

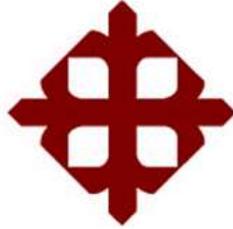
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA DE CASO DE ESTUDIO/ENSAYO:
Análisis del trabajo remoto en las relaciones personales de los
trabajadores en el área de sistemas**

**AUTORA:
Alay Cedeño Verónica Beatriz**

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador
2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera en Sistemas Computacionales, Verónica Beatriz Alay Cedeño**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

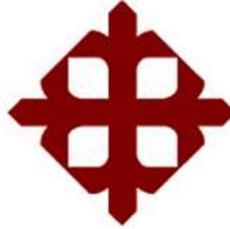
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 14 días del mes de junio del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Verónica Beatriz Alay Cedeño**

DECLARO QUE:

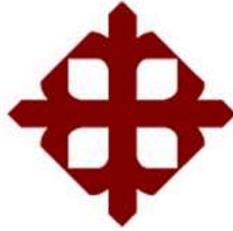
El trabajo **Análisis del trabajo remoto en las relaciones personales de los trabajadores en el área de sistemas** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 14 días del mes de junio del año 2023

LA AUTORA

Verónica Beatriz Alay Cedeño



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

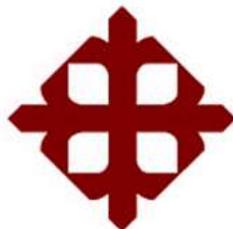
Yo, Verónica Beatriz Alay Cedeño

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo/Caso de Estudio Magíster en Admiración de Empresas** titulado: **Análisis del trabajo remoto en las relaciones personales de los trabajadores en el área de sistemas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de junio del año 2023

LA AUTORA:

Verónica Beatriz Alay Cedeño



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The top navigation bar includes the URKUND logo and a search bar. Below the search bar, there are tabs for 'Documento', 'Presentado por', 'Resúmenes', and 'Mensaje'. The main content area shows a list of search results with columns for 'Categoría' and 'Enlaces/nombres de archivos'. The results include a document titled 'How does employee cultural background influence the effects of network on job stress? The roles of power distance, individualism, and collectivism network' from the 'International Journal of Information Management, 52, 102407'. Below the search results, there is a section for 'Archivo de registro URKUND' with a list of references and a note about document availability.

Archivo de registro URKUND - Fundación Universitaria Católica-Lasalliana Guayaquil / 100%

No se pueden mostrar el contenido del documento de origen.

Posibles razones:

1. El documento se guarda en la versión URKUND-Externo y aparece como No disponible. Si usted no posee este libro, debe que contactarse con el área de proveeduría.
2. El autor ha solicitado el documento como Fuente-única en el sistema URKUND.

Permitirnos y recibirlo de información más disponible con solo pasar el mouse del libro sobre el nombre de la Fuente artículo.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a la Econ. Lapo y a todo su equipo que conforman la MAE, fue un placer haberlos conocido y muchas gracias por cada atención en las clases presenciales.

A mis compañeros que desde el inicio se hizo un grupo unido y muy colaborativo.
A mi esposo Diego Arámbulo que siempre me apoyo cuando le pedía su opinión sobre alguna tarea que tenía que realizar o le ponía a leer lo redactado y siempre estuvo pendiente en todo este proceso, muchas gracias por ser siempre incondicional.

También agradezco a mis amigos que me brindaron su apoyo en las reuniones que organizaba para debatir sobre el tema y poder nutrirme de mucha información.

Verónica Beatriz Alay Cedeño

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi familia como lo es mi esposo Diego Arámbulo siempre incondicional en cada decisión que tome para seguir creciendo profesionalmente. A mi mamá Francisca Alay por todo su amor y a motivarme a seguir adelante. A mis hermanos espero les sirva de ejemplo de que todo en esta vida se puede lograr con mucha constancia y dedicación.

Verónica Beatriz Alay Cedeño

Resumen

En la actualidad cada vez más empresas están prefiriendo una metodología de trabajo remoto, es por ese motivo que es relevante analizar los factores y beneficios que impulsan esta idea en el mundo empresarial. Para determinar la forma y magnitud del impacto que tuvo esta modalidad de trabajo se realizó un análisis aplicando un focus group, sumando también los resultados obtenidos de investigaciones previas se podrá percibir los efectos laborales y sociales en las personas con un ritmo laboral usando medios tecnológicos.

De los resultados obtenidos en base a diez personas, indican que, cambiando la metodología laboral, tuvieron repercusiones físicas y mentales llegando a desgastar su calidad de vida por el estrés generado. Se puede concluir que el teletrabajo es una medida eficiente para que los empleados se enfoquen sin las distracciones de un espacio físico compartido, ahorrando costos de movilización y vestimenta, pero a cambio el trabajador adquiere un desgaste físico y mental por estar siempre en línea, utilizando su espacio personal ahora para trabajar.

Según el análisis realizado se puede concluir que ambos factores tanto la empresa como el empleado logran un beneficio mutuo; Teniendo el mayor esfuerzo el trabajador, por el desgaste de usar dispositivos tecnológicos sin tener pausas activas que anteriormente se manejaba como viajar a oficina, o caminar al exterior, eximir al trabajador de esos pequeños descansos y elimina una distracción importante del día.

Introducción

Hoy en día el teletrabajo dio a conocer muchos beneficios sociales y laborales, donde ahora los trabajadores utilizan menos recursos y sobre todo el campo de la movilización que ha pasado a ser muchas veces opcional dentro del ámbito laboral; Todas esas nuevas vivencias ayudan a que se vaya formando un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral ya que ha abierto las puertas a nuevas posibilidades, siendo más eficientes en las tareas del diario vivir. Por lo cual este artículo tiene como objetivo realizar una investigación del teletrabajo y su impacto en las relaciones personales, utilizando el método de análisis de literatura a nivel global.

El teletrabajo es una modalidad de llevar las actividades de forma autónoma sin importar la ubicación en donde se realicen, utilizando las tecnologías de la información y comunicación como teléfonos inteligentes, computadoras, tabletas. Todo esto llevado de la mano con un acceso a internet que permitirá una comunicación remota con nuestros grupos de trabajo y oficinas.

Sin duda alguna esta modalidad existe hace décadas y se visualizaba como la era del futuro (Athanasiadou & Theriou, 2021), por lo que inicialmente no era muy aceptada en las empresas, ya que se pensaba que era indispensable estar en las oficinas para cumplir con las tareas asignadas. Sin embargo, durante la pandemia mundial del coronavirus y las restricciones impuestas a nivel global guiaron a las empresas a que tomen esta modalidad como la más viable para poder continuar con las actividades tal como lo menciona Adamovic Mladen (2022).

Con el tiempo las empresas se fueron dando cuenta que no era necesario asistir a las oficinas, para poder cumplir con los objetivos planteados, así que en la actualidad la mayoría de las empresas dedicadas al sector de sistemas, no tienen la necesidad de asistir a una oficina, siempre y cuando cuenten con los recursos necesarios para realizar su trabajo de forma remota.

Esta nueva modalidad de trabajo trae consigo valores que las personas deben desarrollar como lo es la confianza, responsabilidad, autogestión, entre otros y así como lo menciona Tahlyan et al (2022). Para poder destacar aunque no te estén observando se debe practicar los valores antes

mencionados, adicional ser comunicativos y muy autónomos, no establecer bloqueantes o excusas al cumplimiento de sus labores, evitando ser individualistas y siempre pensar en el porvenir de la empresa sin poner en riesgo su salud física y mental. Aplicando cada uno de los valores mencionados hace que las relaciones personales entre los colaboradores sean más cordiales sin tener la necesidad de estar observando o preguntando a cada instante sobre la evolución del trabajo, esto evita conflictos laborales, mal desempeño o frustración.

Con el apogeo de esta nueva metodología las empresas han optado por cerrar sus oficinas y alquilar coworking (espacios de trabajo); lo cual a la larga les beneficia porque bajan costos y pueden financiar ciertos servicios a los empleados (Reuschke et al., 2021). También se debe tener en cuenta que el hábito de estas personas ha cambiado por lo que antes levantarse temprano para asistir a una oficina ya no es obligación si no opcional. Pero se tiene que tomar en cuenta que esta decisión ha afectado a un porcentaje de los colaboradores de las empresas, como son las personas que están acostumbrados a estar en una oficina para poder desenvolverse en su círculo social, falta de conocimiento en el área de la tecnología de la información el cual es una habilidad que deben poseer las personas que están inmersas en este medio o no poseen los recursos necesarios para crear su oficina en el domicilio son los más afectados con la modalidad del teletrabajo.

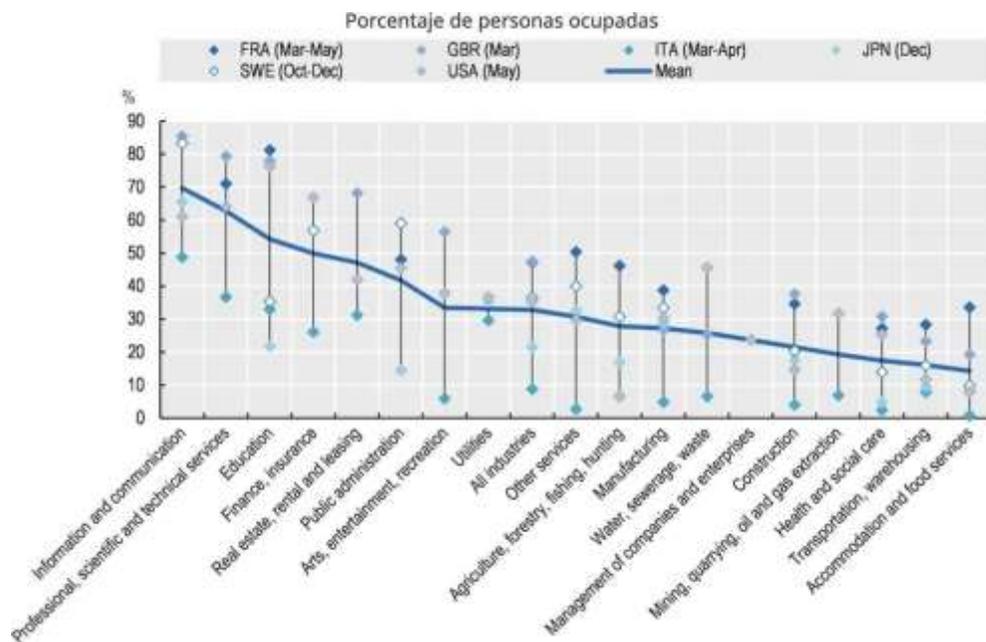
Si se logra establecer una cultura con el trabajo remoto y el colaborar puede realizar una organización en sus tiempos sería poco probable que sufra de estrés laboral. Sin embargo, para las personas que no lo logran, deberán realizar un análisis interno identificando ventajas y desventajas hasta poder obtener un equilibrio personal y laboral (Hill et al., 2003).

En la siguiente figura se puede visualizar que las empresas dedicadas a los Sistemas de Información son las que establecieron de manera rápida y eficaz el teletrabajo durante la pandemia, obteniendo una alta aceptación y pudiendo mantener las actividades diarias sin ningún contratiempo. Esto hizo que la mayoría de las empresas analizaran e impulsaran el teletrabajo post-

pandemia y sin duda alguna esta situación afecta a las relaciones personales entre los colaboradores, porque ya no va a existir la comunicación cara a cara, si no que se van a comunicar mediante herramientas tecnológicas que permitirán mantener, mejorar o disminuir la comunicación (Reuschke et al., 2021).

Figura 1

Picos de teletrabajo durante la pandemia de COVID-19, por industria



Fuente de la OECD, 2021.

Se puede decir que es importante mantener el teletrabajo en las empresas, pero sin llegar al extremo, ya que los seres humanos están creados para relacionarse entre sí. Y este modelo de trabajo puede cambiar la forma de comunicación de las nuevas generaciones, que no van a requerir una oficina para poder trabajar y posiblemente se cuente con una sociedad retraída en ciertos aspectos de la comunicación.

El siguiente documento tiene como objetivo analizar conceptos, metodología, recomendaciones y conclusiones sobre el impacto del trabajo en las relaciones personales entre los colaboradores de las diferentes empresas en el área de sistemas.

Antecedentes y definición del teletrabajo

A continuación, se realiza un análisis teórico con la información recopilada, donde se explicará la base, origen y nivel de participación que intercede cada una de las variables tomadas por las empresas para enfrentar situaciones adversas y aprovechar las oportunidades que ofrecía el nuevo modelo de trabajo y como aquello modificó la forma en que los equipos de trabajo se relacionaban entre sí de forma remota sin perder su rendimiento.

El teletrabajo

En los años 70 nació como la necesidad de reducir las emisiones al medio ambiente y desde ahí se lo ha venido nombrando en diferentes términos, pero consensuando con el mismo objetivo. Laborar desde un lugar diferente a la oficina sin importar la geolocalización en que se encuentren los colaboradores (Jain et al., 2022).

Cabe recalcar que todo este proceso está ayudando a las personas a que desarrollen nuevas habilidades y que se permitan mantener un equilibrio entre sus tareas profesionales y personales. Rompiendo paradigmas en la sociedad, donde estar presente en la organización u oficina es solo opcional y no interviene en la capacidad del trabajador al momento de desempeñar alguna tarea y/o función, arraigando la cultura de presencialidad en las empresas donde las TICs han alcanzado un rol fundamental.

La forma dinámica en que las personas pueden realizar sus labores de manera remota se a convertido en una ventaja en los tiempos modernos, otorgando la flexibilidad de organizar mejor el horario laboral y poder ser más optimo a la hora de aprovechar el tiempo en el hogar, incluso los tiempos de respuesta frente a las necesidades del ambiente laboral se han ido acortando, todo esto por la alta disponibilidad que representa usar la telepresencia a través de medios informáticos, dejando de lado todo el proceso anterior que esto conllevaba como lo es el transporte, estar activo desde una hora más temprana, movilizarse al sitio del evento, portar un uniforme o ropa formal, etc.

Esta modalidad fue una opción imprescindible para los tiempos de crisis mundial, debido a la pandemia del Covid-19 evitando que muchas empresas cierren sus puertas por la falta de liquidez (Ton et al., 2022). Fue un desafío para todas las personas, tener que adaptarse a esta nueva modalidad. Teniendo en cuenta que se debía mantener un equilibrio entre el trabajo y el hogar, siendo eficiente en ambos roles con una flexibilidad laboral que lo permita por los sucesos ocurridos (Athanasiadou & Theriou, 2021). Debido a la gravedad de la pandemia mundial del Covid-19 las empresas de todos los países para salvaguardar la vida de las personas y poder mantener la economía se tomó la decisión de que se estableciera como norma primordial el teletrabajo, teniendo en cuenta que muchas empresas no contaban con la infraestructura necesaria para poder acatar esta orden en su totalidad. Así que durante fueron creando o actualizando su infraestructura tecnológica, así como adquiriendo plataformas que permitan a la empresa facilitar a sus colaboradores los recursos necesarios para poder realizar sus tareas y estar comunicados. Esto permitió que el teletrabajo sea tomado como opción principal al momento de establecer un contrato en las empresas.

La telepresencia también ha tenido un impacto positivo en la apertura a nuevas posibilidades dirigidas a las personas con una limitación física, aquellas que poseen algún problema de movilidad, o simplemente que dependan de cuidados en el hogar, este sector laboral se ha ido incluyendo más a los equipos de trabajos empresariales, dando también un sentido de inclusividad a la sociedad donde lo que más importa es el potencial que tenga la persona con respecto a su inteligencia y para poder mantener una comunicación entre los empleados se incrementó la demanda de muchas herramientas de comunicación como lo son:

Mensajería instantánea: Es un contexto de la comunicación en el cual se puede realizar una interacción en línea mediante mensajes, ya sea personal o en un grupo, esto evita el formalismo de estar enviando un email cada vez que haya alguna novedad y permite de manera más ágil obtener una respuesta requerida.

Llamadas: Herramienta de comunicación que permite dialogar con otras personas y expresar de mejor forma lo que se requiere.

Videoconferencias: Este tipo de comunicación facilita a las personas poder expresarse y tener más confianza con ellos mismos y con el grupo de trabajo, ya que se pueden observar mediante una cámara web.

Correos electrónicos: Es un instrumento de comunicación un poco más formal, que permite compartir información requerida.

Adicional se debe contar con herramientas de comunicación pública que permita visualizar el estado, avances, seguimiento de los procesos de las tareas asignadas, obteniendo como resultado una maximización del rendimiento, sin olvidar que del otro lado de cualquier herramienta de comunicación se encuentra un ser humano. Permitiendo que el teletrabajo tomará más fuerza a nivel mundial, donde ya no existe la limitante de que debes estar ubicado en la misma geolocalización de tu empresa, si no que te puedes encontrar en cualquier parte del mundo siempre y cuando exista un lenguaje de comunicación unificado; El cual permite realizar diferentes tipos de eventos que antes se hacían presenciales y en ciertas ocasiones eran tiempo de distracción y salida de rutina hoy en día se han vuelto en reuniones de trabajo y algunas ya no son visibles en el entorno laboral.

Por esta razón es que hoy en día las empresas ya no solicitan a sus empleados que asistan a las oficinas de manera obligatoria si no que acudirían a las mismas cuando ellos lo requieran y así poder optimizar tiempo y dinero, siempre y cuando se cuente con personas especialistas que se adapten al proceso y puedan analizar o crear soluciones a la medida, que permitan a los colaboradores realizar sus actividades desde cualquier lugar (Pulido & López, 2005).

Las relaciones humanas

Son aquellas que permiten a las personas estar comunicados entre sí. Sobre aspectos laborales, culturales, sociales, económicos, entre otros. Adicional se trata del grado de madurez,

aceptación y simpatía que se reflejan hacia los demás. Permitiendo tener una comunicación eficaz rodeado de un ambiente de armonía. Tomar en cuenta que mediante los eventos laborales y sociales se fortalecen las relaciones humanas de cualquier índole. Donde un aspecto importante que ha tenido impacto son los tipos de relaciones sociales que un trabajador experimenta con la nueva metodología laboral, definitivamente es un cambio rotundo en su percepción de las diferentes situaciones que tienen a diario, ya que ahora todo contacto social y/o físico se vuelve opcional. Usando los medios tecnológicos se visualiza que se puede saltar u obviar ciertos pasos que serían estándares y obligatorios, como lo es estar vestido formalmente para una reunión, lo que actualmente es innecesario debido a que solamente es vital que se haga de forma telemática como por ejemplo una junta de audio (Hafri & Firestone, 2021).

Sin embargo todas estas limitaciones de contacto entre personas, causan que el trabajador pierda un poco la capacidad de sociabilizar o lo que comúnmente llaman las empresa que son las habilidades blandas, causando un estado de introversión, el cual da la sensación de estar realizando un trabajo en segundo plano o de incógnito, el mismo que da cabida a un descuido personal, ya que la seguridad ofrecida por el hogar permite que se pueda trabajar incluso de esa forma despreocupada sin consecuencias o efectos secundarios.

Las relaciones personales forman parte importante del comportamiento humano, en lo laboral está visto como opcional, pero se ha reconocido que ayuda mucho tener cierto grado de empatía que a su vez fomentará un sentimiento de compañerismo y equipo. Este vínculo se podrá realizar de una mejor manera si se relaciona de forma física, es decir estar frente al otro individuo y poder compartir ideas, metas u objetivos (Miralles & Navarro, 2016).

Todos estos cambios producen ciertas respuestas o estímulos que podemos ver categorizadas en dos grandes subgrupos:

Factor personal: Son las que ayudan a evolucionar el desarrollo personal y emocional de los seres humanos, permitiendo establecer diálogos con las personas interesadas sin tener en cuenta

el tipo de relación que puede existir en el futuro, estableciendo diferentes tipos de relaciones como: Laboral y/o personal el cual ayudará a adaptarse a su nuevo entorno. Para que este tipo de relaciones vaya creciendo se necesita que se respete las normas de convivencia como respeto, tolerancia entre otras (Duck, 2012).

Se debe tener en cuenta que los seres humanos están acostumbrados a estar rodeados de personas y poder tener una comunicación cara a cara, aunque sin duda alguna en la actualidad existen muchas personas que tienen déficits para relacionarse en su ámbito, lo cual dificulta su integración social (McLuckey & Gunderman, 2018). Existiendo muchas teorías que indican que no existe un equilibrio en el entorno laboral y familiar, lo cual hace que las relaciones entre colaboradores no fluyan al 100%, ocasionando malentendidos en ciertas ocasiones y esto conlleva a una baja de autoestima, agotamiento mental o hasta ansiedad (Jain et al., 2022). Lo cual se manifiesta como un bajo rendimiento junto a una falta de coordinación.

Debido a la pandemia del Covid-19 las relaciones personales tanto en la familia como en el hogar dieron un giro de 380 grados, donde las empresas tuvieron que establecer como norma primordial el teletrabajo, creando redes de comunicación mediante las tics para poder estar siempre comunicados. A pesar de los aspectos positivos de mantener un esquema de trabajo remoto usando los recursos tecnológicos disponibles, existen algunos aspectos negativos y riesgos identificados en el ámbito personal ligados al trabajo desde casa, tales como una sobrecarga en el trabajo por tener la facilidad de reanudar una tarea incluso fuera de horario, y además la presión de rendimiento laboral que se puede desarrollar al tener que atender varias cosas en paralelo, todo estos factores pueden afectar la salud y el bienestar de los individuos juntos con problemas relacionados al estrés (Al-Habaibeh et al., 2021).

Cabe mencionar que el factor personal conlleva las relaciones de amistad o familiar. Las cuales con el trabajo remoto han sufrido grandes cambios como lo es: La relación familiar en la mayoría de los casos se fortaleció, pero en otros se disipó debido a la falta de organización interna,

causando problemas internos como lo es la separación. Las relaciones con las amistades sufrieron cambios, debido a la falta de interacción y comunicación personal.

Factor laboral: Es una actividad imprescindible, para la situación económica y desarrollo de los seres humanos. Esto permite que crezca la economía de las personas, empresas o naciones. Adicional se debe tener en cuenta que las comunicaciones sociales se establecen por medio de acuerdos, compromisos, convenios y/o contratos ya sea escrito o hablado, con el objetivo de obtener un mutuo beneficio. Estas relaciones se van formando bajo la influencia del entorno social y algunas veces en el personal, donde se utiliza la transmisión de la información y adquisición de conocimiento para cumplir el trabajo diario o la meta planteada. Lo cual conlleva a que muchas empresas tengan un desbalance en su rendimiento, existiendo casos de cierre de empresas y otras que superaron las expectativas, teniendo mayor productividad y realizando fuertes enlaces entre los empleados, creando grupos de comunicación mediante herramientas online, para así poder estar alineados a cada uno de los objetivos planteados (Aruștei, 2015).

Esta nueva forma de relacionarse hace que se fortalezca el enlace de las relaciones personales entre colaboradores intercambiando ideas y propósitos. Tomando en cuenta que no todo es trabajo, así que se facilita los momentos informales donde puedes intercambiar ideas, chistes, noticias que no hagan referencia a lo que se está laborando, esto les permitirá fortalecer las relaciones personales entre los colaboradores. Debido a que se dice que cuando un colaborador tiene a su mejor amigo trabajando consigo es más productivo, positivo y permanece más tiempo con la empresa. Ya que se dice que es con quien pasa más tiempo y vendría a ser como su segunda familia y la empresa su hogar. Donde cada proceso tiene sus ventajas y desventajas internas o segmento más beneficiado como lo son las personas solteras, para las cuales este cambio de modalidad ha sido un éxito, pero para los casados con o sin hijos les ha traído un poco de fricción en su vida personal. Ya que es complicado separar el trabajo de la vida familiar. Para los cuales ha

sido un reto personal este cambio al teletrabajo (Zhang et al., 2020). Para poder mantener una relación laboral estable se debe contar con algunos aspectos como lo son:

Valores como la responsabilidad y respeto, el cuidado de las relaciones profesionales, estabilidad laboral en las empresas anteriormente trabajadas, experiencia en el campo solicitado, habilidades blandas, así como la comunicación e interpretación.

Todos estos aspectos hacen que la persona se establezca en una empresa por largos períodos, sin tener la necesidad de estar buscando otros empleos.

Metodología

Se procedió a realizar un análisis cualitativo y cuantitativo mediante un focus group de diez colegas que trabajan en el área de sistemas en diferentes empresas tanto nacionales como internacionales y que laboran mediante la modalidad del teletrabajo. La aplicación de esta metodología tiene como objetivo poder evidenciar los efectos negativos o positivos que está causando el teletrabajo en la actualidad. A continuación, se detalla el proceso que se siguió.

Se establece una reunión de manera híbrida es decir unas presenciales y otras remoto ya que algunos son de diferentes países y regiones del país. Cabe recalcar que el encuentro de colegas se segmenta en dos fases; En la primera sección se establece una lluvia de ideas para que todos contarán sus experiencias y vivencias sobre el teletrabajo y en la segunda fase se establece una ronda de preguntas cerradas sobre las partes más importante del teletrabajo.

Fase 1

Se realiza una lluvia de ideas sobre las experiencias adquiridas con el teletrabajo y cómo manejan las relaciones sociales mediante la comunicación. A Continuación, un extracto de lo antesmencionado. En el cual se pudo identificar que algunas personas indicaron que el inicio de esta nueva modalidad fue complicada la adaptación, debido a que se tenía que organizar mejor los tiempos, actividades, espacio y área de trabajo con los diferentes recursos tecnológicos que permitan realizar el trabajo diario. Una vez organizado lo antes mencionado se procede a la

evolución de la interacción mediante las herramientas online que facilitan las empresas o la internet, las mismas que son utilizadas para establecer sesiones de trabajo en línea y poder intercambiar ideas, objetivos y/o bloqueantes. Adicional permite estar comunicados durante el horario laboral y así poder cumplir de forma eficiente las tareas solicitadas.

Para poder cumplir con este nuevo flujo de trabajo, se debe confiar en los colaboradores y los mismo deben ser responsables con sus tareas diarias ya que nadie estará observando que realiza y cómo realiza su trabajo. Hoy en día las empresas requieren colaboradores autónomos para que sean totalmente independientes en sus actividades, tal como se menciona en el anexo 1 y 2.

Todo este nuevo proceso de trabajo ha tenido una muy buena aceptación, debido a que era lo que se venía pidiendo desde hace muchos años atrás, pero no era muy bien vista o aceptada por la falta de compromiso o actualización tecnológica de las empresas, que permanecían en una red cerrada y requerían que sus colaboradores se encuentren en sus instalaciones las 8 horas del día. Todo esto cambió con la crisis sanitaria del coronavirus, que amplió y consolidó la modalidad del teletrabajo a nivel mundial.

Fase 2

Se procede a realizar una ronda de preguntas cerradas de las cuales se obtiene un análisis cuantitativo donde se visualizan gráficos con sus respectivos porcentajes y explicación de las preguntas más destacadas que fueron realizadas en el Focus group. A continuación se presenta de forma gráfica como el teletrabajo afectó a las relaciones sociales, antes de que se estableciera la norma del teletrabajo, las relaciones sociales eran un punto muy importante en las empresas. Ya que el área de Recursos Humanos siempre se estaba pendiente de cualquier hecho importante en el país, empresa o con los propios empleados, esto hacía que se creen eventos sociales de cualquier índole para establecer los momentos de distracción e integración social. Hoy en día con el teletrabajo este tipo de actividades ya han perdido su nivel de importancia tal como se visualiza en el siguiente detalle; Donde existe un 40% del grupo de personas que extrañan los eventos sociales

donde se interactuaba, dialogaba con los compañeros de la empresa sobre los aspectos sociales, culturales o políticos, dejando de lado los temas relacionados al trabajo.

Este tipo de reuniones informales son las que permiten establecer los enlaces personales entre compañeros y amigos. Aquí es donde se fortalecen los lazos de amistad. Conociendo a las personas en otra faceta de su vida.

Se realizó una pregunta clave sobre la comodidad y eficiencia en el trabajo, donde los colegas indican que la modalidad del teletrabajo es la que debe perdurar, ya que les permite organizar de mejor manera su tiempo tanto laboral como personal; Adicional les brinda mayor seguridad, comodidad y optimización de tiempo al ya no tener que trasladarse a las oficinas, el mismo que puede ser utilizado para completar la subdivisión de las 8 horas de trabajo, 8 horas de descanso y 8 horas para sí mismo ó en su defecto ser utilizadas en algún trámite personal.

Igual cabe recalcar que el 30% de las personas prefieren el teletrabajo de forma híbrida, realizando su trabajo de manera online mediante el trabajo tradicional y el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Es decir, cuando gusten o sea necesario pueden asistir a las oficinas y así mantener una vida social más activa. Pero esta metodología permite salir de la rutina y en algunos casos del hogar. Evitando el estrés de muchas maneras ya que no es saludable pasar todo el tiempo en casa y estar alejado del mundo exterior. También se debe tener en cuenta que el trabajo híbrido ayuda a los siguientes aspectos: Promoviendo la innovación, aumenta la productividad, brinda flexibilidad en el trabajo y mejora la experiencia del colaborador.

Implicaciones prácticas

Según el grupo focal y análisis teórico realizado sobre el teletrabajo se pudieron identificar las siguientes recomendaciones que se podrían poner en práctica, para evitar que los colaboradores de las diferentes empresas que trabajan de forma remota sufran cansancio laboral como personal y disminuir el riesgo en la calidad de vida de los colaboradores y sus respectivas familias sufran algún tipo de deterioro. A Continuación, se detallan las recomendaciones que podrían ayudar en este proceso.

Las empresas deberían organizar eventos extraordinarios el cual permite la integración y socialización entre los colaboradores, adicional podrán conocerse entre sí y realizar una comunicación directa y no solo por una cámara web. Teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos ni siquiera sucede aquello, si no que solo se visualiza una postal.

Crear una agenda que permita la organización de las horas del día, es decir las fases del trabajo, descanso y familia. Donde se debe recalcar que una vez finalizado el tiempo de trabajo ya no se debe continuar con el mismo, así hayan quedado cosas pendientes no urgentes, esto evitará el cansancio físico y mental. Adicional permitirá respetar el tiempo de descanso y sobre todo el de la familia.

Establecer un área de trabajo que cuente con los recursos necesarios para incorporar los elementos tecnológicos como acceso a la red de internet, computadora, celular, etc. Adicional debe ser un lugar que esté libre de distracciones y pueda concentrarse. Esto permitirá la ejecución de las tareas diarias y la comunicación con las personas requeridas y solicitadas.

Durante el horario laboral crear espacios denominados pausas activas, el cual incluye realizar ejercicios de relajación y mental esto permite relajar el cuerpo y la mente, evitando el estrés psicológico y fatiga visual.

Mantener una comunicación diaria con tus superiores, así se podrán visualizar los avances, identificar bloqueos o problemas en el proceso. Esto permitirá un mejor desarrollo y ejecución de las tareas que se solicitan durante el día.

Conclusiones

Es importante conocer que el teletrabajo permite a todos los trabajadores realizar sus actividades laborales desde cualquier lugar que no sea una oficina, el cual permite distribuir el tiempo de mejor manera y a su vez poder enfocarse en lo que realmente importa, como lo es el desempeño y eficacia de ejecutar una tarea, dejando de lado el tiempo perdido en movilizaciones por los tráficos vehiculares, gastos adicionales en alimentación o desgaste de ropa. Todo ese tiempo recuperado puede ser utilizado en tiempo de calidad para crecer en aspectos personales.

Esta nueva forma de trabajar llegó para quedarse en la mayoría de las empresas sobre todo las de sistemas, ya que es suficiente con tener los recursos tecnológicos para poder ejecutar las tareas, cambiando radicalmente la forma de laborar e interactuar con los compañeros, incluso teniendo más afinidad que antes. Esto también ayudará a que el nivel de confianza entre el binomio jefe- colaborador sea mucho más cercano para poder realizar mediciones de eficacia y eficiencia.

Sin duda alguna esta nueva modalidad ha traído consigo muchos aspectos positivos y negativos así como en algunos casos el aislamiento laboral, cansancio físico o mental por la falta de organización interna. Teniendo como consecuencia en las empresas la norma del trabajo remoto-híbrido, para que las personas puedan tener un lugar que puedan llamar oficina y puedan asistir a la misma (Appel-Meulenbroek et al., 2022).

Bibliografía

- Adamovic, M. (2022). How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress? The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework. *International Journal of Information Management*, 62, 102437. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102437>.
- Al-Habaibeh, A., Watkins, M., Waried, K., & Javareshk, M. B. (2021). Challenges and opportunities of remotely working from home during Covid-19 pandemic. *Global Transitions*, 3, 99-108. <https://doi.org/10.1016/j.glt.2021.11.001>
- Appel, D., Clifton, N., & Fisher, M. (2021). Coworking in homes—mitigating the tensions of the freelance economy. *Geoforum*, 119, 122-132. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.01.005>
- Appel-Meulenbroek, R., Kemperman, A., van de Water, A., Weijs-Perrée, M., & Verhaegh, J. (2022). How to attract employees back to the office? A stated choice study on hybrid working preferences. *Journal of Environmental Psychology*, 81, 101784. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2022.101784>
- Aruștei, C. C. (2015) Towards defining HR Systems: Preliminary Insights from Romanian Business Context. *Procedia Economics and Finance*, 32, 634-641. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01443-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01443-4)
- Athanasiadou, C., & Theriou, G. (2021). Telework: Systematic literature review and future research agenda. *Heliyon*, 7(10), e08165. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08165>
- Duck, S. (2012). Personal Relationships in Everyday Life. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-375000-6.00209-3>
- Hafri, A., & Firestone, C. (2021) The perception of relations. *Trends in Cognitive Sciences*, 25(6), 475-492. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2021.01.006>
- Hill, E. J., Ferris, M., & Mårtinson, V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of vocational behavior*, 63(2), 220-241. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00042-3](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00042-3)
- Jain, T., Currie, G., & Aston, L. (2022). COVID and working from home: Long-term impacts and psycho-social determinants. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 156, 52-68. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2021.12.007>
- McLuckey, M. N., & Gunderman, R. B. (2018). Burnout education: the relationship of personal life to work life. *Academic Radiology*, 25(8), 1097-1098. <https://doi.org/10.1016/j.acra.2018.02.021>
- Miralles Ortiz, C., & Navarro Cid, J. (2016). Relaciones asimétricas entre atribuciones y afecto en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones= Journal of Work and*

Organizational Psychology, 2016, vol. 32, p. 55-65. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.003>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). *Teleworking in the COVID-19 Pandemic: Trends and Prospects*. OECD Publishing.

<https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/teleworking-in-the-covid-19-pandemic-trends-and-prospects-72a416b6/>

Pulido, J. C. R., & López, F. J. M. (2005). Teleworking in the information sector in Spain.

International journal of information management, 25(3), 229-239.

<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2005.02.002>

Reuschke, D., Clifton, N., & Fisher, M. (2021). Coworking in homes—mitigating the tensions of the freelance economy. *Geoforum*, 119, 122-132. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.01.005>

Tahlyan, D., Said, M., Mahmassani, H., Stathopoulos, A., Walker, J., & Shaheen, S. (2022). For whom did telework not work during the pandemic? understanding the factors impacting telework satisfaction in the US using a multiple indicator multiple cause (MIMIC) model. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 155, 387-402. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2021.11.025>

Ton, D., Arendsen, K., De Bruyn, M., Severens, V., Van Hagen, M., Van Oort, N., & Duives, D. (2022). Teleworking during COVID-19 in the Netherlands: Understanding behaviour, attitudes, and future intentions of train travellers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 159, 55-73. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.03.019>

Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 141, 51-68. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>



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, Verónica Beatriz Alay Cedeño, con C.C: # 0940959463 autor(a) del trabajo de titulación: *Análisis del trabajo remoto en las relaciones personales de los trabajadores en el área de sistemas* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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 graduación 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 graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 14 de junio del 2023

f. _____

Nombre: Verónica Beatriz Alay Cedeño

C.C: 0940959463



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis del trabajo remoto en las relaciones personales de los trabajadores en el área de sistemas		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Alay Cedeño Verónica Beatriz		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14/06/2023	No. DE PÁGINAS:	14
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo remoto, comunicación entre los colaboradores y la tecnología.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Teletrabajo, Aislamiento laboral, Relaciones personales, Comunicación Remota		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>En la actualidad cada vez más empresas están prefiriendo una metodología de trabajo remoto, es por ese motivo que es relevante analizar los factores y beneficios que impulsan esta idea en el mundo empresarial. Para determinar la forma y magnitud del impacto que tuvo esta modalidad de trabajo se realizó un análisis aplicando un focus group, sumando también los resultados obtenidos de investigaciones previas se podrá percibir los efectos laborales y sociales en las personas con un ritmo laboral usando medios tecnológicos. De los resultados obtenidos en base a diez personas, indican que, cambiando la metodología laboral, tuvieron repercusiones físicas y mentales llegando a desgastar su calidad de vida por el estrés generado. Se puede concluir que el teletrabajo es una medida eficiente para que los empleados se enfoquen sin las distracciones de un espacio físico compartido, ahorrando costos de movilización y vestimenta, pero a cambio el trabajador adquiere un desgaste físico y mental por estar siempre en línea, utilizando su espacio personal ahora para trabajar.</p> <p>Según el análisis realizado se puede concluir que ambos factores tanto la empresa como el empleado logran un beneficio mutuo; Teniendo el mayor esfuerzo el trabajador, por el desgaste de usar dispositivos tecnológicos sin tener pausas activas que anteriormente se manejaba como viajar a oficina, o caminar al exterior, eximir al trabajador de esos pequeños descansos y elimina una distracción importante del día.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593995310697	E-mail: veronica.alay@cu.ucsg.edu.ec / veronicaalay2@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@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):			