



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Análisis del desempeño laboral de los colaboradores, en modalidad de teletrabajo de las grandes y medianas empresas comerciales en la ciudad de Machala.

**COCHERES PIANDA YULY JACKELINE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CONZA ENCARNACIÓN YANELA LISSETH
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Análisis del desempeño laboral de los colaboradores, en modalidad de teletrabajo de las grandes y medianas empresas comerciales en la ciudad de Machala.

**COCHERES PIANDA YULY JACKELINE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CONZA ENCARNACIÓN YANELA LISSETH
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**Análisis del desempeño laboral de los colaboradores, en
modalidad de teletrabajo de las grandes y medianas empresas
comerciales en la ciudad de Machala.**

**COCHERES PIANDA YULY JACKELINE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CONZA ENCARNACIÓN YANELA LISSETH
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ROMERO BLACK WILTON EDUARDO

**MACHALA
2022**

ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS
COLABORADORES,
EN MODALIDAD DE
TELETRABAJO DE LAS
GRANDES Y MEDIANAS
EMPRESAS COMERCIALES
EN LA CIUDAD DE MACHALA

por Yanela Lisseth Conza Encarnacion-Yuly
Jackeline Cocheres Pianda

Fecha de entrega: 28-feb-2023 10:30p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2025836773

Nombre del archivo: TESIS_DE_GRADO_FINAL_GRUPO_1.docx (2.48M)

Total de palabras: 15691

Total de caracteres: 88698

Proyecto Integrador

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.scribd.com

Fuente de Internet

1%

2

www.ecuadorencifras.gob.ec

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Catolica De Cuenca

Trabajo del estudiante

1%

4

Submitted to Universidad Técnica de Machala

Trabajo del estudiante

1%

5

dialnet.unirioja.es

Fuente de Internet

1%

6

www.sevillaglobal.es

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, COCHERES PIANDA YULY JACKELINE y CONZA ENCARNACIÓN YANELA LISSETH, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Análisis del desempeño laboral de los colaboradores, en modalidad de teletrabajo de las grandes y medianas empresas comerciales en la ciudad de Machala., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

COCHERES PIANDA YULY JACKELINE

0705526804

CONZA ENCARNACIÓN YANELA LISSETH

0705519775

RESUMEN

El teletrabajo se ha visto incorporado en el Ecuador, principalmente durante la crisis sanitaria del COVID-19, permitiéndoles a las empresas continuar con sus actividades diarias con total normalidad. Es así, que el presente proyecto de investigación analizará el desempeño laboral de los colaboradores en modalidad teletrabajo de las grandes y medianas empresas comerciales de la ciudad de Machala, realizando una revisión de la literatura enfocada en las variable dependiente e independiente, efectuando una metodología cuantitativa y analítica, permitiendo partir de una idea definida, para proceder a estudiar la teoría correspondiente. Empleando un diseño transversal, que sirve de apoyo para la recopilación de datos durante un tiempo específico, aplicando encuestas a una muestra de 202 trabajadores que forman parte de las entidades del sector societario de la ciudad, identificando los factores que influyen en el desempeño laboral, el método o herramienta de evaluación de desempeño que aplican, y ventajas y desventajas que presenta esta modalidad. Estableciendo, como resultado que el teletrabajo fue efectivo, para ciertas organizaciones, pero destacando que, al ser una modalidad reciente e inesperada, que se introdujo de manera forzosa, existe resistencia a cambios y procesos de adaptabilidad, incidiendo en el bajo rendimiento y productividad laboral de los teletrabajadores.

Palabras claves: Desempeño laboral; Teletrabajo; Colaboradores; Sector comercio

ABSTRACT

Teleworking has been incorporated in Ecuador, mainly during the health crisis of COVID-19, allowing companies to continue with their daily activities with total normality. Thus, the present research project will analyze the work performance of employees in teleworking mode of large and medium-sized commercial enterprises in the city of Machala, conducting a review of the literature focused on the dependent and independent variable, making a quantitative and analytical methodology, allowing to start form a defined idea, to proceed to study the corresponding theory, Using a transversal design, which serves as support for collection of data during a specific time, applying surveys to a sample of 202 workers who are part of the entities of the corporate sector of the city, identifying the factors that influence work performance, the method or performance evaluation tool that they apply, and advantages and disadvantages of this modality presents. Establishing, as a result, that teleworking was effective, for certain organizations, but highlighting that, being a recent and unexpected modality, which was introduced in a forced way, there is resistance to change and adaptability processes, affecting the low performance and labor productivity of teleworkers.

Key words: Work performance; Telework; Employees; Commerce sector

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Objeto de estudio	9
1.2 El Problema de investigación	9
1.3 Justificación	12
1.4 Objetivos.....	13
1.4.2 Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO.....	14
2.1 Desempeño Laboral	14
2.2 Importancia del desempeño laboral	15
2.3 Factores del desempeño laboral	16
2.3.1 Motivación.....	16
2.3.2 Clima laboral.....	16
2.3.3 Comunicación	16
2.3.4 Horario laboral.....	16
2.3.5 Desarrollo personal	17
2.3.6 Salud laboral	17
2.4 Evaluación del desempeño.....	17
2.5 Beneficios de la evaluación del desempeño	18
2.6 Métodos para evaluar el desempeño laboral	18
2.6.1 Escala de puntuación gráfica	18
2.6.2 Elección forzada	19
2.6.3 Investigación de campo	19
2.6.4 Incidentes excepcionales.....	19

2.6.5 Evaluación por competencias	19
2.6.6 Autoevaluación	20
2.6.7 Escala de evaluación conductual	20
2.6.8 Evaluación 360 grados	20
2.7 Rendimiento laboral.....	20
2.8 Tecnología de la Información y la Comunicación.....	21
2.9 Teletrabajo	21
2.10 Importancia del teletrabajo en las empresas	22
2.11 Ventajas y desventajas del teletrabajo	22
2.12 Normativa legal en Ecuador referente al teletrabajo.....	22
2.13 Porque las empresas ecuatorianas han aumentado la aplicación del teletrabajo	23
2.14 Empresas comerciales.....	24
2.15 Empresas grandes	24
2.16 Empresas medianas.....	24
2.17 Recurso Humano.....	25
2.18 Importancia del Recurso Humano	25
2.19 Incidencia del recurso humano con la gestión estratégica	26
2.20 Recurso humano y teletrabajo.....	26
2.21 Relación entre trabajadores que efectúan sus laborales presenciales y teletrabajo	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO	27
3.1 Diseño de la investigación	27
3.1.1 Tipo de investigación.....	27
3.1.2 Nivel de investigación	28
3.1.3 Diseño de la investigación	29
3.1.4 Metodología de la investigación	29
3.1.5 Instrumentos de Recolección de Datos	30

3.2 Análisis de Resultados	32
3.3 Contrastación teórica de los resultados.....	47
3.5 Valoración de la factibilidad.....	53
3.5.1 Dimensión Técnica	53
3.5.2 Dimensión Económica/Financiera.....	57
3.5.3 Dimensión Social.....	58
3.5.4 Dimensión Ambiental	59
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1 Conclusiones.....	60
4.2 Recomendaciones	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS	80
.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Seguimiento al desempeño laboral.....	32
Figura 2. Capacitación a trabajadores	33
Figura 3. Recompensa por trabajo realizado	34
Figura 4. Motivación sobre teletrabajo	35
Figura 5. Carga laboral	36
Figura 6. Funciones a desempeñar.....	37
Figura 7. Eficiencia en Teletrabajo.....	38
Figura 8. Infraestructura Tecnológica.....	39
Figura 9. Aplicaciones informáticas	40
Figura 10. Apoyo institucional sobre tecnología	41
Figura 11. Lugar adecuado de trabajo	42
Figura 12. Ventajas de Teletrabajo	43
Figura 13. Equilibrio personal y laboral	44
Figura 14. Desventajas del teletrabajo.....	45

Figura 15. Efectividad entre teletrabajo y trabajo presencial	46
Figura 16. Organigrama de empresa grande	55
Figura 17. Organigrama de empresa mediana	56

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Macro localización del proyecto.....	54
Ilustración 2. Micro localización del proyecto	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Balance General empresa grande	57
Tabla 2. Estado de Resultado empresa grande	57
Tabla 3. Balance General empresa mediana.....	58
Tabla 4. Estado de Resultado empresa grande	58
Tabla 5. Preguntas para la Encuesta	80

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo experimenta cambios gracias a la evolución de la tecnología, creando nuevas modalidades de empleo, como es el trabajo remoto arraigado en la época de los 70, retomando fuerzas en el Ecuador a raíz de la epidemia del COVID-19, provocando impactos en diferentes sectores, destacando el sector comercial. Por ende, las empresas deben analizar el desempeño laboral de los colaboradores en modalidad teletrabajo, para conocer cómo se encuentra la productividad de los empleados, dado que, es una modalidad nueva que provoca dificultades de adaptación y problemas en el rendimiento del personal de una entidad.

Manifestando García-Salirrosas (2020) que el teletrabajo es una forma de trabajar fuera de la organización, permitiendo cumplir sus actividades a través de servicios en línea, por ende, para poder implementarlo de manera adecuada es indispensable analizar: la cultura organizacional, adaptación a cambios, estilos de liderazgo y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados, para que de esta manera resulte efectivo, mejore la productividad, flexibilidad, se reduzca el tiempo en desplazamiento y beneficios económicos tanto para los empleados como para las organizaciones.

Por ello, el COVID-19 incidió en la implementación del teletrabajo en las grandes y medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Machala, el mismo que fue introducido de manera forzosa generando inestabilidad en el desempeño de los empleados, dado que, algunos desconocían la nueva modalidad de empleo, además, existía poca capacitación, comunicación, escasez de infraestructura tecnológica, y carencia de apoyo de las organizaciones referente a la tecnología, ocasionando la disminución del desempeño laboral en los colaboradores.

Por tal razón, en el presente trabajo de investigación se analiza el desempeño laboral de los colaboradores en modalidad de teletrabajo de las grandes y medianas empresas comerciales en la ciudad de Machala, el cual es estudiado a través métodos de evaluación, que identifican el rendimiento de los trabajadores, dado que se determinan factores que influyen en el desempeño, provocando en ocasiones la disminución de su productividad al ejercer sus actividades laborales, además se identifican ventajas y desventajas relacionadas al trabajo remoto.

TEMA DE INVESTIGACION:

Análisis del desempeño laboral de los colaboradores, en modalidad de teletrabajo de las grandes y medianas empresas comerciales, en la ciudad de Machala.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Objeto de estudio

Para Labrada y Álvarez (2020) es aquel que manifiesta lo que se quiere conocer, sea de alguna situación o un tema en específico, es decir un fenómeno de interés, que puede surgir de un problema individual o de otra persona. Así mismo, Leyva y Guerra (2020) determinan que, el objeto de estudio, también es definido como el objeto del conocimiento, siendo el resultado de la intercepción de la problemática y los conceptos, dando sentido a una investigación, de manera que, permita la comprensión e interpretación del mismo.

Por ello, el objeto de investigación se centra en analizar el desempeño laboral de los colaboradores en modalidad de teletrabajo, determinando el comportamiento del empleado al momento que efectúan sus actividades con la finalidad de contribuir en el cumplimiento de metas y objetivos para las empresas comerciales. Añadiendo Rodríguez-Mendoza y Aviles-Sotomayor (2020) que las sociedades grandes y medianas del Ecuador, están constituidas de manera familiar, por amigos, accionistas, socios, etc., donde aquellas que se enfrentan a seguir aumentando su mercado o únicamente a gozar de ser organizaciones económicamente estables y manejables.

1.2 El Problema de investigación

El problema de investigación, también conocido como problema de percepción o conocimiento, abarca una serie de interrogantes sobre algún aspecto que no se conoce de la realidad, de tal manera que lo desconocido, se lo determina como una problemática directa para un científico, siendo el que se interesa por obtener respuestas, que aporten una solución al problema (Espinoza, 2018). Por ende, Monzón et al., (2018) manifestaron que él no definir el problema de manera correcta, conlleva a una confusión, resultando que, la investigación sea difícil de entender, afectando así el proceso investigativo que se está desarrollando.

Es por ello que, en la actualidad, Romero (2017) expresó que el trabajo es aquella actividad que desarrollan las personas y que consume diariamente mayor parte de su tiempo, siendo indispensable determinar aquellos factores como el desempeño laboral. Por ende, Sumba-Bustamante et al., (2022) manifestaron que, el desempeño laboral comprende el esfuerzo, realizado por un individuo al momento de desempeñar sus habilidades, sean mentales o físicas, permitiendo obtener mayor rendimiento profesional y brindar a una organización el cumplimiento sus objetivos y metas propuestas, obteniendo éxito y ventajas competitivas frente a su competencia.

Por lo tanto, Orueta et al., (2017) determinaron que, el impacto que generan las medianas y grandes empresas del sector comercial, son de suma importancia, ya que crean empleo, consolidando el sistema económico a nivel mundial y local. Sin embargo, Guartán et al., (2019) manifiestan que, el analizar el desempeño laboral en las organizaciones, conlleva a la revisión y evaluación de logros obtenidos, tomando en cuenta la eficiencia, eficacia y calidad, siendo esta la manera óptima para determinar las aptitudes y cumplimiento de los colaboradores.

Es por eso que, Abril et al., (2020) indicaron que, el teletrabajo a nivel mundial referente a países europeos, asiáticos, norteamericanos y latinoamericanos, dentro de las medianas y grandes empresas, presenta factores causantes como: el aumento de trabajo, el aislamiento social, el estancamiento de la carrera, los conflictos familiares, también riesgos como la salud física, el sedentarismo, entre otros, dando como resultado la disminución del desempeño laboral. De acuerdo con lo que mencionó el autor, la práctica del teletrabajo no puede ser adaptable por todos, puesto que la mayoría no se adecua fácilmente, afectando el desempeño de los mismos.

Aunque, al momento de que se suscitó el problema del Covid-19 a nivel mundial, se prolongó el cierre de centros educativos, obligando a los padres a permanecer al cuidado de sus hijos a tiempo completo y desconcentrándolos del trabajo, provocando el estrés en los colaboradores (OIT, 2020). Así mismo, el desempeño laboral, se ve afectado y produce el incumplimiento de las actividades, retrasando algunas ellas, desencadenando por el estrés como lo afirma, Sanchez-Toledo (2021) el cual es un factor que influye, debido a la excesiva carga de trabajo, la inadecuada distribución de tiempos y uso de espacio familiar para actividades laborales que inciden en el bienestar del trabajador.

Por otro lado, Tapasco y Giraldo (2020) han observado que el teletrabajo aporta beneficios, tanto para empleados como para empresas, algunas de ellas es que la práctica del trabajo a distancia, incide de manera positiva en el desempeño de la organización, disminuyendo el ausentismo laboral, incrementando la estabilidad en el trabajo, y el aumento de la productividad del trabajador. Asu vez Valero-Pacheco y Riaño-Casallas (2019) establecieron que, los beneficios del teletrabajo se pueden dividir en dos; para la empresa, destacando el incremento de la productividad y la depreciación de costos al contratar temporalmente, en cuanto a los colaboradores, las ventajas son: flexibilidad horaria y conciliación con las relaciones familiares.

Además, Tapia et al., (2021) ostentaban que, para América latina el teletrabajo se implementó a consecuencia de la pandemia originada por el Covid-19, el cual se encuentra en el desarrollo, dando como efecto que cada país padece de capacidades económicas y estructurales, y a su vez las capacidades de los trabajadores para poder adaptarse a cambios. Por otro lado, Sánchez (2017) señaló que, en Perú, se impulsó el teletrabajo desde el 2016, donde se firmó un pacto para poder promoverlo en las empresas de sector público y privado, decretando que esta modalidad debe apuntar a la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, existiendo una adecuada correspondencia entre la carga de trabajo y la jornada de labores asignada.

Ahora bien, García-Rubio et al., (2021) declararon que, al momento de incorporar el teletrabajo en el Ecuador, este fue de manera forzosa, sin ninguna planificación previa debido a la crisis del Covid-19, el cual influyó directamente en los colaboradores, los cuales no fueron capacitados para desempeñar sus labores, desencadenando problemas como; el exceso de carga laboral, carencia de directrices por parte de los jefes, acoso laboral, el irrespeto de los derechos de los trabajadores, la disminución de liderazgo y motivación y fallos de conectividad, debido a la escasez de infraestructura física, digital y herramientas informáticas.

Así mismo, Nieves et al., (2022) mencionaron que, hoy en día el teletrabajo está presente en la mayoría de empresas, siendo las tecnologías, herramientas importantes para salvaguardar las economías mundiales, puesto que, en el primer trimestre del año 2020, el uso del teletrabajo aumentó en un 324% lo que permitió mantener economías internacionales en funcionamiento. De acuerdo con lo que manifestó el autor, la organización debido a los avances tecnológicos, se ven en la necesidad de innovar, con la

finalidad de obtener desarrollo económico, sacando provecho a las herramientas informáticas, quienes aportan una serie de beneficios a las mismas.

1.3 Justificación

De acuerdo con Fernández-Bedoya (2020) la justificación tiene relación directa con el asentamiento del problema, y que va ligada con la inquietud de los investigadores, los cuales requieren profundizar las orientaciones teóricas, para posteriormente resolver y explicar problemas, permitiendo incrementar conocimientos en el campo de estudio. Consintiendo brindar argumentación convincente, como lo mencionó Chaverri (2017) donde si sólo se pretende estar a favor, es incompleto, puesto que, es importante enfatizar la investigación, es decir cómo contribuye el estado de conocimiento en las áreas anteriores en base al tema seleccionado.

Así que, debido a la evolución tecnológica que experimenta el mundo, el teletrabajo ha tomado fuerza en las empresas grandes y medianas, de tal manera que el este, surgió desde años anteriores, pero recobrando fuerza a partir de la Pandemia del Covid-19, puesto que las empresas se vieron obligadas a experimentar esta transformación, siendo un reto muy fuerte para los gerentes y colaboradores de las diferentes organizaciones comerciales que tiene la ciudad de Machala.

Es por eso que este trabajo de investigación, requiere indagar por medio de fuentes fidedignas el impacto que ha generado el teletrabajo en el desempeño laboral, con la finalidad de medir los factores que influyen en él y aplicar recomendaciones que permitan mejorar del desempeño de los trabajadores, y así lograr mejorar la productividad y eficacia de las empresas comercializadoras.

De tal manera que, las empresas medianas y grandes, puedan lograr una excelente economía a través de la implementación del teletrabajo como un factor de permanencia, si este no afecta de manera directa el desempeño de los colaboradores, ya que fuentes manifiestan que existen aspectos que afectan el dicho desempeño, ya que al implementarse en las empresas de la Ciudad de Machala, sin una planificación y capacitación previa, pudiendo causar problemas a las diferentes organizaciones y que los colaboradores laboran mediante la modalidad del teletrabajo de manera obligatoria y sin los recursos necesarios, dependiendo únicamente de sus recursos tecnológicos, desencadenando impactos negativos hacia las organizaciones.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC da como resultado de las encuestas estructura empresarial, datos que representan a un universo de 12,243 de grandes y medianas empresas de los diferentes sectores económicos del país. Para el año 2020, las empresas grandes y medianas de los diferente sectores, generaron un valor agregado de 28.774 millones de dólares, que representa a un 24,11% menos con respecto al año 2019, por otro lado el sector comercio registra una mayor reducción en el consumo intermedio con el 26,8% menos que el año 2019, referente al tamaño de la empresa, las grandes empresas generaron el 84,6% de la producción, por lo que se considera de acuerdo a las estadísticas dadas en el total de la producción empresarial, la mayor reducción de la producción se dio en el sector de alojamiento y comidas con un 44,1% menos en referencia al año 2019 (Encuestas Estructural Empresarial ENESEM, 2022).

Además, es importante recalcar que dentro de las medianas y grandes empresas se ha detectado ventajas y desventajas sobre el teletrabajo, y siendo así la presente investigación se llevará a cabo para obtener información sobre los factores positivos y negativos que se relacionan con la modalidad teletrabajo, para potencializar el desempeño laboral y por otra para que las empresas del sector comercial puedan aplicar prácticas eficaces que beneficien a los colaboradores y logren que estos tengan un aporte sustancial hacia los objetivos de estas empresas, considerando que el sector comercial es un gran motor de la economía de la provincia de El Oro y del país.

Es por eso que, Según Proaño et al., (2019) el desarrollo económico es importante a nivel nacional, ya que es un proceso sistemático que involucra diversos sectores: tales como público, privado, asociaciones entre otros, teniendo como finalidad de erradicar el aumento, a la par de la calidad y el nivel de vida de los habitantes. En Ecuador este proceso tiene un extenso camino por recorrer, debido a la presencia de indicadores socioeconómicos en cifras negativas en diversos cantones del territorio nacional, de modo que si se continúa con estas cifras afectarían a las familias ecuatorianas que laboran en este sector.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Para Murillo et al., (2017) los objetivos constituyen el foco de una investigación, siendo la guía en el proceso de evaluación de los resultados, ideas y debates, los cuales sean

claros y concisos, permitiendo que la introducción y las conclusiones giran a su entorno. Por ende, para este proyecto de investigación, se plantea como objetivo general el que se enuncia a continuación:

Analizar el desempeño laboral de los colaboradores en modalidad teletrabajo de las empresas grandes y medianas, en el sector comercial de la ciudad de Machala.

1.4.2 Objetivos específicos

Según Corona et al., (2017) los objetivos específicos se definen como aquellos que se deslindan del objetivo general de una investigación, teniendo como finalidad velar el cumplimiento del objetivo general, tomando en cuenta que para la determinación de los mismos se requiere de esfuerzo y ejercicio consciente. De modo que, con el propósito de cumplir el objetivo general del proyecto se presentaron tres objetivos específicos, los cuales son:

- Establecer los factores que influyen en el desempeño laboral bajo la modalidad teletrabajo en las empresas grandes y medianas del sector comercial de la ciudad de Machala.
- Identificar los métodos de evaluación de desempeño que determinen el rendimiento laboral de los colaboradores en modalidad teletrabajo.
- Determinar ventajas y desventajas del teletrabajo en las grandes y medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Machala.

CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 Desempeño Laboral

De acuerdo con, Rodríguez-Marulanda y Lechuga-Tardoza (2019) es el cumplimiento de actividades realizadas por el empleado y las exigencias de su puesto de trabajo, demostrando su desempeño en labores referentes a su cargo. Denominado como una variable, que depende de los resultados del rendimiento de funciones propias, siendo evaluado de manera objetiva. Es así, que el desempeño laboral juega un papel indispensable en una empresa, puesto que la misma, depende de cada una de las actividades realizadas por los colaboradores en sus labores diarias, que son evaluadas imparcialmente cada cierto tiempo.

Al mismo tiempo, Panduro y Casa (2021) manifiestan que, el desempeño laboral es la eficiencia, que sirve como un indicador que permite medir el desempeño de los colaboradores, detectando el desenvolvimiento, y los factores que influyen en la ejecución de actividades a realizar. Por ende, este indicador permite la identificación de debilidades o fortalezas que tiene un empleado frente a sus labores, las cuales se corregirán y darán paso al logro de metas y objetivos previstos.

Por eso, para que las organizaciones funcionen con eficacia, Checa-Llontop et al., (2020) mencionan que es necesario el esfuerzo de la persona. Dado que, si el talento humano se siente parte de la organización, estará listo para poner todo su esfuerzo en el logro de las metas organizacionales. De modo que, el contar con empleados que desempeñen inteligentemente y correctamente sus labores, aporta al fortalecimiento del desempeño laboral que posee una organización y a su vez al desarrollo de la misma.

2.2 Importancia del desempeño laboral

Prospel-Santacruz et al., (2022) manifestaron que el desempeño laboral es indispensable, de modo que ayuda a las empresas a:

- Aumentar el rendimiento de sus colaboradores
- Identificar el diagnóstico de los puestos de trabajo, si es necesario la aplicación de ascensos o despidos en las diferentes áreas.
- Organización y planificación constante en la toma de decisiones, que contribuyen al fortalecimiento de habilidades profesionales en los diferentes colaboradores.
- Afrontar y dominar de manera adecuada diferentes problemas o situaciones personales, familiares y laborales que afectan el desenvolvimiento de los empleados.
- Fortalecer destrezas con la aplicación de programas de capacitación constantes.

Por consiguiente, Bohórquez et al., (2020) señalaron que es de suma importancia para una organización, puesto que, ayuda a identificar los aspectos positivos o negativos que poseen los colaboradores, frente a las actividades que se ejecutan en una empresa determinada, cuya finalidad es mejorar cada uno de ellos y cumplir con los objetivos que se han previsto. Es así que, el identificar el desempeño laboral, en una organización, contribuye a determinar el nivel de productividad que despliegan los trabajadores, frente

a las actividades que desarrollan, corrigiendo y fortaleciendo falencias o debilidades, para la toma de decisiones precisas y adecuadas.

2.3 Factores del desempeño laboral

Existen diferentes factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores, de una organización, pero de acuerdo a un gran grupo de autores, se identifican factores relevantes que se describen a continuación:

2.3.1 Motivación

Según Peña y Villón (2018) está basada en el comportamiento y la conducta de los colaboradores de una empresa, donde influyen factores internos y externos, que pueden estimular a la persona a desenvolver sus actividades y así efectuar las metas planteadas. De modo que, es un factor que guía e incentiva a los empleados al cumplimiento de los objetivos, los mismos que en un futuro a corto o largo plazo proporcionarán el éxito organizacional.

2.3.2 Clima laboral

De acuerdo con Iglesias y Torres (2018) el clima laboral o clima organizacional, se refiere al ambiente de trabajo, que identifica un colaborador, dependiendo de la interacción o estructura social que posee una empresa, orientando a creencias, grado de participación, percepción, salud entre otras, las cuales permiten la identificación de su comportamiento, satisfacción laboral y nivel de desempeño.

2.3.3 Comunicación

Para Hernández et al., (2019) es una fuente que emite un mensaje, hacia uno o varios destinatarios, siendo una de las maneras que poseen los individuos al momento de relacionarse con sus actividades diarias, por ende, dentro de una comunicación se pueden establecer signos, símbolos, mitos, etc. con la finalidad de intercambiar información, generando interacción con la sociedad, dando paso al diálogo y participación.

2.3.4 Horario laboral

Martín (2017) manifestó que la repartición del tiempo de trabajo y los horarios se basan en la distribución que se designa durante el día, el cual da a conocer los instantes de descanso y de trabajo, así mismo la hora de entrada y salida de los colaboradores, es así

que la distribución de una jornada de trabajo, está ligada de manera directa con el horario de laboral, de tal manera que el trabajador se encuentra obligado a cumplir y completar sus horas de trabajo.

2.3.5 Desarrollo personal

Roque (2018) señaló que el generar el desarrollo personal en un individuo, conduce a la mejora de relaciones con la sociedad, de modo que, atenúa un ambiente de aprendizaje, el cual conduce a que los seres humanos logren su ampliación personal, en cuanto a su educación, actividades de trabajo, entre otras, dado que influyen en él, factores como autoestima, liderazgo, comunicación, permitiendo mejorar los vínculos interpersonales.

2.3.6 Salud laboral

Anaya-Velasco (2017) considera que la salud laboral, para los individuos de una organización debe ser una preocupación y compromiso intrínseco de los individuos que ejecutan el trabajo, es decir dueños y colaboradores, debido a que no es bien visto que una persona arruine su salud pretendiendo cumplir sus labores, para ganarse la vida.

2.4 Evaluación del desempeño

De acuerdo con Rivero-Ramírez (2019) se considera como una apreciación sistemática del actuar de cada persona, en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. De manera que una evaluación permite medir, o juzgar, cualidades, excelencias, etc. y es empleado para determinar el mérito de una persona en la realización de las responsabilidades, funciones y actividades propias del cargo o puesto que ocupa. De tal manera, que esta herramienta permite, que los supervisores encargados de ejecutarla identifiquen y midan el nivel de desenvolvimiento, carácter, cualidades, etc. que poseen los empleados, y de acuerdo con los resultados tratar de fortalecer las debilidades que poseen los mismos.

Es por eso que, Álvarez-Indacochea et al., (2018) manifestaron que esta evaluación debe ser un proceso regular y sistemático, que sirve de apoyo a las organizaciones para comprender cómo se está desarrollando cada empleado y su potencial de crecimiento en los roles asignados, permitiendo reconocer las fortalezas y debilidades de los recursos humanos de cada institución, mejorando la eficiencia y eficacia de cada empresa. Dado que, al momento de efectuar una evaluación que mida el desempeño de los colaboradores,

se logra identificar falencias, que posteriormente serán solucionadas para contribuir al progreso de la entidad.

2.5 Beneficios de la evaluación del desempeño

De acuerdo con, Montoya y Boyero (2016) los beneficios dados por la evaluación del desempeño permiten promover el permanente mejoramiento y desarrollo personal, verifican la presencia de habilidades y conocimiento en los trabajadores, como también fortalecer los perfiles de los recursos humanos de calidad, así mismo sugiere correctivos con su respectivo plan de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, de modo que ayuda a reforzar la identidad de los trabajadores con los objetivos de su área, trabajo y la organización en conjunto.

La evaluación de desempeño en sí posee muchos beneficios, puesto que es una herramienta que permite incluir estrategias diseñadas para buscar la mejora continua de una organización, por lo tanto, un grupo de personas especializados en evaluar correctamente el desempeño de los colaboradores orienta a las personas a satisfacer las necesidades y expectativas tanto de sus jefes, como de quienes utilizan sus servicios sean de manera interna como externa.

2.6 Métodos para evaluar el desempeño laboral

Los sistemas que se utilizan para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de una organización son de gran apoyo, puesto que permiten evaluar mediante criterio e indicadores, pero existen algunas empresas que elaboran sus propias metodologías para evaluar a su personal, manifestando métodos tradicionales que se detallan a continuación:

2.6.1 Escala de puntuación gráfica

Mencionaron Rodríguez y Ordaz (2021) que este tipo de evaluación se basa en una escala numérica, detallando características adecuadas y utilizando un rango para las variables asignadas, siendo medidos por indicadores, donde se establece valores y descripciones, para posteriormente efectuar la suma de ambas, de tal manera que este método es uno de los más utilizados y sencillos para medir el desempeño de los trabajadores que conforman una empresa determinada.

2.6.2 Elección forzada

Indicaron Colcha-Dias et al., (2021) que es una técnica, que permite evaluar al colaborador de una compañía, a través de la asignación de frases totalmente descriptivas, las cuales se encuentran establecidas con anticipación. Por ende, en esta evaluación, como su nombre lo manifiesta, obliga al empleado a escoger una de las frases y relacionarla con la persona en cuestión, a fin de que su respuesta sea examinada por un experto y medir el desempeño del mismo.

2.6.3 Investigación de campo

De acuerdo con Matabanchoy-Tulcán et al., (2019) esta evaluación es ejecutada al más alto nivel de gestión, con la asistencia de un experto en la materia, por medio de una entrevista de evaluación, y su respectivo apego a los acuerdos de mejora, que permiten un desarrollo a una entidad, dado que en este método se descubre y evalúa el nivel de desempeño de cada uno de los colaboradores que conforman una organización.

2.6.4 Incidentes excepcionales

Para Flores y Cervantes et al., (2019) lo consideran como una metodología de evaluación tradicional, que se basa en las características excepcionales o de incidentes que se etiquetan erróneamente como críticos. Además, un incidente esporádico es cualquier comportamiento extremo que determina un desempeño inesperado o deficiente, el cual es positivo en casos de éxito o negativo en casos de decepción.

2.6.5 Evaluación por competencias

Coronel-Salamea et al., (2021) indicaron que el método de evaluación de desempeño por competencias, es esencial para las organizaciones, puesto que permite medir el nivel requerido que necesita un puesto de trabajo, identificando y equilibrando diferentes conductas, posibilitando la toma de decisiones y proporcionando información práctica relacionada con la promoción y remuneración, que son igualmente útiles, dando paso al desarrollo significativo de los colaboradores. Además, este tipo de evaluación, requiere mantener una planificación estratégica, en base a las competencias que se necesitan para cada cargo.

2.6.6 Autoevaluación

Para Zapata et al., (2021) es un método que utilizan las organizaciones, donde los trabajadores se evalúan por cuenta propia, con la finalidad de que ellos mismos, establezcan sus propios proyectos de mejora y la descripción de sus puestos, identificando sus logros personales, dificultades e inconvenientes que pueden corregir, de forma que contribuyan al desarrollo de la empresa que pertenecen.

2.6.7 Escala de evaluación conductual

Según Polo et al., (2022) es un método que implica establecer los comportamientos observados que son más consistentes con el buen desempeño del colaborador y una vez definidos, se determina en qué medida el trabajador realiza esas conductas. Además, existe la posibilidad que ellos se involucren con menos frecuencia y obtengan una puntuación baja en la evaluación. Por eso es importante recordar que en este tipo de método se debe tener múltiples dimensiones, puesto que existe el riesgo de medir rendimiento y no el desempeño.

2.6.8 Evaluación 360 grados

De acuerdo con Sánchez et al., (2022) es una técnica de evaluación basada en el uso de superiores, compañeros de trabajo, subordinados y clientes para evaluar el desempeño e identificar las necesidades de capacitación, consintiendo en ejecutar una reunión en la que los evaluadores aportan con su opinión sobre la persona evaluada y posteriormente se comentan los distintos puntos de vista para llegar a una valoración compartida y un plan de desarrollo en función de las necesidades formativas detectadas.

2.7 Rendimiento laboral

Es la forma en que un trabajador se comporta cuando trabaja, cuya finalidad es alcanzar metas predeterminadas, siendo una estrategia que incluye una serie de características particulares tales como: las capacidades, habilidades, cualidades, conocimientos y experiencias, entre otros, los mismos que interactúan con la naturaleza del lugar de trabajo y de la empresa, generando un impacto en los resultados y cambios sin precedentes (Burgos, 2018). A su vez Calizaya y Bellido (2020) manifestaron que es un proceso que permite identificar el éxito de un entidad, individuo o proceso, involucrando actividades y objetivos laborales, fomentando el nivel organizacional de una empresa determinada.

2.8 Tecnología de la Información y la Comunicación

De acuerdo con Granda et al., (2019) las TIC son tecnologías básicas para la gestión y transformación de información, apoyadas de ordenadores y programas que permiten la creación, almacenamiento, amparo y recuperación de datos en distintos campos. Por ende, Guzmán y Abreo (2017) determinaron que el uso de estas, son un factor tecnológico y determinante de la competitividad, facilitando a las organizaciones a implementar una variedad de alternativas, como es el caso del teletrabajo, apoyando tanto el crecimiento de las empresas y sus empleados.

2.9 Teletrabajo

El origen del teletrabajo se remonta del prefijo tele, derivado del término griego Telos, definido como un trabajo que se realiza fuera del lugar habitual, y el otro factor teletrabajo, que se considera ejecutar labores a distancia, bajo los recursos tecnológicos, garantizando el cumplimiento de las actividades que desarrolla un empleado. Por lo tanto, los inicios del teletrabajo surgen en 1970 por Jack Nilles, a partir de la idea de desempeñar tareas, que evitaran trasladar a los trabajadores a sus lugares de trabajo, puesto que en EEUU se lo aplico por la crisis del petrolero minero en 1973 (Ulate-Araya, 2020).

Por otro lado, Valencia (2018) considero que el teletrabajo es también conocido como trabajo a distancia, definiéndolo como la realización de actividades relacionadas con el empleo, derivadas de un contrato de trabajo, en un lugar distinto, al habitual, que generalmente puede ser el domicilio o residencia del teletrabajador, asistido por herramientas tecnológicas e informáticas en una plataforma de comunicación, por donde se informa las labores de su trabajo a los supervisores.

Así mismo, para Morales y Pérez (2020) el teletrabajo en el hogar es significativo, y su rango de aplicación es mucho más amplio, ya que el uso de telecomunicaciones reemplaza el tiempo dedicado a viajar, hacia y desde el lugar de trabajo dando beneficios de ahorro de tiempo y dinero, así como también ayuda a mantener el manejo de las labores entre el trabajo y las actividades de ocio claramente separadas, evitando el estrés laboral causado por tener que adaptarse a un entorno de trabajo rígido.

2.10 Importancia del teletrabajo en las empresas

El teletrabajo para el Ecuador ha sido de gran importancia por lo que Rosales et al., (2020) manifestaron que, la alfabetización digital, ha tenido un avance considerable durante la última década. Por otro lado, el aspecto fundamental a considerar es la contribución a lograr un equilibrio entre la vida profesional y familiar, aportando a las interrelaciones de los seres humanos, ya que hoy en día es uno de los problemas que vive la sociedad, siendo el teletrabajo favorable para los empleados, puesto que reduce los costos de traslado y por cumplimiento de asuntos familiares.

2.11 Ventajas y desventajas del teletrabajo

Según Sánchez et al., (2019) el teletrabajo genera ventajas para los trabajadores y la sociedad, permitiendo favorecer a la organización en la reducción de costos en gastos del personal, equipamiento y alquiler, así como también beneficia en los procesos laborales, la confianza, responsabilidades concretas, eficiencia laboral, ofreciendo disminuir los costos en la contratación de personal calificado, logrando mayor productividad, al incentivar la creatividad, el trabajo en equipo, el cumplimiento de metas y objetivos.

Por otro lado, Carrasco-Mullins (2021) determinan algunas desventajas como: el uso excesivo del horario, acompañado de la poca movilidad del colaborador, desarrollando un sedentarismo inadecuado. Además, los posibles efectos psicológicos, seguido de otros riesgos como: la mala ubicación física del puesto de trabajo en el conjunto de la casa, deficiencia de herramientas en el espacio físico, problemas de luz, temperatura, como también amenazas en la salud que pueden ser problemas psíquicos o enfermedades osteomusculares entre otros efectos, que afectan el rendimiento y desarrollando de actividades a ejecutar por el empleado.

2.12 Normativa legal en Ecuador referente al teletrabajo

Castillo-Ortiz y Pangol (2022) indicaron que el teletrabajo en el Ecuador fue incorporado en el año 2016 por el Ministerio del Trabajo, reconocido por el Acuerdo Ministerial MDT-2016-00190, pero solo para el sector privado. Un año después, se decretó el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0090, aportando lineamientos para el sector público, esto se debe a la necesidad de incorporar una innovadora e importante modalidad, que permite el desarrollo de las organizaciones ecuatorianas sin importar su tamaño, las mismas que brindarán economía y plazas de trabajo flexibles.

El teletrabajo de acuerdo con el Ministerio del trabajo (2020) durante la crisis sanitaria del COVID- 19 expidió el acuerdo ministerial MDT-2020-181 en donde el artículo 3 especifica sobre la normativa y el teletrabajo, por lo que nos menciona que no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral, de tal manera que el empleador podrá optar por la modalidad de teletrabajo en cualquier momento, según la necesidad del negocio que ejecute el trabajador, por lo que podrá aplicarse en diferentes tipos de jornadas laborales y demás rubros previstos en el código de trabajo.

Por otro lado, también se aprobó la ley orgánica de Apoyo Humanitario (2020) que fue dada por la Asamblea Nacional del Ecuador, describiendo las formas en que los trabajadores pueden aplicar la modalidad del teletrabajo por lo que se especifica las siguientes:

- a) **Autónomos:** utilizan su propio domicilio para desarrollar su actividad profesional, y pueden acercarse a la oficina en algunas ocasiones.
- b) **Móviles:** Son trabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y utilizan las TIC para desarrollar sus actividades profesionales.
- c) **Parciales:** Trabajadores que unos días trabajan en modalidad teletrabajo y otros días en las oficinas de la empresa.
- d) **Ocasionales:** son teletrabajadores que realizan sus actividades en ocasiones o circunstancias convenidas.

Por lo que se manifiesta que en Ecuador se toma la iniciativa del teletrabajo para el año 2018 con una proyección de 76000 trabajadores lográndose hasta la actualidad el 12% entre los beneficios para la empresa y el teletrabajador, sobresaliendo la confianza, la cooperación, el profesionalismo y el incremento de la productividad entre el 20% y 40%

2.13 Porque las empresas ecuatorianas han aumentado la aplicación del teletrabajo

Según Muñoz et al., (2020) manifestaron que el teletrabajo está involucrado en la sociedad moderna, debido a la explosión tecnológica, además el Ecuador cuenta con un acuerdo ministerial en donde se legaliza de manera formal el trabajo mediante esta modalidad por lo cual eso permitió que existan una gran cantidad de empresas dentro de las ciudades del Ecuador que estén dispuestas a optar la implementación del teletrabajo, por lo tanto a través de medios tecnológicos las empresas ecuatorianas han aumentado la

aplicación del teletrabajo ya que son base primordial para cualquier empresa productora sea este pequeño, mediano o grande.

2.14 Empresas comerciales

Las empresas comerciales según Gamboa et al., (2017) están enfocadas a actividades de carácter comercial, es decir que son las encargadas de comprar bienes y servicios a diferentes organizaciones, pero para poder obtener ganancias, aquellas empresas venden dichos artículos o servicios a un costo más elevado. En otras palabras, estas compañías se dedican a la compra y venta de diferentes insumos que aportan beneficio a los futuros consumidores, agregando un valor elevado a los mismos con la finalidad de obtener la utilidad necesaria.

De la misma manera, Pombo (2021) señaló a las empresas comerciales como aquellas que compran y venden bienes, las cuales están sujetas a transformaciones ejecutadas en el interior de la misma. Por ende, estas compañías, son las delegadas de conseguir cualquier tipo de mercadería, para posteriormente proceder a su venta, pero sin ningún proceso de transformación, obteniendo así ganancias, por la ejecución de dicha actividad.

2.15 Empresas grandes

De acuerdo con Fonseca-Feris y Fleitas-Alvarez (2020) las empresas multinacionales e internacionales que cuentan con los recursos financieros, humanos y materiales, que permiten que una entidad logre su expansión, así como también se enfrentan a una dura competencia en el mundo globalizado, que día a día experimenta cambios.

Villalba et al., (2021) expresaron que las grandes empresas, poseen economías de gran escala, que les permite fabricar más productos a un costo menor, otorgándoles ventaja y la facultad de ser más competitivos en el mercado que se desempeñan, aumentando así el límite de capacidad productiva, llevando a cabo proyectos innovadores, que acceda a aumentar su eficiencia.

2.16 Empresas medianas

Chávez et al., (2018) manifestaron que las empresas medianas son aquellas que poseen de 50 hasta 199 colaboradores y sus ingresos oscilan entre 1'000.001,00 a 5'000.000,00 dólares de Estados Unidos de América. Además, Rodríguez-Mendoza y Aviles-Sotomayor (2020) determinaron que estas organizaciones al momento de ejecutar

actividades de carácter productivo y competitivo, aportan beneficios como proveer y satisfacer las necesidades de sus consumidores. De tal manera que, estas entidades aportan utilidad económica a los diferentes grupos que la conforman, y su estructura depende del número de colaboradores e ingresos que se generarán cada año.

2.17 Recurso Humano

Según Armijos et al., (2019) consideran a los colaboradores como el recurso humano de una organización y son vistos como activos fundamentales y valiosos de la misma, siendo los elementos esenciales para asegurar metas y objetivos, determinando así el éxito de la organización. Por ende, los colaboradores aportan beneficios a las empresas, siendo aquellos elementos indispensables para las mismas, los cuales permiten el cumplimiento actividades laborales, que posteriormente generaran beneficios económicos.

A su vez, Yáñez et al., (2018) lo definen como, el recurso vital y los más difíciles de administrar y controlar, puesto que cada miembro tiene valores, puntos de vista y perspectivas únicos, donde el comportamiento organizacional es crucial, permitiendo comprender la conducta de los empleados y ayudar a dirigirlos, fomentando así, relaciones laborales positivas entre ellos. En otras palabras, los empleados son el recurso principal, realizando actividades enfocadas a sus puestos de trabajo, que dan como resultado que la compañía obtenga ganancias en el mercado que labora.

Dicho lo anterior, Agurto et al., (2020) determinaron que cuando los colaboradores se encuentran comprometidos, se cuenta con empleados que disfrutan la manera en que desempeñan sus actividades, expresando sentimientos agradables de realización y autoconciencia, conduciendo a mejorar la salud productiva y el compromiso de los trabajadores con la organización, existiendo plena satisfacción laboral. Además, Silva-Giraldo et al., (2020) manifiestan que el contar con los mejores empleados, permite lograr un mejor desempeño laboral, dando paso a una ventaja competitiva, dado que, la retención de colaboradores, puede verse como un costo a largo plazo para la misma.

2.18 Importancia del Recurso Humano

De acuerdo con Jama-Zambrano (2018) es importante el capital humano dentro de las organizaciones, puesto que aún se necesita del hombre para diseñar y fabricar máquinas, como también aporta con la creatividad, la emoción y muchas funciones que realiza el cerebro humano, es por eso que para que una organización funcione de manera correcta

se necesita siempre del personal, que contribuye no solo realizando actividades laborales si no también aporta ideas, innovaciones y parte de su esencia y personalidad en los productos y servicios.

2.19 Incidencia del recurso humano con la gestión estratégica

De acuerdo Ramírez et al., (2020) la gestión estratégica para el recurso humano crea la capacidad de conferir una ventaja completamente competitiva, proporcionando a las empresas atributos sobre la competencia basada en las personas, siendo importante que las personas desarrollen competencias necesarias para trabajar eficazmente con cualidades diferenciadoras, dotándolas de responsabilidad para que sean vistas como auténticos agentes del éxito de la compañía, bajo esta premisa el talento humano en la base de apoyo unifica capacidades, conocimientos y conduce a una capacidad competitiva sostenible, actuando como nexo entre los demás recursos de una organización.

2.20 Recurso humano y teletrabajo

Indicaron Vega y Flores (2014) que el recurso humano es el principal pilar para la modalidad del teletrabajo es por eso que se relaciona mucho, ya que permite que esta modalidad sea exitosa, por lo que se tiene que evaluar al recurso humano que se consideran teletrabajadores, y buscar competencias básicas de cada tarea, elegir gente que tenga automotivación, disciplina, que sepa controlar sus tiempos, que pueda hacer su trabajo de forma independiente y que esté totalmente comprometido no solo en sus labores como profesional si no también con la empresa y con la experiencia de teletrabajo.

El teletrabajo al momento de ser implementado requiere de un compromiso eficiente de los recursos humanos para poder trabajar a distancia, pero así mismo es importante saber que sin capital humano no se aplicaría correctamente el teletrabajo, es por eso que los trabajadores deben ser capacitados para poder adaptarse de manera correcta por lo que las tecnologías y los hábitos deben actualizarse para garantizar el mismo nivel de compromiso y productividad para la empresa.

2.21 Relación entre trabajadores que efectúan sus laborales presenciales y teletrabajo

Manifestaron García-Rubio et al., (2021) que hoy en día, el Teletrabajo, es una herramienta de flexibilización, que ayuda al desarrollo de actividades laborales. Es por

eso que, si la organización, considera conveniente que se acercará a su establecimiento, cada cierto tiempo, con la finalidad de entregar reportes, asistir a reuniones, recibir capacitación, etc., debe hacerlo sin ningún inconveniente. Pero en cuanto, al trabajo tradicional, ofrece garantías y beneficios similares a la de un trabajador que ejecuta sus labores de forma online, puesto que se les considera los mismos derechos y obligaciones como el derecho a la afiliación al seguro social, la recepción de cursos de capacitación, entre otros.

Sin embargo, Pinto y Muñoz (2020) expresaron que algunos gerentes presentan preocupaciones, sobre si los empleados están trabajando efectivamente desde su domicilio, descubriéndose que los que ejecutan sus labores de forma online, se desempeñan mejor que sus compañeros que trabajan en oficina, al mismo tiempo se mostró que el desempeño individual de los teletrabajadores fue mejor que los colaboradores presenciales. Pero cabe destacar, que la mayoría de funcionarios, no se adaptan con facilidad a la modalidad virtual, por lo que es aconsejable para las organizaciones que planifiquen y capaciten a su personal, antes de incorporar nuevos cambios.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En este proyecto se desarrollará una investigación descriptiva, señalando Guevara et al., (2020) que es un método eficaz que permite la recolección de datos durante el proceso investigativo, puesto que es utilizado de distintas maneras, pero siempre con el planteamiento de un objetivo, logrando identificar situaciones, actitudes y costumbres. Donde la información recolectada, utiliza criterios metódicos, proporcionando datos verídicos, precisos y comparables con distintas fuentes.

De la misma manera, manifestaron Arias y Covinos (2021) que la investigación descriptiva recolecta características de los grupos o fenómenos, donde se observa, describe y fundamenta los aspectos a estudiar, de tal manera que, en este método se prohíbe la manipulación de variables y el planteamiento de causa-efecto, por ende, es indispensable la recolección correcta de los antecedentes teóricos, los cuales permitirán plantear hipótesis correspondientes.

Además, según Aldana et al., (2020) enfatizan que el método correlacional busca percibir la relación entre dos o varios conceptos, categorías o variables en un argumento determinado, por lo tanto, al estimar el grado de asociación de cada una de las variables se mide, cuantifica y analiza la relación, es decir se sustentan en hipótesis, pero dichas variables suelen medirse independientemente, sin manipulación o experimentación de las mismas, con los datos en una sola compilación por parte de los investigadores.

Dicho lo anterior, la investigación será de tipo descriptivo, puesto que este método permitirá precisar las características de la población que se está analizando, donde se identificara lo que ocurrió y por qué se implementó el teletrabajo en las grandes y medianas empresas, así mismo como ha ido evolucionando el desempeño laboral de acuerdo a dicha modalidad, con la finalidad de analizar su aplicabilidad en las organizaciones. Además, será de carácter correlacional, donde se identificará la relación que existe entre las variables, teniendo como variable independiente el teletrabajo y variable dependiente el desempeño laboral. Es decir que, se analizará el desempeño laboral de colaboradores en modalidad teletrabajo, identificando a través de búsqueda bibliográfica el comportamiento del fenómeno, para precisar el enfoque general de toda la investigación.

3.1.2 Nivel de investigación

Dentro de este proyecto investigativo los niveles de investigación que se utilizarán serán los siguientes:

Nivel descriptivo, donde enfatizaron Arias et al., (2020) que se pone a colación un estudio basado en la observación, descripción y fundamentación de los distintos aspectos que puede contener una variable. Por ende, se utilizará este nivel de investigación, dado que se analizará desempeño laboral de los colaboradores en modalidad teletrabajo de las empresas grandes y medianas, en el sector comercial de la ciudad de Machala, además se identificará los métodos de evaluación de desempeño que determinen el rendimiento laboral de los colaboradores en dicha modalidad.

Por consiguiente, se empleará el nivel explicativo, manifestando Hernández et al., (2014) que se fundamenta en indicar el porqué de los hechos, es decir la descripción de cada uno de los fenómenos o conceptos de las variables, además se establece la causa-efecto de los mismos, donde los resultados a recolectar contribuirán a obtener un estudio superior y

profundo de los conocimientos. Puesto que, se establecerá los factores que influyen en el desempeño laboral bajo modalidad teletrabajo y se determinará las ventajas y desventajas de dicho sistema, en las grandes y medianas empresas del sector comercial de la ciudad Machala.

3.1.3 Diseño de la investigación

En el presente documento, se emplea un diseño de investigación no experimental, manifestando Rivadeneira (2017) que no se acepta la manipulación de las variables que intervienen, en este caso no se influirá en la variable dependiente como es el teletrabajo y la variable independiente que es el desempeño laboral, puesto que las mismas ya acontecieron, y no fueron provocadas directamente por los investigadores, por ende, dichas variables serán observadas en su contexto original para luego ser analizadas.

Además, se empleará un diseño de carácter transversal, señalando Fernández, (2017) que se encarga de recopilar diferentes datos en un tiempo específico, es decir que, durante un único periodo de tiempo, se recolectarán los datos correspondientes, los mismos que permitirán, describir cada una de las variables, de modo que se analice la incidencia de estas, y proceder con la extracción de conclusiones acerca del tema que se está analizando.

3.1.4 Metodología de la investigación

Para esta investigación se utilizará la investigación cuantitativa expresando Sánchez y Murillo (2021) que es consistente y está basada en evidencia, además parte con una idea claramente definida, por lo que se procede a desarrollar objetivos y preguntas de investigación, a su vez se realiza una revisión de la literatura y se establece un marco teórico, así mismo se requiere claridad acerca de las preguntas e hipótesis en la recopilación y análisis estadístico de los datos, para así establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Por lo tanto, el método cuantitativo es aquel que permite analizar la teoría recopilada acerca del tema aplicado, el cual se basa en el desempeño laboral bajo la Modalidad teletrabajo en las grandes y medianas empresas del sector comercial, donde se llevará a cabo el planteamiento de las preguntas necesarias, que permitirán la obtención de datos probabilísticos dentro de una perspectiva, los mismos que están basados generalmente en los resultados a obtener.

Por consiguiente, se aplicará el método analítico, declarando Manotoa y Shigui (2022) que permite conocer una visión más profunda de la realidad al analizar el Desempeño laboral y el teletrabajo como variables principales, por lo tanto, ayuda a establecer los resultados, argumentos, conclusiones y recomendaciones respectivas. De igual forma, se aplicó este método para la elaboración de tablas y figuras de los resultados adquiridos, por lo que las técnicas a utilizar son de suma importancia para el análisis y la interpretación.

3.1.5 Instrumentos de Recolección de Datos

Cisneros-Caicedo et al., (2022) exponen que son instrumentos que brindan profundidad intensa al momento que se efectúa la búsqueda de información, pueden ser de observación por parte del participante o sin aquello. Es así que dichas técnicas dependen directamente del marco, enmarcando el alcance, población de investigación, tiempo y recursos humanos o financieros disponibles.

En la presente investigación, los instrumentos de recolección de datos empleados, facultará la recolección de información referente al desempeño laboral de los empleados, bajo la modalidad teletrabajo, presentada en las grandes y medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Machala, además determinar si esta nueva forma de generar trabajo genera beneficios al momento de aplicarla en diversas organizaciones.

Es por eso que, para la recolección de datos se aplicará encuestas señalando Salvador-Oliván et al., (2021) que es un método de carácter sistemático y el más utilizado en las áreas del conocimiento, puesto que permite la obtención de datos a través de la formulación de preguntas, las cuales se ejecutarán a la población estudiada, con la finalidad de describir las características de los mismos.

Por ende, dicho cuestionario, será aplicado a los trabajadores de las empresas grandes y medianas del sector comercial de la ciudad de Machala. De modo que, contará con 12 preguntas cerradas, y serán elaboradas de acuerdo a la escala de Likert, representado por; Nunca, Casi nunca, A veces y Siempre. A su vez, se presentan 3 preguntas con opciones múltiples, de tal manera que se obtendrán resultados respectivos sobre el tema a tratar. Esta técnica de recolección de datos fue elaborada en la plataforma de Google forms con preguntas claras y concisas, además se la elaboró en Word, procediendo a imprimirla y

encuestar de manera presencial logrando que el encuestado logre entenderlas y responda con facilidad.

Para la validación del cuestionario, que se aplicará para la recolección de datos, está apoyado en la teoría y aplicación empírica de varios autores representativos, quienes validaron sus cuestionarios, en base a diversos estudios sobre la temática, tal como se indica en el anexo 1.

Es así que, Cuba et al., (2022) expresa que la población universo abarca un conjunto de casos y elementos predefinidos, fácilmente disponibles que serán utilizados para seleccionar los casos necesarios para una investigación particular. Por lo tanto, la presente investigación estará conformada por 461 empresas grandes y medianas empresas del sector comercial de la provincia de El Oro. Donde la población objeto de estudio abarca 102 empresas grandes y 227 sociedades medianas, dando un total de 329 empresas del sector comercial de la ciudad de Machala, laborando un promedio de 17.744 colaboradores (SUPERCIAS, 2022).

Para López y Fachelli (2017) la muestra representa a un subconjunto o una porción representativa de parte del universo o población, que se está estudiando, con el objetivo de obtener resultados válidos para llevar a cabo una debida investigación, determinando en cada caso límites de error y de probabilidad. Es decir que, para la investigación se consideró los datos anteriormente establecidos, dando como resultado en el cálculo de la muestra, mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$m = \frac{N}{(N - 1) * K^2 + 1}$$

m: es la muestra

N: Población

K: margen de error

Es así que, para el cálculo de la muestra, se aplicó un margen de error del 7%, dando como resultado lo siguiente:

$$m = \frac{17744}{(17744 - 1) * 0.07^2 + 1}$$

$$m = 201.77$$

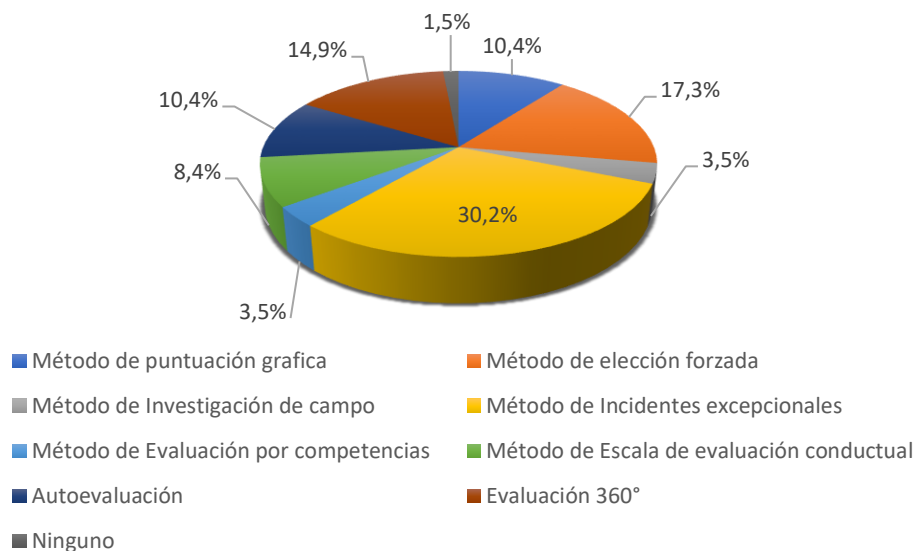
$$m = 202$$

3.2 Análisis de Resultados

Una vez ejecutada la encuesta a los colaboradores de las grandes y medianas empresas comerciales de la ciudad de Machala, realizada en su mayoría por medio de la herramienta de formularios de Google, la cual permitió interpretar cada uno de los porcentajes obtenidos, recalcando que la muestra es de 202 servidores, lo que permitió obtener un análisis efectivo para la investigación que se está efectuando.

1. Su organización da seguimiento al desempeño laboral del teletrabajador mediante:

Figura 1. Seguimiento al desempeño laboral



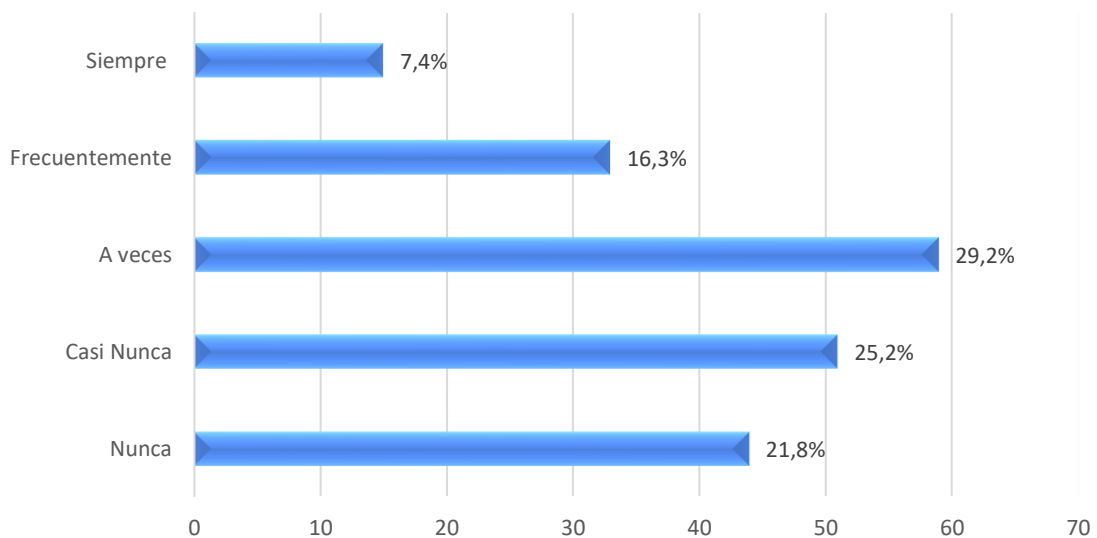
Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos de los 202 colaboradores de las empresas grandes y medianas comerciales, se indicó que un 30,2% es evaluado con respecto al desempeño laboral mediante el método de incidentes excepcionales, por lo que el supervisor de la mayor parte de los encuestados evalúa bajo

la modalidad teletrabajo, de manera que observa y registra los hechos positivos o negativos de cada uno de los subordinados, también se considera que un 17,3% de los encuestados son evaluados con el método de elección forzada, ya que los superiores prefieren evaluar su desempeño, respondiendo preguntas de cada uno de los colaboradores, además se evidencia un 1,5% de que existe una minoría de empresas que no aplican ningún método de evaluación de desempeño hacia sus colaboradores, puesto que únicamente les establecen una meta de objetivos de ventas, y dependiendo de aquello los evalúan.

2. ¿La empresa aplica procesos de capacitación a sus trabajadores para teletrabajar?

Figura 2. Capacitación a trabajadores



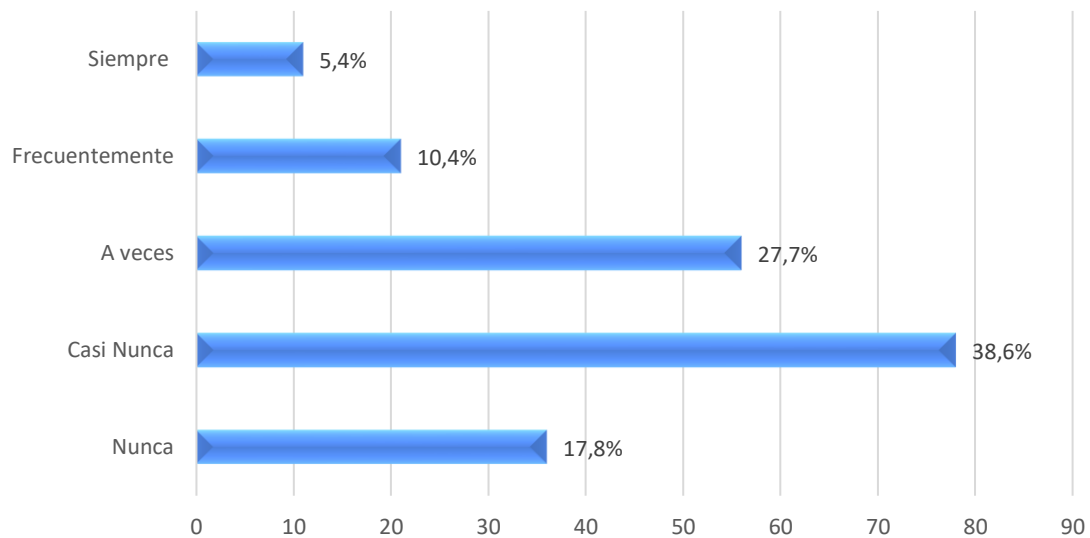
Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: En base a los resultados obtenidos por los empleados encuestados, se obtuvo un rango alto de 29,2% de que las empresas A veces aplican el proceso de capacitación para la modalidad de teletrabajo, siendo un aspecto fundamental para los colaboradores y estos puedan desarrollar con mayor facilidad sus actividades, seguido de un 25.2% respondiendo a casi nunca se ejecutan capacitaciones dentro las empresas, manifestando que pueden existir dificultades para el desarrollo de las actividades de los servidores bajo esta modalidad, además se representa un 21,8% que expresa que nunca se aplicó capacitaciones para teletrabajar, es decir que la empresa se puede encontrar con ineficiencias en los trabajos realizados por lo colaboradores, puesto

que los mismos sentían incertidumbre y no sabían cómo sería la modalidad de trabajo, disminuyendo su nivel de rendimiento y desempeño laboral.

3. ¿La dirección o su jefe inmediato, lo recompensa por el trabajo bien realizado, en modalidad teletrabajo?

Figura 3. Recompensa por trabajo realizado

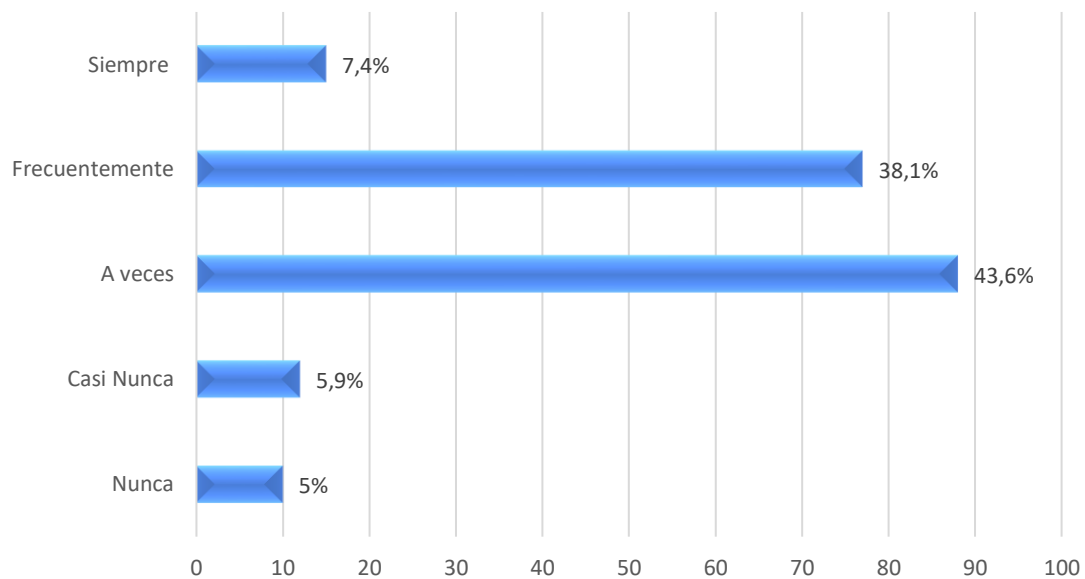


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: Una mayor parte de los colaboradores encuestados manifiestan un 38,6% casi nunca la dirección o el jefe inmediato los recompensa por el trabajo bien realizado, por lo que puede llegar a afectar la motivación para el logro de las actividades a realizar, en cambio, hay un número relevante de trabajadores del 27,7% de que indican que A veces las empresas los recompensan por el trabajo bien ejecutado, mencionando que los conduce a realizar satisfactoriamente sus actividades y permitiendo el logro de los objetivos, además, se representa un 17,8% de que las empresas nunca recompensan a sus colaboradores, al realizar bien sus labores, lo que en ocasiones crea escenarios de desmotivación, poca energía y entusiasmo para teletrabajar, así como también, presentar baja productividad e ineficiencia en las empresas que laboren.

4. ¿Se siente motivado al desempeñar el Teletrabajo?

Figura 4. Motivación sobre teletrabajo

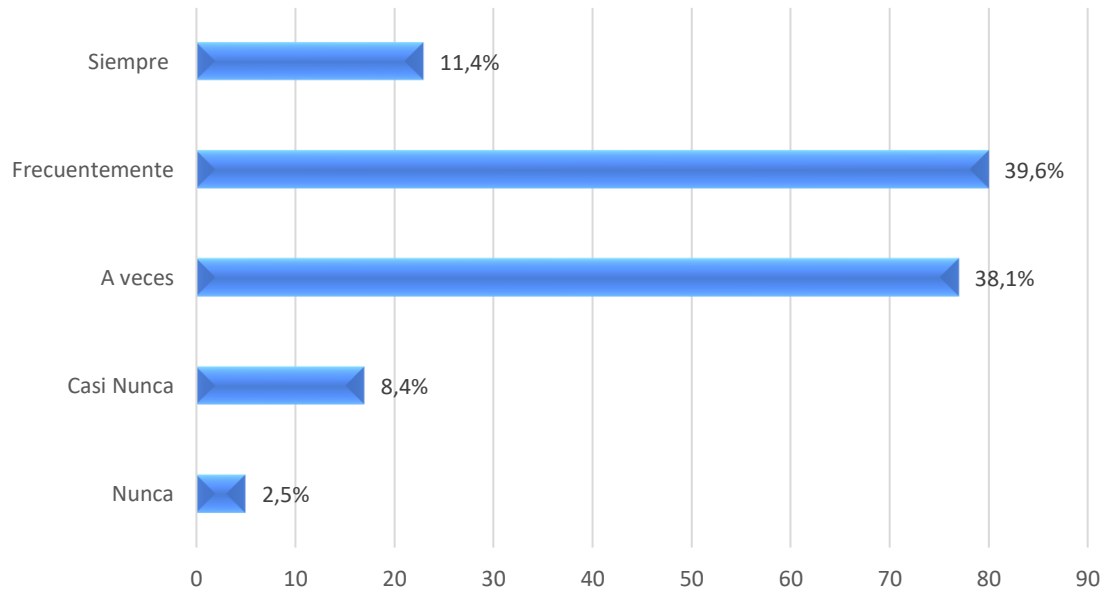


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: De los 202 colaboradores encuestados un 43.6% representa que A veces se sienten motivados al desempeñar la modalidad del teletrabajo, ya que les permite tener mejor flexibilidad laboral trabajando desde su domicilio, además un 38,1% se sienten Frecuentemente motivados debido a que al momento de teletrabajar pueden lograr gestionar su propio tiempo para cumplir con las actividades laborales desde cualquier lugar remoto y a su vez les permite atender sus necesidades personales, actividades diarias y familiares, por último se logró obtener un resultado de 7,4% que representa que los empleados siempre están motivados al trabajar bajo esta modalidad, puesto que se sienten más cómodos ayudando a las empresas aumentar su productividad, y cumplir con las actividades designadas.

5. ¿Se siente satisfecho en cuanto a su carga laboral, bajo la modalidad teletrabajo?

Figura 5. Carga laboral

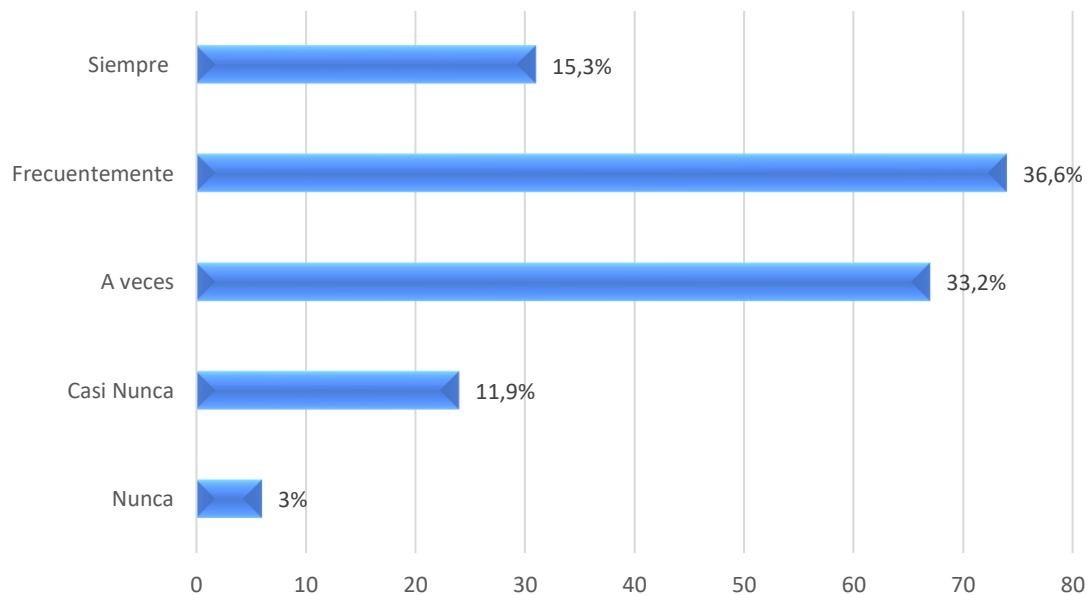


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: La representación de los resultados en cuanto a la carga laboral es de un 39,6% donde los colaboradores frecuentemente se sienten satisfechos al trabajar bajo la modalidad teletrabajo, ya que al gestionar su tiempo laboral pueden cumplir con las actividades propuestas por los supervisores al terminar el día, en cambio un 38,1% de los colaboradores encuestados declaran que A veces se sienten satisfechos, debido que las organizaciones donde trabajan son un poco rígidas, y deben cumplir con sus actividades dentro del tiempo que les disponen, además se obtuvo un 11,4% en donde los empleados indican que siempre se sienten satisfechos por lo que al trabajar de manera remota pueden realizar sus actividades laborales con más tranquilidad y comodidad.

6. ¿La organización le ha proporcionado por escrito las funciones que debe desempeñar en modalidad Teletrabajo?

Figura 6. Funciones a desempeñar

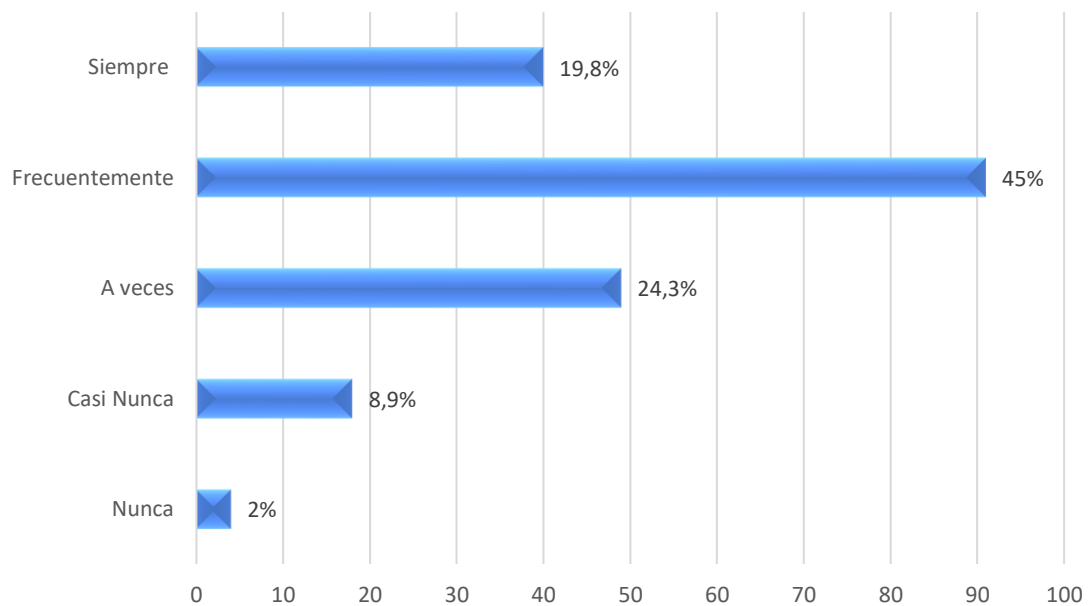


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: Los resultados expresados de acuerdo a los servidores encuestados indican que un 36,6% la organización frecuentemente proporciona por escrito las funciones que los colaboradores deben desempeñar bajo la modalidad teletrabajo, por lo que cada colaborador sabe cuál es la tarea que debe realizar, al igual existe un 33,2% que indicó que a veces la empresa les establece las funciones por escrito, señalando que algunos colaboradores realizan sus actividades de acuerdo a lo indicado por el supervisor, pero otra parte ya conocen de sus labores diarias y no requiere de que les proporcionen funciones por escrito, pero se obtuvo un resultado de 11,9% expresando que casi nunca les determinan funciones por escrito a desempeñar, implicando frustración en los empleados al desconocer qué labores deben realizar o que varios empleados ejecuten la misma actividad al mismo tiempo, reflejando como consecuencia la disminución de su rendimiento laboral y desorden en el cumplimiento de actividades.

7. ¿Su organización tuvo eficiencia mediante la ejecución del teletrabajo?

Figura 7. Eficiencia en Teletrabajo

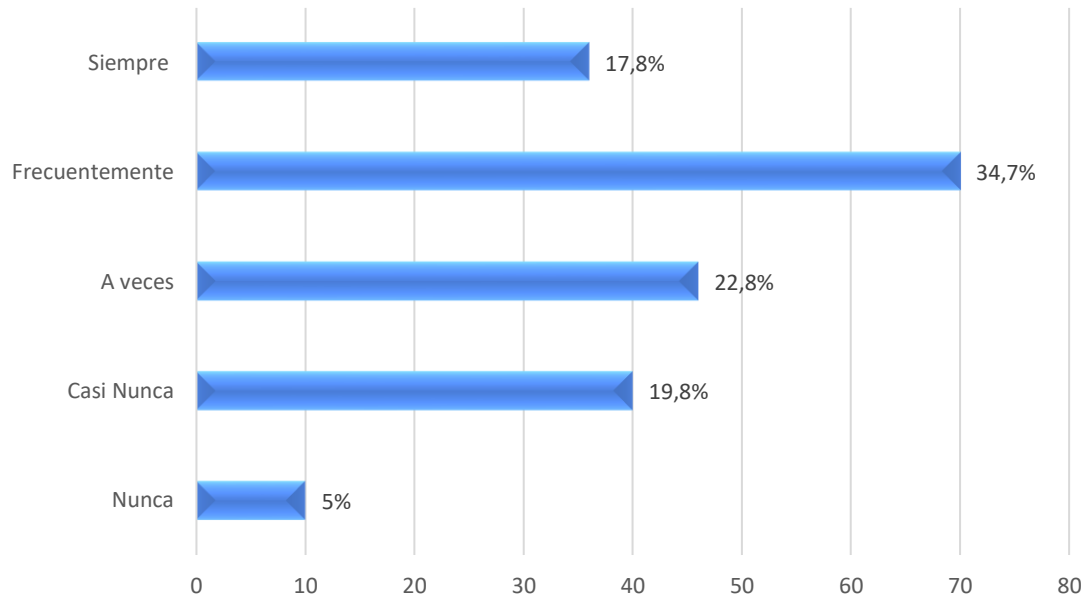


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: En cuanto, a las respuestas de los colaboradores encuestados el 45% indica que las organizaciones frecuentemente tuvieron eficiencia al ejecutar el teletrabajo, puesto que los encuestados mencionan que algunas empresas establecieron capacitaciones y adaptaciones a las nuevas tecnologías para desarrollar un mejor desempeño laboral y lograr una mejor eficiencia por parte de sus colaboradores, además se obtuvo un 24,3% que declaró que A veces tuvieron eficiencia, debido a que una parte de las empresas lograron cumplir con los objetivos propuestos, como también aumentar la productividad, el rendimiento y reducir sus costos, por otro lado se presentó una pequeña parte de encuestados de 19,8% en donde reflejan que las organizaciones siempre tuvieron eficiencia al ejecutar el teletrabajo, es decir las empresas se mantienen sostenibles económicamente y generando mayor rentabilidad.

8. ¿Dispone de infraestructura tecnológica necesaria para ejecutar sus labores en modalidad teletrabajo?

Figura 8. Infraestructura Tecnológica

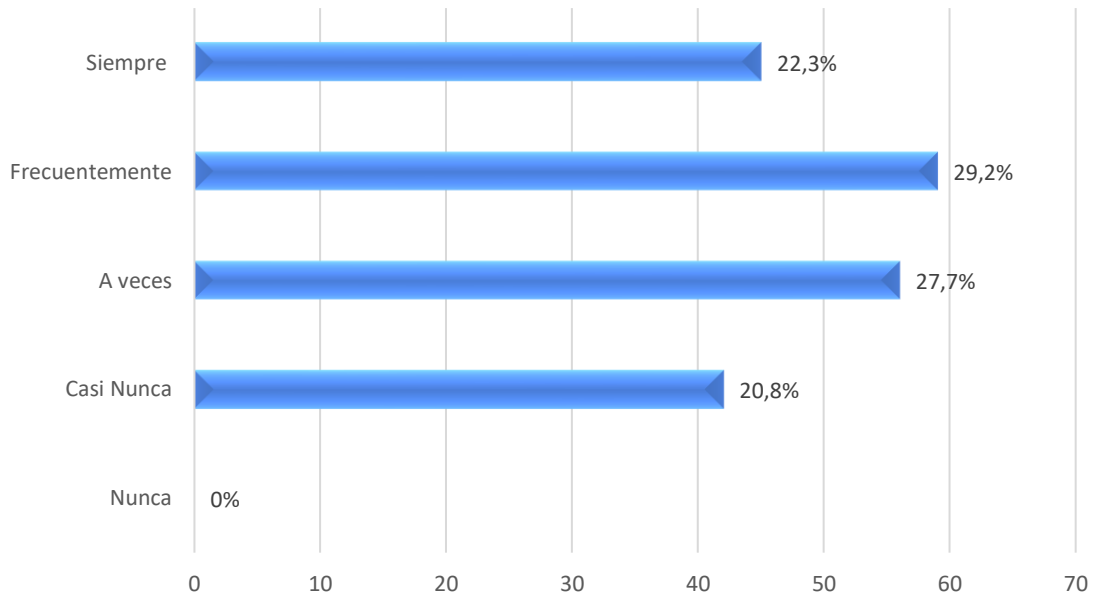


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: En base a los resultados obtenidos por los colaboradores encuestados, se considera que un 34,7% que disponen frecuentemente de infraestructura tecnológica para ejecutar sus labores en la modalidad teletrabajo, generando una mejor flexibilidad en cuanto al tiempo y espacio para lograr desarrollar sus actividades, a su vez, un 22,8% de los empleados indicaron que A veces disponen de las infraestructuras tecnológicas, ya que no todos cuentan con la economía adecuada para instalar una infraestructura adecuada que les permita ejecutar el teletrabajo, también se aprecia un 17,8% de los encuestados que detallan que siempre disponen de dicha infraestructura, y esto se debe a que existen algunas empresas que les proveen los soportes tecnológicos necesarios en sus domicilios, para que ejecuten sus actividades sin ningún inconveniente, y logren cumplir con las actividades diarias que se les establezcan.

9. ¿Posee acceso directo a aplicaciones informáticas, que permitan desempeñar con normalidad sus labores durante el teletrabajo?

Figura 9. Aplicaciones informáticas

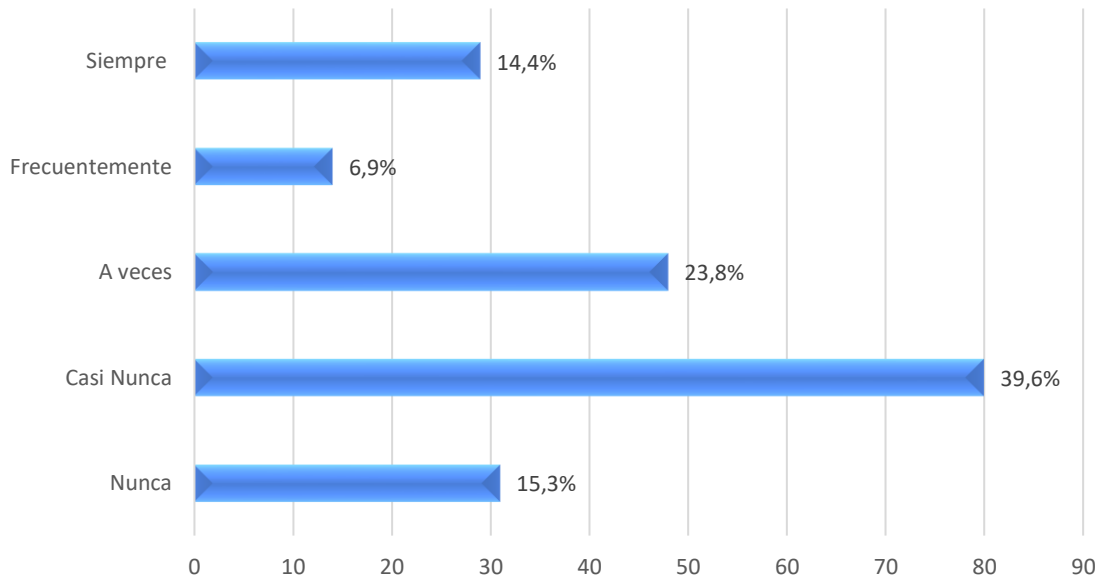


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: En base a los 202 colaboradores de diversas organizaciones comerciales, se evidencia que un 29.2% tienen acceso frecuente a aplicaciones informáticas, lo que les permite desempeñar con normalidad sus actividades laborales, así mismo un 27.7% expone que a veces poseen acceso directo, lo que en ocasiones les dificulta desenvolverse al momento de ejecutar sus tareas diarias, por ende un 22.3% manifestó que siempre dispone de acceso directo a aplicaciones, lo que les ayuda a ejecutar sus labores sin ninguna dificultad, es decir que pueden cumplir sin retrasos cada una de las actividades que les encargan, pero un 20.8% expone que casi nunca tienen acceso directo a aplicaciones, puesto que necesitan de licencias o no son compatibles con los equipos que disponen, dificultando y retrasando sus acciones.

10. ¿Existe apoyo institucional hacia usted respecto a la tecnología?

Figura 10. Apoyo institucional sobre tecnología

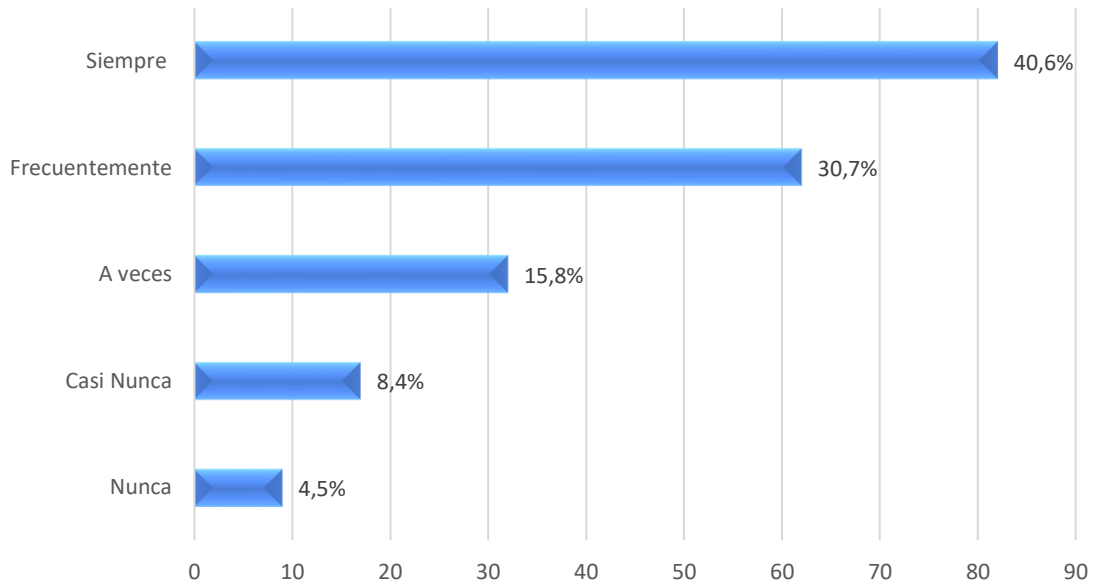


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: De la información recolectada de los 202 servidores encuestados un 39.6% manifiestan que casi nunca tienen apoyo de la empresa donde laboran, optando en ocasiones invertir en recursos tecnológicos para poder desempeñar sus actividades organizacionales, además un 23.8% indicó que a veces reciben apoyo de las empresas, lo que para ellos es un problema ya que sus labores no son desarrolladas con normalidad, produciendo problemas y generando tiempo improductivo, así mismo un 15.3% indicó que nunca reciben ayuda de la institución que laboran, por ende para seguir operando, evitar sanciones o perder su trabajo, por su cuenta adquieren herramientas que les permitan desempeñar su trabajo, en cambio un 14.4% menciona que las organización han optado por instalar los equipos necesarios que les permitan ejecutar su trabajo sin ningún problema generando beneficios significativos, puesto que ayudan a la organización a seguir funcionando con total normalidad.

11. ¿Cuenta con un lugar apropiado en su hogar para desempeñar con efectividad el teletrabajo?

Figura 11. Lugar adecuado de trabajo

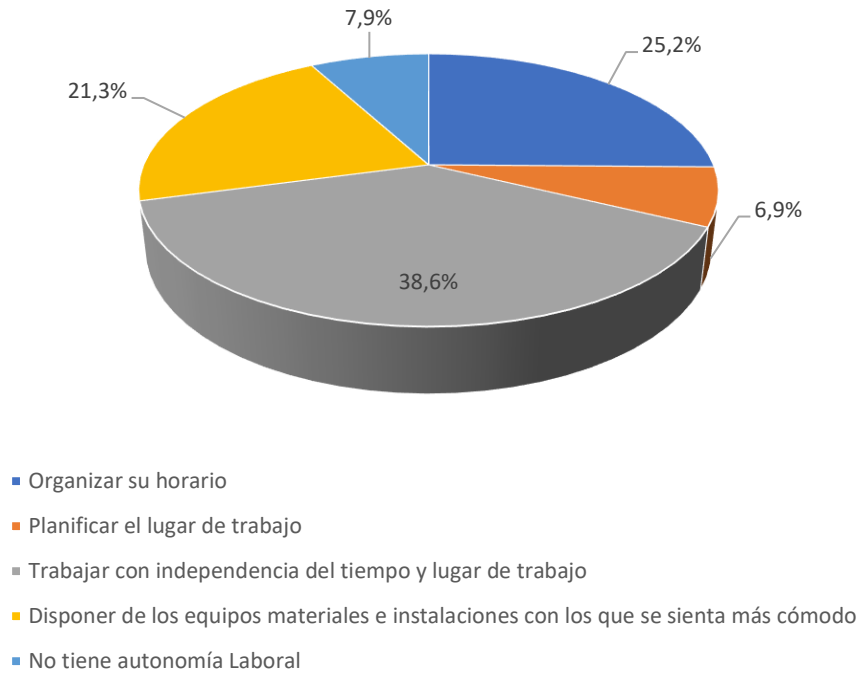


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: con respecto a la información recabada se identifica que un 40.6% posee de un lugar apropiado en su hogar para ejecutar sus labores, siendo ellos mismos los que han optado por diseñar un espacio adecuado, el cual tenga ventilación e iluminación necesaria, así mismo un 30.7% indicaron que frecuente y un 15.8% a veces, pues ellos en la mayoría de veces necesitan adecuar cambios en su lugar de trabajo, para que se sientan cómodos y así poder desempeñar sus tareas, en cambio un 8.4% casi nunca, seguido de un 4.5% nunca, dado que a los servidores se les dificulta ejecutar sus labores, ya que la mayoría de veces mencionan que no tenían espacio y debían ingeniárselas para poder establecer dicho lugar.

12. Al cumplir sus funciones bajo esta modalidad de empleo, la empresa le permite a usted:

Figura 12. Ventajas de Teletrabajo

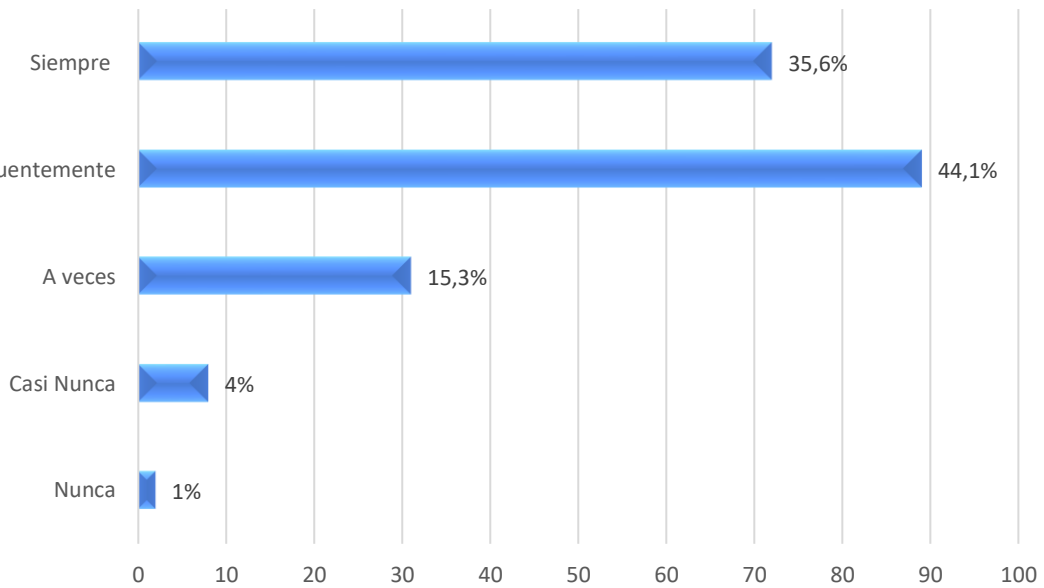


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: En base a los 202 encuestados se expresa que un 38.6% desempeña su labores con independencia del tiempo y lugar de trabajo, lo que les permite en ocasiones, mantener equilibrio en su vida diaria, y no limitarse únicamente a un lugar en específico para poder operar, además un 25.2% expresó que en modalidad teletrabajo la organización les permitía organizar su horario, permitiendo fortalecer su trabajo y manejo de los recursos, así mismo un 21.3% indicó que la organización les brinda la facilidad de hacer uso de materiales e instalaciones con los que sientan cómodos, de modo que ellos ejecuten sus actividades sin ningún pretexto y bajo su propia comodidad, por último un 6.9% no tenían autonomía laboral, puesto que desempeñaban sus labores bajo presión y de manera rígida, causando en ocasiones cansancio, malestar, indicando que la nueva modalidad no es factible para ellos.

13. ¿Puede equilibrar su vida personal y laboral bajo la modalidad teletrabajo?

Figura 13. Equilibrio personal y laboral

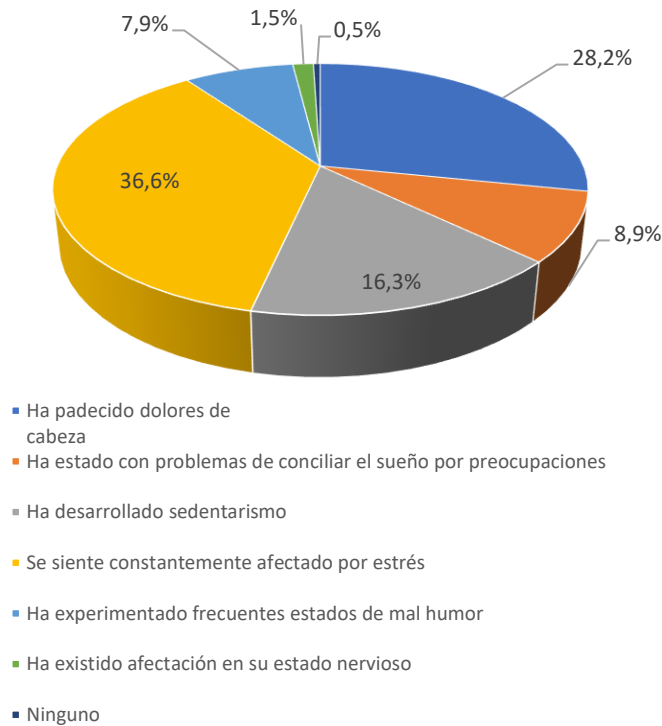


Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: De la información recolectada de los 202 empleados encuestados se determinó que un 44.1% frecuentemente pueden equilibrar su vida laboral así mismo un 35.6% indicaron que siempre, resultando beneficioso para ellos, ya que obtienen flexibilidad diariamente, planificación adecuada y mayor comunicación con sus familiares, mientras que un 15.3% expresan que a veces, lo que les ayuda a fomentar un entorno saludable y agradable, pero un 4% expresó que casi nunca y un 1% indicó que nunca, lo que genera malestar a los servidores y no permite que logren desempeñar con normalidad sus actividades distrayéndose con facilidad y poniendo en peligro su puesto de trabajo, ya que no suelen rendir lo suficiente.

14. Indique: ¿Cuál de las siguientes afectaciones en su salud ha experimentado durante la ejecución de sus actividades en modalidad teletrabajo?

Figura 14. Desventajas del teletrabajo



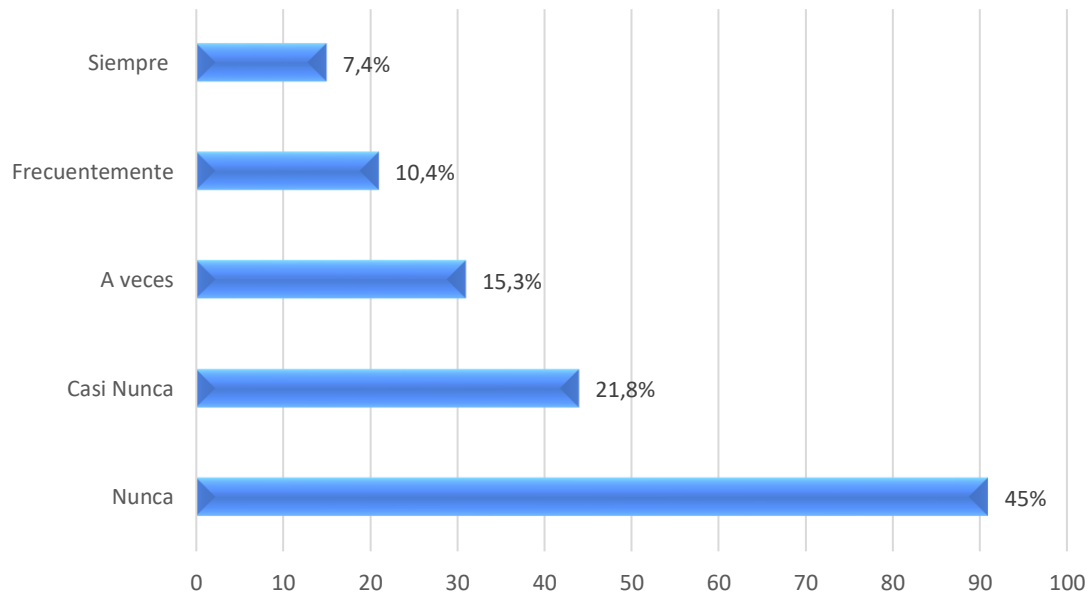
Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: Con respecto a la información recabada se identifica que el 36.6% está en constante estrés, puesto que al momento de desarrollar sus actividades tenían incertidumbre, ansiedad y poseían de un estado de ánimo bajo, seguido del 28.2% los dolores de cabeza, puesto que pasaban mucho tiempo frente a un computador y en una inadecuada posición de modo que los afectaba directamente, además un 16.3% manifestó que experimentó sedentarismo siendo un aspecto negativo para la salud, ya que condiciona al aumento de peso, malos hábitos, depresión etc., seguido de un 8.9% con problemas de conciliar sueño, ya que poseían incertidumbre al desempeñar sus labores, puesto que debían rendir en la nueva modalidad, así mismo 7.9% problemas de mal humor, ya que no se sentían cómodos al desempeñar sus labores reaccionando de esta manera negativa frente a dicha modalidad, también un 1.5% se sentía nervioso, puesto que no se adaptan a ejecutar sus labores en jornadas telemáticas siendo un problema para

ellos, y por último un 0.5% mencionaron que ninguno, puesto que se adaptan con facilidad y resultaba ser más efectivo para ellos.

15. ¿El teletrabajo es igual de efectivo que el trabajo presencial?

Figura 15. Efectividad entre teletrabajo y trabajo presencial



Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos

Análisis e interpretación: Una vez recabada la información de los 202 colaboradores de diversas organizaciones comerciales, se evidencia que un 45% nunca y un 21.8% casi nunca, consideran que es igual de efectivo el teletrabajo con el trabajo presencial, puesto que no podían generar ventas o ejecutar sus labores con normalidad, ya que existían factores que se escapan de las manos, los mismos impedían la ejecución de sus tareas, además un 15.3% indicó que a veces, puesto que tuvieron que implementar estrategias de ventas, las mismas que aportaron en cierto modo a mantener la rentabilidad de una entidad, seguido de un 10.4% frecuentemente y un 7.4% siempre, los cuales con ayuda de la organización lograron sacarle provecho a la nueva modalidad de empleo y generar las ganancias necesarias que permitan solventar los gastos presentados.

3.3 Contratación teórica de los resultados

En cuanto al objetivo, referente a los factores que inciden en el desempeño laboral se identificó que las capacitaciones, incentivos económicos y comunicación de funciones, son aquellos que influyen de manera directa el rendimiento de los colaboradores de las organizaciones grandes y medianas del sector comercial. Obteniendo cierta similitud con los resultados de la investigación de Flores et al., (2022) mencionando que los factores que influyen en el desempeño laboral son la satisfacción, el desarrollo personal de los trabajadores y la relación con la autoridad, los mismos que al verse alterados crearían un ambiente de malestar, provocando pérdidas económicas a una organización.

Por ende, en las organizaciones grandes y medianas, esporádicamente se efectúa capacitación a sus empleados para teletrabajar, ocasionando incertidumbre al momento de efectuar actividades, puesto que algunos servidores desconocen cómo se efectúa la nueva modalidad de trabajo, pero reconocen que es un factor importante a emplear en las empresas. Teniendo similitud con el estudio que efectuaron Medina-Macías et al., (2021) declarando que aplicar capacitación a los empleados, promueve el desempeño individual, permitiendo impulsar de mejor manera los niveles de eficiencia y eficacia de los colaboradores.

De igual manera, existe concordancia con el estudio efectuado por Morales y Pérez (2020) expresando que, al invertir en actividades de capacitación, ayudarán a cumplir con las normas y parámetros que ha implementado una organización en cuanto a teletrabajo. De igual forma, se tiene relación con la publicación realizada por Tiscama et al., (2022) manifestando que las capacitaciones son un recurso de suma importancia, que permite la ejecución correcta de actividades, las mismas que aportan al desempeño de tareas a desempeñar en trabajo telemático.

Con respecto a incentivos económicos por trabajos bien realizados los colaboradores indicaron que casi nunca se les atribuye dicho estímulo, conllevando en ocasiones a disminuir su motivación y eficacia laboral dentro de la organización a la que prestan sus servicios. Teniendo analogía con la investigación de Salvador-Moreno et al., (2021) que manifiesta que la organización, deja a un lado los incentivos económicos, los cuales son más valorados por los trabajadores, y son reemplazados la mayoría de veces por incentivos emocionales y de autoestima.

Además, existe relación con informe de Manjarrez et al., (2020) debido a que la mayoría de los empleados manifiesto que es más importante la motivación interna que la externa, afirmando que la mayoría de veces no reciben un incentivo de carácter monetario y únicamente deben conformarse con su sueldo básico y el velar por el cumplimiento de los beneficios de ley, adicional a esto, no poseen de ningún otro incentivo por parte de la organización a la que pertenecen. Así mismo, existe correlación con Cedeño e Intriago (2022) en su investigación, puesto que la ausencia de estímulos, afecta el desempeño de los colaboradores, alterando la calidad de los servicios, reflejado en la insatisfacción del consumidor.

En relación con los resultados obtenidos mediante la investigación efectuada a las empresas grandes y medianas del sector comercial, la mayoría de organizaciones evalúan el desempeño laboral por medio del método de incidentes excepcionales, fundamentado en una evaluación realizada por supervisores, donde se analiza aspectos positivos o negativos de los subordinados, a fin de conducir a resultados de éxito o fracaso. En cambio, existe una opinión distinta donde Sánchez y Alvear (2021) detectaron que la mayoría de entidades ya cuentan con un método de evaluación de desempeño, y lo adoptan orientado al cumplimiento de metas, actividades, objetivos y estrategias de la gestión empresarial de una unidad.

Con respecto a, la infraestructura tecnología que disponen los colaboradores de las grandes y medianas empresas comerciales, indicaron que frecuentemente cuentan con el uso de TIC, herramientas de suma importancia para poder efectuar el trabajo remoto, puesto son aquellas que conducen y agrupan el uso de elementos tecnológicos, que permiten el cumplimiento de actividades. Existiendo relación con el artículo de (Agudo, 2014) siendo las TIC uno de los recursos indispensables para las organizaciones, puesto que al emplearlos se obtiene: beneficios económicos, reducción de costes, comunicación, se incrementa la eficiencia, flexibilidad de los procesos y brinda información de manera rápida, permitiendo la toma de decisiones en las empresas y en ocasiones la expansión del mercado.

Es así que, existe coincidencia con el estudio de Silva y Li (2020) donde las TIC son los elementos que direccionan la obtención de mejora continua de una organización determinada, siendo dichos instrumentos la clave para la obtención de ventajas

competitivas, de manera que permite el cumplimiento de actividades, la ampliación de su mercado y su calidad laboral.

En referencia a las ventajas, se obtuvo como resultado que los colaboradores al teletrabajar pueden disponer independencia del tiempo y lugar de trabajo generando flexibilidad entre su jornada laboral y su vida personal, de la misma manera en el estudio de Bustamante et al., (2022) determinan que el trabajo remoto permite gestionar el tiempo y realizar actividades laborales con mayor adaptabilidad, logrando mejor calidad de vida y satisfacción laboral. A su vez, existe concordancia con Velásquez y Vera (2018) puesto que es beneficioso, ya que genera un horario flexible, creando disposición de trabajar desde cualquier lugar, sin restricciones de movilidad de equipos de trabajo y el teletrabajador puede acomodarse en algún lugar agradable siempre y cuando pueda cumplir con la ejecución de sus actividades profesionales.

Acerca de las desventajas del teletrabajo, se determinó que los colaboradores al momento de efectuar el trabajo a distancia, experimentan afectaciones como: estrés, dolores de cabeza, sedentarismo, problemas de conciliar el sueño, estados de mal humor y afectación en su estado nervioso, disminuyendo el desempeño y ocasionando inestabilidad al recurso humano, puesto que en ocasiones se presentan retrasos, reduciéndose considerablemente la eficiencia laboral de una entidad. Pre existiendo relación con el trabajo investigativo de Benavides et al., (2021) señalando que el trabajo remoto conlleva la generación de desventajas para el teletrabajador, padeciendo de estrés, ansiedad, sedentarismo, entre otros, factores negativos que afectan la calidad de vida del mismo.

Pero, no existe mucha similitud con la publicación de Peralta et al., (2020) en vista de que, se determina otro tipo de desventajas, las cuales se encuentran relacionadas a las organizaciones destacando en ellas: menor comunicación, dificultad de control, inversión tecnológica inicial, generando cambios importantes en la dinámica laboral, y prácticas diarias, afectando la mayoría de veces a la empresa que adopta esta modalidad de empleo, exponiéndose a reducir su eficiencia ocupacional.

Por consiguiente, esta investigación arroja que frecuentemente existió eficiencia, puesto que, existieron programas de capacitación, la oportunidad de gestionar tiempos, organizar actividades laborales, y distribuirse en un ambiente de trabajo cómodo, coincidiendo con Quispe y Quispe (2021) donde el teletrabajo fue adaptado positivamente, mejorando la

eficacia organizacional, reduciendo el tiempo de desplazamiento, gastos de movilidad y protección ambiental. A su vez, concuerda con Ramírez et al., (2021) debido a que el Trabajo remoto aporta eficiencia relacionada a la productividad, disponer de recursos, condiciones y capacidades adecuadas para desarrollar sus actividades logrando obtener un mejor rendimiento que aporte beneficios a la empresa.

Finalmente, los colaboradores declararon que nunca se va a considerar el teletrabajo igual de efectivo que el trabajo tradicional, puesto que se presenta con más dificultades, como no interactuar con supervisores y compañeros, aumento de estrés, no tienen relación con el cliente al ejecutar ventas, y existe un mayor tiempo en sus labores. Existiendo relación con el estudio de Romo-Aviña et al., (2021) donde indican que el trabajo convencional es más efectivo, de modo que tienen a disposición directa equipos y recursos de la empresa, además permite la resolución inmediata de conflictos y dudas de los empleados, la relación entre clientes o proveedores, colaboración y comunicación entre compañeros y aplicación de programas de capacitación, logrando un mejor desenvolvimiento en sus labores.

Por ende, también existe cierta similitud con el estudio de Ramírez et al., (2022) de modo que, en ocasiones resulta ser efectivo siempre y cuando las organizaciones y sus subordinados dispongan de herramientas y condiciones necesarias para que el teletrabajador, ejecute sus capacidades y condiciones con normalidad. Pero manifiesta también que, el trabajo remoto no es igual de efectivo que el trabajo presencial de modo que al ejecutarse se amplió la jornada laboral, es decir no existe hora de inicio y de fin de labores, como es en el caso del género femenino puesto que debía equilibrar su vida doméstica y laboral afectando, de manera directa su desempeño profesional.

3.4 Propuesta Integradora

Cuando suscitó la pandemia del COVID-19, la modalidad de empleo teletrabajo fue introducida de manera forzosa, sin una breve capacitación hacia sus colaboradores, con una carga laboral abrumadora, disminuyendo la comunicación entre empleados, escasez de infraestructura digital y herramientas informáticas, desencadenando problemas relacionados al bajo desempeño laboral dentro de las organizaciones grandes y medianas del sector comercial de la ciudad de Machala.

Por ende, para que exista un buen desempeño laboral en modalidad teletrabajo, es indispensable que las organizaciones, brindan apoyo a sus empleados respecto a la tecnología, guardando relación con la materia de Sistemas de Información gerencial, que enfatiza el uso de las TIC como uno de los factores principales determinando la competitividad y apoyando el crecimiento de las entidades y sus servidores. Así mismo, en cuanto al desarrollo del talento humano, es indispensable brindar capacitaciones, programas de motivación, que ayudarán a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y los mismos puedan desempeñar sus actividades sin ninguna dificultad.

Por lo tanto, para que los colaboradores realicen sus actividades sin problema, se recomienda que sus supervisores o jefes departamentales, tomen en cuenta la gestión empresarial, con la finalidad de planificar, organizar y guiar programas de capacitación sobre: herramientas a utilizar, planes de trabajo a desempeñar, materiales, equipos y aplicaciones tecnológicas que se pretendían manipular al momento que se emplee la nueva modalidad de trabajo, de tal manera que las actividades a ejercer se cumplan y si hubiera algún inconveniente los colaboradores tengan autonomía y sepan resolverlo por su propia cuenta.

Además, para poder analizar el desempeño laboral, es necesario que se aplique la gestión de talento humano referente a la colocación del personal, donde se aplica la evaluación por medio de herramientas o métodos que evalúan el desempeño de los colaboradores, con la finalidad de mejorar y promover el desarrollo personal, así como fortalecer los perfiles de los empleados, puesto que, con los resultados reflejados en las evaluaciones ejecutadas, se puede crear un plan de mejoramiento en el caso de que se lo requiera.

Es por eso que, como propuesta integradora, se plantea que las organizaciones del sector comercial, al momento que empleen el teletrabajo hagan uso de la gestión del talento humano, a través de la implementación de métodos de evaluación de desempeño, que les permite identificar metas, actividades, objetivos y estrategias de la gestión empresarial, puesto que existen un sin número de métodos de evaluación, siendo los más utilizados el de incidentes excepcionales, Elección forzada, Evaluación 360, Puntuación gráfica y Escala de evaluación conductual, donde la organización deberá incorporar el método que más crea conveniente y se apegue a los requerimientos que busca evaluar respecto al desempeño de los integrantes.

Ahora bien, referente a los factores que inciden en la evaluación de desempeño laboral, se propone ejecutar programas de capacitación referentes al teletrabajo, iniciando con la etapa de preparación, puesto que, ayudaría a los colaboradores a ejercer mejor la modalidad de trabajo, como efectuar adecuadamente el desarrollo de sus actividades, fortalecer habilidades profesionales, obtener más conocimientos con respecto a la tecnología, como también disminuir la necesidad de supervisión, ya que, desarrollarían estrategias de solución de conflictos de manera independiente.

Además, el comportamiento organizacional, busca aumentar la motivación al teletrabajar, puesto que, se requiere ejecutar estrategias motivacionales, que ayude al teletrabajador a sentirse más motivado al realizar sus labores, por lo tanto, debe existir un salario justo ante la ley, pagos extras por horas trabajadas, como también ofrecer incentivos económicos, cuando realizan correctamente sus actividades en el tiempo establecido. Así mismo, es importante mencionar palabras de reconocimiento, ofrecer horarios flexibles y autonomía, crear herramientas digitales en donde se puede abrir un espacio para relajarse o resolver inquietudes al ponerse en contacto con sus compañeros. A su vez, proporcionar capacitaciones y estímulos en cuanto a su formación laboral, dichas estrategias conllevan a ser motivadores y fundamentales al implementar el trabajo remoto.

Es más, en cuanto a los sistemas de información de los recursos humanos, se propone que exista comunicación de manera directa entre jefes de departamento y colaboradores, por medio de canales adecuados como: reuniones periódicas, videoconferencias, chat internos y telefonía, a fin de orientar el cumplimiento de objetivos, promover trabajo en equipo, organizar ideas, de modo que se fomente la creación de un ambiente laboral adecuado y apto para los integrantes, impulsando así la efectividad, productividad y resolución de inconvenientes dentro una organización determinada.

En cuanto, a la salud ocupacional y seguridad del teletrabajador, se plantea efectuar la adaptación de prácticas, políticas y normas de seguridad, aplicando medidas preventivas, servicios de salud laboral y vigilancia para establecer asistencia a los trabajadores, así mismo el contar con equipos adecuados para teletrabajar, contribuiría a disminuir los problemas de la salud mental, generando un desempeño laboral sin riesgos y que los empleados se sientan satisfechos gracias al apoyo de la organización.

El teletrabajo para las entidades grandes y medianas del sector comercial de la ciudad de Machala, es una modalidad de empleo novedosa, donde la mayoría de sus integrantes no conocen a ciencia cierta cómo desenvolverse o resolver problemas de manera autónoma, experimentando cambios de manera repentina, inseguridades, insatisfacción laboral, la sensación de que no existe apoyo por parte de la empresa y problemas de salud en los colaboradores, debido a que subsisten cambios de hábitos en su vida laboral y personal.

Por esta razón, la planeación estratégica de recursos humanos, permitiría proponer que las organizaciones brinden infraestructura tecnológica adecuada, seguido de acceso a aplicaciones o softwares informáticos que les permita a sus servidores ejecutar con normalidad su trabajo, siendo un aspecto indispensable para la ejecución de actividades laborales, así mismo que se respete sus horarios de trabajo y carga laboral, de modo que no se afecte la salud de los empleados o se interfiera en la vida personal de los mismos. Si no más bien vean al trabajo remoto como una modalidad de empleo flexible, ágil, que permita ahorrar costos sea de transporte y movilidad, la posibilidad de organizar su horario, permitiendo equilibrar la vida personal y laboral del empleado.

3.5 Valoración de la factibilidad

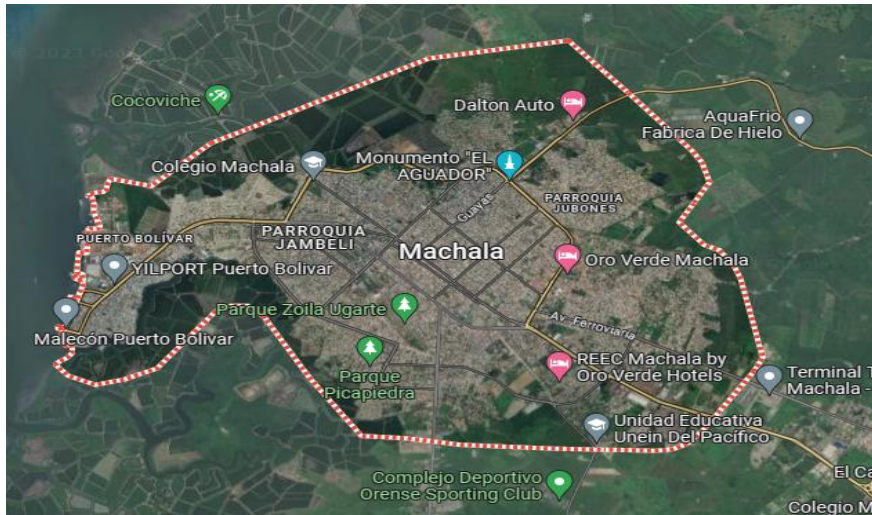
3.5.1 Dimensión Técnica

Según Romero et al., (2018) mencionan que la dimensión técnica abarca en realizar un análisis que permita gestionar la capacidad instalada que tiene una entidad o un proyecto, por lo que permite identificar la distribución de los espacios en donde se implantará un proyecto o negocio, puesto que determina la localización, ubicación, infraestructura, materiales y equipos, y estructura organizacional, puesto que comprende las principales condiciones que se vinculan a la estructura y al funcionamiento del proyecto.

3.5.1.1 Ubicación de proyecto

El presente proyecto integrador, se encuentra ubicado en la provincia de El Oro, exclusivamente en la ciudad de Machala, siendo dirigido principalmente a los colaboradores de las empresas grandes y medianas del sector comercial, las mismas que se encuentran distribuidas alrededor de la ciudad. Por tanto, es una zona amplia que permite el paso de participantes o investigadores con mayor facilidad de acercarse y tener acceso a su lugar de trabajo.

Ilustración 1. Macro localización del proyecto

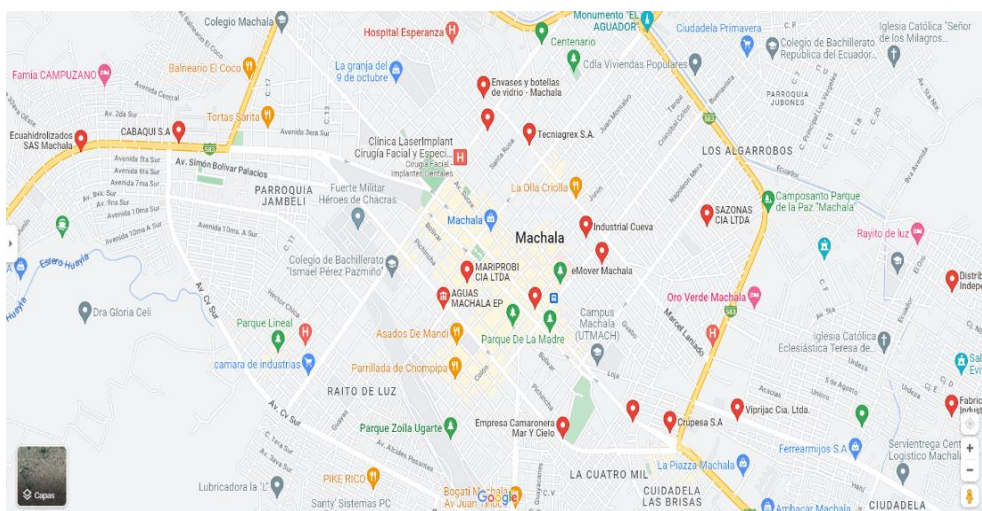


Nota: Adaptado de Google Maps, 2023

3.5.1.2 Localización del proyecto

De acuerdo con Google Maps (2023) se puede observar que la mayoría de empresas grandes y medianas del sector comercial, están localizadas en la parte céntrica de la ciudad de Machala, mientras que una minoría se encuentra a sus afueras. Dónde 102 empresas representan a las de gran tamaño y 227 a empresas medianas, dando un total de 329 organizaciones del sector comercio en la ciudad, con un total de 17.744 empleados, los mismos que han contribuido de manera efectiva, permitiendo lograr la realización del proyecto.

Ilustración 2. Micro localización del proyecto

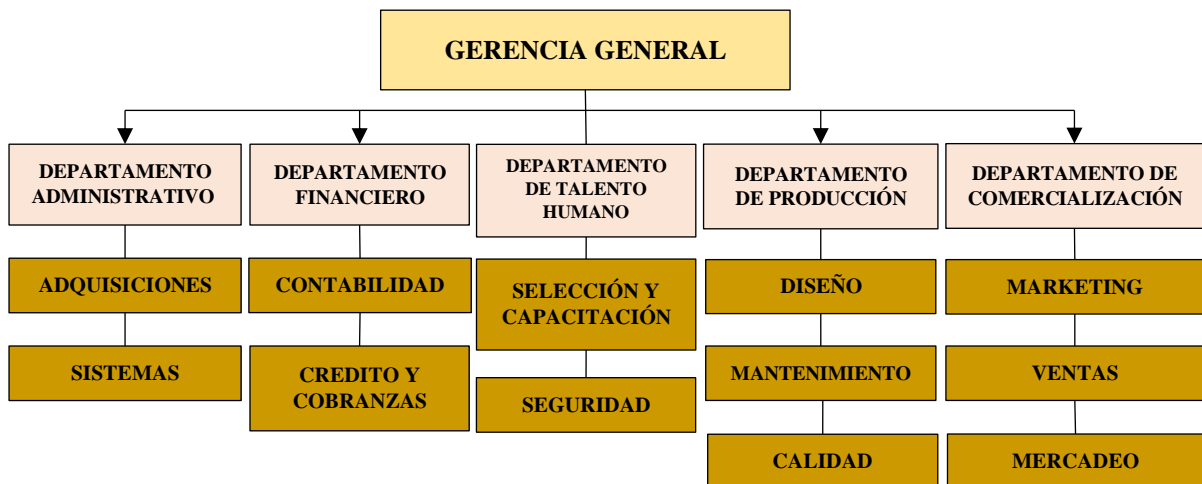


Nota: Adaptado de Google Maps, 2023

3.5.1.3 Estructura organizacional

En base al listado que la superintendencia de compañías emite, a manera de ejemplo se escogió el organigrama establecido en el estudio de Pérez (2018) de la empresa PALMAPLAST C. LTDA., que forma parte del grupo de las organizaciones de gran tamaño y pertenecientes al sector comercial, en la ciudad de Machala, el cual ayudará al buen funcionamiento, puesto que cuenta con importantes departamentos, que se encuentran distribuidos dependiendo los niveles organizaciones de la empresa.

Figura 16. Organigrama de empresa grande

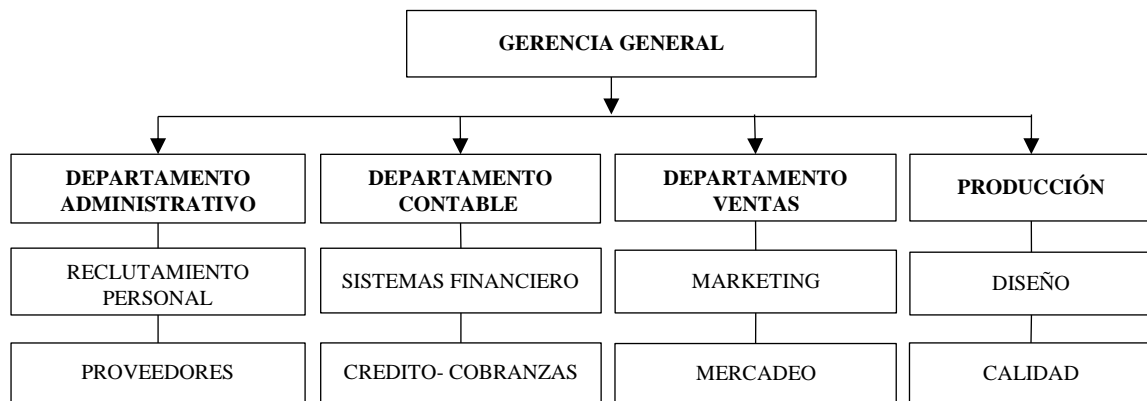


Fuente: Elaboración establecida por Pérez, 2018

No obstante, las empresas comerciales de gran tamaño, son consideradas las mayores generadoras de economía y empleos, que brindan apoyo al talento humano al otorgar la oportunidad de desarrollar sus habilidades y conocimientos profesionales. Siendo aptas para emplear el teletrabajo, puesto que cuentan con recursos adecuados para fortalecer su ejecución, brindando mejor adaptabilidad y apoyo de infraestructura tecnológica a sus colaboradores.

A su vez, se tomó como referencia a manera de muestra el organigrama de la empresa BANAPLAST S.A., siendo una organización mediana del sector comercio de la ciudad de Machala. Planteando, Alvarado (2019) en su investigación un organigrama adecuado para la institución, incluyendo principales departamentos que se ilustran a continuación:

Figura 17. Organigrama de empresa mediana



Fuente: Elaboración establecida por Alvarado, 2019

Posteriormente, las empresas medianas del sector comercio de la ciudad de Machala se encuentran en desarrollo empresarial, siendo organizaciones generadoras de economía, a su vez se encuentran en proceso de adaptabilidad y crecimiento en el mercado. Por lo tanto, estas empresas ayudan a la sociedad a generar empleo, donde una modalidad de trabajo que ejecutan algunas entidades del sector comercio es el teletrabajo, ya que consideran mantenerlo en marcha como una opción de empleo a largo plazo, ayudando a las empresas a obtener mayor productividad, incrementar sus ingresos y crecimiento en las organizaciones.

3.5.1.4 Formalización del proyecto

Las entidades para poner en marcha su negocio, previamente deben haber efectuado un estudio de mercado y un análisis financiero, que les permita identificar la viabilidad del mismo. Así mismo deben cumplir los siguientes requisitos:

- Adquirir un Registro único de contribuyentes RUC.
- Sacar el permiso al Cuerpo de Bomberos
- Conseguir la Patente municipal
- Obtener el Registro Sanitario
- Permiso por parte de la dirección de Salud
- Legalizar marcas

Adicionalmente, las organizaciones a nivel general, sin importar el tamaño o sector al que pertenecen, se crean dependiendo la forma legal y lo establecido en la ley, formándose por figuras legales como: negocio único propietario, sociedades, corporaciones de

responsabilidad limitada, entre otras. Constando en la Superintendencia de compañías 227 organizaciones de S.A, seguido de 100 entidades de CIA.TDA., 1 empresa alusivo para asociación o consorcio y por último 1 organización en sociedad por acciones simplificadas, las mismas que pertenecen a las empresas grandes y medianas del sector comercial en la ciudad de Machala.

3.5.2 Dimensión Económica/Financiera

Para Gómez et al., (2018) la dimensión económica-financiera es indispensable para la ejecución de proyectos, teniendo como objetivo principal velar por la viabilidad de la inversión y la sostenibilidad de los recursos utilizados, sea que se la aplique en aspectos sociales o gubernamentales, dado que figura como un estudio mercantil de lo proyectado.

Tomando como ejemplo la gran empresa PALMAPLAST C. LTDA. y BANAPLAST S.A. organización mediana, ambas pertenecientes al sector societario (SUPERCIAS, 2022). Quienes en el balance que emiten, reflejan un resumen de activos, pasivos y patrimonios, los cuales evidencian su situación económica en base a la actividad que ejecutan.

Además, en sus estados de resultados plasman información relativa a los ingresos, y utilidades, donde indican que las organizaciones han obtenido resultados positivos o negativos durante un periodo determinado. A continuación, se presenta los siguientes estados:

Tabla 1. Balance General empresa grande

ACTIVO	\$ 10'756.248,70	PASIVOS PATRIMONIO	\$ 4'967.028,56 \$ 5'789.220,14
---------------	---------------------	-------------------------------------	------------------------------------

Fuente: Elaborado por los autores basado de la superintendencia de compañías, 2022

Tabla 2. Estado de Resultado empresa grande

INGRESOS	\$ 8'017.353,53
UTILIDADES NETAS	\$ 236.410,25

Fuente: Elaborado por los autores, basado de la superintendencia de compañías, 2022

Tabla 3. Balance General empresa mediana

		PASIVOS	\$ 1'622.176,25
ACTIVO	\$ 3'205.544,82		
		PATRIMONIO	\$ 1'583.368,57

Fuente: Elaborado por los autores, basado de superintendencia de compañías, 2022

Tabla 4. Estado de Resultado empresa grande

INGRESOS	\$ 3'143.463,50
UTILIDADES NETAS	\$ 2.565,45

Fuente: Elaborado por los autores basado de superintendencia de compañías, 2022

Por ende, analizando los estados financieros, se determina que las organizaciones grandes y medianas del sector societario, pueden emplear teletrabajo, puesto que optan con recursos económicos que les permite invertir en el desempeño de los empleados bajo modalidad telemática, creando la optimización de recursos y agilizando las actividades laborales a ejecutar.

3.5.3 Dimensión Social

Según Zapata y Usma (2019) la dimensión social abarca el espacio y contexto que incide en la sociedad, donde las estafas generan impacto total, debido al espacio y tiempo que engloban, complicándose por las identidades de las personas. Dado que, las actividades ilícitas se encuentran latentes en la generación, dando paso a prácticas honestas, democráticas y respetuosas, que sirven de apoyo trascendente para las comunidades.

Por lo tanto, esta dimensión se encuentra presente en las organización grandes y medianas del sector comercio de la ciudad de Machala, debido a que dichas entidades tienen la obligación de brindar RSE a sus grupos de interés. Como es el caso de los Accionistas, a quienes se les debe brindar información confiable, transparente y veraz, a su vez a colabores, los cuales merecen el cumplimiento de prácticas como: seguridad laboral, salud ocupacional, remuneración y beneficios sociales, así como también a clientes que merecen respeto, atención a reclamaciones y publicidad verídica, por último, a

competidores evitando campañas falsas con mensajes ofensivos, respetando la debida reglamentación de competencia.

3.5.4 Dimensión Ambiental

De acuerdo con Cervantes et al., (2021) la dimensión ambiental consiste en la relación entre la sociedad y la naturaleza, buscando equilibrar el manejo de los recursos naturales, cuidado ambiental y la calidad de vida, generado por factores ambientales asignados por producción, puesto que se requiere de compromiso por los impactos negativos que generan las actividades que son enfocadas en la producción de bienes y servicios, por ende las empresas deben ejecutar planes de reducción de desperdicios y desechos para reducir la contaminación ambiental.

Por ende, las empresas grandes y medianas del sector comercial generan impactos elevados al medio ambiente, debido a que la mayoría se dedica a la producción de productos para su comercialización en la sociedad, por lo tanto, deben ajustarse obligatoriamente a acciones que controlen la implementación de políticas ambientales, dependiendo mucho de la gestión administrativa y los recursos financieros de las empresas. Además, optar por proyectos sociales de gran impacto, para lograr acciones responsables con el medio ambiente, implementando prácticas que conserven la sostenibilidad, permitiéndoles reducir el consumo no adecuado, optimizar recursos, a fin de evitar escases de recursos naturales.

Posteriormente, al implementar el trabajo remoto como nueva modalidad de empleo en las empresas comerciales grandes y medianas, se reduce el impacto ambiental por el desplazamiento de los colaboradores que se dirigen hacia sus lugares de trabajo, minorando la contaminación en el aire y huella de carbono, como también el descenso del tráfico por el ingreso y salida de vehículos debido a las jornadas laborales, generando un impacto consideradamente en la calidad de vida de las personas, a su vez las empresas logran evitar la utilización de los recursos no renovables, como los combustibles, y el ahorro de energía en las oficinas.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se concluye que el teletrabajo, se creó como una opción laboral y se implementó en Ecuador de forma forzosa, debido a la crisis sanitaria del Covid-19, generando un impacto inesperado en los colaboradores y dificultando su adaptación, por tal razón, el presente estudio tuvo como finalidad analizar el desempeño laboral bajo la modalidad del teletrabajo, identificando herramientas o métodos que permiten analizar el impacto que genera dicha modalidad en los empleados de las diferentes organizaciones.

Por lo tanto, los objetivos de este proyecto se cumplieron, guardando relación con los resultados y criterios de diversos autores, logrando establecer los factores que influyen en el desempeño laboral como: incentivos económicos, comunicación, motivación, horario, desarrollo personal y salud ocupacional. Además, se identificó varios métodos de evaluación de desempeño, resaltando el de incidentes excepcionales como uno de los más utilizados en las empresas, a fin de evaluar los puntos positivos y negativos del teletrabajador, por último se determinó ventajas como: gestionar el tiempo, mayor adaptabilidad, horario flexible, autonomía, siendo favorables al rendimiento laboral, y a su vez, desventajas referentes a: problemas de sedentarismo, dolores de cabeza, menor comunicación, dificultad de control, incidiendo en la productividad e inestabilidad del recurso humano.

Conforme a ello, para medir el desempeño laboral en los colaboradores, se realizó una revisión de la literatura, tomando en cuenta, la variable independiente desempeño laboral, que ayuda a identificar la calidad de trabajo que posee cada integrante de una empresa, durante un periodo determinado, viéndose afectado por la incidencia de factores que incurren en el aumento de la productividad, cumplimiento de metas y objetivos. Seguido de la variable dependiente teletrabajo, como una modalidad de empleo flexible, realizada fuera del lugar habitual, con la utilización de herramientas informáticas, que sirven de apoyo para el desarrollo organizacional y laboral.

Por consiguiente, se estableció diversos tipos, niveles, diseños y metodologías, como el cuantitativo y analítico, formando parte fundamental para determinar la relación de las variables que intervienen en el proyecto, por lo que, se centran en explicar el porqué de

los hechos, describir y explorar fenómenos, a su vez, recopilar información y obtener datos probabilísticos que permitan ser analizados.

Dicho lo anterior, se efectuó una encuesta a 202 colaboradores, ejecutando preguntas respectivas, reconociendo que el teletrabajo es efectivo al ser aplicado en las empresas grandes y medianas, detectando que los colaboradores se sienten cómodos al ejercer esta nueva modalidad de trabajo, dado que les brinda distintas ventajas como; el equilibrar su vida laboral y personal, planificar el horario de trabajo, pero finalizan expresando que el teletrabajo no es igual de efectivo que el trabajo presencial, dado que al ser una modalidad de empleo reciente, no logran adaptarse al cambio.

Referente a los resultados obtenidos, estos fueron contrastados con diversos autores, y se logró apreciar gran similitud entre la investigación presente y los estudios de otras personas, por tanto, se puede estimar que para analizar el desempeño laboral depende mucho de comparar los factores que inciden, además son adecuados para llevar un buen desenvolvimiento laboral, como también las ventajas y desventajas, en donde diferentes investigaciones señalan de manera positiva la relación de ambos resultados, así mismo se mostró concordancia con la efectividad que aporta el teletrabajo a las organizaciones.

En cuanto, a la propuesta planteada, se concluye que se requiere de una breve planificación, estrategias motivacionales y herramientas adecuadas para lograr un buen desempeño en los trabajadores, puesto que los subordinados deben estar actos para teletrabajar teniendo conocimiento de cómo utilizar equipos tecnológicos y aplicaciones informáticas. A su vez la empresa, debe brindar prácticas, políticas y normas de seguridad para que sus trabajadores se sientan apoyados y satisfechos al realizar sus actividades.

Además, el presente proyecto integrador tiene una factibilidad apropiada para su respectivo desarrollo, con respecto a la dimensión técnica, financiera, social y ambiental, por lo que las empresas grandes y medianas del sector comercial, son portadoras de empleos, conteniendo recursos financieros aptos para la implementación del teletrabajo, ayudando a la sociedad y medio ambiente, debido a que reduce la contaminación y huellas de carbono.

4.2 Recomendaciones

En base a la gestión del talento humano, se recomienda tener al personal preparado ante cualquier eventualidad, dado que, al presentarse situaciones inesperadas, estas no afecten el desempeño de los colaboradores, y puedan continuar efectuando sus labores diarias con total normalidad, dando paso al cumplimiento de metas y objetivos que las organizaciones plantean.

Adicionalmente, se sugiere que las empresas grandes y medianas del sector comercial, deben detectar en primer lugar los factores y desventajas causantes del bajo desempeño de los colaboradores, para brindar una mejor calidad de trabajo, además identificar ventajas, que ayuden a determinar fortalezas y oportunidades, las mismas que generarían superioridad ante la competencia. Así mismo, se aconseja emplear un método adecuado de evaluación de desempeño, con la finalidad de monitorear, supervisar y controlar el comportamiento, actitudes, habilidades y conocimientos del teletrabajador al efectuar sus labores.

A su vez, se recomienda indagar información referente a herramientas o sistemas informáticos que evalúen el desempeño laboral de los colaboradores, permitiendo optimizar tiempo y recursos, dado que el teletrabajo al ser una modalidad que guarda relación con la tecnología, podría dar paso al uso de técnicas computarizadas, que permitan ejecutar dicha evaluación sin ningún inconveniente.

También, se sugiere que aparte la utilización de la encuesta como instrumento de recolección de datos, se aplique una entrevista, dado que dicha herramienta permite que los colaboradores puedan ampliar sus ideas y opiniones, proporcionando datos que permitan el cumplimiento de los objetivos y llegar a respuestas con mayor legitimidad o veracidad.

Por consiguiente, para lograr la contrastación de resultados se recomienda el uso de estudios bibliométricos, que permitan agilizar la búsqueda de investigaciones e identificar artículos relevantes que ayuden a contrastar la información generando una discusión activa e interesante de las teorías destacadas, sobre el tema estudiado.

Ahora bien, en base a la propuesta, se aporta como sugerencia que sea planteada y adaptada a la realidad con la facilidad de implementarlo, de modo que aporte beneficios referentes al desempeño laboral bajo jordan telemática, dado que la tecnología

evoluciona a diario e incide en la adaptación a cambios novedosos y estratégicos para los trabajadores.

Finalmente, se recomienda que, al analizar la valoración de la factibilidad, se tome en cuenta cada uno de los elementos que los compone, analizando el impacto que genera lo estudiado, reflejando prácticas innovadoras y actualizadas, para que la información reflejada, sea llamativa e impresione a otros científicos a nivel general.

REFERENCIAS

- Abril, L., Abril, M., & Abril, S. (2020). Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo autónomo en Colombia. *Revista Signos Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(1), 83-101. doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.5422>
- Agudo, J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, 4, 172-187. Obtenido de <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>
- Agurto, K., Mogollón, S., & Castillo, L. (2020). El Papel del Engagemet Ocupacional como Alternativa para Mejorar la Satisfacion Laboral de los Colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
- Aldana, J., Isea , J., & Colina , F. (2020). Estrés académico y trabajo de grado en licenciatura en educación. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 91-103. doi:<https://doi.org/10.36390/telos221.07>
- Alvarado, M. P. (01 de Febrero de 2019). *Propuesta de análisis interno de la empresa BANAPLAST fomentando el posicionamiento competitivo de mercado en le provincia de El Oro*. Obtenido de Repositorio Digital de la UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13345/1/ECUACE-2019-AE-DE00397.PDF>
- Álvarez-Indacochea , B., Indacochea-Ganchozo , B., Álvarez-Indacochea, A., Yoza-Rodríguez , N., & Figueroa-Soledispa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 4(1), 362-372. doi:<https://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.749>
- Anaya-Velasco, A. (2017). Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). *Ciencia & Trabajo*, 19(59), 95-104. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200095>
- Arias , J., Covinos , M., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista*

Científica Multidisciplinar, 4(2), 237-247.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera ed.). Arequipa: Enfoques consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>

Armijos , F., Bermúdez , A., & Mora, N. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(14), 193-170. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>

Asamblea Nacional de Ecuador. (2020). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario*. Quito. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2483/3671>

Avila, A., Medina, A., González, Y., & Martínez, M. (2021). Condiciones y resultados del teletrabajo en profesores universitarios. *Retos de la Dirección*, 15(2), 179-203. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v15n2/2306-9155-rdir-15-02-179.pdf>

Benavides, K., Prendas, G., & Miarnda, Y. (2021). El teletrabajo, valoraciones personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Revista Nuevo Humanismo*, 9(1), 7-26. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/15011>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides , A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Consensus*, 2(2), 21-41. Obtenido de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>

Bustamante , M., Campos , R., & Lapo, M. (2022). Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en tiempos de la pandemia COVID-19. *Información tecnológica*, 33, 157-168. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100157>

- Calizaya, J., & Bellido, R. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37-55. doi:<https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Carrasco-Mullins, R. (2021). Teletrabajo: Ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. *Revista FAECO Sapiens*, 4(2), 1-9. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2212240001/2212240001.pdf>
- Castillo-Ortiz, M., & Pangol, A. (2022). El teletrabajo como nueva alternativa laboral a la luz del sistema colombiano - ecuatoriano. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(1), 196-213. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3472>
- Cedeño, M., & Intriago, C. (2022). Teletrabajo e incidencia en el clima organizacional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, administración Portoviejo. *Revista RECUS*, 7(1), 58-67. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8713116>
- Cervantes , M., Anda, R., Rojas, D., & Valeria, A. (2021). La dimensión medioambiental de la responsabilidad social empresarial: revisión. *Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*(17), 80-93. Obtenido de <https://www.eumed.net/uploads/articulos/f310605bdba04a8c9a855b50b554d088.pdf>
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. *comuni@cción*, 5(1), 5-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449844867001.pdf>
- Chaverri , D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales . *RCS Revista de Ciencias Sociales*, III(157), 185-193. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15354681012>
- Chávez , G., Vásquez, J., & Betancourt, V. (2018). Las micro, pequeñas y medianas empresas. Clasificación para su estudio en la carrera de ingeniería en contabilidad

- y auditoría de la universidad técnica de machala. *CONRADO*, 14(65), 247-255. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14s1/1990-8644-rc-14-s1-247.pdf>
- Checa-Llontop, L., Chávarry-Ysla, P., & Cabrera-Cabrera, X. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/586066112002.pdf>
- Chiang, M., Méndez, U., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. *THEORIA*, 19(2), 21-36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 8(1), 1165-1185. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508#:~:text=Los%20especialistas%20analizaron%20las%20t%C3%A9cnicas,Grupo%20Nominal%20y%20la%20Encuesta.>
- Colcha-Dias, J., Tapia-Hermida, L., Romero-Flores, M., & Chiriboga-Zamora, P. (2021). Gestión del talento humano, uso TIC'S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora general Services S.A. *Polo del Conocimiento*, 6(7), 824-844. Obtenido de <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2890/6219#:~:text=El%20presente%20trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n,necesidades%20que%20tiene%20la%20misma.>
- Corona, L., Fonseca, M., & Corona, M. (2017). Algunas sugerencias prácticas para la formulación del problema científico y los objetivos en el proyecto de investigación. *MediSur*, 15(4), 576-582. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180052835019.pdf>
- Coronel-Salamea, M., Bermeo-Pazmiño, K., & Narvaéz-Zurita, C. (2021). Evaluación del desempeño por competencias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Azogues: Período 2018. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 411-436. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.435>

- Cuba, S., Saavedra, N., Vásquez, G., & Vílchez, C. (Enero-Febrero de 2022). Estudio descriptivo comparativo de motivación laboral docente en tres instituciones educativas de Chincheros. Apurímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 48-69. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1837
- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 405-409. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>
- Encuestas Estructural Empresarial ENESEM. (Abril de 2022). *Ecuador en cifras*. Obtenido de INEC: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Encuesta_Estructural_Empresarial/2020/2020_ENESEM_Principales_Resultados.pdf
- Escalante, Z., & Ugas, L. (2005). El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. *Telématique*, 4(1), 1-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78440101>
- Espinoza, E. (2018). El problema de investigación. *Revista Conrado*, 14(64), 22-32. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n64/1990-8644-rc-14-64-22.pdf>
- Fernández, L. (2017). Diseño, construcción y validación de una escala para medir el cyberbullying en un ambiente laboral. *FORUM Empresarial*, 22(2), 59-84. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/631/63154910004/html/>
- Fernández-Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores, J., Moran, A., Gil, A., & Contreras, M. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(3), 278-306. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/608/1063>
- Flores, R., & Cervantes, M. (2019). *Evaluación del desempeño del gobierno Corporativo* (Primera Edición ed.). México: Instituto Mexicano de Contador

Públicos.

doi:[https://elibro-](https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/124949)

[net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/124949](https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/124949)

- Fonseca-Feris, R., & Fleitas-Alvarez, V. (2020). Las pequeñas y medianas empresas en Paraguay. Limitaciones para su internacionalización. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 16(2), 294-311. doi:<http://dx.doi.org/10.18004/riics.2020.diciembre.294>
- Gamboa , J., Jordán, J., & Pérez, M. (2017). *Aplicación básica de la contabilidad comercial* (Primera Edición ed.). Ambato: UTA. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202018/APLICACION%20BASICA%20DE%20LA%20CONTABILIDAD%20COMERCIAL%20DIGITAL%20pdf.pdf>
- García-Rubio, M., Silva-Ordoñez, C., Salazar-Mera, J., & Gavilanez-Paz, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 168-180. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36500>
- García-Salirrosas, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 312-324. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/356/543
- Gómez, C. (2018). Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual. *CONTEXTO*, 7, 57-64. Obtenido de <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/885/1362>
- González, Y., Carrete, G., Aguirre, J., & Carmona, L. (2022). Impacto del teletrabajo administrativo ante la pandemia por covid19 en la coordinación de deportes de una Institución de Educación Superior México. *Ciencia LATina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 5054-5086. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.3001
- Google Maps. (18 de Febrero de 2023). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps: <https://www.google.com.ec/maps/search/empresas/@-0.1615668,-78.4884049,16z/data=!3m1!4b1?hl=es>

- Granda, L., Espinoza, E., & Mayon, S. (2019). Las TIC como herramientas didácticas del proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Conrado*, 15(66), 104-110. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n66/1990-8644-rc-15-66-104.pdf>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guevara, G., Castro, N., & Verdesoto, A. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guzmán, A., & Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*, 22(2), 5-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, M., Lluesma, M., & De Veras, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
- Jama-Zambrano, V. R. (2018). Gestión de recursos humanos en la empresa: un paradigma del siglo XXI. *FIPCAEC*, 3(8), 65-83. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/58/68>
- Labrada, R., & Álvarez, I. (2020). El objeto y el campo en la investigación científica. *Revista Científica Innovación Tecnológica*, 26(4), 1- 6. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/442/4422456009/index.html>

- Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EduMeCentro*, 12(3), 241-260. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v12n3/2077-2874-edu-12-03-241.pdf>
- López, N., & Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso unión soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y sociedad*, 15(1), 78-91. Obtenido de <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2022/01/revista-chilena-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: .Bellaterra. (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Manotoa, J., & Shigui, D. (2022). *El teletrabajo y el desempeño laboral de los docentes en la Unidad Educativa Rafael Vásquez Gómez, 2021*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8661/1/UTC-PIM-%20000494.pdf>
- Martin , O. (2017). Flexibilidad y distribución del tiempo de trabajo. Especial referencia al caso español. *Revista Latinoamericana de Derecho Socia*(25), 3-35. Obtenido de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-social/article/view/11495/13385>
- Matabanchoy-Tulcán, S., Álvarez-Pabón, K., & Riobamba-Jiménez, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador:. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Medina-Macías, A., Avila-Vidal, A., Ortiz, J., Martínez-Rodríguez, M., & González-Borrego, Y. (2021). Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una

institución superior cubana. *Ingeniería Industrial*, 42(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100078#:~:text=El%20dominio%20t%C3%A9cnico%20del%20contenido,el%20teletrabajo%20en%20los%20profesores.

Ministerio del Trabajo. (2020). *Directrices para la aplicación del teletrabajo*. Quito. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/AM-MDT-2020-181-TELETRABAJO-14.09.2020-signed.pdf>

Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Monzón, M., Sánchez-Ferrán, T., Oviedo, L., & Camayd, I. (2018). El problema científico en artículos de resultado de investigación original publicados en revistas biomédicas cubanas. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2), 265-277. Obtenido de <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2153>

Morales, D., & Pérez, F. (2020). Teletrabajo como estrategia de competitividad y desarrollo para las empresas en el Ecuador. *Revista ERUDITUS*, 1(2), 53-70. doi:<https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.318>

Muñoz, A., Ortega, J., & Quevedo, S. (2020). Adopción del teletrabajo en las empresas manufactureras de la ciudad de Cuenca. Primeros pasos. *Revista de I+D Tecnológico*, 16(1), 46-53. doi:<https://doi.org/10.33412/idt.v16.1.2439>

Murillo, J., Martínez-Garrido, C., & Belavi, G. (2017). Sugerencias para Escribir un Buen Artículo Científico en Educación. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(3), 5-34. doi:<https://doi.org/10.15366/reice2017.15.3.001>

Nieves, M., Sánchez, M., González, E., & Sánchez, L. (2022). El teletrabajo como una nueva tendencia de mercado laboral y su adaptación al código de trabajo. *Ciencia Latina*, 6(3), 3552-3568. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2483

OIT. (2020). *Oficina internacional del trabajo*. Obtenido de Oficina internacional del trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

- Orueta, I., Echagüe, M., Bazerque, P., Correa, A., García, C., García, D., . . . Rodríguez, S. (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica*. Madrid: CYAN. Obtenido de <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>
- Páez, M., Chávez, M., Apunte, R., & Rosales, R. (2020). El teletrabajo en el distrito metropolitano de Quito (Ecuador): Normativa y características sustanciales. *Revista Espacios*, 41(17), 7. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p07.pdf>
- Panduro, C., & Casa, E. (2021). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una universidad pública de Perú. *Revista Sathiri*, 17(1), 34-44. Obtenido de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/1101>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Nunca. *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*, 16(3). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Peralta, A., Flores, C., & Bombóm, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *RECIMUNDO*, 4(1), 326-335. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.326-335](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335)
- Perez, G. (17 de enero de 2018). *PROPUESTA DE UN ANÁLISIS INTERNO PARA EL POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA PALMAPLAST*. Obtenido de Repositorio UTMACHALA: <https://docplayer.es/109569643-Unidad-academica-de-ciencias-empresariales-carrera-de-administracion-de-empresas.html>

- Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Escuela de psicología*, 1-10. Obtenido de https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf
- Polo, J., Madrid, J., Gómez, L., Muñoz, A., & Millán, A. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo: Miradas actuales*. Barranquilla: Universidad del Norte. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=IERzEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Psicolog%C3%ADa+organizacional+y+del+trabajo:+Miradas+actuales&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Psicolog%C3%ADa%20organizacional%20y%20del%20trabajo%3A%20Miradas%20actuales&f=false
- Pombo, J. (2021). *Proceso integral de la actividad comercial* (Tercera edición ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=JnE-EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=empresa+comercial+libros&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=empresa%20comercial%20libros&f=false
- Proaño, S., Quiñonez, E., Molina, C., & Mejía, O. (2019). Desarrollo económico local en Ecuador: Relación entre producto interno bruto y sectores económicos. *Revista de ciencias sociales*, 25(1), 82-98. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v25i1.29598>
- Prospél-Santacruz, E., Romero-Morocho, L., & Jaya-Pineda, I. (2022). Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la empresa Mcduck. *593 digital Publisher CEIT*, 7(3), 184-196. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1112>
- Quispe, A., & Quispe, G. (2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina*, 5(3), 35-13. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/547/702>
- Ramírez, J., Quinde, L., Agustín, R., & Vega, C. (2021). Teletrabajo en tiempos de pandemia: Un reto laboral en la educación superior. *Revista Científica*, 6(20), 130-151. Obtenido de https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/617/1280

- Ramírez, J., Vega, C., & Villagómez, M. (2022). Ventajas y desventajas del teletrabajo en Sudamérica frente a la pandemia del covid-19*. *Civilizar*, 22(2). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v22n42/2619-189X-ccso-22-42-e20220107.pdf>
- Ramírez, R., Lay, N., & Sukier, H. (2020). Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica*, 31(1), 133-140. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100133&script=sci_arttext
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(3), 1-29. Obtenido de <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/download/1450/1034/4657>
- Rivadeneria, E. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. In *Crescendo*, 8(1), 121-127. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1505>
- Rivero-Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camaguey*, 23(2), 159-164. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 6(18), 28-40. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Rodríguez-Marulanda, K., & Lechuga-Tardoza, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de administración de negocio*(87), 79-101. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246005/>
- Rodríguez-Mendoza, R., & Aviles-Sotomayor, V. (2020). Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 191-200. doi:<http://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.337>

- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *PSICOLOGÍA DESDE EL CARIBE*, 34(2), 120-138. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.2.7278>
- Romero, O., Hidalgo, A., & Correa, H. (2018). *Plan de negocios. Un enfoque práctico en el sector comercio*. Machala, El Oro , Ecuador : UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12497/4/PlanDeNegociosUnEnfoquePracticoEnElSectorcomercio.pdf>
- Romo-Aviña, M. F., Acosta-Velázquez, S., & Pedraza-Amador, E. (2021). Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los empleados. *Boletín Científico INVESTIGIUM De La Escuela Superior De Tizayuca*, 7(13), 17-23. doi:<https://doi.org/10.29057/est.v7i13.7303>
- Roque, R. (2018). Desarrollo personal y manejo asertivo de emociones en estudiantes. *Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 1(2), 61-82. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7276125>
- Salvador-Moreno, J., Torrens-Pérez, M., Vega-Falcón, V., & Noroña-Salcedo, D. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 41-52. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v11n21/1390-6291-Retos-11-21-00041.pdf>
- Salvador-Oliván, J., Marco-Cuenca, G., & Arquero-Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 1-18. doi:<https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6557/655768525006/html/>
- Sánchez, C., Rubio, L., & Martínez, J. (2022). Evaluación 360° implementación en empresas pymes del sector restaurantero en el municipio de Manzanillo. *Ciencia*

Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 804-816.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1543

Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1), 91-107. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>

Sánchez, I. (2017). Teletrabajo en Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables. *Internacional y Comparada Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 5(1), 1-24. Obtenido de http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/455

Sánchez, J., & Alvear, S. (2021). Implementación de sistemas de evaluación de personal en empresas chilenas, etapa inicial para medir su impacto en la gestión de la empresa. *Contraduría y Administración*, 66(1), 1-24. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.1966>

Sanchez-Toledo, A. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 30(2), 244-264. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>

Silva, G., & Li, F. (2020). Factores clave del Teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense. *Revista Nacional de Administración*, 11(1), 69-82. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n1/1659-4932-rna-11-01-69.pdf>

Silva-Giraldo, C., Dugarte-Mendoza, J., & Rueda-Mahecha, Y. (2020). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(89), 13-32. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2814>

Sumba-Bustamante, R., Moreno-Gonzabay, P., & Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360#:~:text=Se%20concluye%20que%20es%20importante,directamente%20en%20la%20creaci%C3%B3n%20de>

- SUPERCIAS. (2022). *Superintendencia de compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de Empresas sujetas al control de la superintendencia de compañías, Valores y Seguros: <https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/ranking/reporte.html>
- Tapasco, O., & Giraldo, J. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información Tecnológica*, 31(1), 149-160. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>
- Tapia, H., Ramírez, J., Vega, C., & Villagómez, M. (2021). Teletrabajo en Sudamérica: Un desafío jurídico frente al covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 622-677. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgv26n94.12>
- Tiscama, C., Gallegos, M., Beltrán, L., Guerra, V., & Calderon, L. (2022). Incidencia del teletrabajo en organizaciones del sector público en Ecuador. *Revista Espacios*, 43(3), 1-13. Obtenido de <https://1.revistaespacios.com/a22v43n03/a22v43n03p01.pdf>
- Ulate-Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología en Marcha*, 33, 23-31. doi:<https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>
- Urdaneta, O., & Urdaneta, M. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(4), 672-682. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474006.pdf>
- Valencia, A. M. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *REVISTA DEL INSTITUTO DE CIENCIAS JURÍDICAS DE PUEBLA*, 12(41), 203-226. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v12n41/1870-2147-rius-12-41-203.pdf>
- Valero-Pacheco, I. C., & Riaño-Casallas, M. (2019). Teletrabajo: Gestión de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(1), 22-61. doi:<http://doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.03>
- Vega, A., & Flores, N. (2014). El teletrabajo: una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*, 5(2), 41-56. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/744/650>

- Velásquez, C., & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. *Investigatio*(10), 41-53. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/194>
- Villaba, D., Romero , H., & Fajardo, E. (2021). Desempeño de las grandes empresas y crecimiento económico en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*(5), 276-289. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.19>
- Yáñez , M., Yáñez , J., & Morocho, J. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 89-93. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-89.pdf>
- Zapata, J., Manrique-Losada, B., Gasca-Hurtado, G., & Machuca-Villegas, L. (2021). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 129-140. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052021000100129>
- Zapata, L., & Usma, L. (2019). Los fraudes en las rentas departamentales:una mirada desde la institucionalidad a lasdimensiones social, económica, legal y normativa. *Revista En-Contexto*, 7(11), 213-229. doi:<https://doi.org/10.53995/23463279.635>

ANEXOS

Tabla 5. Preguntas para la Encuesta

Autor - Año	Datos de la investigación	Resultados	Pregunta	Adaptación de la pregunta
Chiang et al., (2010)	<p>Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail.</p> <p>N° Personas: 53 trabajadores de la empresa de retail.</p>	<p>El estudio, pretende analizar el desempeño laboral, en función a variables de satisfacción, identificando que la satisfacción laboral de los colaboradores se ve reflejada en la atención a clientes, creando oportunidades de desarrollo y reconocimiento laboral.</p>	<p>El proceso de Evaluación de Desempeño es conocido como:</p>	<p>Su organización da seguimiento al desempeño laboral del teletrabajador mediante:</p> <p>A. El método de puntuación grafica</p> <p>B. Método de elección forzada</p> <p>C. Método de Investigación de campo</p> <p>D. Método de Incidentes excepcionales</p> <p>E. Método de Evaluación por competencias</p> <p>F. Método de Escala de evaluación conductual</p> <p>G. Autoevaluación</p> <p>H. Evaluación</p> <p>I. I. Ninguno</p>
Avila et al., (2021)	<p>Condiciones y del en resultados teletrabajo profesores universitarios</p>	<p>Los resultados que arroja este estudio es que el teletrabajo, resulta ser favorable, incrementando el rendimiento y la calidad de desempeño de los colaboradores, incrementando su compromiso y motivación a la entidad que</p>	<p>Recibió capacitación para teletrabajar.</p>	<p>¿La empresa aplica procesos de capacitación a sus trabajadores para teletrabajar?</p> <p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A Veces</p> <p>Frecuentemente</p>

N° Personas: 43 trabajadores y directivos	pertenecen. A su vez se identifican resultados negativos, como el incremento de tiempo y volumen de trabajo, recomendando legislar leyes para la implementación del mismo.	Siempre ¿Dispone de infraestructura Tecnológica necesaria para ejecutar sus labores en modalidad teletrabajo? Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre
	Adecuada infraestructura tecnológica.	¿Cuenta con un lugar apropiado en su hogar para desempeñar con efectividad el teletrabajo? Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre
	Lugar para teletrabajar en el hogar.	¿Posee acceso directo a aplicaciones Informáticas, que permitan desempeñar con normalidad sus labores durante teletrabajo? Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre
	Acceso a aplicaciones informáticas.	¿Existe apoyo Institucional hacia usted respecto a la tecnología? Nunca
Apoyo institucional con la tecnología.		

				Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre
Urdaneta y Urdaneta (2013)	<p>Evaluación del desempeño y motivación del personal en los institutos de Investigaciones de Salud</p> <p>Población conformada por el personal de los institutos de facultad de medicina y odontología de la Universidad de Zulia</p>	<p>Investigación ejecutada a institutos de investigaciones en salud, considerando que es indispensable aplicar evaluación de desempeño, a fin de conocer a manera exacta de como un colaborador ejecuta sus tareas, resultando de suma importancia el disponer de niveles que permitan medir y monitorear a cada integrante de la empresa.</p>	<p>La dirección recompensa al personal por el trabajo bien realizado</p>	<p>¿La dirección o su jefe inmediato, lo recompensa por el trabajo bien realizado, en modalidad teletrabajo?</p> <p>Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre</p>
Charaja y Mamani (2014)	<p>Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013</p>	<p>Se determino, que los empleados se sienten satisfechos y motivados, referente a indicadores de carácter intrínseco, pero en relación a los extrínsecos es todo lo contrario, puesto que los colaboradores consideran que la remuneración que reciben es muy poca,</p>	<p>Actitud hacia motivación</p>	<p>¿Se siente motivado al desempeñar el Teletrabajo?</p> <p>Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre</p>

		desmotivándolos y generando insatisfacción laboral, disminuyendo en ocasiones su desempeño, el cual afecta a la organización que pertenecen.		
	Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.	Se evidenció, que la mayoría de los empleados, tienen un desempeño laboral adecuado, pero existen factores que generan inestabilidad laboral, dado que manifiestan que la remuneración que reciben es insuficiente, por ende, incide en el desempeño de los mismos	¿Está satisfecho con su carga laboral?	¿Se siente satisfecho en cuanto a su carga laboral, bajo la modalidad teletrabajo? Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre
Pedraza et al., (2010)	N° Personas: 50 empleados administrativos			
	Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso unión soluciones S.A.S.	El resultado que arroja, este análisis, referente al indicador clima laboral, corresponde a un rango favorable, pero consideran que es necesario mejorar algunos aspectos, los mismo ayuden a incrementar la productividad, a fin de generar un nivel de confianza apto para los colaboradores, con la finalidad de fomentar mayor	Información sobre funciones y procesos	¿La organización le ha proporcionado por escrito las funciones que debe desempeñar en modalidad teletrabajo? Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre
López y Castiblanco (2021)	N° Personas: 56 colaboradores			

		participación de los mismos al momento de desempeñar sus tareas, de modo que se cumplan las metas trazadas con anticipación.		
Escalante y Ugas (2005)	El teletrabajo y sus implicaciones legales en el Estado Zulia N° Personas: Tele empleados del estado Zulia	Se determino que los desempleados, gracias al apoyo de la tecnología, son capaces de desempeñar cualquier actividad. Identificando autonomía laboral en sus colaboradores, de modo que rinden al momento de ejecutar sus labores y con la nueva modalidad de empleado logran mejorar su vida laboral y personal.	Al cumplir sus funciones bajo esta modalidad de empleo, la empresa le permite a usted:	Al cumplir sus funciones bajo esta modalidad de empleo, la empresa le permite a usted: A. Organizar su horario B. Planificar el lugar de trabajo C. Trabajar con independencia del tiempo y lugar D. Disponer de los equipos, materiales e instalaciones con los que se sienta más cómodo E. No tiene autonomía laboral
Dávila et al., (2022)	Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional N° Personas: 130 trabajadores	La productividad en relación al teletrabajo, es muy elevada, indicando que existió adaptación rápida concerniente a la nueva modalidad de empleo, debido a que el manejo a adecuado de las TIC permitió el cumplimiento de metas y objetivos que la organización se había trazado. Además, se identificó que existe relación positiva en cuando al desarrollo personal y laboral, impactando de manera positiva en la cultura organizacional, generando	Desarrollo de la vida personal y profesional	¿Puede equilibrar su vida personal y laboral bajo la modalidad teletrabajo? Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre

			eficiencia en el desempeño laboral de sus colaboradores.	
Ramos et al., (2020)	Teletrabajo en tiempos de COVID-19 N° Personas: 459 personas	La pandemia del COVID-19 incidió a nivel salud y social, en los empleados, creando medidas laborales novedosas con la finalidad de continuar desempeñando actividades laborales con normalidad. A su vez se identificó aspectos como: exceso de jornada, competencias personales y salud mental, siendo problemas directos, puesto que impiden el cumplimiento de responsabilidades, afectando la calidad de vida del teletrabajador.	Ha tenido dolores de cabeza Ha sentido presión en la cabeza Ha perdido el sueño por preocupaciones Ha estado con problemas de conciliar el sueño Ha desarrollado sedentarismo Se siente constantemente bajo estrés Ha estado molesto y con mal temperamento H. Ha estado nervioso todo el tiempo	¿Indique cuál de las siguientes enfermedades ha experimentado durante la ejecución de sus actividades en modalidad teletrabajo? A. Ha padecido dolores de cabeza B. Ha sestado con problemas de conciliar el sueño, por preocupaciones C. Ha desarrollado sedentarismo D. Se siente constantemente afectado por estrés E. Ha experimentado frecuentes estados de mal humor F. Ha existido afectación en su estado nervioso G. Ninguno
González et al., (2022)	Impacto del teletrabajo administrativo ante la pandemia por covid-19 en la coordinación de deportes de una Institución de Educación Superior México.	Estudio realizado con la finalidad de identificar el impacto que genera el teletrabajo, identificando cambios en las organizaciones, puesto que la práctica acelerada de la nueva modalidad modifico las actividades de los empleados administrativos.	¿Considera que la modalidad teletrabajo es eficiente?	¿Su organización tuvo eficiencia mediante la ejecución del teletrabajo? Nunca Casi Nunca A Veces Frecuentemente Siempre
			¿El teletrabajo es igual de efectivo que el trabajo presencial	¿El teletrabajo es igual de efectivo que el trabajo presencial? Nunca

N° personas: 93
empleados

Casi Nunca
A Veces
Frecuentemente
Siempre

Fuente: Elaborado por los autores basado de diferentes autores

ENCUESTA

Análisis del desempeño laboral de los colaboradores, en modalidad de teletrabajo de las grandes y medianas empresas comerciales, en la ciudad de Machala.

Encuesta ejecutada por los estudiantes de Octavo Semestre de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Machala, dirigida a los colaboradores de las grandes y medianas empresas comerciales, con la finalidad de recopilar información para analizar el desempeño laboral de los colaboradores, en modalidad de teletrabajo de la ciudad de Machala. Donde los resultados obtenidos serán utilizados únicamente para fines académicos, solicitamos responder con sinceridad, y no existen preguntas correctas e incorrectas. Responder no le tomara más de 5 minutos. Agradecemos su colaboración.

PREGUNTAS

1. Su organización da seguimiento al desempeño laboral del teletrabajador mediante:

- A. El método de puntuación grafica
- B. Método de elección forzada
- C. Método de Investigación de campo
- D. Método de Incidentes excepcionales
- E. Método de Evaluación por competencias
- F. Método de Escala de evaluación conductual
- G. Autoevaluación
- H. Evaluación 360°
- I. Ninguno

2. ¿La empresa aplica procesos de capacitación a sus trabajadores para teletrabajar?

- Nunca
- Casi Nunca
- A Veces
- Frecuentemente
- Siempre

3. ¿La dirección o su jefe inmediato, lo recompensa por el trabajo bien realizado, en modalidad teletrabajo?

- Nunca

Casi Nunca

A veces

Frecuentemente

Siempre

4. ¿Se siente motivado al desempeñar el Teletrabajo?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Frecuentemente

Siempre

5. ¿Se siente satisfecho en cuanto a su carga laboral, bajo la modalidad teletrabajo?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Frecuentemente

Siempre

6. ¿La organización le ha proporcionado por escrito las funciones que debe desempeñar en modalidad Teletrabajo?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Frecuentemente

Siempre

7. ¿Su organización tuvo eficiencia mediante la ejecución del teletrabajo?

Nunca

Casi Nunca

A Veces

Frecuentemente

Siempre

8. ¿Dispone de infraestructura Tecnológica necesaria para ejecutar sus labores en modalidad teletrabajo?

Nunca

Casi nunca

A Veces

Frecuentemente

Siempre

9. ¿Posee acceso directo a aplicaciones Informáticas, que permitan desempeñar con normalidad sus labores durante teletrabajo?

Nunca

Casi nunca

A Veces

Frecuentemente

Siempre

10. ¿Existe apoyo institucional hacia usted respecto a la tecnología?

Nunca

Casi nunca

A Veces

Frecuentemente

Siempre

11. ¿Cuenta con un lugar apropiado en su hogar para desempeñar con efectividad el teletrabajo?

Nunca

Casi Nunca

A veces

Frecuentemente

Siempre

12. Al cumplir sus funciones bajo esta modalidad de empleo, la empresa le permite a usted:

A. Organizar su horario

B. Planificar el lugar de trabajo

C. Trabajar con independencia del tiempo y lugar de trabajo

D. Disponer de los equipos, materiales e instalaciones con los que se sienta más cómodo

E. No tiene autonomía Laboral

13. ¿Puede equilibrar su vida personal y laboral bajo la modalidad teletrabajo?

Nunca

Casi Nunca

A veces

Frecuentemente

Siempre

14. Indique cuál de las siguientes enfermedades ha experimentado durante la ejecución de sus actividades en modalidad teletrabajo

A. Ha tenido dolores de cabeza.

B. Ha estado con problemas de conciliar el sueño por preocupaciones.

C. Ha desarrollado sedentarismo.

D. Se siente constantemente afectado por estrés.

E. Ha experimentado frecuentes estados de mal humor.

F. Ha existido afectación en su estado nervioso.

15. ¿El teletrabajo es igual de efectivo que el trabajo presencial?

Nunca

Casi Nunca

A veces

Frecuentemente

Siempre

