sin embargo, dados los diversos desarrollos y eventos relacionados con la transición de la sociedad moderna a la sociedad de la información, existe la necesidad de su actualización normativa, con el objetivo de regular las nuevas condiciones de trabajo que han cambiado significativamente la rutina de las personas, incluido el momento de las relaciones laborales. El cambio que muchos pensaban se limitaría a trasladar el entorno laboral de la empresa al hogar, trajo consigo varios inconvenientes.

Además, con el cierre de guarderías, escuelas y colegios, los niños se vieron obligados a quedarse en casa, asistiendo a clases por videoconferencia, realizando tareas, asignaciones y exámenes en línea. Esta variante exige mucho a los padres, que además del trabajo a realizar profesionalmente, también necesitaron cuidar a sus hijos las 24 horas del día, acompañando y ayudando con las clases y tareas escolares, lo que genera mucho estrés y fatiga.

La recuperación física ocurre más rápido, pero psicológicamente se necesita más tiempo para volver a un estado relajado. La expansión del tiempo y el espacio influye mucho en esta cuestión. Si antes el trabajo estaba restringido a un lugar determinado durante un tiempo determinado, ahora es posible trabajar en el momento que sea más conveniente y en cualquier lugar que dé acceso a Internet, lo que interfiere incluso en el concepto de ocio, ya que incluso es posible trabajar desde una silla de playa a la orilla del mar, por ejemplo.

En consecuencia, la gente empezó a trabajar más duro. Algo que se encontró en una encuesta realizada por el proveedor de servicios virtuales llamado NordVPN, (CEPAL, 2021). Esta encuesta encontró que la gente en Europa trabaja unas dos horas más al día y tres horas más en los Estados Unidos. Esta prestación de servicios se realiza en el sofá, sillón de la cocina e incluso en el baño, compartiendo espacios improvisados con parejas e hijos, trabajando a costa del sueño.

Otro aspecto de la vida de las personas que se vio muy afectado es el de la alimentación. El alto nivel de estrés les hace comer más y peor. Esto, junto con la interrupción de una rutina de ejercicio físico, si la hubiera, impacta directamente en la

salud individual, elevando los niveles de colesterol, azúcar y triglicéridos, además de problemas de espalda y articulaciones, debido al largo lapso sentado frente al ordenador.

Según una encuesta realizada por el Centro de Innovación de la Facultad de Administración de Empresas de São Paulo (CEPAL, 2021) alrededor del 56% de los 464 encuestados encontró muy difícil o moderadamente difícil equilibrar el trabajo y el espacio personal. Se encontró que para el 45,8% hubo un aumento en la carga de trabajo luego de la implementación del aislamiento social. Además, el 34% de los encuestados encontró difícil o muy difícil mantenerse motivado, y el 36% dijo que era difícil o muy difícil continuar con la misma productividad. Aun así, la gente contestó no querer volver al trabajo presencial, principalmente debido a la pandemia de COVID-19 en curso.

Teniendo en cuenta estos hechos, es posible concluir que, a pesar de sus carencias, por el momento la mejor opción sigue dependiendo de continuar con el trabajo a distancia. Y, con el objetivo de mejorar esta experiencia y adaptación por parte de los trabajadores, cabe destacar el llamado “derecho a la desconexión” es decir, el respeto a un horario de trabajo predeterminado entre empleador y empleado.

Trabajo inteligente

La crisis pandémica que asola al mundo entero ha puesto a prueba la capacidad de adaptación e improvisación del ser humano, también a nivel profesional. En un sentido positivo, sirvió como catalizador para que las empresas reinventaran recursos, prácticas y políticas para cambiar positivamente el panorama del mercado laboral. La pandemia COVID-19 ha llevado a muchas organizaciones a repensar los estándares de seguridad y preservación de la salud de sus empleados y clientes, acelerando la propagación del trabajo remoto. Este cambio requirió un proyecto reflexivo y dialogado, pero en cambio se impuso de manera repentina, traumática y en ocasiones superpuesta a las demandas familiares de cada uno.

Smart Working (una forma de trabajar "más inteligente" e innovadora) permite realizar el mismo trabajo que se hacía normalmente y también mantener las comunicaciones (a través de videollamadas, por ejemplo, a través de Zoom, WhatsApp, correo electrónico). Sin embargo, es posible que se solicite a los colaboradores que trabajen más de lo habitual.

Como aspectos negativos, nos enfrentamos a la dificultad de contactar con las personas, la presencia obligada en reuniones largas para actualizar resultados, trabajar

en un entorno que puede no tener las condiciones ideales presentes en una oficina, y el miedo a no poder realizar cierto tipo de tareas, ya sea por falta de condiciones materiales o por soporte técnico especializado. En el lado positivo destaca la optimización del tiempo de las personas, al evitar, por ejemplo, el transporte, la mejora significativa en la calidad de las comidas y la reducción de las distracciones existentes en una oficina que suele estar llena de gente. Todos estos aspectos y nuevas condiciones se reflejan directa o indirectamente en el ahorro de costes o en la productividad.

Este estilo de trabajo funcionará muy bien con empleados que tengan un tipo de trabajo independiente, pero es imperativo invertir en herramientas tecnológicas que agilicen el proceso de comunicación, así como en condiciones que generen un buen ambiente en el hogar, con el propósito de eliminar las barreras de entrada al trabajo desde casa y reducir los niveles de estrés.

Debido a la ausencia de contacto humano, es difícil interpretar las señales audiovisuales, pero las interacciones cara a cara se pueden recrear por medios ortográficos y tipográficos en un entorno escrito. Las colaboraciones virtuales solo funcionarán con éxito si el líder es capaz de resolver las brechas de comunicación, adoptar un estilo de interacción positiva y brindar un servicio de apoyo adicional. Para demostrar su autoridad y poder, evitar la mala comunicación y negociar metas relacionadas con el trabajo, mientras se promueve el desarrollo de la identidad del equipo y se comparte la visión y misión del equipo, los líderes de equipos virtuales deben ser extraordinariamente competentes en la comunicación; de lo contrario, pueden afectar negativamente la efectividad de Trabajo virtual.

Cultura de la organización

La innovación en las empresas sirve para ayudar a superar los desafíos, adaptarse rápidamente a los constantes cambios y evolución del entorno y garantizar una ventaja competitiva a largo plazo. Proviene de la conciliación de ideas originales transformadas en algo único y valioso para el mercado. Estas nuevas ideas provienen del equipo de profesionales que integran la organización, profesionales con espíritu emprendedor y visión del futuro. Pero el espíritu emprendedor no es suficiente, hay que estimularlo a través de un clima organizacional que lo favorezca; aquí es donde entra la cultura organizacional (Meléndez, 2018)

La cultura organizacional es un reflejo de la cultura, la ética (o la falta de ella) y la conciencia de sus líderes. Es un conjunto de creencias, normas, actitudes, valores y

comportamientos que se practican a diario en el entorno laboral, percibidos y observados por aquellos empleados que laboran en la organización. La cultura adoptada impactará en la comunicación, el compromiso de los empleados, la capacidad de innovar, entre otros aspectos del desempeño, siendo crucial para definir el rumbo que tomará la organización (García Y. , 2017)

En conclusión, la cultura organizacional es un factor crucial para incrementar la capacidad de innovación en las organizaciones. Incluso puede verse como un instrumento de innovación. Estudios científicos de Lam, Nguyen, Le y Tran (2021) demuestran que una cultura de innovación abierta de una organización en la que la confianza es mutua, la colaboración y los aprendizajes son promovidos por líderes solidarios y participativos, es más probable que aumente la eficiencia de las prácticas de gestión del conocimiento, conduciendo así a una mayor capacidad de innovación en la empresa. La innovación abierta se considera un nuevo modelo de negocio que conduce a la diversificación del conocimiento y proporciona mecanismos para que éste se transforme en resultados creativos. Cada vez es más fundamental invertir en innovación para garantizar la sostenibilidad de la organización. La cultura organizacional es un factor clave en la configuración de estilos de liderazgo efectivos en una organización. Los estudios muestran que los incentivos monetarios no son la mejor manera de motivar a los empleados, sino más bien el estilo de liderazgo adoptado, por lo que el rol del liderazgo es fundamental para promover cambios culturales y alentar a los empleados a contribuir con nuevas ideas para integrar el entorno de innovación abierta.

Es importante conocer las dimensiones que potencian la innovación, para que el líder entienda dónde tiene que invertir para lograr las metas deseadas. Son el éxito, la comunicación interna, la apertura y flexibilidad, la competencia y el profesionalismo, la responsabilidad, la cooperación, el aprecio y la asunción de riesgos.

El éxito aumenta la autoestima de los empleados, haciéndolos más entusiastas y motivados para crear nuevas ideas, elevando las expectativas de desempeño. La apertura y la flexibilidad mejoran el pensamiento divergente, apoyando así la creatividad y el desarrollo, proporcionando nuevas ideas y acelerando la detección más rápida de problemas. La comunicación interna fomenta la interacción de la información social y proporciona acceso a conocimientos diversificados, mejorando el crecimiento y el desarrollo proporcionado por el intercambio interno de nuevas soluciones e ideas. La competencia y la profesionalidad están orientadas a una

formación especializada que eleva el nivel de destreza en la resolución de problemas, creando una ventaja en todos los departamentos de la organización y capacitando a la organización y al equipo para posibles innovaciones radicales (Laitón Ángel & López Lozano, 2018).

La cooperación interfuncional se esfuerza por lograr la mejor relación posible entre los empleados con el fin de fomentar la autoayuda y el intercambio de conocimientos e información, y abolir posibles conflictos para que se pueda crear un entorno innovador. La responsabilidad y el estímulo son caracteres psíquicos atribuidos a los empleados que, una vez partiendo de su autocontrol, promoverán la creatividad y la innovación. En cuanto a la valoración, denota que las motivaciones intrínsecas y extrínsecas influyen positivamente en la innovación organizacional, por lo que la demanda de producción es más exitosa cuando se acompaña de retroalimentación, recompensas y reconocimiento. Fomentar la admisión de riesgos fortalece la identidad de los empleados y el incentivo influye positivamente en la innovación de productos (Bonilla, 2016)

Tener una cultura organizacional que incentive el lado emprendedor de los empleados no siempre es posible debido a su valor monetario. De ahí que sea fundamental conocer en profundidad cada tipo de cultura para saber cuál fomenta o desalienta las actitudes emprendedoras en una determinada situación. La innovación aparece en cualquier tipo de organización y cultura organizacional, lo importante es tener una cultura organizacional fuerte y llegar a todos los empleados. Para ayudar económicamente, se sabe que el desarrollo de habilidades especializadas ayuda a la organización a desempeñarse aún mejor.

Marco Conceptual

Creatividad organizacional

La creatividad es lo que se llama innovación subyacente, es decir, la capacidad de producir ideas que pueden resultar en la creación de un nuevo producto, servicio, procedimiento o proceso valioso y útil, concebido por individuos que trabajan juntos en un sistema social complejo (Gareth, 2018), es la capacidad de un sistema consciente (individuo, grupo, empresa, país) para crear algo nuevo o reformular algo que ya existe, siempre dirigido a un determinado contexto y hacia la evolución cultural, social, tecnológica. , organizacional, etc.

Todas las innovaciones provienen de ideas efectivas, por lo que el mayor desafío de la empresa es transformar las ideas en innovaciones exitosas, pero para eso es necesario estimular y apoyar la creación de ideas, esta capacidad se denomina Creatividad Organizacional (Salop, 2019).

La creatividad organizacional no depende de una característica innata de los empleados de una empresa. No basta con contratar personas consideradas creativas, es necesario crear e implementar toda una estructura en la organización que impulse y fomente el pensamiento creativo. Una organización necesita equiparse con el recurso de creatividad organizacional, ya que es un factor importante para asegurar una ventaja competitiva y sostenible. Implica flexibilidad y apertura en la organización a nuevas ideas, actitudes y pensamientos, y solo con esta flexibilidad instalada en el clima organizacional es posible tener un pensamiento creativo que dependa de la motivación de los empleados (Meléndez, 2018)

Para poder comprender la creatividad organizacional, es necesario comprender el vínculo que existe entre el proceso creativo, el producto creativo, la persona y la situación creativas (Morini Marrero, 2021). La persona creativa manifiesta comportamientos que son el resultado del individuo y la situación. Por lo que parece que las diferencias individuales en la creatividad dependen de características personales, como el estilo cognitivo, la capacidad cognitiva, la personalidad y la motivación, pero también están influenciadas por diferentes situaciones y contextos. La creatividad organizacional presupone el trabajo en equipo, por lo que las condiciones que afectan a la persona creativa se suman a la capacidad de trabajar en grupo.

El proceso creativo incluye variables cognitivas, como estilos de pensamiento, habilidades y resolución de problemas. técnicas. El producto creativo es lo que se ocupa, por ejemplo, de aspectos de la valoración de lo que define la producción creativa (por ejemplo, originalidad, relevancia, utilidad, complejidad y lo agradable que es la producción). La situación creativa investiga diferentes aspectos de factores culturales, ambientales o del clima laboral en el contexto organizacional.

Gestión de la creatividad

La creatividad organizacional busca conocimiento e información de diferentes fuentes, ya sean internas o externas a la empresa, rompiendo barreras. Algunos ejemplos de fuentes externas de conocimiento e información surgen de nuevos contactos entre otras

empresas, instituciones educativas y universidades y centros de investigación (Rodríguez Mancilla, 2018)

Hay tres niveles de creatividad a considerar: individual, grupal y organizacional. El nivel individual está influenciado por todos los aspectos personales como la personalidad, la formación, las experiencias. El nivel de grupo dependerá del nivel de desarrollo personal acoplado, la capacidad de interactuar en un grupo, así como la capacidad de influir y comunicarse. Lo organizacional une los dos niveles anteriores, aquí la creatividad se puede incrementar o inhibir (Rodríguez Mancilla, 2018).

Colaboradores

Un empleado con altas habilidades y competencias y que busca el constante aprendizaje y actualización aporta nuevos conocimientos a la organización, enriqueciendo al capital intelectual de la misma. Este tipo de elementos son cruciales para estimular la creatividad en una organización (Salima, 2021).

García y Ávila (2019) afirman los empleados tienen libre acceso a una vasta red de información para poder formar la materia prima del proceso creativo. Pero para eso tiene que existir la llamada motivación intrínseca. Esta motivación interna está totalmente dominada por el empleado y está relacionada con sus ambiciones personales. El deseo de incrementar su cultura y aportar más valor a la organización debe provenir de ella. La motivación extrínseca, también conocida como externa, está estrechamente relacionada con el clima organizacional y el intercambio de conocimientos y con la capacidad del líder para mantener a los empleados comprometidos y motivados en las tareas que realizan.

Si los empleados tienen la libertad de elegir qué camino seguir, se aferrarán a su motivación intrínseca y ambiciones personales y estarán mucho más comprometidos, dedicados y enfocados en la tarea en cuestión. La motivación extrínseca es excelente en la medida en que proporciona una vasta red de información y un potencial hilo conductor para desencadenar el trabajo, pero este no siempre es el camino que el empleado percibe como el mejor. Las habilidades de los empleados deben ser desafiadas y desarrolladas para estimular su motivación intrínseca y, a su vez, permitir la creación de un buen clima organizacional (Jones, Motta, & Alderete, 2016)

Clima organizacional

Así como la cultura organizacional está influenciada por el liderazgo y es fundamental para impulsar la innovación y la creatividad, también lo es el clima organizacional. La

gran diferencia entre ellos es que el clima organizacional puede ser un indicador medible y observable a través de la percepción de los empleados (Bonilla, 2016)

Los estudios de Sundgren et al. (2005) muestran lo fundamental que es tener un buen clima organizacional, con miras a impulsar la creatividad y la innovación. Este clima organizacional es generado por las condiciones que la empresa pone a disposición de sus empleados, así como por los patrones de comportamiento que se presentan a diario y son percibidos por los clientes. Algunos de los factores ya estudiados que impactan el clima organizacional son la autonomía de los empleados, las formas de evaluación, los programas de incentivos, la formulación de problemas y el intercambio de conocimientos.

La creatividad y la innovación son el resultado de numerosas ideas que a su vez existen gracias a la información y al conocimiento. Si existe un intercambio abierto y libre de información y conocimiento que tiene éxito entre los distintos departamentos de la organización y sus empleados, se crea un entorno altamente enriquecido, que es muy propenso al surgimiento de ideas creativas con potencial para convertirse en innovaciones efectivas (Rodríguez Mancilla, 2018).

A través de estudios científicos de Hoang et al. (2020), existen incentivos monetarios y no monetarios, siendo financieros y psicológicos, respectivamente, teniendo como no monetarios el ejemplo de correos electrónicos de agradecimiento, oportunidades de promoción, premios de equipo. Los incentivos monetarios tienen un impacto positivo en la motivación de los empleados a corto plazo, mientras que los incentivos no monetarios son más eficientes a largo plazo. El uso de incentivos monetarios oscurece, distorsiona y corroe la capacidad de pensamiento creativo de los empleados, reduciendo su motivación intrínseca. La naturaleza económica hace que el empleado olvide el motivo para realizar su tarea, pierda el gusto por lo que hace y se mueva por el dinero.

Marco referencial

El presente trabajo hace referencia al estudio realizado por Samek Lodovici, (2021) titulado “The impact of teleworking and digital work on workers and society” El estudio analiza las tendencias recientes en el teletrabajo, sus impactos en, trabajadores, empleadores y sociedad, y los desafíos para la formulación de políticas. Proporciona una descripción general de las principales leyes y políticas medidas adoptadas a nivel de la UE con el fin de identificar posibles acciones políticas a nivel de la UE. El estudio

se basa en una revisión extensa de la literatura; una encuesta web; entrevistas con representantes de las partes interesadas europeas y nacionales; y cinco estudios de caso de países de la UE: Finlandia, Alemania, Irlanda, Italia y Rumania.

El objetivo del estudio es analizar la tendencia hacia un mayor uso del trabajo a distancia (teletrabajo), y evaluar su impacto en los trabajadores y en la sociedad y los consiguientes desafíos en términos de formulación de políticas, con el fin de identificar posibles acciones políticas que podrían emprenderse a nivel de la UE.

El estudio utiliza 'Teletrabajo y trabajo móvil basado en TIC' (TICTM) como se define a 'cualquier tipo de arreglo de trabajo donde los trabajadores trabajan de forma remota, lejos de las instalaciones del empleador o fijos ubicación, utilizando tecnologías digitales como redes, computadoras portátiles, teléfonos móviles e Internet. El estudio se centra en el teletrabajo a domicilio, que está en el centro del debate actual.

El estudio está estructurado en 5 capítulos, cada uno de los cuales proporciona evidencia para responder a las siguientes preguntas: ¿Qué ha cambiado debido a la pandemia COVID-19 en el teletrabajo y la telefonía móvil basada en las TIC? ¿Cuáles son las principales tendencias esperadas a medio y largo plazo (Capítulo 2)? ¿Cuáles son los posibles efectos positivos / negativos del uso de TICs para los trabajadores, empleadores y la sociedad en general (Capítulo 3). ¿Cómo están afrontando los retos las instituciones nacionales y de la UE y los interlocutores sociales? ¿Qué conclusiones se pueden extraer y qué recomendaciones se pueden formular con respecto a los riesgos y lagunas en la formulación de políticas como resultado del uso cada vez mayor del teletrabajo? Y ¿Qué papel podrían tener las instituciones de la UE para mejorar los aspectos positivos del teletrabajo y mitigar los negativos?

Este trabajo concluyó que la proporción de trabajadores que comenzaron a trabajar desde casa fue del 36,5% a raíz de la pandemia. en comparación con solo el 15,8% que trabajaba desde casa al menos varias veces a la semana antes del COVID 19. Estas cifras ocultan diferencias significativas entre los Estados miembros de la UE. La mayor proporción de los trabajadores que comienzan a trabajar desde casa se han registrado en aquellos países donde el teletrabajo estaba ya bien desarrollado antes de la pandemia y en los que estaban más afectados por el brote de la pandemia.

Además, el teletrabajo a domicilio ha abarcado una gama mucho más amplia de sectores y ocupaciones que en el pasado pre pandémico. Aunque con porcentajes más bajos en comparación con los sectores de servicios, el teletrabajo a domicilio durante COVID-19 se generalizó bastante también entre los trabajadores de la industria

manufacturera y los sectores de la construcción y entre los trabajadores administrativos y de oficina de nivel bajo y medio, predominantemente mujeres y empleados jóvenes. Aun así, las TICs todavía se usa predominantemente en ciudades y empleados de cuello blanco, bien educados, del sector de servicios con sólidas habilidades digitales. Por otra parte, la autora (Valdenebro, 2021), en su investigación titulada “La relación entre el teletrabajo, el desempeño laboral, el equilibrio entre la vida personal y laboral y los comportamientos de apoyo de los supervisores familiares en el contexto de COVID-19” destaca que el teletrabajo ha crecido rápidamente en todo el mundo, más recientemente debido a la pandemia de COVID-19. Su estudio examina la relación entre el teletrabajo, el desempeño laboral, el equilibrio entre el trabajo y la vida privada en el contexto de COVID-19. Los datos se recopilan en grandes empresas de servicios privados en Colombia durante la pandemia de COVID-19. Los resultados no indican una correlación entre el teletrabajo y el desempeño laboral en el contexto de la pandemia y propone a las empresas a diseñar estrategias para la implementación del teletrabajo posterior al COVID-19.

Otro autor cuya obra que resultó significativa para este estudio es Abulibdeh, (2020) cuyo trabajo “Can COVID-19 mitigation measures promote telework practices?” en el cual se sostiene que el teletrabajo brinda a los empleados la oportunidad de realizar sus tareas laborales de forma remota y mantener la organización operativa. Este estudio analiza la transición al teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y la continuidad de las prácticas de teletrabajo después de la pandemia. Además, el estudio analiza qué elementos e intervenciones son necesarios para maximizar los beneficios potenciales de un teletrabajo más generalizado para empleadores y empleados.

Marco legal

El artículo 284, de la Constitución de la República del Ecuador (2008) señala entre los objetivos de política económica el numeral 6 el cual dice “Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales”

El Art. 2 literal a) del Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190, expedido por el Ministerio de Trabajo (2016) señala sobre el teletrabajo lo siguiente.

El teletrabajo es una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo a través de la cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las tecnologías

de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control. El teletrabajo podrá prestarse de las siguientes formas:

1. Permanente: Se realiza siempre fuera de las instalaciones donde el empleador realiza sus actividades, utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación; el teletrabajador/a podrá asistir a las instalaciones de la empresa para quien presta sus servicios, cuando sea requerido por el empleador. (Ministerio del Trabajo, 2016)

2. Parcial: Se realiza fuera del lugar habitual del empleador hasta un máximo de 24 horas semanales y el resto de las horas se prestan los servicios en las instalaciones del empleador. (Ministerio del Trabajo, 2016)

Según el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181, expedido por el Ministerio de Trabajo (2020) señala lo siguiente sobre el teletrabajo

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.

El empleador podrá optar por la modalidad de teletrabajo en cualquier momento de la relación laboral según la necesidad del negocio y/o la actividad que ejecute el trabajador. 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 del Trabajo, 2020)

Art. 5.- Del derecho a la desconexión. - Una vez finalizada la jornada de trabajo, el empleador garantizará el derecho a la desconexión del trabajador, el cual será de al menos doce horas continuas en un periodo de veinte y cuatro horas; y, durante el cual el empleador no podrá establecer comunicaciones con el teletrabajador, ni formular órdenes u otros requerimientos, salvo en el caso que se verifique una o más de las circunstancias previstas en el artículo 52 del Código del Trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2020)

De acuerdo con el Código del Trabajo (2015) ecuatoriano, el teletrabajo puede desarrollarse de la siguiente manera:

1. Autónomos: se refiere a los trabajadores que han definido un lugar externo a la organización para la realización de sus actividades, sea este el hogar u otro espacio. La concurrencia a la empresa es ocasional.
2. Móviles: aquí encontramos a los trabajadores cuyo lugar de trabajo no está definido, en esta modalidad el uso de la tecnología y sus herramientas con claves para desarrollar sus actividades.
3. Parciales: son teletrabajadores que comparten su tiempo de trabajo, lo realizan desde casa de dos a tres días en casa y los demás en la empresa.
4. Ocasionales: teletrabajadores que pactan sus actividades en determinadas situaciones o circunstancias acordadas con la empresa.

Esos son los referentes que aparecen sobre teletrabajo en la legislación ecuatoriana.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador, que, al combinarlos de una manera razonablemente lógica, tienen el propósito de tratar el problema de investigación de manera eficiente. El diseño de un tema de investigación se utiliza para explicar el tipo de investigación (investigación experimental, investigación correlacional, investigación semi-experimental) y también su subtipo (diseño experimental, problema de investigación, estudio de caso descriptivo). En otras palabras, hay tres etapas principales del diseño de la investigación: recopilación, medición y análisis de datos (Bernal, 2010). La presente investigación posee un diseño no experimental.

El tipo de problema de investigación que enfrenta una organización determinará el diseño de la investigación, no al revés. Las variables, las herramientas diseñadas para recopilar información, cómo se utilizarán las herramientas para recopilar y analizar los datos, y otros factores, se deciden en el diseño de la investigación con base en una técnica.

Asimismo, un diseño de investigación crea un sesgo mínimo en los datos y aumenta la confianza en la información recopilada y analizada. El diseño de investigación que produce el menor margen de error en la investigación experimental puede considerarse el mejor (Ackerman, 2013). El resultado del diseño de la investigación debe ser aplicable a una población y no solo a una muestra restringida. La generalización es una de las principales características del diseño de investigación.

Enfoque de la Investigación

Según Hernández (2014) El enfoque de investigación se puede clasificar en términos generales en cuantitativo y cualitativo. La investigación cualitativa se lleva a cabo en los casos en que se establece la relación entre los datos y las observaciones recopiladas, con base en cálculos matemáticos. La investigación cuantitativa se realiza en los casos en que es importante que un investigador tenga conclusiones estadísticas para recopilar información procesable. Los números brindan una mejor perspectiva para tomar decisiones comerciales importantes.

El diseño de la investigación cuantitativa es vital para el crecimiento de cualquier organización. Asumiendo que esta modalidad requiere el uso de estadísticas y recursos, como porcentajes, media, mediana, coeficiente de correlación, entre otros, ya que el objetivo es conocer las opiniones explícitas de los encuestados, el cuestionario representa una de las formas más efectivas para probar con precisión las hipótesis planteadas. A través de preguntas tipo “cerradas”, se presenta un conjunto de respuestas alternativas con el fin de obtener la que mejor represente el punto de vista del entrevistado. Al delinear con precisión y claridad lo que se desea, este procedimiento asegura la uniformidad de comprensión por parte de los encuestados lo que contribuye a la efectividad, precisión y estandarización de los resultados (Gómez & Roquet, 2012).

En cambio, la investigación cualitativa se traduce en lo que no se puede medir, porque la realidad y el sujeto son elementos inseparables. Por tanto, en lo que respecta al tema, se tienen en cuenta sus rasgos subjetivos y particularidades. Estos detalles no se pueden traducir en números cuantificables (Ackerman, 2013).

Con base en estos principios, se plantea que la investigación cualitativa tiene un carácter exploratorio, ya que estimula al entrevistado a pensar y expresarse libremente sobre el tema en cuestión. En la investigación cualitativa, los datos, en lugar de ser tabulados para presentar un resultado certero, se retratan a través de informes, tomando en cuenta aspectos considerados relevantes, como las opiniones y comentarios del público entrevistado.

Dado lo anterior, debe considerarse que ambas modalidades no pueden considerarse excluyentes, por el contrario, solo se distinguen por tener funciones específicas. La presente investigación, posee un enfoque cuantitativo. y se basa en la deducción (modelo deductivo) de hechos a partir del planteamiento de los objetivos y la hipótesis.

Alcance de la Investigación

El alcance es de tipo descriptivo y correlacional (Carvajal, 2013) En un alcance de investigación descriptiva, un investigador solo está interesado en describir el estado de su investigación. Es un proyecto de investigación basado en la teoría que se crea a través de la recopilación, análisis y presentación de los datos recopilados. Al implementar un proyecto de investigación en profundidad, un investigador puede proporcionar información sobre el fundamento de la investigación. La investigación descriptiva tiene como objetivo caracterizar un determinado fenómeno. Cómo, por

ejemplo, describir las características de una determinada población. De esta forma, se establecen relaciones entre variables, lo que implica técnicas estandarizadas de recolección de datos como cuestionarios y técnicas de observación. En general, la investigación descriptiva toma la forma de una encuesta

La investigación de alcance correlacional ayuda a los investigadores a establecer una relación entre dos variables estrechamente relacionadas. No existen supuestos al evaluar una relación entre dos variables diferentes y se utilizan técnicas de análisis estadístico para calcular la relación entre ellas.

Población y muestra

El tamaño de la muestra de la encuesta depende directamente del tamaño de la población que se encuestará y del margen de error aceptable. La población está formada por la cantidad de pymes del sector comercial que existe en la ciudad de Guayaquil, las cuales, según los datos del INEC (2021) son 3066. El número de objetos (o datos) de una población es el tamaño de la población, siendo generalmente representada por N. una población puede ser finita o infinita. La población finita tiene un número limitado de objetos (o datos). Por ejemplo, la población definida anteriormente es finita

La muestra es cualquier parte o subconjunto de una población. No se estudia una población en su totalidad, porque la población puede ser infinita o, incluso finita, es muy grande. Por lo tanto, el investigador observa solo una parte de la población, llamada muestra. Formalmente, se denomina muestra como el conjunto de objetos (o datos) tomados de una población con fines de estudio. El número de objetos (o datos) en una muestra es el tamaño de la misma y generalmente se representa por n. Una muestra debe ser representativa de la población de la que se extrajo. Con, el 95% de nivel de confianza, 5% de margen de error y 50% de heterogeneidad la muestra es de 342 personas.

$$n = \frac{Z^2 (p * q)}{e^2 + \frac{[Z^2(p * q)]}{N}}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \frac{[1.96^2(0.5 * 0.5)]}{3066}}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25)}{0.0025 + \frac{[3.8416(0.25)]}{3066}}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025 + \frac{0.9604}{3066}}$$

$$n = 342$$

Técnica de recolección de datos

Según Bernal (2010) existen dos tipos de técnicas de recolección de material empírico, técnicas directas o interactivas, muy ligadas al contacto directo y la experimentación, que incluyen la observación participante, la entrevista cualitativa y encuesta. Las técnicas indirectas o no interactivas incluyen el análisis de documentos oficiales como registros, documentos internos, archivos, estatutos, registros personales y otro tipo de documentos no oficiales como diarios, cartas o autobiografías.

Como parte de la investigación primaria, se realizaron encuestas con representantes de Pymes que se ajustan a las características señaladas para esta investigación.

La validación de las encuestas se muestra a continuación

ITEMS	EXPERTOS	1. ESENCIAL	2. ÚTIL PERO NO ESENCIAL	3. NO ES NECESARIA PARA MEDIR LA VARIABLE
1	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0
2	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	7	2	1
3	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0
4	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	6	3	1
5	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0
6	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0
7	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0
8	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0
9	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0
10	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0
11	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0
12	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	1	2
13	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	7	2	1
14	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0
15	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0
16	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	7	2	1
17	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0
18	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	9	1	0

**DEBE SER MAYOR A :
0,5823**

ITEMS	EXPERTOS	1. ESENCIAL	2. ÚTIL PERO NO ESENCIAL	3. NO ES NECESARIA PARA MEDIR LA VARIABLE	CVR = $\frac{Ne - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$	CVR' $\frac{CVR + 1}{2}$		DECISIÓN
1	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0	1,00	1,00	1,00	INCLUIR
2	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	7	2	1	0,40	0,70	0,70	INCLUIR
3	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0	0,60	0,80	0,80	INCLUIR
4	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	6	3	1	0,20	0,60	0,60	INCLUIR
5	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0	1,00	1,00	1,00	INCLUIR
6	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0	1,00	1,00	1,00	INCLUIR
7	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0	0,60	0,80	0,80	INCLUIR
8	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0	1,00	1,00	1,00	INCLUIR
9	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0	1,00	1,00	1,00	INCLUIR
10	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0	1,00	1,00	1,00	INCLUIR

11	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0	0,60	0,80	INCLUIR
12	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	1	2	0,60	0,80	INCLUIR
13	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	7	2	1	0,40	0,70	INCLUIR
14	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	10	0	0	1,00	1,00	INCLUIR
15	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0	0,60	0,80	INCLUIR
16	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	7	2	1	0,40	0,70	INCLUIR
17	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	8	2	0	0,60	0,80	INCLUIR
18	EXP. 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	9	1	0	0,80	0,90	INCLUIR

INDICE GLOBAL CVR'
0,86

Suma total	15,40
División para 18 preguntas	0,86

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Encuesta

Recursos tecnológicos del contexto del teletrabajo:

1. ¿Cuenta con los dispositivos tecnológicos necesarios para trabajar desde casa?

Tabla 1. Pregunta # 1

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	9%
DE ACUERDO	41%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14%
EN DESACUERDO	29%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7%
Total	100%

Elaboración propia

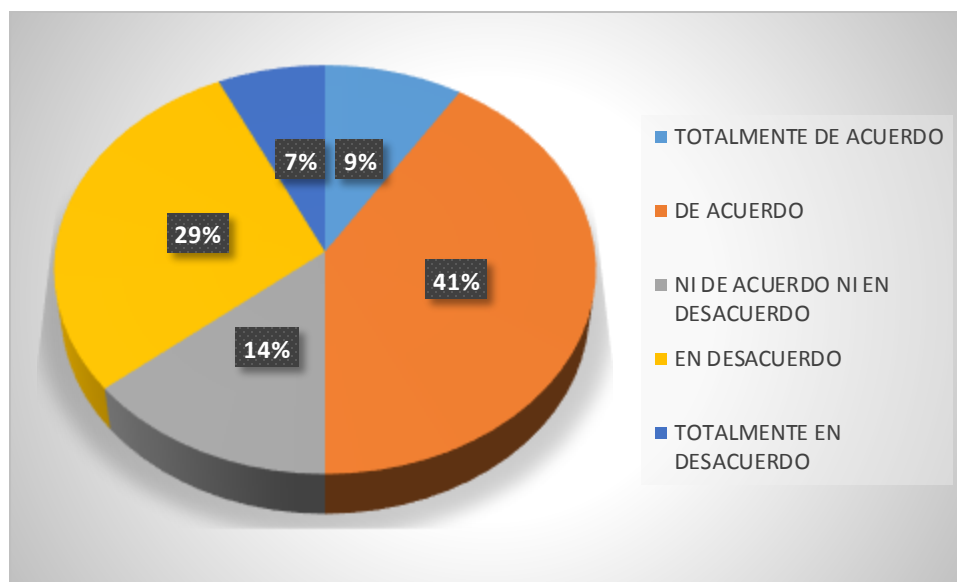


Figura 1. Pregunta # 1 *Elaboración Propia*

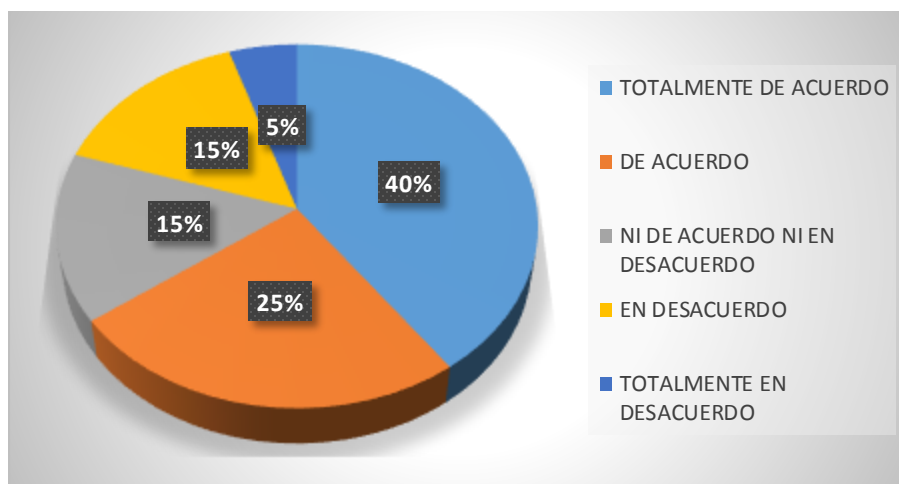
Un 41% de los encuestados contestaron estar de acuerdo al preguntárseles si cuentan con los dispositivos tecnológicos necesarios para trabajar desde casa, mientras que el 9% contestó estar totalmente de acuerdo y un 14% contestaron que ni acuerdo no desacuerdo, de estas respuestas se entiende que la mayoría de los encuestados cuentan con los dispositivos tecnológicos necesarios, pero no totalmente o se encuentran inconformes de algún modo con la empresa en lo que respecta a esta pregunta.

2. ¿Cuenta con ordenador de escritorio o laptop?

Tabla 2. Pregunta # 2

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	40%
DE ACUERDO	25%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15%
EN DESACUERDO	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10%
Total	100%

Elaboración propia

**Figura 2.** Pregunta # 2 *Elaboración Propia*

Un 40% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si cuentan con ordenador de escritorio o laptop, mientras que el 25% contestó estar de acuerdo y un 15% contestaron que ni acuerdo no desacuerdo, de estas respuestas se entiende que la mayoría de los encuestados cuentan con ordenador de escritorio o laptop, pero no son de su uso exclusivo y lo comparten con otros miembros de la familia, lo que causa molestias y malentendidos.

3. ¿Cuenta con teléfono celular?

Tabla 3. Pregunta # 3

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	90%
DE ACUERDO	5%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5%
EN DESACUERDO	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
Total	100%

Elaboración propia

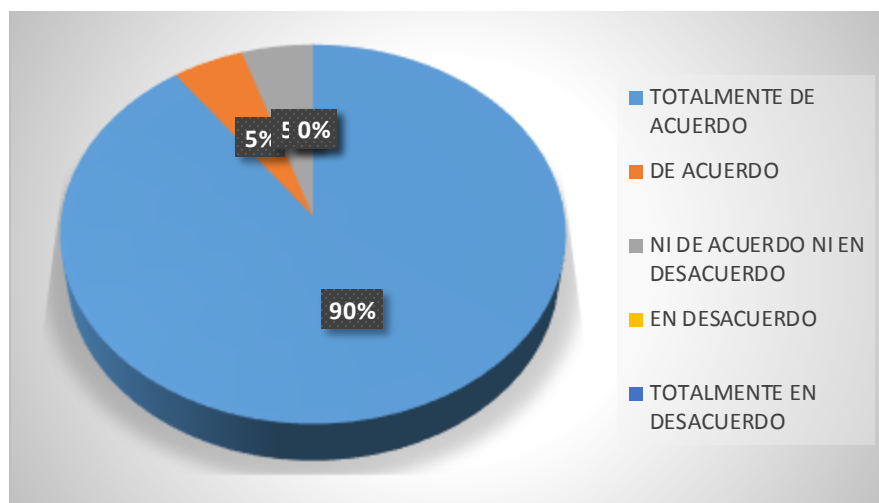


Figura 3. Pregunta # 3 *Elaboración Propia*

Un 90% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si cuentan con celular, mientras que el 5% contestó estar de acuerdo y otro 5% contestaron que ni acuerdo no desacuerdo, de estas respuestas se entiende que la totalidad de los encuestado tiene a su disposición un teléfono celular.

4. ¿El uso de sus dispositivos tecnológicos es compartido con otras personas?

Tabla 4. Pregunta # 4

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	10%
DE ACUERDO	15%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5%
EN DESACUERDO	60%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10%
Total	100%

Elaboración propia

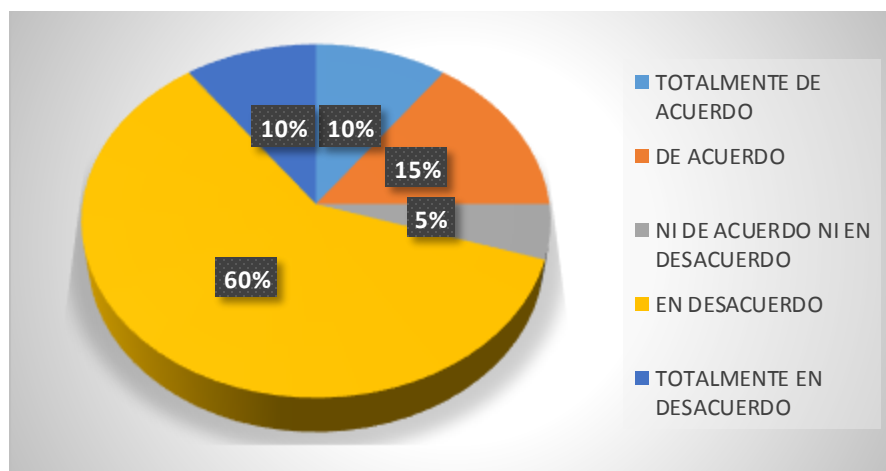


Figura 4. Pregunta # 4 *Elaboración Propia*

Un 60% de los encuestados contestaron estar en desacuerdo al preguntárseles si comparten el uso de sus dispositivos tecnológicos con otras personas mientras que el 10 % contestó estar totalmente en desacuerdo y otro 5% contestaron que ni acuerdo no desacuerdo, un 15% contesto estar de acuerdo y un 10% respectivamente contestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

5. ¿Cuenta con conexión fija a internet?

Tabla 5. Pregunta # 5

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	100%
DE ACUERDO	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0%
EN DESACUERDO	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
Total	100%

Elaboración propia

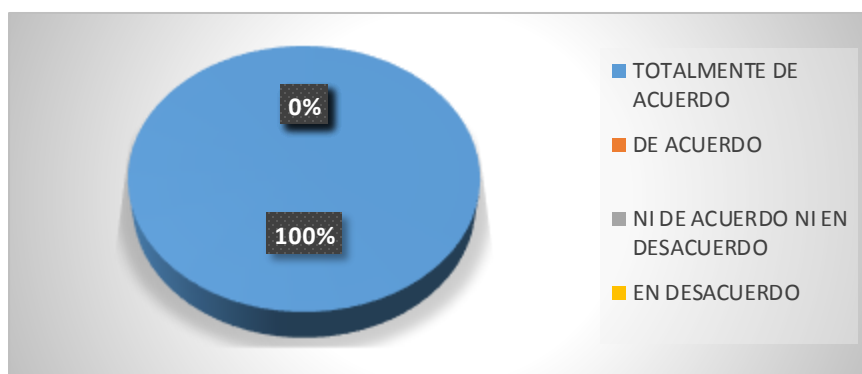


Figura 5. Pregunta # 5 *Elaboración Propia*

Un 100% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si cuentan con conexión de internet, lo cual es lógico porque sería imposible trabajar en teletrabajo sin ellas.

6. ¿Maneja adecuadamente los recursos tecnológicos?

Tabla 6. Pregunta # 6

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	70%
DE ACUERDO	15%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5%
EN DESACUERDO	5%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5%
Total	100%

Elaboración propia

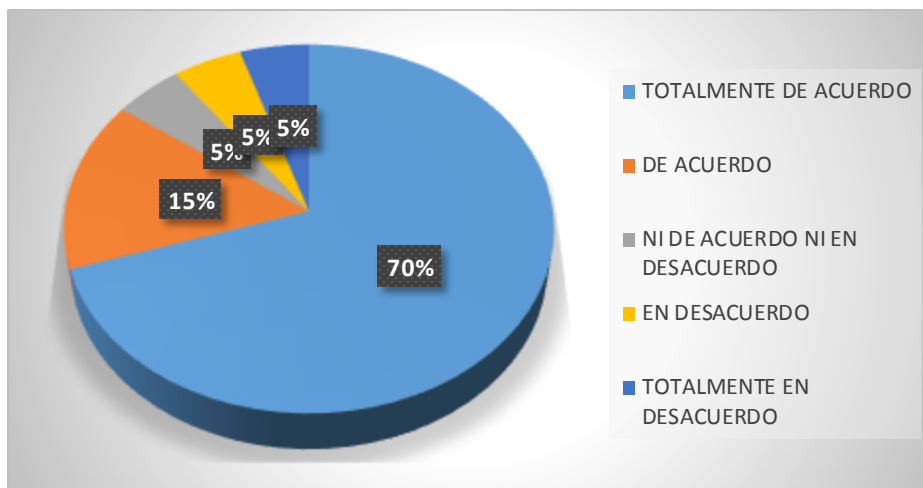


Figura 6. Pregunta # 6 Elaboración Propia

Un 70% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si manejan adecuadamente los recursos tecnológicos, un 15% contestó estar de acuerdo mientras que el 5% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el teletrabajo es una situación laboral donde resulta imprescindible manejar correctamente estos recursos.

Condiciones ambientales del contexto del teletrabajo:

7. ¿Cuenta con un espacio adecuado para la realización de las actividades laborales?

Tabla 7. Pregunta # 7

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	55%
DE ACUERDO	15%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15%
EN DESACUERDO	10%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5%
Total	100%

Elaboración propia

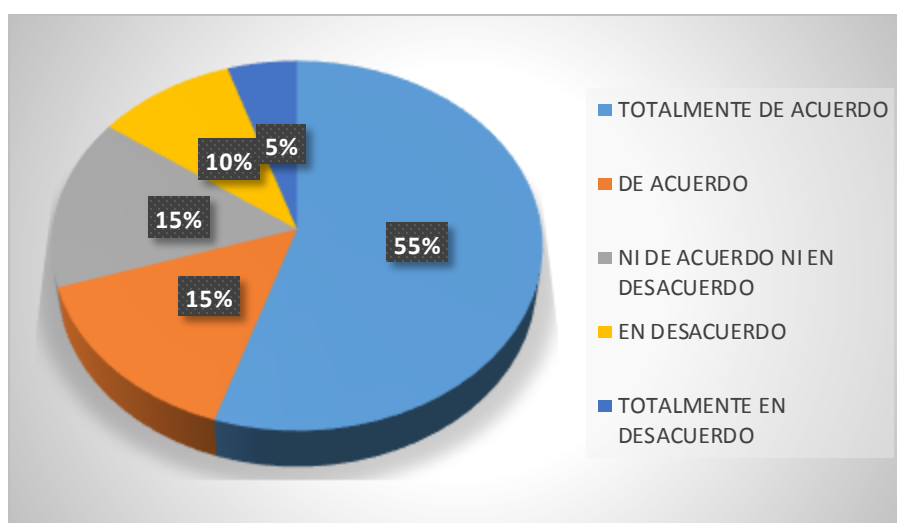


Figura 7. Pregunta # 7 Elaboración Propia

Un 55% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si cuentan con un espacio adecuado para la realización de las actividades laborales, un 15% contestó estar de acuerdo mientras que el 15% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% dijo estar en desacuerdo y el 5% restante contestó que totalmente en desacuerdo.

8. ¿Cuenta con la iluminación adecuada en el lugar destinado para las actividades laborales?

Tabla 8. Pregunta # 8

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	55%
DE ACUERDO	10%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5%
EN DESACUERDO	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10%
Total	100%

Elaboración propia

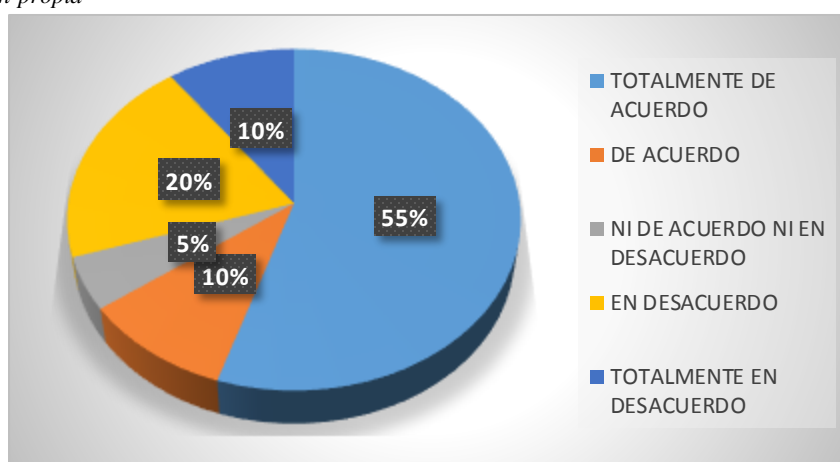


Figura 8. Pregunta # 8 *Elaboración Propia*

Un 55% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si cuentan con la iluminación adecuada en el lugar destinado para las actividades laborales, un 10% contestó estar de acuerdo mientras que el 5% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% dijo estar en desacuerdo y el 10% restante contestó que totalmente en desacuerdo.

9. ¿Existe ruido ambiental que lo distraiga de sus actividades laborales?

Tabla 9. Pregunta # 9

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	60%
DE ACUERDO	5%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5%
EN DESACUERDO	25%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5%
Total	100%

Elaboración propia

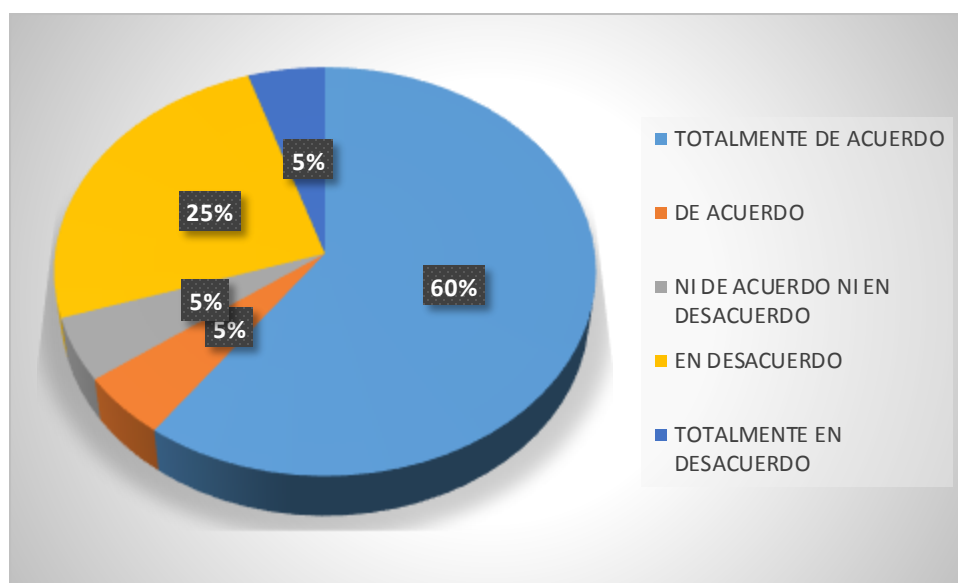


Figura 9. Pregunta # 9 *Elaboración Propia*

Un 60% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si existe ruido ambiental que lo distraiga de sus actividades laborales, un 5% contestó estar de acuerdo mientras que el 5% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% dijo estar en desacuerdo y el 5% restante contestó que totalmente en desacuerdo. La explicación a estas respuestas está en que las viviendas, al no ser pensadas como lugares de trabajo, están expuestas al ruido hecho por niños, mascotas, y demás integrantes de las familias.

Condiciones generales del teletrabajo

10. ¿Su jornada laboral es de 8 horas?

Tabla 10. Pregunta # 10

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	20%
DE ACUERDO	15%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5%
EN DESACUERDO	40%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20%
Total	100%

Elaboración propia

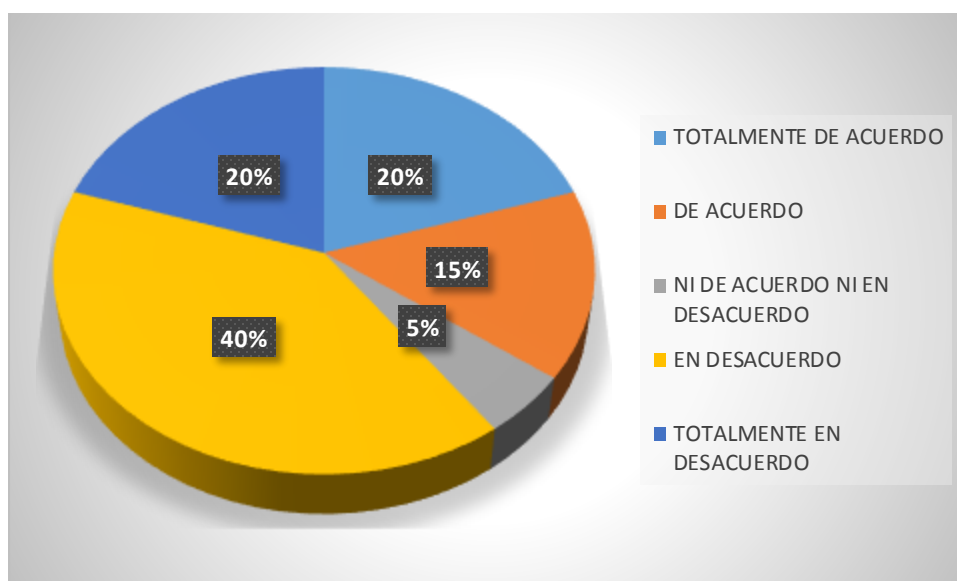


Figura 10. Pregunta # 10 *Elaboración Propia*

Un 20% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si su jornada laboral es de 8 horas, un 15% contestó estar de acuerdo mientras que el 5% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% dijo estar en desacuerdo y el 20% restante contestó que totalmente en desacuerdo. El recargo de horas a la jornada laboral, generalmente no pagadas, ha sido una de las mayores quejas de las personas que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo.

11. ¿Ha existido un incremento de las actividades laborales?

Tabla 11. Pregunta # 11

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	55%
DE ACUERDO	25%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15%
EN DESACUERDO	5%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0%
Total	100%

Elaboración propia

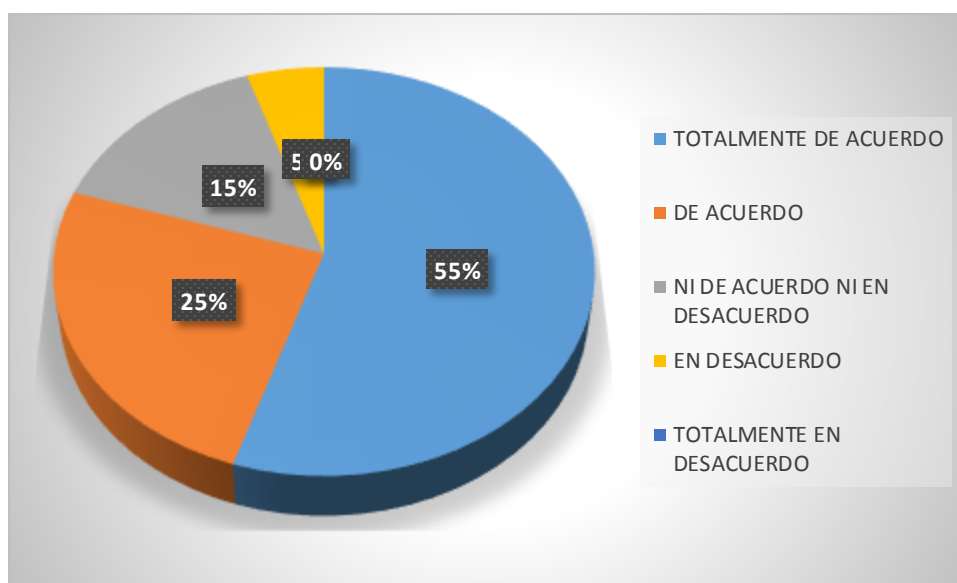


Figura 11. Pregunta # 11 *Elaboración Propia*

Un 55% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si ha existido un incremento de las actividades laborales, un 25% contestó estar de acuerdo mientras que el 15% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45% dijo estar en desacuerdo y ningún encuestado contestó que totalmente en desacuerdo. Al recargo de horas hay que sumar el incremento de responsabilidades, generalmente como consecuencia de la reducción de personal que han realizado gran número de compañías.

12. ¿Ha experimentado mayor demanda de requerimientos por parte de sus superiores?

Tabla 12. Pregunta # 12

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	35%
DE ACUERDO	30%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20%
EN DESACUERDO	10%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5%
Total	100%

Elaboración propia

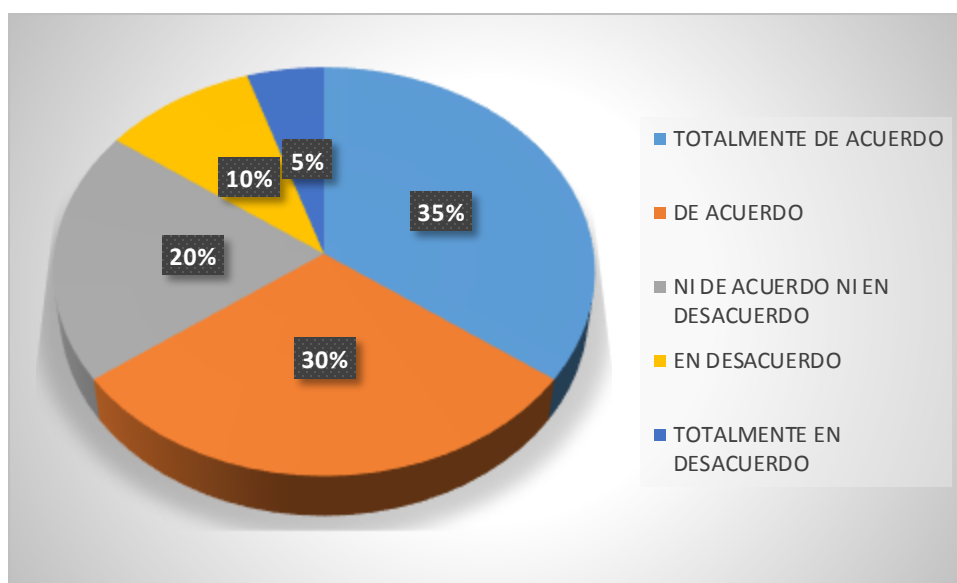


Figura 12. Pregunta # 12 *Elaboración Propia*

Un 35% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si ha experimentado mayor demanda de requerimientos por parte de sus superiores un 30% contestó estar de acuerdo mientras que el 20% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% dijo estar en desacuerdo y ningún encuestado contestó que totalmente en desacuerdo. A criterio de la autora, esta es otra consecuencia de la reducción de personal.

13. ¿Ha experimentado mayor demanda de requerimientos por parte de sus clientes?

Tabla 13. Pregunta # 13

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	33%
DE ACUERDO	32%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17%
EN DESACUERDO	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3%
Total	100%

Elaboración propia

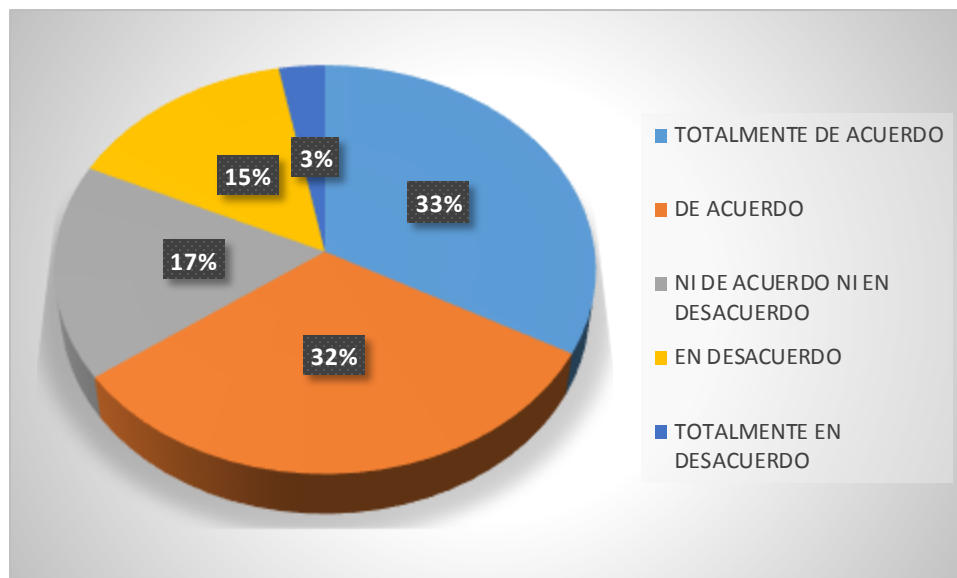


Figura 13. Pregunta # 13 Elaboración Propia

Un 33% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si ha experimentado mayor demanda de requerimientos por parte de sus clientes, un 32% contestó estar de acuerdo mientras que el 17% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% dijo estar en desacuerdo y un 3% de encuestados contestó estar totalmente en desacuerdo.

14. ¿Las funciones son delimitadas de acuerdo a su puesto de trabajo?

Tabla 14. Pregunta # 14

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	19%
DE ACUERDO	15%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	36%
EN DESACUERDO	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10%
Total	100%

Elaboración propia

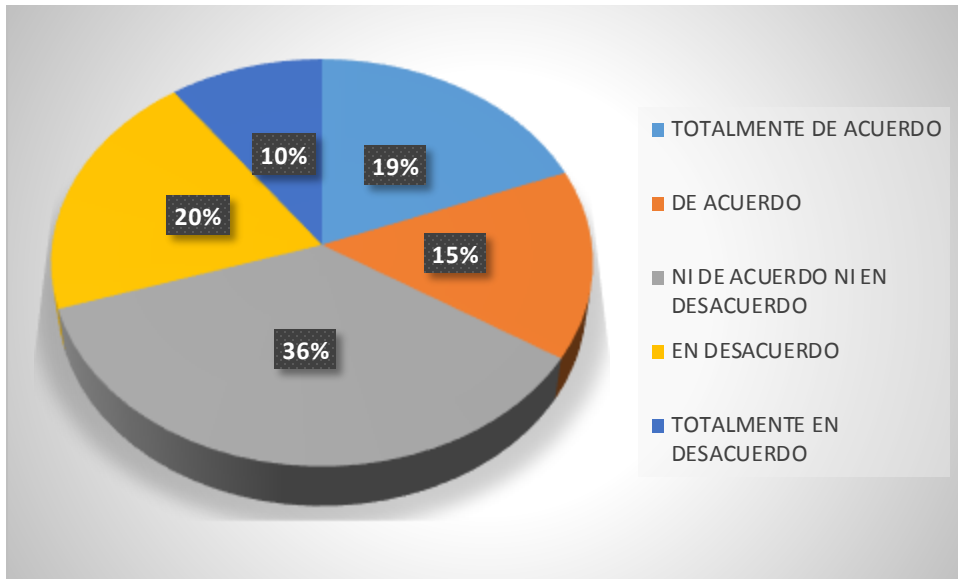


Figura 14. Pregunta # 14 Elaboración Propia

Un 19% de los encuestados contestaron al preguntárseles las funciones son delimitadas de acuerdo a su puesto de trabajo, un 15% contestó estar de acuerdo mientras que el 36% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% dijo estar en desacuerdo y un 10% de encuestados contestó estar totalmente en desacuerdo.

15. ¿Considera que el tiempo en familia ha disminuido?

Tabla 15. Pregunta # 15

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	65%
DE ACUERDO	15%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10%
EN DESACUERDO	5%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5%
Total	100%

Elaboración propia

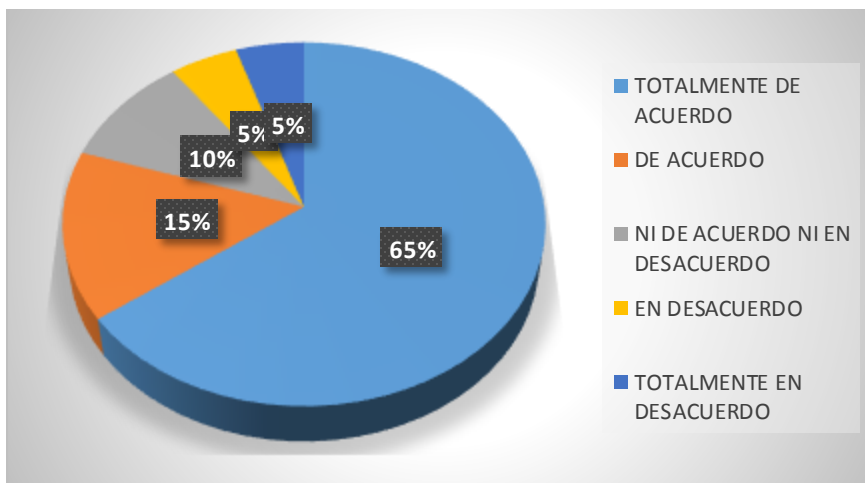


Figura 15. Pregunta # 15 Elaboración Propia

Un 65% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si considera que el tiempo en familia ha disminuido, un 15% contestó estar de acuerdo mientras que el 10% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% dijo estar en desacuerdo y un 5% de encuestados contestó estar totalmente en desacuerdo.

16. ¿Realiza actividades de ocio al menos una vez por semana?

Tabla 16. Pregunta # 16

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	45%
DE ACUERDO	12%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13%
EN DESACUERDO	25%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5%
Total	100%

Elaboración propia

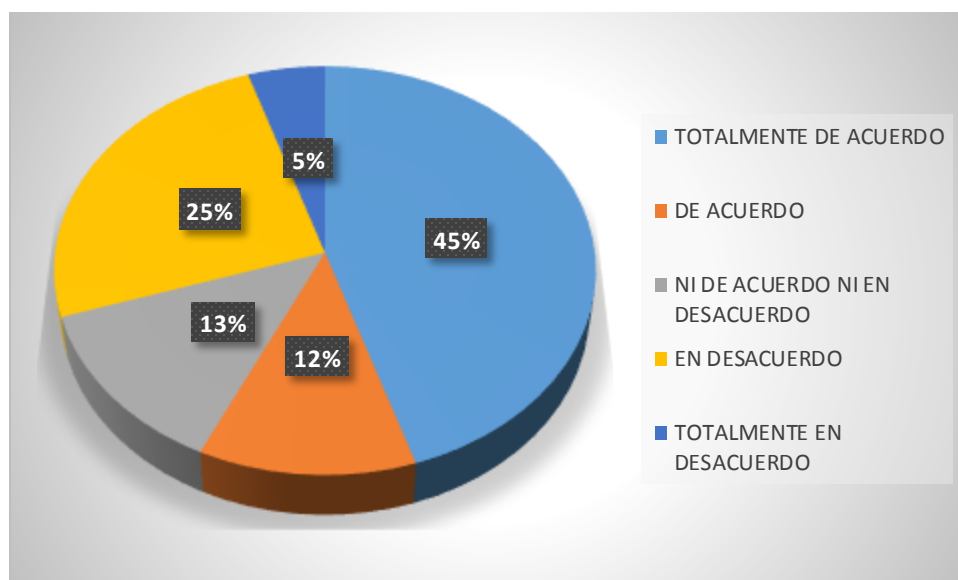


Figura 16. Pregunta # 16 *Elaboración Propia*

Un 45% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si realiza actividades de ocio al menos una vez por semana un 12% contestó estar de acuerdo mientras que el 13% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% dijo estar en desacuerdo y un 5% de encuestados contestó estar totalmente en desacuerdo.

17. ¿Durante su jornada laboral, realiza pausas para beber agua, comer e ir al baño?

Tabla 17. Pregunta # 17

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	35%
DE ACUERDO	25%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20%
EN DESACUERDO	10%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10%
Total	100%

Elaboración propia

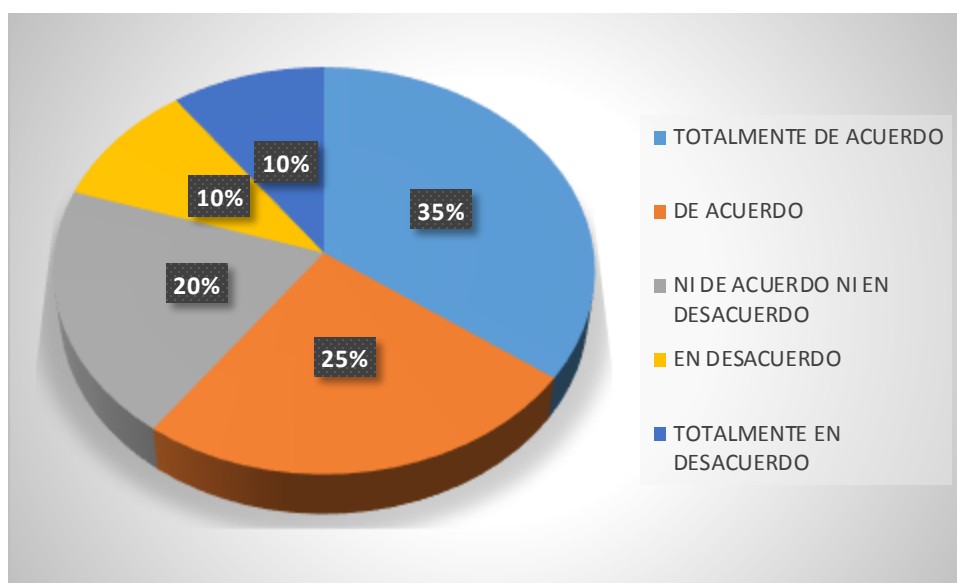


Figura 17. Pregunta # 16 *Elaboración Propia*

Un 35% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si realiza pausas para beber agua, comer e ir al baño, un 25% contestó estar de acuerdo mientras que el 20% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% dijo estar en desacuerdo y un 10% de encuestados contestó estar totalmente en desacuerdo.

18. ¿Al finalizar la jornada laboral establecida, hace uso de su derecho a la desconexión?

Tabla 18. Pregunta # 18

Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	20%
DE ACUERDO	15%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	35%
EN DESACUERDO	25%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5%
Total	100%

Elaboración propia

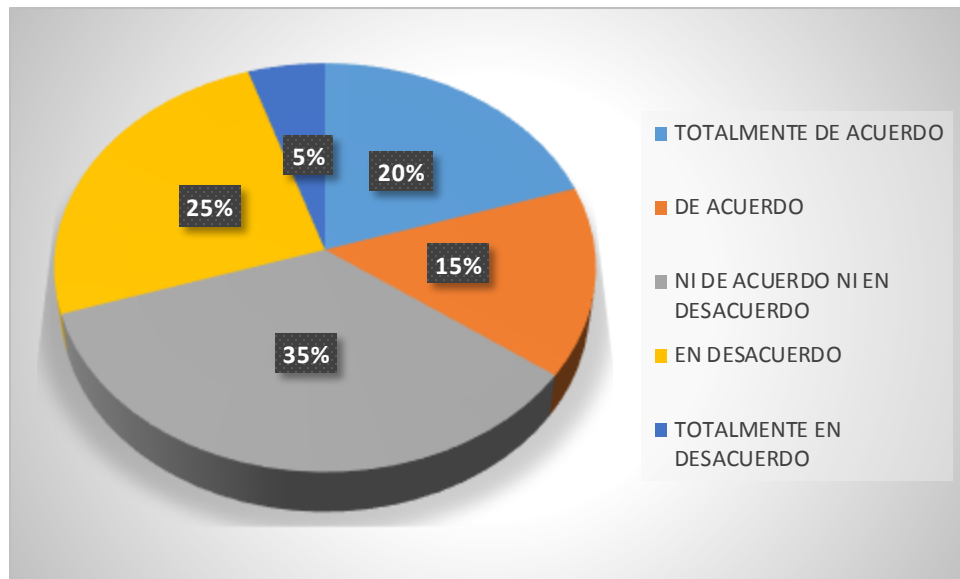


Figura 18. Pregunta # 16 Elaboración Propia

Un 20% de los encuestados contestaron estar totalmente de acuerdo al preguntárseles si al finalizar la jornada laboral establecida, hace uso de su derecho a la desconexión, un 15% contestó estar de acuerdo mientras que el 35% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% dijo estar en desacuerdo y un 5% de encuestados contestó estar totalmente en desacuerdo.

Entrevista:

1. ¿Qué rol jugó la empresa en el suministro de los recursos para la implementación del teletrabajo?

La empresa no reconoció absolutamente nada en lo referente a los recursos para trabajar desde casa, utilizo mi propia computadora y teléfono celular, y pago el internet de mi casa. Además, tuve que comprar equipo de oficina, como por ejemplo un escritorio y sillón apropiado, porque el que tenía afectaba mi espalda al utilizarlo tantas horas.

2. ¿Cómo se sintió con respecto a su estado físico y mental en cuanto a la experimentación de fatiga, dificultad para concentrarse, alteración del sueño, irritabilidad, entre otros?

Existe una mayor exposición a las pantallas, lo que incide en la producción de dopamina del cerebro y esto afecta al ciclo del sueño, tuve que desconectarme completamente dos horas antes de acostarme a dormir para normalizar mi sueño.

3. ¿Cómo se comportaron las acciones de capacitación por parte de la empresa para realizar sus actividades laborales mediante el teletrabajo?

La empresa no nos dio mucha capacitación para adaptarnos al teletrabajo.

4. ¿Considera que la modalidad de teletrabajo le permitió desarrollar nuevas habilidades y/o destrezas? ¿Comente cuáles?

Talvez contribuyó a manejar mejor el hecho de trabajar solo desde casa, sin embargo, el mayor problema era que los niños no estaban en clases y hacían mucho ruido, lo que no contribuía a la hora de concentrarse en las tareas.

5. ¿Qué valoración posee acerca de las afectaciones negativas que le ha podido causar el teletrabajo en su desempeño laboral?

La situación de teletrabajo es complicada de llevar porque no todos tienen la misma realidad, para las personas que viven solas talvez sea más fácil, pero, si uno tiene hijos pequeños y no están en la escuela resulta complicado, también depende del tipo de empresa y trabajo que se realice.

6. ¿Considera usted que su percepción frente a sus actividades laborales se tornó negativa durante la implementación del teletrabajo? Expresé de qué modo.

El problema fue la reducción de personal, despidieron a varios colaboradores por motivos de la pandemia y eso repercutió en la cantidad de trabajo y el número de horas.

7. Una vez finalizada su jornada laboral, ¿Cuántas horas al día ejerció su derecho a la desconexión durante el teletrabajo?

Llegó momentos en que llamaban del trabajo demasiado tarde, cosa que no sucedía antes. Mi horario laboral se incrementó de facto y eso no fue reconocido.

8. ¿Experimentó sentimientos de angustia referentes a su estabilidad laboral, durante el teletrabajo? Describa la situación.

El hecho de ver que prácticamente todos los que tenían un empleo en el país estaban en situación de vulnerabilidad laboral contribuía a incrementar la sensación de angustia por la posibilidad de perder el trabajo y tardar demasiado tiempo en encontrar otro.

9. ¿De qué manera ha influido la implementación del teletrabajo en la relación con su familia?

Si bien el hecho de que los niños no están en clases presenciales contribuye a que exista más ruido en la casa no niego que es una sensación maravillosa estar junto con tu familia todo el día.

10. ¿Qué ventajas podría mencionar de la implementación del teletrabajo?

Yo diría que se reduce el tiempo de llegar al trabajo y el gasto que esto implica. Si las escuelas ya estuvieran abiertas tendría más ventajas trabajar en la modalidad de

teletrabajo. Tal vez en el futuro incluso pueda volverse una posibilidad de trabajo a nivel internacional ya que se podría buscar trabajo bajo esta modalidad en alguna compañía fuera del país.

11. ¿Qué desventajas podría mencionar de la implementación del teletrabajo?

Talvez no saber combinar correctamente las actividades del trabajo y del hogar sea la mayor desventaja, además del incremento de los horarios laborales y la sobrecarga de trabajo debido a la reducción de personal.

Discusión de los resultados

La importancia del bienestar del trabajador para el funcionamiento de los individuos y las organizaciones es consistente en la literatura y no se basa solo en modelos teóricos, sino en datos de investigación de campo. Además, el bienestar en el trabajo puede ser considerado un indicador de salud mental en este importante contexto de la vida de los individuos.

El teletrabajo, como arreglo que modifica la organización, las tecnologías y las relaciones laborales, puede tener efectos directos e indirectos en el bienestar del trabajador), por lo que comprenderlos es una tarea fundamental para una mejor gestión del talento humano en las empresas.

El desempeño puede ser considerado un constructor de carácter multideterminado, condicionado a un conjunto de factores relacionados con el contexto de trabajo, tales como las condiciones sociales y culturales y las condiciones relacionadas con el trabajo del individuo

Los teletrabajadores señalan prejuicios y resistencias por parte de compañeros y directivos, lo que puede estar relacionado precisamente con una cultura local y organizacional que valora las relaciones y comunicaciones cara a cara. La mayoría señala que se los hace trabajar más horas que antes, que se les exige más y que se les paga menos. Cuando se piensa en contextos de aislamiento social provocados por crisis y pandemias, como la del Covid-19, el teletrabajo puede pasar de ser una alternativa a la única opción viable.

Las formas tradicionales de organización del trabajo, basadas, por ejemplo, en los principios tayloristas, presuponen un seguimiento y control constante del trabajo basado en la presencia física del empleado y el cumplimiento de los horarios en la organización. Por otra parte, el teletrabajo exige superar estos principios hacia una gestión más autónoma de las actividades y un posible mayor equilibrio entre las exigencias de la vida personal y profesional

Los directivos apoyan este escenario cuando señalan los problemas de preparación y adaptación de los implicados en el teletrabajo. Además, destacan la necesidad de una adaptación constante de la gestión ante la ruptura de paradigmas producto del teletrabajo y otras cuestiones más formales y normativas de la organización, como la imposibilidad de registrar el tiempo, lo que dificulta la gestión de los empleados. Ante ventajas y desafíos, toda la organización necesita estar involucrada, informada y preparada para una modalidad como el teletrabajo, ya que la propia cultura organizacional necesita ser repensada. En definitiva, se debe necesariamente estimular la participación colectiva de directivos, teletrabajadores y compañeros para la planificación y gestión del teletrabajo.

El estudio y comprensión del teletrabajo es un tema cada vez más relevante en el campo de la administración, en Ecuador y en el mundo, frente a la perspectiva de nuevas y cada vez más frecuentes pandemias. En este sentido, este estudio contribuyó a la investigación en gestión de personas, al arrojar luz sobre los aspectos positivos y negativos de la implementación del teletrabajo

Como implicaciones prácticas, los resultados recogidos hasta el momento conforman un diagnóstico que puede inspirar a los gestores públicos a la hora de adoptar este arreglo de trabajo, que se traduce en una realidad cada vez más posible y necesaria en las organizaciones

Aunque el teletrabajo es una forma de organización del trabajo que ya existía antes de la Pandemia de Covid-19, todavía es poco discutido y utilizado por las organizaciones ecuatorianas. De esta forma, se espera que el presente estudio contribuya a incentivar y sustentar la discusión de investigadores y gestores sobre la implementación del teletrabajo en las organizaciones.

CONCLUSIONES

El teletrabajo es un modelo de trabajo que bien estructurado y planificado puede convertirse en una práctica laboral eficaz y ventajosa para ambas partes, empresas y trabajadores, con beneficios también para la sociedad en general. Sin embargo, las empresas y los propios trabajadores no estaban preparados para la adopción del Teletrabajo, la actividad de la empresa debía continuar y, de forma abrupta, con inversión en equipos o con el uso de sus propios puestos de trabajo, el lugar físico de trabajo pasó de la empresa al domicilio de los trabajadores.

Las ventajas del teletrabajo se centraron en la reducción de costes y la flexibilidad laboral. Las principales ventajas para los trabajadores, eran la mejor conciliación de la vida personal y profesional, sin embargo, esta modalidad trajo muchas desventajas a los trabajadores como el incremento de los costos en el hogar, la recarga de horas de trabajo la inversión en equipos, la ruptura de las relaciones interpersonales y la inseguridad laboral.

La adopción del Teletrabajo como modelo de trabajo fue cuestionada por los trabajadores, quienes mencionaron la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo presencial, así como el aumento de las horas trabajadas en Teletrabajo. Se señaló como algo negativo el no reconocimiento por parte de las empresas de las horas trabajadas por los trabajadores

El teletrabajo se puede señalar como una solución para trabajar en proyectos, para reducir costos en algunos departamentos, para aumentar la productividad en términos de aumentar los servicios en línea, en empresas donde es posible el comercio electrónico o los servicios electrónicos. Sin embargo, no todas las actividades pueden beneficiarse del Teletrabajo.

Por otra parte, el presente estudio se realizó en un contexto atípico en el que la pandemia obligó a las empresas a adoptar de manera abrupta el teletrabajo, sin tiempo de preparación y adaptación, ni por parte de las empresas ni de los trabajadores, a este nuevo tipo de trabajo.

Este estudio permitió explorar a las PYMES en cuanto a la adopción de nuevos modelos de trabajo, y se puede concluir que el teletrabajo es una realidad que aún está ausente en las estrategias de este tipo de empresas, quizás por la escasez de recursos financieros o por a la cultura de sus líderes.

RECOMENDACIONES

Las sugerencias hechas por la investigadora son las siguientes:

Estudiar los impactos del teletrabajo durante la pandemia, pero después de que termine la pandemia, ya que las empresas ya han tenido tiempo de reflexionar sobre estos impactos.

Analizar la continuidad de la adopción del teletrabajo en las empresas después de la pandemia, como estrategia para un nuevo tipo de trabajo.;

La pandemia de la COVID-19 ha puesto al Ecuador en una situación atípica, donde las imposiciones gubernamentales se toman en función del avance o retroceso de la enfermedad. Lo que es hoy, puede no ser mañana. Las empresas necesitan tiempo para adaptarse a las nuevas realidades, la imposición del Gobierno les ha restado el poco tiempo que tenían las empresas para adaptarse y, en el caso de las pymes, la inversión en equipamiento y TICs les ha quitado de sus flujos monetarios recursos que se podrían haber invertido en el crecimiento de las empresas.

BIBLIOGRAFÍA

- Abulibdeh, A. (18 de Noviembre de 2020). *Can COVID-19 mitigation measures promote telework practices?* Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/wusa.12498>
- Ackerman, S. .. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller.
- Aguilar, B. (2016). *Políticas de acceso para el crédito de las PYMES*. Obtenido de <http://uees.me/wp-content/uploads/2016/04/Rev-1-Econom%C3%ADa-y-Pymes-Nov-15.pdf>
- Aguirre Parra, A. (2020). *Políticas de acceso para el crédito de las Pymes. Sistema Financiero Ecuatoriano y el acceso a financiamiento de las Pymes*.
- Bernal. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bonilla, O. G. (1 de Diciembre de 2016). *Características de las Mipymes latinoamericanas*. Obtenido de centro de estudios latinoamericanos: <http://celu.co/caracteristicas-de-las-mipymes-latinoamericanas/>
- Carvajal, L. (2013). *Metodología de la Investigación*.
- CEPAL. (2021). *Dimensionar los efectos del COVID-19*. Obtenido de Informe especial Nro 2. COVID-19.
- Cleri, C. (2015). Libro de las Pymes. Ediciones Gráficas.

- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Cume, M. (2019). *Factores que inciden en el acceso al financiamiento de las PYMES de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12119/1/T-UCSG-POS-MAE-226.pdf>
- García, B., & Ávila, D. (2019). Propuesta para el VII Congreso de la amet. *visión hacia la cultura de exportaciones de los empresarios de las pymes del estado de hidalgo y su impacto en el desarrollo regional*, 24.
- García, Y. (2017). *Desarrollo de Herramientas Enfocadas en Ayudar a las Pymes de Desarrollo de Software en la Implementación de Buenas Prácticas de Gestión de Proyectos*. ReCIBE. Re.
- Gareth, G. R. (2018). *Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones. Quinta Edición*. México: Pearson Prentice Hall.
- Gómez, S., & Roquet, J. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- Hernández Sampieri, F. C. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- INEC. (2021). *Directorio de Empresas*. Obtenido de Visualizador de estadísticas empresariales: <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadisticasEmpresariales/Dportada>

- Jacho, G. (01 de Abril de 2019). *Financiamiento de las pymes en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40654/1/T-JACHO%20BELA%c3%91A%20GABRIELA%20LISBETH.pdf>
- Jacquer, L., Cisneros, L., & Mejía-Morelos, J. (2011). *Administración de pymes*. México: McGraw Hill.
- Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. (2016). *Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina*. *Estudios gerenciales*, 32(138), 4-13.
- Laitón Ángel, S., & López Lozano, J. (2018). Estado del arte sobre problemáticas financieras en pymes: estudio para América. *Latina. Revista EAN*, 85, 163–179. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2056>
- Meléndez, M. (2018). *El marketing digital transforma la gestión de Pymes en Colombia*. Obtenido de Cuadernos latinoamericanos de Administracion, 14(27).: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132001/movil/>
- Morini Marrero, S. (DICIEMBRE de 2021). *Factores de las dificultades de Financiación de las Pymes en latinoamérica*. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <file:///C:/Users/JULIANA/Desktop/lecturas/Factores%20de%20las%20dificultades%20de%20Financiación%20de%20las%20Pymes%20en%20%20latinoamérica.pdf>
- OMS. (2021). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. Obtenido de

<https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Rodriguez Mancilla, D. (28 de Octubre de 2018). *Diagnóstico Organizacional: Modelos de Análisis*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2014, de Universidad Nacional Abierta y a Distancia: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102025/Hacia_la_organizacion_flexible.pdf

Salop. (02 de Mayo de 2019). *Diagnóstico Organizacional*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2014, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/diagnostico-organizacional/diagnostico-organizacional.pdf>

Samek Lodovici, M. (Abril de 2021). *The impact of teleworking and digital work on workers and society*. Obtenido de [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/662904/IPOL_STU\(2021\)662904_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/662904/IPOL_STU(2021)662904_EN.pdf)

Valdenebro, A. (octubre de 2021). *The Relationship Between Telework, Job Performance, Work–Life Balance and Family Supportive Supervisor Behaviours in the Context of COVID-19*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/09721509211049918>



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, **Mejía Juca, Daniela Estefany**, con C.C: # **0953817616** autor/a del trabajo de titulación: **Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de la Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciatura 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, **3 de marzo de 2022**

f.

Daniela Mejía

Nombre: **Mejía Juca, Daniela Estefany**

C.C: **0953817616**



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:	Análisis del desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de la Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Daniela Estefany Mejía Juca		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Sánchez Ube Pricila Francia, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	3 de marzo de 2022	No. DE PÁGINAS:	55
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración, Investigación.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Teletrabajo, Pymes, Desempeño laboral, microempresa, tecnologías de la información, bienestar laboral, Covid-19.		
RESUMEN/ABSTRACT:	La naturaleza del trabajo humano y el perfil esperado del trabajador han ido cambiando rápidamente en las últimas dos décadas, tras la introducción y desarrollo de nuevas tecnologías de producción y gestión. Las formas tradicionales de organizar el trabajo están dando paso a modelos y arreglos más flexibles, especialmente en tiempos de cambios en las organizaciones, acelerados por crisis, como la pandemia del nuevo coronavirus o el Covid-19. Este es el caso del teletrabajo. El propósito del presente trabajo investigativo es analizar el desempeño laboral de los colaboradores en la modalidad de teletrabajo de las Pymes comerciales minoristas, en la ciudad de Guayaquil.		
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-988592860	E-mail: daniela.mejia02@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Arévalo Vecillas, 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):			