

9

**Teletrabajo una propuesta de
innovación en productividad
empresarial**

Gabriela Sánchez Paredes 1, Arturo Montenegro Ramírez 2, Patricio Medina Chicaiza 3,
1,2,3 Universidad Técnica de Ambato, 1 gsanchezparedes606@gmail.com,
2 af.montenegro@uta.edu.ec, 3 ricardopmedina@uta.edu.ec

Fecha de presentación: 15 de julio de 2019

Fecha de aceptación: 05 de agosto de 2019

DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>

RESUMEN

La clave del éxito de una organización depende de factores internos y externos, sin relegar el apoyo y participación de todos los miembros, con el adelanto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se perfecciona el Teletrabajo; la presente investigación se justifica en su elaboración al utilizar la tecnología como instrumento que favorece en el desarrollo corporativo; el objetivo es implementar la modalidad de teletrabajo como propuesta de innovación que mejora la productividad empresarial. El diseño descriptivo tuvo como propósito describir la estructura y características de un objeto; a partir de la recolección de datos cuantitativos se buscó establecer relaciones causa-efecto partiendo de supuestos pobres sobre el problema a investigar. El enfoque fue cualitativo al efectuarse una revisión sistemática literaria utilizando producciones científicas que exploran la realidad del teletrabajo, se orientó en la ejecución de futuros estudios, el método de estudio bibliográfico a través de la utilización de metaanálisis aportó en el detalle y argumentación de escritos científicos. En el alcance del estudio se profundizó la explicación sobre fenómenos poco conocidos; considerando la cantidad de productores que existen en la actualidad en Pelileo. Se realizó la evaluación a la totalidad de 46 propietarios de las empresas textiles del cantón, resaltando que la mayoría son familiares, dedicadas a la producción de prendas Jean; no se aplicó el cálculo de la muestra por que la población cumple con los requerimientos que requiere el estudio; las técnicas aplicadas fueron la observación con los instrumentos: artículos científicos, libros de investigación, libros de productividad. El resultado fue mantener la modalidad de Teletrabajo, pudiendo desarrollarse fuera de sus instalaciones físicas, mediante el uso de las TIC, que resulta beneficioso desde el punto de vista de la productividad laboral por los bajos costos de producción. La industria textil de Pelileo se ha visto afectada por la recesión económica que perjudica a todo el país, señalado el descenso de las ventas conllevando a disminuir su planta y mano de obra.

Palabras clave: teleworking, desempeño, innovación, productividad, tecnología.

ABSTRACT

The key to the success of an organization depends on internal and external factors, without relegating the support and participation of all members, with the advancement of information and communication technologies (TIC), teleworking is perfected; this research is justified in its preparation by using technology as an instrument that favors corporate development; the objective is to implement the teleworking modality as an innovation proposal that improves business productivity. The descriptive design was intended to describe the structure and characteristics of an object; Based on the collection of quantitative data, we sought to establish cause-effect relationships based on poor assumptions about the problem to be investigated. The approach was qualitative when a systematic literary review was carried out using scientific productions that explore the reality of teleworking, it was oriented in the execution of future studies, the method of bibliographic study through the use of meta-analysis contributed in the detail and argumentation of scientific writings In the scope of the study, the explanation of little known phenomena was deepened; considering the number of producers that currently exist in Pelileo.

The evaluation of all 46 owners of the textile companies of the canton was carried out, highlighting that the majority are family members, dedicated to the production of Jean garments; the calculation of the sample was not applied because the population meets the requirements required by the study; the techniques applied were observation with the instruments: scientific articles, research books, productivity books. The result was to maintain the Telecommuting modality, being able to develop outside its physical facilities, through the use of TIC, which is beneficial from the point of view of labor productivity due to low production costs. The Pelileo textile industry has been affected by the economic recession that harms the entire country, with the decrease in sales leading to a decrease in its plant and workforce.

Keywords: teleworking, performance, innovation, productivity, technology.

Introducción

La problemática establecida incluye la producción de textiles en el Ecuador como una actividad artesanal de importancia dentro del nivel cultural y la situación social económica de los habitantes especialmente de las provincias de Pichincha, Guayas, Azuay, Tungurahua e Imbabura, mientras las organizaciones de mayor producción y con menor actividad se encuentra Chimborazo, Cotopaxi, El Oro y Manabí.

Es necesario señalar que la fabricación de textiles y prendas de vestir en la provincia de Tungurahua forman parte de la industria manufacturera textil, por tal razón la reorganización de los procesos productivos como la política económica y laboral genera nuevas alternativas de innovación en la selección, contratación y adiestramiento de personal empleando el teletrabajo.

Como menciona (Ruiz, 2017), de las 272 empresas textiles registradas en el país, Tungurahua se ubica en el segundo nivel con el 19%. La Cámara de la Pequeña Industria cuenta con 127 asociados, 21 son confeccionistas de diferentes géneros de vestido; un 5% de compañías posee personal calificado para comercializar el producto; un 15% contrata vendedores mediante el teletrabajo, un 40% de empresas realiza la selección de personal a través de registros y formularios. El 33% de utiliza el 100% de su capacidad tecnológica, el 67% utiliza el 75% de su información virtual

para distribuir el producto en el ámbito local y nacional.

El objetivo propuesto es implementar la modalidad de teletrabajo como propuesta de innovación para mejorar la productividad empresarial, de esta manera se logrará la confianza de los clientes en la comercialización en los productos textiles del cantón Pelileo.

Hasta hace tres décadas el desarrollo económico estaba relacionado con la acumulación de factores productivos, sin embargo, durante la última década varios estudios incluyen que las tasas de crecimiento van al ritmo que prospera la productividad (Pérez y Martínez, 2001)

La tecnología aporta la gestión de inversiones y el acceso a diferentes mercados, beneficia en las inversiones y contratación de personal por vía online (Mejía, y otros, 2019).

Entre las ventajas que brindan los avances tecnológicos se encuentra el fortalecimiento de la comunicación en el entorno interno y externo, al facilitar el desarrollo de actividades diarias, manteniendo el contacto con los clientes utilizando redes informáticas.

Los avances tecnológicos promueven la creatividad, favorecen en la optimización del tiempo y disminuye los conflictos entre los miembros de la empresa, (Sartorio, 2019), aporta en la resolución de problemas laborales, beneficia en el trabajo en equipo, compromete al empleado con el planteamiento de metas,

refuerza la cohesión del capital humano, mejora el clima laboral.

En los años setenta, el término teletrabajo inicia en Estados Unidos con Jack M. Nilles, proyectaba mejorar las prácticas corporativas a nivel internacional al generar ahorro y optimizar la productividad (Gauthier, 2004) La utilización de las TIC se relacionan con el teletrabajo al influir en el desarrollo económico de las organizaciones (Bourhis y Mekkaoui, 2010) plantea como objetivos incrementar las oportunidades de empleo en sectores que presentan dificultades de inserción laboral.

Esta nueva primicia denominada teletrabajo o trabajo desde la casa, traducido al inglés home office, telework o e-work presenta como características el aumento de la confianza entre la empresa y el trabajador con un mayor nivel de responsabilidad, (Madero y Barboza, 2015); (González, Galvis y Vera, 2016), su aplicación optimiza el tiempo, los recursos y materiales.

Según (Chaverra, Restrepo y Pérez, 2015) aseguran que el teletrabajo beneficia en la retención de los empleados, reduce la rotación laboral, fortalece el compromiso con la empresa siempre y cuando se elabore un contrato de trabajo que aporta en el cumplimiento deberes y obligaciones del empleador y del empleado (Slusarczyk, 2015). Herramientas como las TIC, el e-commerce han creado nuevas oportunidades para el crecimiento y desarrollo en apoyo a las actividades de producción e innovación (Margalina y Robalino, 2018).

El teletrabajo en América Latina y el Caribe es una realidad extendida a través de las TIC, el modelo online, el desarrollo del internet (Salas y Ocampo, 2019); se reconoce la actividad laboral en líneas de acción que promueven planes de modernización y transformación al unificar la planificación, coordinación y seguimiento de las actividades del teletrabajador.

Según, lo expuesto el Teletrabajo en el mundo actual es conocido como la sociedad industrial inicia el cambio y modifica las formas de vivir generando la evolución humana trayendo

consigo diferentes cambios significativos como la comunicación de calidad (Molina, Villegas, Carantón y Núñez, 2019)

Según El Diario (Líderes, 2019), los empleos del futuro, se caracterizan por un entorno laboral flexible siendo así que la adopción del teletrabajo en América Latina incrementó en una participación del 10% en países como Brasil y Argentina; mientras Ecuador toma la iniciativa para el año 2018 con una proyección de 76000 trabajadores lográndose hasta la actualidad el 12%; entre los beneficios para la empresa y el trabajador sobresalen la confianza, la cooperación, el profesionalismo y el incremento de la productividad entre el 20% y 40%.

En el país ecuatoriano, la era del conocimiento ha permitido que las empresas opten por la modalidad de teletrabajo, idea que inicia con la globalización de la economía, los cambios de la evolución tecnológica, la competitividad y la política gubernamental.

El teletrabajo se sustenta en la (Constitución de la República del Ecuador, 2010). Art. 6: las personas en forma individual o colectiva poseen el derecho al acceso universal en el manejo y utilización de las TIC. Art. 17, numeral 2: el Estado fomentará la pluralidad y diversidad en la comunicación y el diálogo mediante tecnologías que promueven las conectividades. Art. 33: el trabajo es un derecho y un deber social, se constituye en la fuente de realización personal y base de la economía; el Ministerio de trabajo garantiza el respeto a la dignidad del ser humano en cuanto a remuneraciones y retribuciones justas; además desempeño es libre en su selección y aceptación. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008)

Cabe destacar que el artículo 276 numeral 2 determina que el régimen de desarrollo entre sus fines tiene el construir un sistema económico en un entorno justo, democrático, productivo y solidario basado en la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo los medios de producción, el trabajo digno y estable.

El teletrabajo es una forma de prestación de servicios de aspecto no presencial en jornadas ordinarias y especiales; desde **ésta** visión, las tecnologías benefician en la administración (Pillalazo, 2018).

La aplicación al teletrabajo corresponde al empleador quien contrata al trabajador después de efectuar un análisis de acuerdo con las necesidades de la empresa; por tal razón los directivos están obligados a tomar medidas necesarias para disminuir o evitar el aislamiento del teletrabajador en relación con otros empleados de la empresa (Romero y Martínez, 2014).

Según el Ministerio de Trabajo, en el Ecuador existen 3.517 empresas públicas y privadas que han optado por la nueva modalidad laboral, entre las principales provincias sobresalen Pichincha y Guayas; sistema vigente mediante el Acuerdo Ministerial N°. MDT 2016-190, emitido en el mes de agosto para empresas privadas y desde mayo del 2017 en el sector público.

La modalidad de teletrabajo, según (Montenegro, 2018) se enfoca en el alcance de mayor productividad, la reducción del absentismo laboral y confidencialidad. (Madero A., 2019), con aproximación 9000 ecuatorianos trabajan desde su hogar en el teletrabajo; modalidad que impulsa El Ministerio de Trabajo desde agosto del 2016, actividad que promueve en el empleado el cumplimiento de obligaciones laborales con apoyo en la utilización de las TIC que tienen como propósito la búsqueda de la conciliación de trabajo y vida familiar; de esta manera el trabajo desde el hogar incrementa la productividad entre el 20% y 40%; la modalidad incluye el acceso de madres en periodo de lactancia, mujeres embarazadas, individuos con discapacidad, con enfermedades catastróficas y adultos mayores siendo de libre decisión que las empresas seleccionen a sus teletrabajadores de acuerdo al perfil y gestión del negocio.

El teletrabajo ofrece como ventaja disminuir los costos en la contratación de personal calificado, de esta manera se logra mayor

productividad, al incentivar la creatividad, la sinergia, el cumplimiento de metas y objetivos (Pérez, Martínez, De Luis y Vela, 2002); además incorpora la mejora en el manejo de tecnologías como herramienta fundamental obteniendo como resultado un mejor rendimiento laboral. El incremento de la productividad promueve y asegura la motivación laboral, impulsa la medición y recompensa, favorece en el reconocimiento del trabajo con eficiencia (Vesga, 2019).

La transformación digital reconoce la utilización de diferentes herramientas que representan una oportunidad para alcanzar la eficiencia y productividad de esta forma el teletrabajo se enfoca en mejorar del rendimiento laboral (Cerida, Huatuco, Ortiz y Vidal, 2019).

Desarrollo

Definición de teletrabajo

La innovación tecnológica ha dado lugar a diferentes formas de trabajo. El teletrabajo implica la utilización de herramientas telemáticas que requieren experiencia y valoración ambivalente considerado un factor positivo que potencia la práctica en la atención y servicio al cliente (Da Silva, Dos Anjos y García, 2015). Desde la perspectiva anterior, la globalización ha incrementado la inestabilidad de los mercados obligando a reconsiderar los procesos productivos.

Tabla 1: Definiciones de teletrabajo

Autor	Definición
(Romero A., 2019)	La modalidad de teletrabajo se desarrolla a distancia en un lugar convencional, utiliza en la comunicación tecnologías que benefician en la realización de gestiones y actividades dentro y fuera la empresa.

(Pereda y Zapata, 2019)	El teletrabajo es una forma de efectuar un trabajo o una profesión, cumplir funciones o actividades fuera de la institución, por tal razón utiliza en su ejercicio herramientas informáticas y telemáticas para cumplir con las tareas designadas.
(Azabache, 2019)	La nueva forma de organización del trabajo resalta su novedad en la prestación de servicios a través de online, de esta forma, las TIC, han transformado la atención y servicio al cliente.
(Pérez A. , 2019)	El teletrabajo es una organización de trabajo emplea las tecnologías de la y comunicación para posibilitar las relaciones laborales entre los empleados y directivos.

Fuente: Investigación propia

Los avances de la tecnología en todos los sectores conllevan a profundos efectos en la calidad de vida de los trabajadores, su importancia implica una formación continua que beneficie la actividad laboral.

Requisitos para crear la política de teletrabajo.

Cada una de las empresas presenta requisitos para crear la política de teletrabajo entre los elementos de mayor utilización se encuentran: elaboración de un acuerdo de teletrabajo, el acceso a tecnología, conectividad y mobiliario.

Teletrabajo e inclusión al ambiente laboral

Entre las ventajas tecnológicas, se encuentra la optimización de comunicación tanto interna como externa; (Annette, 2018) la tecnología promueve e incorpora el trabajo en equipo mejora las condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias, aporta en la consecución de objetivos; (Bousquet, y otros, 2018) en las organizaciones promueve la comunicación entre los integrantes.

Según lo expuesto, las tecnologías han beneficiado en el planteamiento de metas

comunes, la responsabilidad compartida, refuerza la cohesión del capital humano, mejora el clima laboral (De Pablos, Agius, Romero y Salgado, 2019).

El teletrabajo permite la inclusión en la vida laboral a individuos, colectividades marginadas, desprotegidas o con escasas oportunidades de empleo; su propósito es incrementar la productividad, mejorar la calidad de vida del trabajador; es así como (Madero A. , 2019), manifiesta que existen 800 beneficiarios de la modalidad teletrabajo en la Empresa Telefónica Movistar en Ecuador, lidera la iniciativa al aportar en el bienestar de los trabajadores y el crecimiento productivo del país mediante el trabajo inclusivo en igualdad de oportunidades, alternativa enmarcada en el Plan Nacional de Desarrollo; objetivo 1: "garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas".

En este sentido, algunos autores (Cataño y Gómez, 2014); (Amillano, Gartzia y Baniandrés, 2016); (Benjumea, Villa y Valencia, 2016) señalan que esta iniciativa favorece a los trabajadores, también a la organización; los colaboradores son más competitivos, responsables y organizados, la entrega de informes se efectúa en el tiempo solicitado, se optimiza los espacios físicos y optimiza la utilización de recursos.

La opción del teletrabajo depende de algunos factores: la cultura organizacional, capacidad de adaptación, el estilo de liderazgo y el equilibrio adecuado entre el trabajo y familia (Contreras y Roza, 2015). De la misma forma, (Verano, Suárez y Sosa, 2015) mencionan que un desafío es implementar el teletrabajo; (Rodríguez y Dabos, 2017), indican que el predominio de los teletrabajadores puede volverse un dominio desafiante para las compañías, el individuo puede elegir el grado de intensidad de las actividades a realizarse. De igual forma, (Suárez, 2017) agrega que es una alianza de dos componentes, por un lado, se interesa por la parte física: el lugar de trabajo, ambiente, entre otros; por otro lado, se centra en el aspecto emocional.

En el panorama de adoptar la modalidad de teletrabajo, (Apri, 2018) es esencial el conocimiento de las desventajas: pérdida de las jerarquías al no existir un control, supervisión y evaluación.

Cultura organizacional, rendimiento y desempeño laboral

El teletrabajo o telework, además de traer beneficios para los trabajadores y la sociedad, permite favorecer a la organización en sí. Algunos autores (Herrero, Alberich y García, 2018); (Contreras y Rojas, 2015); mencionan que la adopción del teletrabajo favorece en la reducción de costos en gastos del personal, equipamiento y alquiler, incremento de la productividad.

Hoy en día, el rendimiento de las empresas es evidenciado a través de estudios de las culturas organizacionales (Salas, García y Murillo, 2017). Según (Cújar, Ramos, Hernández y López, 2013) señalan que la formación de la cultura organizacional incluye diferentes manifestaciones culturales por los miembros de la entidad: valores, creencias, ritos, entre otros. La cultura organizacional tiene un grado de importancia, permite entender y comprender la forma de trabajo, las conductas que toman los teletrabajadores para afrontar las diferentes situaciones.

La cultura organizacional de mercado se identifica por competencias; según (Hernández, Méndez y Contreras, 2014) el ambiente se caracteriza por la práctica de valores propuestos en la empresa, la responsabilidad e independencia del trabajador, el nivel de identificación e identidad la innovación y mejora de servicios, grado de tolerancia y perseverancia hacia el cumplimiento de metas.

El teletrabajo consiste en el desarrollo de actividades fuera del lugar de trabajo, a través de las TIC según, (Pérez y Sancho, 1996) señalan como características del teletrabajador la capacidad de laborar sin supervisión, ni presión de los superiores, desarrolla habilidades comunicativas, es capaz de resolver problemas,

adquiere experiencia y discernimiento de la organización. Según (Franco y Restrepo, 2011) como se citó en (Amigoni y Gurvis, 2009) mencionan que se orientan en la obtención de resultados, desarrolla habilidades para la comunicación, no requiere supervisión continua, es adaptable y organizado, posee conocimiento sobre su trabajo, entiende los objetivos de la organización, establece prioridades y optimiza el tiempo.

El acceso a las tecnologías digitales incrementa la inclusión social, eficiencia e innovación dando oportunidades a las personas que presentaban diferentes dificultades y problemas en las áreas cognitivas, procedimentales y actitudinales (Rubert, 2016). Para brindar una ventaja competitiva las empresas deben alinear variables internas y externas para implementar estrategias (Ynzunza e Izar, 2013).

Las estrategias se consideran como medios y no fines para la organización (Gómez, 2012). La formulación de estrategias se diseña mediante el análisis de variables internas y externas, finaliza con la elección de la estrategia que va a seguir, en lo posterior formula los planes de acción (Aguilera y Riascos, 2016); (Báez, Puentes y Ramírez, 2017). Según, (Trejo, Trejo y Zúñiga, 2016) manifiestan que el diseño se efectúa a partir de las matrices como: matriz de evaluación de los factores internos (MEFI), matriz de evaluación de factores externos (MEFE), matriz de perfil competitivo (MPC), matriz analítica de formación de estrategias (MAFE).

Método

El diseño cualitativo permitió establecer respuestas en cuanto a las interrogantes: ¿por qué surgió la investigación?, ¿quiénes son los beneficiarios de estudio?, ¿cuál es el contexto? El método de estudio bibliográfico permitió recabar información existente: teorías, resultados, instrumentos y técnicas; se comprende como la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente del teletrabajo y la productividad en un área particular, un factor significativo

fue el empleo de la biblioteca y realizar búsquedas bibliográficas que beneficiaron en la indagación del tema propuesto, la habilidad para escoger y evaluar materiales y tomar notas documentadas mediante la exploración de la literatura existente en la materia del trabajo.

La investigación bibliográfica facilitó la búsqueda de información en textos, tratados, monografías, revistas y anuarios, (Hernández, 2006) herramienta de análisis constructivo que mediante el metaanálisis permitió estimar los efectos subyacentes de la población a partir de una revisión de estudios empíricos mediante un proceso de selección.

Entre los escritos empleados se detalla y argumenta los siguientes: (Martínez, 2018) barreras a la innovación y la productividad; la innovación de organización e innovación de marketing tienen efectos positivos, significativos y más altos sobre el desempeño empresarial en el grupo de empresas en etapa de crecimiento (Lozada, 2017). El teletrabajo sobresale por su potencial de desarrollo económico y social al generar igualdad de oportunidades laborales (Castro y Quejada).

Resultados

Como resultados del trabajo efectuado se establece que las TIC se constituyen en un instrumento que fortalece el desarrollo de las empresas en productividad y competitividad (Lovato, 2015) en el estudio efectuado en referencia al teletrabajo señala: se desconoce la existencia de un estudio elaborado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador que demuestre la implementación de propuestas de empleo mediante la utilización de recursos informáticos; (Rojas, 2016), por esta razón la implementación del teletrabajo promueve la diversidad e integración laboral de grupos vulnerables, contribuye en el cuidado del medio ambiente, participa en el cumplimiento de metas y objetivos; el principal aporte es el beneficio en la inclusión social; (Solano, 2017) el teletrabajo disminuye el desempleo, define alternativas de solución en la demanda laboral.

El teletrabajo es adoptado como una política interna tiene como propósito cambiar la cultura organizacional y fortalecer la productividad laboral para alcanzar el bienestar los trabajadores; la implementación del sistema de teletrabajo requiere una de cambios culturales; según los criterios de los autores (García, 2013); (Villafrade y Palacios, 2013); desde el punto de vista tecnológico modalidad de teletrabajo promueve el ahorro en los servicios de control y supervisión el mejoramiento continuo (Eraso, 2002) permite mejorar los procesos, identificar las restricciones y establecer nuevas ideas proyectándose en el control y el nivel de desempeño.

En el estudio se considera el teletrabajo como componente esencial para productividad que mediante el uso de las TIC cumple con la normativa de salud y seguridad laboral, cumple con los derechos colectivos, el seguimiento y realización de informes desde este punto de vista contribuye en la igualdad de derechos y condiciones laborales protegiendo la confiabilidad, confidencialidad y prevención de riesgos (Steijn, 2001).

Los autores de (García, 2013) señalan que las etapas a seguir son: autoevaluación, organización, planeación, implementación, evaluación de resultados y adopción del modelo. Además, en el desarrollo de la investigación se consideró el criterio de (Villafrade y Palacios, 2013), quienes proponen en la primera fase se diagnóstica, la segunda corresponde al diseño, la tercera integra la gestión; la cuarta la evaluación y sostenibilidad; sin embargo, se menciona de forma general y no se detalla los pasos, se menciona las etapas con sus respectivos ítems, pero no describe las actividades.

Fase 1. Diagnóstico organizacional

EL diagnóstico se inicia con la aplicación del análisis FODA, propuesto por (Fred, 2000); (Carita, 2018), en el estudio actual el análisis integra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, desde una estructura empresarial competitiva que determina la

realidad actual de la empresa.

Análisis Interno, fue necesario conocer las fuerzas interiores que posee la empresa, que intervienen en el cumplimiento de los objetivos, sus limitaciones que dificultan alcance de las metas de forma eficiente y efectiva. En el primer caso se habla de fortalezas y en el segundo de debilidades.

Análisis externo, se analizó las condiciones o circunstancias (ventajas) del entorno; identificadas como oportunidades; las tendencias del contexto que pueden ser perjudiciales constituyen las amenazas, los elementos integran el diagnóstico externo.

Se efectuó el diagnóstico en las Empresas del sector de confección del cantón Pelileo Provincia de Tungurahua. Análisis FODA

Tabla 2: Análisis FODA: fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas.

OPORTUNIDADES
Unidades creación de cultura organizacional. Mejora de las ventajas competitivas. Optimización de costos de funcionamiento. Reducción de costos en servicios básicos electricidad agua y telefonía. Incremento de la productividad. Motivación del laboral. Mejoramiento de la imagen empresarial. Cumplimiento en el trabajo por objetivos y resultados.
AMENAZAS
Dificultades del empleado en la adaptación al entorno empresarial. Pérdida de sentido de pertenencia del trabajador hacia la empresa. Riesgos informáticos, inapropiada gestión de información. Pérdida de cultura empresarial. Inseguridad en la información. Pérdida de oportunidades de ascenso. Incremento del gasto en electricidad, agua, teléfono y conexión a la red de los trabajadores que laboren desde sus hogares

Fuente: Investigación propia

FORTALEZAS
Flexibilidad en la organización de la empresa. Confianza a los empleados. Satisfacción laboral e innovación. Conectividad de alta velocidad favorece en la comunicación digital. Sistema tecnológico en óptimas condiciones. Recurso Humano.
DEBILIDADES
Escaso conocimiento en la dirección del teletrabajo. Insuficientes sistemas de medición de desempeño laboral. Deficiente comunicación entre los empleados. Falta de capacitación en la utilización del internet. Resistencia al cambio.

Después de efectuado el análisis, se obtiene como resultado que la planificación estratégica debe ser enfocada hacia el cumplimiento de los objetivos, al resaltarse que el escaso conocimiento en la dirección del teletrabajo y falta de capacitación en la utilización de herramientas de conexión incrementan las debilidades lo que dificulta la productividad.

El análisis incluye la normativa difundida en la (Constitución Política del Ecuador, 2008), artículo 330: se garantizará la inserción y el acceso en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición; además, se centra en la inclusión de las personas, discapacitadas y/o grupos vulnerables al tener como perspectiva mejorar la calidad de vida

(Ministerio de Trabajo, 2016); actividad que genera una sinergia entre el componente organizacional, los avances tecnológicos y los recursos empleados en el teletrabajo; por tal razón, la conectividad y el servicio de internet beneficia en el manejo del equipo electrónico; es importante resaltar que cada teletrabajador posee un computador portátil que facilita la realización de actividades, tareas y responsabilidad en las funciones.

Fase 2. Planeación

Se aplica el análisis FODA, el organigrama estructural y funcional, de esta forma se inicia con la determinación de los objetivos a cumplirse mediante la implementación del Teletrabajo; se considera que los directivos son quienes deben comprender la importancia de implementar esta modalidad laboral, que permitirán a la empresa medir los resultados obtenidos en la productividad, calidad de los trabajos, motivación personal, mejora de efectividad y tiempos de respuesta.

La situación actual, en el mercado empresarial la cultura organizacional, el trabajo en equipo y el compartir información, son componentes relevantes, para la economía de las empresas; a pesar de este interés, únicamente varias compañías logran capitalizar su conocimiento, desarrollar sinergias de aprendizaje y crear soluciones (Naranjo y Pulido, 2019).

Según El (Libro blanco del teletrabajo en España, 2012), el rol de la empresa de alta dirección incluye: activar una visión sobre la colaboración, el trabajo en equipo, el interés del grupo, de otros equipos; establecer líneas de actuación, para promover la cooperación y el sentido de compromiso individual de los miembros de la empresa mediante el cumplimiento de actividades diarias.

Rol del supervisor, al ser un orientador de la colaboración, trabaja con una visión de personas y equipos auto gestionados, promueve la presencia virtual, optimiza el tiempo de los miembros del equipo, maximiza la colaboración y minimiza las interrupciones,

enfatisa en la realización de trabajos con autonomía.

Entre las funciones el teletrabajador es responsable con el respectivo convenio de aceptación y desempeño especialmente en la ejecución de actividades y el nivel de producción, redactar informes en el tiempo requerido, asistir a las diferentes reuniones y actividades programadas por la empresa, estar disponible para ser contactado en el tiempo solicitado, efectuar actividades en integración con los funcionarios o comisiones de servicio.

La implementación del teletrabajo mantiene un carácter productivo al encontrarse comprometido con el manejo y uso de medios virtuales de comunicación y el seguimiento a distancia de estándares de calidad; teniendo como agregado velar por el cumplimiento del convenio de aceptación y desempeño en referencia a las actividades y el nivel de producción acordados según los informes que deben ser presentados con el propósito de mejorar la calidad y alcanzar la eficiencia.

Fase 3. Implementación.

La comunicación interna permite alinear a los trabajadores con los objetivos estratégicos de la empresa; siendo fundamental en la comprensión y compromiso que beneficia en la modalidad laboral, al potenciar los planes de capacitación, la autoevaluación y el pensamiento en equipo, aumentando su identificación con la empresa.

En la fase de implementación de proyectos se consideró:

La digitalización de documentos asociados al proceso del teletrabajador

La Infraestructura tecnológica , dados los elevados costos en los que se incurre al adquirir las plataformas tecnológicas y herramientas de sistemas requeridas para conectar los teletrabajadores desde su lugar de residencia, se optó por una alternativa eficiente y de menor costo, que es realizar un alquiler de infraestructura para call center remoto, para

abastecer servicios de Contact Center, que garantiza la continuidad operativa en términos de eficiencia, disponibilidad, integridad confidencialidad y honestidad.

En el proceso: los teletrabajadores reciben un equipo informático completo que se encuentra conectado a la red del internet institucional; emplea la plataforma diseñada por la empresa de acuerdo con sus necesidades.

Los criterios de selección desempeño fueron aplicados a los funcionarios con el fin de buscar incentivos que favorezcan en el mejor desempeño productividad y rendimiento El (Ministerio de Economía, 2018) menciona:

Desempeño funcionario: criterio establecido debido a que la institución no disponía de recursos financieros para el proyecto, por lo que se decidió seleccionar y priorizar este criterio (50%), con el objetivo de hacer un aseguramiento indirecto respecto de las competencias necesarias para el desempeño.

Conocimiento del cargo y la institución: criterio establecido para acreditar el conocimiento de la función a desempeñar en Teletrabajo, con el propósito de asegurar un mayor grado de autonomía.

Conocimiento de la modalidad de Teletrabajo. Este criterio se diseñó con el propósito de asegurar conocimiento de derechos y deberes regulados en el Convenio de Aceptación y Desempeño.

Fase 4. Evaluación

El proceso de evaluación al ser dinámico integral se rige en la actitud del teletrabajador definiéndose el esquema de evaluación mediante las competencias, la disciplina, la autoevaluación en base a las evidencias que envía; además se evalúa a través de la gestión de desarrollo y el perfil de competencias garantizando la confidencialidad de las opiniones.

Propone tres indicadores responsabilidades, aportaciones de los trabajadores y puestos

de trabajo; incluye los conocimientos, las habilidades y destrezas a través del dominio técnico, el desempeño y logro de los objetivos.

Promueve el ahorro en gastos generales, comparando entre el antes y el después a la puesta en marcha del teletrabajo. Este ahorro de costes tiene especial relevancia en el caso de la implantación del teletrabajo a tiempo completo (todos los días de la semana).

Diseño e implantación del teletrabajo

Aumento de la productividad. En términos cuantitativos, es uno de los indicadores más difíciles de medir, ya que será necesario contar con mecanismos que permitan medir la productividad sin teletrabajo y luego trasponer estos mecanismos al entorno del teletrabajo.

Existen aspectos cualitativos, como el aumento de la capacidad de concentración por la disminución de interrupciones y la mejora de clima laboral, que pueden influir de forma positiva en la productividad.

Mejora de la conciliación de la vida laboral y familiar de la plantilla. Este indicador se puede poner en marcha de forma simple a través de cuestionarios de evaluación del proyecto por parte de los teletrabajadores.

Según (Ministerio de Economía, 2018), las variables incluidas en la medición y evaluación son la productividad de los trabajadores la conciliación de la vida laboral familiar personal y la calidad de vida laboral.

En la productividad se evalúa la cantidad del producto obtenido mediante el sistema productivo y los recursos utilizados en su elaboración tomando como medida el tiempo y la particularidad de cada área.

Tabla 3. Indicadores de productividad y financieros normalizados de (Morelos y Núñez, 2017)

Nombre	Indicadores
Margen neto	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ventas netas}}$
Razón de utilidad operacional y valor agregado	$\frac{\text{Utilidad operacional} * 100}{\text{Valor agregado (ventas - pagos a prov. + inventarios)}}$
Razón de utilidad neta y valor agregado	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Valor agregado (ventas - pagos a prov + inv.)}}$
Razón de utilidad operacional y capital de trabajo	$\frac{\text{Utilidad operacional} * 100}{\text{capital operativo (activos corrientes y fijos)}}$
Razón de utilidad neta y capital de trabajo	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{capital operativo (activos corrientes y fijos)}}$

Fuente: (Morelos y Nuñez, 2017)

El teletrabajador dispone de un plan independiente, detalla el tiempo y necesidades; se maneja la autoorganización la autonomía y libertad al tener como fin el incremento de la productividad a través de la reducción en costes (vestuario, desplazamientos de un sitio a otro) (Uribe y Salazar, 2017).

El teletrabajo al aparecer en las sociedades industrializadas se extendió años 80 mediante el impulso y el avance de las nuevas tecnologías informáticas lo que conllevó a diferentes cambios y transformaciones en el sistema social, dando oportunidad a hombres y mujeres para desenvolverse en un ambiente a través del teletrabajo por las razones expuestas el teletrabajo constituye en una herramienta que beneficia en la innovación dando como resultado un elevado índice en productividad (Martínez, 2018).

Conclusiones

Se determina de acuerdo con el análisis realizado que el nivel de productividad mejoró en las empresas al mejorar la efectividad en épocas de crisis, en lo referente a la planta de empleados.

Los teletrabajadores tuvieron incrementaron la productividad laboral debido a los factores motivacionales, pues conocen las actividades que deben efectuar, y cumple en el mejor tiempo posible, el tiempo restante es programado para sus actividades diarias personales y familiares.

Las actividades que se pretendan desarrollar mediante esta modalidad cumplen con los requisitos: deben efectuarse en su mayoría con la utilización permanente de hardware, software e internet.

Discusión

En referencia a la implementación del teletrabajo desde las perspectivas empresariales institucionales y organizacionales favorece en los procesos laborales, la confianza, responsabilidades concretas, productividad y eficiencia laboral (Builes, 2010) en el estudio que realiza, señala que las empresas colombianas han implementado el teletrabajo como herramienta que define las formas de organización laboral, el desempeño de actividades remuneradas y prestación de servicios a terceros (Moreno, 2014) en el análisis vinculado con el teletrabajo en las organizaciones y empresas españolas resalta que el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información señalan que 6 de cada 10 empresas de 250 o más trabajadores cuentan con empleados que se conectan a los sistemas de la organización mediante el teletrabajo, incrementa en las empresas de 10 a 49 trabajadores.

(Libro blanco del teletrabajo en España, 2012), La empresa ENDESA ubicada en España y Latinoamérica en el sector energético proponen en el área funcional de recursos humanos y organización la implantación del teletrabajo, teniendo como finalidad fortalecer la gestión a la diversidad e igualdad de oportunidades con el objeto de alcanzar la integración de personas con discapacidad y riesgo de inclusión social.

Según, (Casado, 2015) menciona que las

grandes empresas generan mayor tamaño de niveles de productividad superior, el cual estas aprovechan sus economías de escala, contratación de trabajadores con buena formación, gracias a estos aspectos repercuten efectivamente en el bienestar y la eficiencia económica y son fundamentales para incrementar la productividad de un país. Sin embargo, según (INEC, 2017) en el Ecuador de acuerdo con el tamaño, de las 843.745 empresas registradas en 2016, el 90,5% son microempresas es decir con ventas anuales menores a 100 mil dólares y entre uno y nueve empleados; le sigue la pequeña empresa con el 7,5% y ventas anuales entre 100.001 a 1'000.000 entre 10 y 49 funcionarios, de las cuales la provincia de Pichincha concentró el mayor volumen en ventas 44,8% en 2016. Seguido de Guayas (32,6%), Azuay (5,1%), Manabí (3,3%) y el Oro (3,0%). Por lo tanto, las PYMES, representan hoy en día en la economía de un país.

Con publicación en el Diario El (Telégrafo, 2019) La Corporación Nacional de Telecomunicaciones incorpora el teletrabajo como nueva modalidad laboral, presenta como proyección incluir a 200 teletrabajadores, por esta razón efectuó evaluaciones psicológicas bajo los principios de excelencia, menciona que todas las personas tienen los mismos derechos y obligaciones.

(Samañego, 2016), presentó como propuesta el Proyecto de Ley reformativo al Código del con el objetivo de incorporar disposiciones legales vinculadas al teletrabajo; alternativa de ocupación que beneficia a las madres, grupos vulnerables y afectados por el desempleo, además, mejora la calidad de vida. (Páez, 2019), propone la identificación de expectativas de empleados con discapacidad física entre 25 a 60 años y el teletrabajo en empresas multinacionales en la ciudad de Quito, se enfoca una oportunidad de desarrollo personal y profesional, fortalecer la inserción de personas con discapacidad al mercado laboral con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades.

En el teletrabajo la medición y evaluación, son

la productividad de los teletrabajadores, la conciliación de la vida laboral, familiar personal y la calidad de vida laboral (Begoña y Ixone, 2017).

Referencias bibliográficas

- Aguilera, A., & Riascos, S. C. (2016). Metodología para la inclusión de las TIC en las PYMES fundamentada en el direccionamiento estratégico. *Criterio libre*, 14(24), 150-167. doi:<https://search.proquest.com/docview/w/1892983898?accountid=36765>
- Amigoni, M., & Gurvis, S. (2009). Managing the Telecommuting Employee: Set goals, monitor progress, and maximize profit and productivity. Estados Unidos: Adms Business.
- Amillano, A., Gartzia, L., & Baniandrés, J. (2016). Las nuevas relaciones laborales: reflexiones con perspectiva de género. *Boletín de estudios económicos*, 71(217), 119-133. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1821687362?accountid=36765>
- Annette, D. (2018). *Industrial relations and new technology*. London, Canadá: Industrial Relations and New Technology.
- Apri, E. (2018). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. (https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/—ed_dialogue/—sector/documents/publication/wcms_531116.pdf, Ed.) Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Azabache, P. (12 de Marzo de 2019). Condiciones mínimas de seguridad y salud en el teletrabajo. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Báez, M. D., Puentes, G. A., & Ramírez, M. A. (2017). Condiciones para el desarrollo del proceso de planificación financiera

- en PYMES del sector manufacturero de Duitama. *Criterio libre*, 15(27), 117-138. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2125262798?accountid=36765>
- Begoña, E., & Ixone, A. (2017). El desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación: Un nuevo reto para el mercado de trabajo. *Universidad de Barcelona. Scripta Nova*, 119(44), 18.
- Benjumea, M. L., Villa, E. M., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano, resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73. doi:10.22430/24223182.172
- Bourhis, A., & Mekkaoui, R. (April de 2010). Beyond work-family balance: Are familyfriendly organizations more attractive? (<http://id.erudit.org/iderudit/039529ar>, Ed.) *Erudit. Relations industrielles / industrial relations*, 65(1), 21.
- Bousquet, J., Vandenplas, O., Bewick, M., Arnavielhe, S., Bedbrook, A., Murray, R., & Cruz, A. (2018). The Work Productivity and Activity Impairment Allergic Specific (WPAI-AS) Questionnaire Using Mobile Technology: The MASK Study (Vol. 28). Madrid, España: *Journal of investigational allergology & clinical immunology*.
- Castro, Y., & Quejada, R. P. (2017). El teletrabajo: Una estrategia de inclusión social y laboral para el Distrito de Cartagena. *Universidad de Cartagena*, 33.
- Cataño, S. L., & Gómez, N. E. (2014). Concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82-91. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1734289508?accountid=36765>
- Cerida, M., Huatuco, B., Ortiz, J., & Vidal, B. (2019). Plan de negocios de una boutique erótica online para adultos en Lima Metropolitana. Lima, Perú: Universidad
- ESAN. Obtenido de file:///C:/Users/PC-146/Downloads/2019_MAM_17-1_02_T.pdf
- Chaverra, J., Restrepo, H., & Pérez, J. (2015). El teletrabajo y la seguridad de la información empresarial. *Revista Cintex*, 20(1), 111-121. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1843848372?accountid=36765>
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Título Séptimo del Régimen del Buen Vivir, Sección Primaria. Quito, Ecuador: Ruiz.
- Contreras, O., & Rojas, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *ELSEVIER*, 74-83.
- Contreras, O., & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de negocios*, 6(13), 74-83. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>
- Cújar, A. D., Ramos, C. D., Hernández, H. E., & López, J. M. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios gerenciales*, 29(128), 350-355. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.09.009>
- Da Silva, S., Dos Anjos, M., & García, M. (2015). Transformaciones productivas: nuevas formas de trabajo y regulación. *Revista de la Facultad de Derecho*, 6(1), 53-74.
- De Pablos, C., Agius, J., Romero, S., & Salgado, S. (2019). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Madrid, España: Universidad Rey Juan Carlos.
- Franco, A., & Restrepo, F. (2011). El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(33), 1-6. Obtenido de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index>

php/RevistaUCN/article/view/1

- Gauthier, G. (2004). Teletrabajo. Montevideo, Uruguay: Universidad de la República, Montevideo.
- Gómez, R. (2012). Gestión de políticas públicas: aspectos operativos. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 30(2), 223-236. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1648855072?accountid=36765>
- González, M. P., Galvis, E., & Vera, P. H. (2016). Estudio exploratorio sobre conocimiento y acceso al teletrabajo con líderes comunales de Santa Marta, Colombia. *Revista Encuentros*, 14(01), 77-87. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/re.v14i1.670>
- Hernández, R., Méndez, S., & Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y administración*, 59(1), 229-257. doi:[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71250-1](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71250-1)
- Herrero, M., Alberich, J., & García, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287-297.
- Líderes. (22 de Marzo de 2019). El sistema tiene beneficios como mayor motivación del trabajador y más productividad. En Ecuador hay 9 000 personas que trabajan desde casa. Cada vez más empresas aplican el teletrabajo, pág. 1. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/empresas-teletrabajo-ecuador-talento-humano.html>
- Lozada, E. (22 de Junio de 2017). El Teletrabajo: Una modalidad de trabajo eficiente que se impone como tendencia global. Universidad Militar Nueva Granada, 9.
- Madero, A. (19 de Marzo de 2019). 800 trabajadores beneficiados con la implementación de la modalidad de Teletrabajo. Ministerio del Trabajo, a. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/800-trabajadores-beneficiados-con-la-implementacion-de-la-modalidad-de-teletrabajo/>
- Madero, A. (12 de Marzo de 2019). Cerca de 9 000 ecuatorianos trabajan actualmente desde casa. El teletrabajo es una actividad laboral no presencial, pág. 1.
- Madero, S. M., & Barboza, G. (2015). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Contaduría y administración*, 60(4), 735-756. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2014.08.001>
- Margalina, V. M., & Robalino, F. E. (2018). Factores que afectan la adopción de las TIC en el sector manufacturero de calzado de Tungurahua, Ecuador. *3C TIC*, 7(3), 22-39. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3ctic.2018.61.22-39/>
- Martínez, P. (2018). Barreras a la innovación y la productividad en las empresas de calzado en la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Mejía, C., Gantiva, J., Camargo, F., Florido, A., Muñoz, J., Velásquez, C., & García, M. (2019). Tendencias en gerencia, tecnología e innovación. Universidad EAN.
- Molina, C., Villegas, G., Carantón, I., & Núñez, C. (2019). El teletrabajo como tendencia contemporánea: estructuras, procesos y sujetos. Medellín, Colombia: U. de Medellín. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/5344>
- Montenegro, D. (22 de Julio de 2018). El teletrabajo -laborar desde casa- no tiene la acogida esperada en Ecuador. *UNIVERSO*, 1. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/nota/6868175/teletrabajo-laborar-casa-no-tiene-acogida-esperada-ecuador>

- Morelos, J., & Nuñez, M. Á. (2017). Productividad de las empresas de la zona extractiva minera-energética y su incidencia en el desempeño financiero en Colombia. *Estudios gerenciales*, 33(145), 330-340. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.002>
- Muñoz, J., Álvarez, F., & Núñez, C. (2019). *Tecnología de objetos de aprendizaje*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.
- Naranjo, A., & Pulido, A. (2019). Diseño de un programa de estilos de vida y entornos de trabajo saludables para teletrabajadores. *Universidad Militar Nueva Granada*, 2(3), 15.
- Pereda, N., & Zapata, E. I. (12 de Mayo de 2019). Uso de tecnologías (TICS) y su incidencia en la gestión de negocios. Revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años. *Universidad Pedagógica Nacional (UPN)*, 12.
- Pérez, A. (2019). *El teletrabajo= Teleworking*. Madrid, España: Universidad de León . Obtenido de <http://buleria.unileon.es/xmlui/bitstream/handle/10612/9829/P%C3%A9rez%20Mayo%2c%20Ana.pdf?sequence=1>
- Pérez, J., & Sancho, T. (1996). NTP 412: Teletrabajo criterios para su implantación. *Notas técnicas de prevención*.
- Pérez, M., & Martínez, A. (Septiembre de 2001). El teletrabajo en Aragón: estudio de su adopción potencial en las empresas. *Universidad de Zaragoza. Publicación trimestral de la Caja de Ahorros y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja*, 38.
- Pérez, M., Martínez, A., De Luis, M., & Vela, M. (2002). El impacto medioambiental del teletrabajo. Factores determinantes y estudio de un caso. *Universidad de Zaragoza*, 14.
- Pillalazo, A. (2018). Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Proaño, D. (2014). Estructura orgánica y funcional para la asociación de confeccionistas textiles de la provincia de Tungurahua y el proceso administrativo. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Particular Autónoma UNIANDES. Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2718/1/TUAADM014-2014.pdf>
- Quiroga, D., Torrent, J., & Murcia, C. P. (2017). Usos de las Tic en América Latina: una caracterización. *Revista Chilena de ingeniería*, 25(2), 289-305. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200289>
- Rodríguez, M. C., & Dabos, G. E. (2017). Gestión individual de equilibrio entre el trabajo y la vida persona: Revisión e integración de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 25(1), 219-242. doi:<http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1055>
- Romero, A. (2019). Trabajo, género y nuevas tecnologías: algunas consideraciones. *IusLabor*.
- Romero, F., & Martínez, I. (2014). Fortalecimiento al trabajo comunal universitario (TCU) mediante la integración de sus competencias profesionales con las necesidades de las microempresas en Turrialba y Jiménez. *InterSedes*, 15(32), 14.
- Rubert, M. (2016). Telecommuter's privacy. *Trabajo y derecho*(24). Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85054968287&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=teletrabajador&st2=&sid=0ee361ffb0d785ab>

14626eceb86f1101&sot=b&sdt=b&sl=29
&s=TITLE-ABS-KEY%28teletrabajador%29
&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=

- Salas, L., García, M., & Murillo, G. (2017). Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2017.11.006>
- Salas, M., & Ocampo, L. (2019). Gestión de riesgo y teletrabajo en Costa Rica: Apuntes para la Universidad Nacional en sociedad del conocimiento. *Revista Conjeturas Sociológicas*, 7(18), 143-171. Obtenido de <http://revistas.ues.edu.sv/index.php/conjsociologicas/article/view/1479>
- Sartorio, L. (-8. (Febrero de 2019). ¿Qué sabemos (y qué no sabemos) sobre el futuro del trabajo? *Nueva Sociedad*, 14. Obtenido de https://nuso.org/media/articles/downloads/4.TC_Sartorio_279.pdf
- Slusarczyk, M. (2015). Diagnóstico de aplicación de las NTIC en las Pymes de Riobamba-Ecuador. *3CTIC*, 4(2), 145-168. doi:<https://doi.org/10.17993/3ctic.2015.42.169-189>
- Steijn, B. (2001). Work systems, quality of working life and attitudes of workers: an empirical study towards the effects of team and non-teamwork. *New technology, work and employmen. New technology,,* 16(3), p. 191-203.
- Suárez, A. S. (2017). Subjective Well-Being (Sb) and Burnout Syndrome (BnS): correlational analysis teleworkers Education Sector. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237(21), 1012-1018. doi:doi: 10.1016/j.sbspro.2017.02.144
- Trejo, N., Trejo, E., & Zúñiga, J. (2016). Análisis FODA del sector lácteo: un estudio de caso. *Revista de planeación y contro microfinanciero*, 2(4), 8-22.
- Uribe, S., & Salazar, C. (2017). Diagnóstico y caracterización de los peligros laborales del Teletrabajo en Bogotá D.C. *Scielo*, 12.
- Verano, D., Suárez, H., & Sosa, S. (2015). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas de dirección y economía de la empresa*, 20, 41-46. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.iedee.2013.03.002>
- Vesga, J. (6 de Agosto de 2019). La interacción trabajo-familia en el contexto actual del mundo del trabajo. *Equidad y Desarrollo. Universidad Católica de Colombia*, 1(33), 121-135.
- Ynzunza, C. B., & Izar, J. M. (2013). Efecto de las estrategias competitivas y los recursos y capacidades orientados al mercado sobre el crecimiento de las organizaciones.. doi:[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71202-6](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71202-6)