



El teletrabajo y su incidencia en la sostenibilidad de las Pymes de la provincia de Pichincha

Avilés Cervantes, Fernanda Alexandra

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Comercio

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Comercio.

Ing. García Valdez, José Francisco MSc.

24 de Noviembre del 2021



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS_AVILÉS CERVANTES FERNANDA ALEXANDRA
(Autoguardado)2.docx (D111013985)
Submitted: 8/5/2021 6:31:00 PM
Submitted By: faaviles@espe.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145639/5/TFM_Ignacio_Varas.pdf.txt

Instances where selected sources appear:

4

A handwritten signature in black ink, appearing to read "José Fr. Valdez". The signature is written in a cursive style with a large initial "J".

.....
Ing. José Francisco García Valdez
DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE COMERCIO

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **"El teletrabajo y su incidencia en la sostenibilidad de las Pymes de la provincia de Pichincha"** fue realizado por la señorita **Avilés Cervantes Fernanda Alexandra** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual e permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 23 de noviembre del 2021

Ing. José Francisco García Valdez

C.C.1708754369



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE COMERCIO

RESPONSABILIDAD DE AUDITORIA

Yo, **Avilés Cervantes, Fernanda Alexandra**, con cédula de ciudadanía n° 1725602088, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“El teletrabajo y su incidencia en la sostenibilidad de las Pymes de la provincia de Pichincha”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 23 de noviembre del 2021

Avilés Cervantes, Fernanda Alexandra

C.C.1725602088



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO
CARRERA DE COMERCIO**

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, **Avilés Cervantes, Fernanda Alexandra**, con cédula de ciudadanía n° 1725602088, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“El teletrabajo y su incidencia en la sostenibilidad de las Pymes de la provincia de Pichincha”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 23 de noviembre del 2021



Avilés Cervantes, Fernanda Alexandra

C.C.1725602088

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por ser la guía en cada paso que di dándome la fuerza y fe que necesite para poder esforzarme y dedicarme en todo el proceso universitario, demostrándome que a su lado todo se puede lograr.

A mis padres Fernando Avilés y Marisol Cervantes quienes a lo largo de este tiempo siempre estuvieron conmigo, brindándome su valiosa atención y su ayuda para todo lo que necesite, ellos son los que han formado con valores y buenos principios mi corazón y mi vida para ser una gran profesional y una excelente mujer.

A mi esposo Joel por apoyarme y estar siempre a mi lado dándome la mano cuando ya no quería avanzar, por brindarme todo su apoyo y amor incondicional para juntos poder alcanzar la meta.

A mis hermanos y hermanas por nunca dejarme sola y siempre motivare para seguir adelante y así poder cumplir uno de mis sueños.

A mi mejor amiga Kelly, quien hasta su último aliento estuvo a mi lado apoyándome, guiándome y dándome fuerzas para seguir adelante y que ahora desde lo alto me acompaña.

Fernanda Alexandra Avilés Cervantes

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por darme salud y vida para poder culminar esta etapa de mi vida, por brindarme sabiduría para hacer las cosas bien y así poder culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres que con gran esfuerzo y dedicación me acompañaron, brindándome lo mejor del mundo su amor, cariño y sobre todo su paciencia en todo el proceso universitario.

A mi esposo Joel por extenderme la mano y juntos cumplir esta meta.

De corazón estoy muy agradecida con todas las personas que pusieron su granito de arena para que hoy este escribiendo estas palabras desde el fondo de mi corazón.

Fernanda Alexandra Avilés Cervantes

Índice

Urkund.....	2
Certificación.....	3
Responsabilidad de Auditoría	4
Autorización de Publicación.....	5
Dedicatoria	6
Agradecimiento	7
Índice	8
Índice de Tablas	11
Índice de Figuras.....	12
Resumen.....	14
Abstract.....	15
Introducción.....	16
Planteamiento del problema	16
<i>Objeto de estudio</i>	20
<i>Pymes en Ecuador</i>	20
Justificación	21
Objetivos.....	22
<i>Objetivo general</i>	22
<i>Objetivos específicos</i>	22
Hipótesis.....	23
<i>Hipótesis general</i>	23
<i>Hipótesis específicas</i>	23
Variables de estudio	23
<i>Variable Independiente: Teletrabajo</i>	23
<i>Variable Dependiente: Sostenibilidad empresarial</i>	23
Capítulo I.....	24
Marco Teórico	24
Variable independiente: Teletrabajo.....	24
<i>Bases y modelos teóricos</i>	24

<i>Base teórica de las (TIC) en base al teletrabajo</i>	24
<i>Modelo tecnológico</i>	25
<i>Dimensiones</i>	26
Variable dependiente: Sostenibilidad empresarial.....	29
<i>Base teórica de la sostenibilidad empresarial</i>	29
<i>Bases teóricas</i>	30
<i>Teoría de los grupos de Interés</i>	30
<i>Triple Bottom Line</i>	31
<i>The Wheel of change (La Rueda del Cambio)</i>	32
Dimensión.....	35
Marco Referencial.....	37
Capítulo II.....	40
Marco Conceptual	40
Teletrabajo.....	40
Estudios que relacionan la sostenibilidad con el teletrabajo.....	42
Capítulo III.....	44
Metodología	44
Definición del objeto de estudio	44
Enfoque metodológico	44
Definición de la población y tamaño de la muestra	45
<i>Población: 32.899</i>	46
<i>Muestra:</i>	46
Sistema de Variables	46
<i>Operacionalización de variables</i>	48
Diseño del instrumento de investigación	50
Detalle de la toma de datos	50
Capítulo IV	51
Resultados	51
Análisis de Fiabilidad	51

	10
<i>Análisis de Cronbach – prueba piloto</i>	54
Análisis Univariado	54
Análisis Bivariado USO DE LAS TIC´S	63
Variable independiente – Teletrabajo.....	73
Variable dependiente – Sostenibilidad empresarial.....	75
Correlación entre Variables.....	80
<i>Teletrabajo y Sostenibilidad</i>	80
<i>Teletrabajo y Aspecto económico</i>	82
<i>Teletrabajo y Aspecto ambiental</i>	83
Capítulo V	85
Propuesta.....	85
Introducción	85
Importancia.....	86
Objetivo General.....	86
Objetivos Específicos.....	86
Mecanismo de la propuesta para talento humano.....	87
<i>Subsistema de provisión de las personas</i>	88
<i>Subsistema de organización de las personas</i>	88
<i>Subsistema de retención de las personas</i>	89
<i>Subsistema de evaluación de las personas</i>	89
<i>Subsistema de desarrollo de las personas</i>	89
Mecanismo de la propuesta para la organización	90
Capítulo VI	92
Conclusiones	92
Recomendaciones	93
Referencias	94
Anexos	98

Índice de Tablas

Tabla 1 Tamaño de Empresas según las Ventas anuales y N° de trabajadores.....	21
Tabla 2 Dimensión de Alfabetización	28
Tabla 3 Aspectos "The wheel of change"	33
Tabla 4 Sistema de Variables	47
Tabla 5 Matriz de operacionalización de variables	48
Tabla 6 Análisis de fiabilidad del cuestionario	51
Tabla 7 Alfa Crombach del cuestionario.....	54
Tabla 8 Datos generales de Edad	54
Tabla 9 Datos estadísticos de género	55
Tabla 10 Datos estadísticos de sector de residencia.....	57
Tabla 11 Datos estadísticos de estado civil.....	58
Tabla 12 Datos estadísticos de ingreso mensual	59
Tabla 13 Datos estadísticos nivel de educación.....	61
Tabla 14 Datos estadísticos sector de trabajo.....	62
Tabla 15 Posee un computar o laptop personal	63
Tabla 16 ¿La empresa donde labora le entrego una laptop?	64
Tabla 17 ¿Tiene acceso a internet desde su hogar?.....	66
Tabla 18 ¿La empresa donde labora le ha capacitado?	67
Tabla 19 ¿Sabe navegar en internet?	68
Tabla 20 ¿Maneja los paquetes básicos informáticos?	69
Tabla 21 ¿Sabe comunicarse por video llamada?.....	70
Tabla 22 ¿Sabe comunicarse por video chat?	72
Tabla 23 Datos estadísticos de la alfabetización digital.....	73
Tabla 24 Datos estadísticos del aspecto económico	75
Tabla 25 Datos estadísticos del aspecto social	76
Tabla 26 Datos estadísticos del aspecto ambiental.....	77
Tabla 27 Datos estadísticos del aspecto organizacional	78

Tabla 28 Correlación entre Teletrabajo y Sostenibilidad	80
Tabla 29 Correlación entre Teletrabajo y Aspecto social.....	81
Tabla 30 Correlación entre Teletrabajo y Aspecto Económico	82
Tabla 31 Correlación entre Teletrabajo y Aspecto Ambiental	83

Índice de Figuras

Figura 1 Árbol de problemas.....	20
Figura 2 Modelo de los grupos de interés	31
Figura 3 "The wheel of change"	34
Figura 4 Dimensiones de la sostenibilidad.....	36
Figura 5 Condiciones para lograr la sostenibilidad a través del teletrabajo.	42
Figura 6 Edad	55
Figura 7 Género	56
Figura 8 Sector de residencia	57
Figura 9 Estado civil	59
Figura 10 Ingreso mensual	60
Figura 11 Nivel de educación	61
Figura 12 Sector de trabajo	63
Figura 13 Posee un computador o laptop personal.....	64
Figura 14 ¿La empresa donde labora le entregó una laptop?	65
Figura 15 ¿Tiene acceso a internet desde su hogar?	66
Figura 16 ¿La empresa donde labora le ha capacitado?	68
Figura 17 ¿Sabe navegar en internet?.....	69
Figura 18 ¿Maneja los paquetes básicos informáticos?.....	70
Figura 19 ¿Sabe comunicarse por video llamada?	71
Figura 20 ¿Sabe comunicarse por video chat?.....	73
Figura 21 Teletrabajo.....	74

Figura 22 Aspecto económico agrupado.....	75
Figura 23 Aspecto social agrupado.....	77
Figura 24 Aspecto ambiental agrupado	78
Figura 25 Aspecto organizacional asociado.....	79
Figura 26 Correlación entre Teletrabajo y Sostenibilidad	80
Figura 27 Correlación entre Teletrabajo y Aspecto social	81
Figura 28 Correlación entre Teletrabajo y Aspecto Económico.....	83
Figura 29 Correlación entre Teletrabajo y Aspecto Ambiental	84
Figura 30 Gestión Sostenible de recursos humanos para el teletrabajo.....	87

Resumen

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar el impacto del teletrabajo en las Pymes; mediante el análisis de las dimensiones de la sostenibilidad para plantear estrategias que contribuyan al crecimiento empresarial sustentado en el talento humano.

Para ello, se recolecto información acerca de las teorías más relevantes del teletrabajo y la sostenibilidad empresarial, mismas que están enfocadas en el desarrollo empresarial de las pequeñas y medianas empresas (Pymes).

Esta investigación desarrolla una metodología de tipo cualitativo, no experimental ya que los datos se obtuvieron en un momento determinado, con la finalidad de tener un acercamiento directo con las Pymes y conocer aspectos relevantes sobre la adopción de este modelo de trabajo supone la posibilidad de alcanzar ventajas para todas las partes integrantes de la organización, desde la productividad y la flexibilidad laboral a la sostenibilidad y satisfacción empresarial, para esta investigación se llevara a cabo como técnica para el levantamiento de información la aplicación de una encuesta mediante escala de Likert y preguntas cerradas a empresas pequeñas y medianas (pymes) que están optando por la implementación del teletrabajo en su organización y de esa manera poder aprovechar de los avances que tiene las Tics para así poder desarrollar nuevas estrategias de trabajo.

- Palabras clave:
 - **TELETRABAJO**
 - **SOSTENIBILIDAD**
 - **PYMES**

Abstract

The main objective of this research work is to determine the impact of telework in SMEs; by analyzing the dimensions of sustainability to propose strategies that contribute to business growth supported by human talent.

For this, information was collected about the most relevant theories of teleworking and business sustainability, which are focused on the business development of small and medium-sized enterprises (SMEs).

This research develops a qualitative, non-experimental methodology, since the data was obtained at a certain time, in order to have a direct approach with SMEs and to know relevant aspects about the adoption of this work model supposes the possibility of achieving advantages for all the integral parts of the organization, from productivity and labor flexibility to sustainability and business satisfaction, for this research the application of a survey using a Likert scale and closed questions will be carried out as a technique for gathering information to small and medium-sized companies (SMEs) that are opting for the implementation of teleworking in their organization and thus be able to take advantage of the advances that ICT has in order to develop new work strategies.

- Key words:
 - **TELECOMMUTING**
 - **SUSTAINABILITY**
 - **SMES**

Introducción

Planteamiento del problema

El desarrollo de la tecnología y especialmente la comunicación vía internet ha sido muy vertiginoso a nivel mundial y como parte de esa corriente la provincia de Pichincha – Ecuador, es participe de estos nuevos adelantos. Los índices de penetración del teletrabajo en las organizaciones han aumentado considerablemente en la población, de tal forma que se ha incorporado en distintas áreas del conocimiento, logrando que las TIC, sean herramientas fundamentales en las telecomunicaciones. Es muy importante señalar uno de los componentes más importantes en el buen funcionamiento de las organizaciones, es el talento humano, pero al mismo tiempo es un factor altamente susceptible de ser afectado si no existen varias estrategias empresariales adecuadas en la implementación del teletrabajo.

Hoy en la actualidad, el teletrabajo se ha convertido en un fenómeno a nivel mundial y ha sido aceptado con éxito por la industria de las telecomunicaciones, ya que los diferentes avances que ha tenido la tecnología permiten al ser humano adaptarse a una nueva era, ya sea esta en forma de hogar o empleo, dándole la facilidad de acceder a la red WIFI en cualquier momento y en cualquier lugar siendo su principal fuente de trabajo, estos avances tecnológicos empujan a las personas a tener un ritmo de vida de progreso junto con lo tecnológico.

Con la pandemia COVID-19 que comenzó en el segundo trimestre de 2020, las empresas se han visto obligadas a realizar varios cambios necesarios para mantener a flote las empresas, entre ellos la implementación del teletrabajo como forma de trabajo. Sin embargo, la velocidad de implementación de esta nueva forma de trabajar es muy exigente, lo que tiene un gran impacto en la empresa y sus trabajadores. Para los empleados, esto significa que de repente aprenden e integran las TIC en el trabajo, lo que intensifica el miedo de las personas a las pandemias, los

conflictos en el hogar por falta de espacio de trabajo o recursos, e incluso una sobrecarga de tareas y funciones que afectan negativamente, entre el desenvolvimiento laboral del trabajador.

Además que el sector de las Pymes ha sido uno de los más golpeados por el COVID-19. Baque, Cedeño, Chele, y Gaona (2020) mencionan que las pymes en Ecuador sumaron la pandemia a las dificultades que ya presentaban desde años previos, y enfrentaron problemas como falta de recursos, falta de gestión, rotación de personal y afecciones en las relaciones laborales. Mientras que Rosales (2020) señala que las pymes enfrentaron la crisis de manera diferente a las grandes empresas, pues la falta de recursos provocó que asuman sus operaciones en condiciones precarias.

Con los antecedentes anteriormente mencionados las estrategias para la implementación del teletrabajo pueden llegar a convertirse en una fuerte ventaja competitiva para las empresas que saben aprovechar el capital humano, es por eso que se pretende dar a conocer el nexo entra el teletrabajo y la sostenibilidad empresarial de las pymes. La investigación aborda el siguiente problema:

Falta de sostenibilidad empresarial a partir del teletrabajo

Este problema tiene como causas los siguientes:

- Los trabajadores poseen diferentes hábitos de trabajo adaptados, ya que cada uno tiene una forma disímil de desenvolvimiento laboral que con el tiempo llega a ser muy radicado.
- Carga laboral
- Recursos económicos limitados
- Inexistencia de tecnología avanzada y uso de las TIC
- Competencias digitales no desarrolladas para el uso de las tecnologías de información y comunicación ya que muchos desconocen este tipo de avance

tecnológico y por ende no saben cómo utilizarlo o les cuesta mucho aprender este método de trabajo.

Como efectos se tiene que:

- La indisciplina, no permite un trabajo desde el mismo propósito organizacional y que se encuentre impregnada en su ADN corporativo. Esto teniendo en cuenta que el trabajo independiente requiere una alta dosis de responsabilidad en la tarea y en los resultados.

Se constituye como un elemento esencial del cual la organización debe asegurarse se encuentre presente en gran medida tanto en sus colaboradores asignados al teletrabajo como los que no lo están.

Con este despliegue de causas y efectos que provoca esta nueva modalidad de trabajo, ya que es una alternativa que ha ido creciendo en los últimos años y sigue desarrollándose y adaptándose a las distintas áreas donde la empresa obtiene mayores beneficios. Cabe destacar que hay muy poca investigación sobre la percepción de los trabajadores y frente a la opción de adaptación de este método. Opciones de empleo en el país, por lo que este estudio tiene como objetivo analizar la adopción del teletrabajo y su incidencia en la sostenibilidad empresarial de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la provincia de Pichincha.

La idea es que existan prácticas y protocolos de gestión definidos que permitan la ejecución de las tareas de forma efectiva, y que no se queden solo como ejercicios aislados que no aporten al día a día.

- Equipos de trabajo desencaminados, que no cuenten con un empoderamiento profundo para la resolución de problemas operativos, tácticos y estratégicos; siempre estableciendo una cultura de comunicación abierta, auténtica y de doble vía, que en definitiva si lo realizamos de mejor

manera se sabe que es mucho más efectiva que la mera transmisión de información organizacional para su desarrollo

- No todos los trabajadores reúnen las características de un realizar la selección adecuada del personal, no es sencillo y deberá llevarse a cabo entre aquéllos que tengan hábitos coherentes y firmes, con buena capacidad para la gestión del tiempo y que tengan un cierto grado de estabilidad personal y familiar.

Además, la empresa tendrá que realizar un esfuerzo en cuanto a la formación de los teletrabajadores para proporcionarles conocimientos específicos en informática y telecomunicaciones, es necesario resaltar que no para todos es fácil ni sencillo generar un ambiente de trabajo en la propia casa, ni todos son capaces de inspirarse en centros coworking. Como resultado el rendimiento del trabajador puede verse afectado.

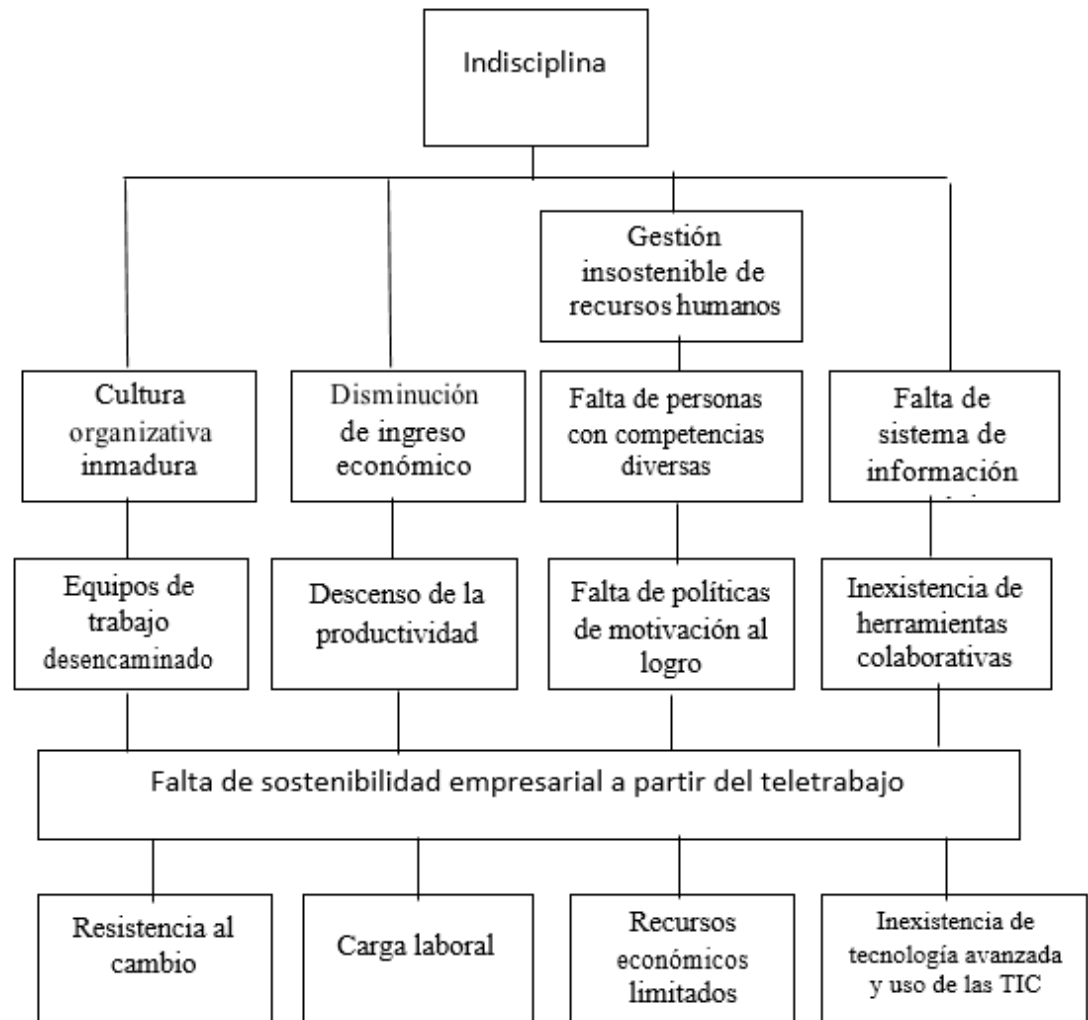
Es así que, para el presente estudio se realiza la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre el teletrabajo y la sostenibilidad empresarial de las Pymes en la provincia de Pichincha?

Las causas y efectos asociados a este problema se presentan en la Figura 1. En el grafico se muestra como causas la resistencia al cambio que puede sentir el personal en el trabajo, situación que se nutre de causas anexas como la carga laboral para lograr buenos resultados. Otras causas importantes son los bajos recursos económicos, inexistencia de tecnología avanzada. Todo esto genera un equipo de trabajo desencaminado, descenso de la productividad. Todos los problemas que afectan directamente al rendimiento del trabajador en el teletrabajo, definitivamente afecta el grado de sostenibilidad empresarial.

Figura 1

Árbol de problemas



Nota. La presente figura muestra una representación gráfica del árbol de problemas planteado.

Objeto de estudio

El objeto de estudio se centra en las **pequeñas y medianas empresas** que han incorporado en su organización al teletrabajo.

Pymes en Ecuador

Se entiende por pymes un conjunto de pequeñas y medianas empresas, que pueden ser Clasificados según volumen de ventas, activos, número de trabajadores y nivel Producción o activo (INEC, 2019). Las pymes son consideradas actualmente las más productivas debido a la influencia de un país en las economías

desarrolladas y los países desarrollados, es productivo en la economía del país. En los países en desarrollo, esto se refleja en el PIB no petrolero, según Amores y Castillo (2017) las PYME contribuyen con el 25%.

Tabla 1

Tamaño de Empresas según las Ventas anuales y número de trabajadores

1. **Grande**
V: \$5'000.001 o más. P: 200 en adelante.
2. **Mediana B**
V: \$2'000.001 a \$5'000.000. P: 100 a 199.
3. **Mediana A**
V: \$1'000.001 a \$2'000.000. P: 50 a 99.
4. **Pequeña**
V: \$ \$100.001 a \$1'000.000. P: 10 a 49.
5. **Microempresa**
V: menor o igual a \$100.000. P: 1 a 9.

Nota: Tomado del Directorio de Empresas y Establecimientos (INEC, 2019)

Justificación

El teletrabajo en la sostenibilidad empresarial es un tema que no ha sido ampliamente abordado en el Ecuador; es muy importante destacar que hay muy poca investigación sobre la percepción de los trabajadores, frente a la opción de adaptación de este método. por ende, las pymes en la Provincia de Pichincha en su mayoría han venido presentando una inadecuada organización e implementación del teletrabajo, esto se ve reflejado, ya que es debido a su desconocimiento en técnicas informáticas y/o de telecomunicación, baja adaptabilidad al cambio, desesperación por sacar adelante la organización. En lo que compete al objeto de estudio hay que tener en cuenta que las industrias ecuatorianas Pymes proveen la mayor cantidad de plazas de empleo, lo que ratifica la importancia de esta investigación, ya que no todas las organizaciones tienen claro cómo manejar la última transformación del trabajo, de esa manera poder tener satisfacción laboral percibido por el personal.

Es relevante considerar los efectos que traerían a la organización si no se tiene una adecuada implementación y control de esta nueva alternativa de trabajo, ya que no solamente afectara al personal en su área laboral sino también a la organización en su sostenibilidad, ya que si no se cuenta con personal apto, capacitado, dispuesto, comprometido, en fin que tenga competencias altas y sobre todo que esté relacionado con las TIC.

Desde una perspectiva social, la pregunta de investigación debe ser conveniente y relevante porque la información que se recopilará, permitirá determinar si las condiciones de trabajo remoto están afectando a la empresa. Por tanto, desde un punto de vista práctico, esta información permitirá establecer recomendaciones, alternativas hasta estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral del talento humano.

En cuanto al valor teórico de esta investigación, se fundamenta en el hecho de que servirá de precedente para futuras investigaciones que busquen profundizar el teletrabajo y el aporte que éste brinda. Finalmente, el uso metodológico del estudio surgió porque, como parte del estudio, se diseñará y validará el cuestionario utilizado para la recolección de datos para las dos variables de teletrabajo y sostenibilidad empresarial.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el teletrabajo y su incidencia en la sostenibilidad de las PYMES de las provincia de Pichincha.

Objetivos específicos

1. Conocer el teletrabajo en las PYMES de la provincia de Pichincha.
2. Identificar la sostenibilidad de las PYMES de la provincia de Pichincha.

3. Correlacionar el teletrabajo con la sostenibilidad de las PYMES de la provincia de Pichincha.
4. Recomendar estrategias que permitan alcanzar la sostenibilidad de la organización.

Hipótesis

Hipótesis general

El teletrabajo está asociado a la incidencia en la sostenibilidad de las pymes de la provincia de Pichincha.

Hipótesis específicas

- **H1:** El teletrabajo influye positivamente en la sostenibilidad de las Pymes.
- **Ho:** El teletrabajo no influye positivamente en la sostenibilidad de las Pymes.

Variables de estudio

Variable Independiente: Teletrabajo

- Factores de Alfabetización digital

Variable Dependiente: Sostenibilidad empresarial

- Dimensión Ambiental
- Dimensión Social
- Dimensión Económica

Capítulo I

Marco Teórico

Variable independiente: Teletrabajo

Bases y modelos teóricos

Base teórica de las (TIC) en base al teletrabajo

El teletrabajo es la actividad laboral remunerada así lo detalla Martínez Sánchez (2014), un trabajador realiza un acuerdo con la empresa para poder realizar sus actividades fuera del establecimiento de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de información, generalmente el lugar va a ser el hogar del colaborador.

Independientemente del método u opinión relativa adoptada, el uso de las TIC por parte de todos en el entorno organizacional puede basarse con precisión en el hecho de que, mediante un uso adecuado de las TIC, no es necesario trasladarse a un lugar de trabajo definido para completar su formulario de trabajo (Contreras & Pozo Rojas, 2015).

Beltramino (2015), señala que el teletrabajo es una forma de trabajo a domicilio, y que este históricamente siempre existió, junto al trabajo artesano o fabril donde los empleados trabajaban en el taller o en la fábrica para su empleador, también había empleados que realizan el trabajo en su casa y no en el establecimiento de su empleador. Lo propio del teletrabajo es el uso de las TIC's, que son el conjunto de dispositivos que permiten la adquisición, almacenamiento, producción, tratamiento, comunicación y presentación de informaciones, con formato de texto.

Usando esta tecnología el teletrabajador usa como materia prima la información, a la que procesa y transforma desde su computadora, celular u otro dispositivo electrónico, que sería la herramienta, suya o provista por la organización, inmediatamente se envía el trabajo haciendo uso de las TIC's.

El teletrabajo implica un puesto calificado, al usar las TIC's, lo que implica un mejor salario y una mejor calidad laboral, en el sentido que el trabajador puede auto gestionar sus actividades, posibilitando una administración que tenga en cuenta su autonomía. La incorporación de las TIC's al mercado laboral, se relaciona con la creación de puestos que exigen capacitación y el cierre de puestos de poca cualificación. El uso de conexiones de Internet para recibir y enviar trabajo, hace que queden registros de la actividad del teletrabajador, lo que favorece el encuadre legal de su puesto de trabajo (Beltramino, 2015).

Amores y Castillo (2017) detallan el crecimiento acelerado de las TIC's, donde muestran varias definiciones pero sobre todo hacen una pregunta donde señalan las ventajas del crecimiento organizacional con el teletrabajo y la pregunta es: ¿Cuáles son las ventajas que explican este crecimiento? En primer lugar, es evidente la eliminación del tiempo muerto, para empleado y empleador, del traslado hacia la empresa, tiempo considerable en las grandes urbes. La disminución de los viajes libera ese tiempo para ser utilizado, pero aparte implica beneficios para la comunidad, como son: menor polución, menores posibilidades de atascamientos en las horas pico y menor cantidad de accidentes.

Trabajar en el domicilio favorece la integración laboral, de personas imposibilitadas o con dificultades para trasladarse, por razones físicas o de distancia, como la población rural. Favoreciéndose así la igualdad de oportunidades. Se flexibiliza el horario para el trabajador, relacionando directamente su vida familiar con su vida laboral, importante para desempeñar el rol de figura parental en la educación de los hijos. (Amores & Castillo, 2017)

Modelo tecnológico

Para el teletrabajo se debe considerar un modelo tecnológico especial que permita al teletrabajador contar con las mismas aplicaciones, funcionalidades y

servicios ligados a la presencia física en la empresa, el mismo que debe considerar lo siguiente:

- Tareas ligadas al tipo de trabajo.
- Equipamiento informático necesario para el Teletrabajo.
- Conexión a internet en el puesto de Teletrabajo.
- Acceso a sistemas de información y datos de la empresa.
- Compatibilidad con el nivel tecnológico de la empresa. (Jaramillo, 2016)

Dimensiones

Dimensión de Alfabetización digital

En términos generales, la alfabetización digital incluye tener conocimiento de diversas fuentes de información digitales, criterios éticos para hacer uso de la información, hacer uso y tendencia de dispositivos, entre otros elementos. Por lo que Bravo (2011) clasifican cinco dimensiones:

- Instrumental: se refiere al conocimiento práctico y habilidades para el uso del hardware y software
- Cognitivo-intelectual: trata de los conocimientos y habilidades cognitivas específicas que permitan buscar, seleccionar, analizar, interpretar y recrear la información con la finalidad de otorgarle significado, analizarla críticamente y reconstruirla
- Sociocomunicacional: relativa a la habilidad para comunicarse eficazmente a través de las TIC, mediante el desarrollo de textos de naturaleza diversa (hipertextuales, audiovisuales, icónicos, tridimensionales, etc.). Además, esta dimensión incluye el desarrollo de normas de comportamiento que impliquen una actitud social positiva hacia los demás como puede ser el trabajo colaborativo, el respeto y la empatía en redes.

- Axiológica: plantea la toma de conciencia en cuanto a que las TIC inciden significativamente en el entorno cultural y político de la sociedad, así como a la adquisición de valores éticos y democráticos con relación al uso de la información
- Emocional: relativa al conjunto de afectos, sentimientos y pulsiones emocionales provocadas por la experiencia en los entornos digitales para el control de las emociones, el desarrollo de la empatía y la construcción de una identidad digital caracterizada por el equilibrio afectivo-personal en el uso de las TIC.

De acuerdo con la clasificación anterior, los ejes a trabajar para una alfabetización digital deben cubrir las cinco dimensiones, ya que en la articulación de ellas, las personas pueden acceder a los beneficios sociales, culturales y económicos que las TIC ofrecen. Es decir, se cumplen con las características que Belzunegui Eraso establecen que una persona alfabetizada digitalmente:

- Lleva a cabo juicios de valor de manera informada, a partir de la información en línea al distinguir entre el contenido y la presentación de ésta
- Lee y comprende bajo condiciones no secuenciales y cambiantes
- Construye conocimiento propio a partir de información confiable desde distintas fuentes
- Utiliza diversos buscadores internet
- Gestiona el “flujo multimedia” al establecer la estrategia personal de información con la elección de fuentes y medios de distribución
- Es consciente y usuario de las redes digitales para compartir, debatir y pedir ayuda
- Evalúa los distintos sistemas como herramientas de apoyo respecto a los formatos de contenido usuales y evaluar y juzgar la validez de los materiales disponibles.

Tabla 2*Dimensión de Alfabetización*

Dimensión	Indicadores	Definición
Alfabetización	Instrumental	Conocimiento práctico y habilidades para el uso del hardware y software
	Cognitivo Intelectual	Conocimientos y habilidades cognitivas para buscar, seleccionar, analizar interpretar y recrear la información con la finalidad de otorgar significado, analizarla críticamente y reconstruirla.
	Sociocomunicacional	Habilidad para comunicarse a través de las TIC Desarrollo de normas de actitud social positiva hacia los demás
	Axiológica	Conciencia en cuanto a que las TIC inciden en el entorno cultural y político de la sociedad Adquisición de valores éticos y democráticos con relación al uso de la información
	Emocional	Conjunto de afectos, sentimientos y pulsiones emocionales provocadas por la experiencia en los entornos digitales Construcción de una identidad digital

Nota: Tomado de Ávila (2017)

El constante avance tecnológico marca la pauta para la adquisición de dispositivos y la velocidad en la que los usuarios de la misma consumen la información que se transmite por diversos canales, sin embargo, la reducción de la brecha digital no sólo es tener la última versión de software o poseer los dispositivos más modernos. De acuerdo a Aguilar (2018) la reducción de la brecha consiste en fomentar la capacidad de la ciudadanía para utilizar de manera crítica la información que se puede utilizar de forma libre: Open Data. Para ello, según Andreu y Bigné (2004) se debe tener en cuenta básicamente:

- El empleo de licencias abiertas de acceso a la información dispuesta desde internet
- El acceso gratuito o al menos condicionado para su descarga libre, de forma ilimitada, en el tiempo
- El empleo de formatos de información modificables

Una persona se considera analfabeta digital cuando tiene un acceso limitado y/o un desarrollo bajo o nulo de las habilidades que le permitan interactuar en la red comunicativa que proporciona el uso de TIC (Bernalte, 2018)

Variable dependiente: Sostenibilidad empresarial

Base teórica de la sostenibilidad empresarial

Desde la licitación para la combinación entre las concepto básicas de caridad y responsabilidad social, el concepto en el ámbito comercial se ha desarrollado enormemente, Pinillos y Fernández (2011), afirmaron que su sucesor natural se define como la sostenibilidad de la empresa, la asocian directamente con la garantía de resistencia que debe convivir y desarrollarse con las generaciones futuras, lo que significa crear valor a largo plazo, incluso más allá de lo puro, por ejemplo, como señalan Porter y Kramer, de métricas como el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), el FTSE4Good Index del Financial Times Stock Exchange o incluso el Index of Sustainable Economic Welfare (ISEW).

El concepto para el sector empresarial de sostenibilidad representa una nueva forma de hacer negocios. Al realizar las actividades de la empresa, promovieron la inclusión social, optimizaron el uso de los recursos naturales y redujeron el impacto en el medio ambiente, y mantuvieron la integridad de la tierra para las generaciones futuras sin descuidar la viabilidad económica y financiera de la empresa (Sumelzo, 2012).

La sostenibilidad de las empresas se ve reflejada en la capacidad para

comprender y de igual manera adaptarse a un entorno que están constantemente cambiando con respecto a los temas económicos, sociales y ambientales así lo menciona Huerta (2016). De esta manera cada una de las empresas u organizaciones requieren de la implementación de un proceso de mejora continua que les garantice cierta disponibilidad de los recursos de una forma transparente, ambiental y socialmente responsable.

En este sentido, la sustentabilidad empresarial trae ciertos desafíos y oportunidades, estos desafíos y oportunidades deben ponerse en funcionamiento junto con la estrategia, la gestión de riesgos, la estructura de gobierno, las finanzas y las operaciones de la empresa (Huerta, 2016).

Se debe mencionar que se han realizado varios estudios científicos que desarrollan el tema de la sostenibilidad empresarial, y son representados en tres conceptos básicos, el triple Bottom Line, la teoría de los Grupos de Interés y la rueda del cambio de Bod Doppelt.

Bases teóricas

Teoría de los grupos de Interés

La teoría de los grupos de interés (stakeholders) requiere que las empresas tengan la capacidad de crear riqueza sostenible a largo plazo y, por tanto, que tengan valor a largo plazo, porque depende de la relación con los grupos de interés así lo detalla Freeman en el año de 1984, según el mismo autor, el grupo de interés de la empresa es cualquier grupo o individuo que pueda afectar o verse afectado por el logro de las metas organizacionales.

Post, Preston y Sachs en el 2002, señalan que las partes interesadas de la empresa son individuos y colectivos que voluntaria o involuntariamente, contribuyen a sus capacidades y actividades. Generan riqueza; por tanto, son potenciales beneficiarios y / o portadores de riesgos. Este grupo incluye

accionistas, empleados, clientes, comunidades locales, administración pública, ONG y proveedor (Fernández & Bajo Sanjuán, 2012).

La teoría de los grupos de interés es una nueva forma de funcionamiento de la empresa (Carrillo, 2015), desarrollar estrategias y políticas a través de códigos de conducta internos para asegurar el desarrollo. Sus actividades diarias son sostenibles y no afectarán sus derechos sociales y ambientales. Partes interesadas, teniendo en cuenta a la hora de desarrollar estrategias negocio. El objetivo de la organización debe ser lograr un equilibrio entre intereses, a veces debido a que los intereses y los beneficios son mutuos, todos los grupos son contradictorios.

Figura 2

Modelo de los grupos de interés

INTERNOS	EXTERNOS
Accionistas	Clientes
Directivos	Proveedores
Trabajadores	Entidades financieras
	Sindicatos
	Comunidad local
	Organizaciones sociales

Nota: En la figura se detalla cada uno de los grupos de interés de una organización para lograr un equilibrio entre las partes. Adaptado de Ferrándiz & Sujuán (2012)

Triple Bottom Line

Esta frase the triple Bottom line en español la triple cuenta de resultados, John Elkington utilizó esta declaración en 1994 cuando mencionó que la empresa debe preparar tres declaraciones de resultados básicos: económica, social y ambiental. El uso de declaraciones de ingresos triples nos ha traído beneficios muy importantes, porque nos permite ingresar a nuevos mercados potenciales,

aumentar la motivación de cada socio, incentivar la innovación y mejorar la reputación y lealtad de los clientes (Iglesias, 2017).

El principio que hay detrás no es más que lo que se mide, porque lo que se mide es lo que se trata. Por tanto, solo se puede decir que las empresas son organizaciones responsables cuando miden su impacto social y medioambiental.

- Una empresa solo puede sobrevivir a medio y largo plazo si es económicamente viable.
- Tener sentido de sostenibilidad ambiental y responsabilidad social.

The Wheel of change (La Rueda del Cambio)

El cambio hacia la sostenibilidad empresarial llega cuando los procesos industriales están diseñados para ser económica, social y ecológicamente beneficiosos, en lugar de reducir la contaminación, se orientan hacia la sostenibilidad empresarial. La prosperidad a largo plazo no depende de hacer que los sistemas destructivos sean más efectivos, sino de modificar el sistema para que todos sus productos y procesos sean seguros, saludables y renovables (Braungart & McDonough).

La teoría de la rueda del cambio se basa en incorporar la sostenibilidad al núcleo del negocio o plan. Porque si no, si sigue siendo un hecho aislado, no se logrará ningún cambio real hacia el desarrollo sostenible. Esta idea dio lugar a la teoría de la rueda del cambio, propuesta de Bob Basado en los siete principios de Doppelt, toda organización que quiera tener éxito debe cumplir con la incorporación de la sostenibilidad en su estrategia. Estos 7 puntos nacen a partir del estudio de los problemas que enfrenta la empresa a medida que avanza hacia el desarrollo sostenible.

Tabla 3

Aspectos "The wheel of change"

ACTUALMENTE	SOLUCIÓN
Organización patriarcal que lleva a un falso sentimiento de seguridad.	Cambiar la mentalidad dominante que ha creado el sistema con el imperativo de alcanzar la sostenibilidad.
Los temas medioambientales y socioeconómicos se aíslan, no hay relación entre ellos.	Reordenar las partes del sistema mediante grupos de transición.
No hay una visión clara de la Sostenibilidad	Alterar las metas del sistema creando una visión hacia la sostenibilidad
Confusión sobre causa y efecto	Reestructurar las reglas de compromiso del sistema
Falta de información	Cambiar los flujos de información del sistema comunicando incansablemente la necesidad, la visión y las estrategias para alcanzar la sostenibilidad
Mecanismos de aprendizaje insuficiente	Corregir los bucles de retroalimentación animando y recompensando el aprendizaje e innovación
Fallo en la institucionalización de la sostenibilidad	Ajustar los parámetros del sistema alineando sistema, estructuras, políticas y procedimientos con sostenibilidad.

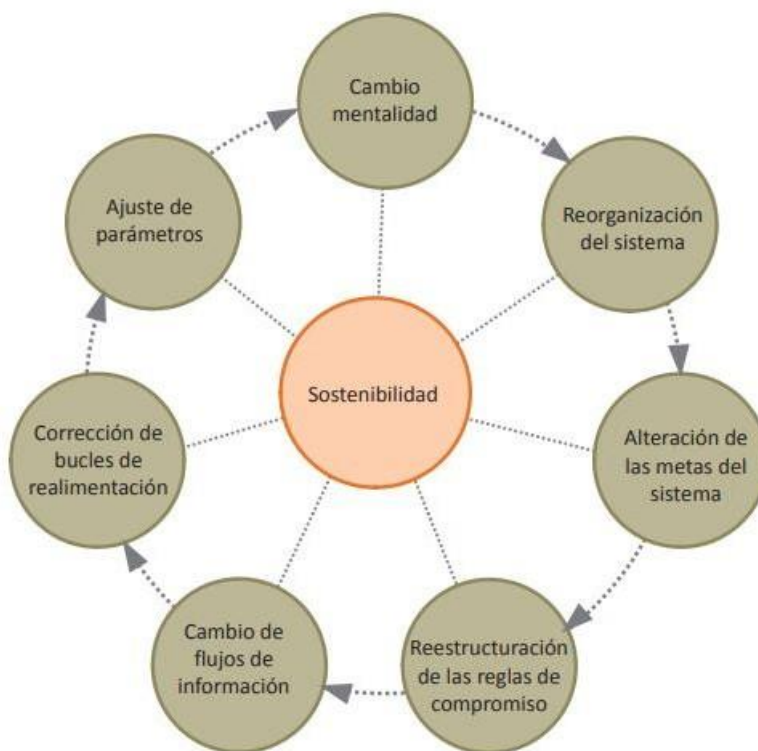
Nota: En esta tabla se muestra los problemas que lleva actualmente la empresa y cuál sería la solución. Adaptado de (Fernández & Bajo Sanjuán, 2012)

Tratamos estas 7 soluciones como secuencias lineales en la tabla, pero en realidad no funcionan así, porque este es un proceso de movimiento continuo

hacia adelante y hacia atrás debido a su relación. Cada bloque sienta las bases para la siguiente operación, si uno de ellos cambia, todos los demás bloques deben ser revisados. Como le gusta representar al autor, el programa es el siguiente.

Figura 3

"The wheel of change"



Nota: En la siguiente figura se muestra 7 soluciones que se encuentran representados con el nombre "The wheel of change" Adaptado de Fernández & Sanjuán (2012)

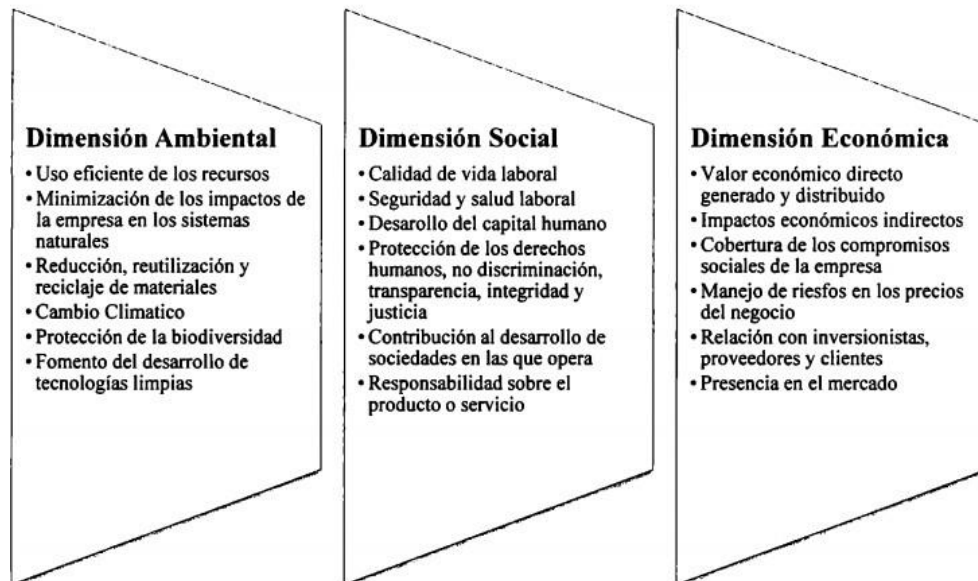
Como el proceso es circular, las empresas pueden empezar a partir de cualquiera de los puntos e ir avanzando hasta la consecución de cada una de las soluciones. De acuerdo a las teorías es importante resaltar que para la presente investigación se debe tener en cuenta la existencia de tres declaraciones de

desempeño básicas que se deben desarrollar en la empresa para así poder tener una sostenibilidad empresarial adecuada: económica, social y ambiental, manejar y desarrollar bien estas tres declaraciones trae consigo buenos resultados para la empresa y de esa manera les permite ingresar a nuevos mercados potenciales, incrementar la motivación de cada socio, estimular la innovación y mejorar la reputación y fidelización de los clientes.

Por otra parte, también es necesario mencionar que los grupos de interés (stakeholders) representan una parte fundamental ya que estos tienen la capacidad de crear riqueza sostenible a largo plazo y por ende crear un valor a largo plazo, esta teoría es una nueva forma de funcionamiento en las empresas; en tal virtud, es importante relacionarla con la presente investigación ya que nos permite comparar y destacar que está sucediendo en la actualidad en las empresas Pymes, por otro lado tenemos también la rueda del cambio el cambio hacia la sostenibilidad empresarial llega cuando los procesos industriales están diseñados para ser económica, social y ecológicamente beneficiosos, en lugar de reducir la contaminación, se orientan hacia la sostenibilidad empresarial adecuada.

Dimensión

De acuerdo con Huerta Reyes (2016) la medición de la sostenibilidad empresarial puede realizarse a través de tres ejes.

Figura 4*Dimensiones de la sostenibilidad*

Nota: La siguiente figura detalla cada una de las dimensiones que nos permiten medir la sostenibilidad empresarial. Adaptado de Huerta (2016)

La sostenibilidad empresarial es un paradigma que últimamente se está implementando en la gestión de las empresas, es una alternativa al modelo de crecimiento tradicional y de maximización de la rentabilidad (Wilson, 2003), varias veces se utiliza este término en unión y como sinónimo de otros como desarrollo sostenible (DS) y responsabilidad social empresarial (RSE), ninguno de estos dos conceptos define por sí sola a la sostenibilidad empresarial, sino que es la mezcla de estos dos conceptos logra formular una nueva tendencia en las empresas (Torre, 2009).

Al pasar el tiempo y las necesidades de que las empresas integren en su gestión, nuevos aspectos de la sociedad, nace ya la característica de una “empresa sostenible” (Tschandl & Y Zingsheim, 2004), de esta manera, podemos resaltar que la sostenibilidad empresarial alberga aspectos de RSE, de igual manera los objetivos que tienen a nivel social y ambiental para la contribución que

las empresas tienen al desarrollo sostenible

Marco Referencial

Investigación realizada por la Universidad de Murcia en España

La investigación realizada por José Agudo Moreno en el año 2009, tuvo como objetivo “Analizar la adopción del teletrabajo en las organizaciones como labor que se realiza a distancia” (Agudo Moreno, 2009).

Este artículo detalla que la adaptación de este modelo de trabajo supone la posibilidad de alcanzar ventajas para todas las partes integrantes de una organización, desde la productividad y la flexibilidad laboral a la motivación y la satisfacción. En definitiva, se desarrolla en el artículo la influencia que ejerce el teletrabajo en la empresa y los empleados.

La metodología empleada para este estudio empírico ha sido utilizar los datos recogidos a partir de una encuesta realizada a 200 empresas españolas en el año 2011 por el Grupo de Trabajo de Investigación Innovación Tecnológica Organizativa (ITO) de la Facultad de Economía y Empresa. El cuestionario, realizado por teléfono y dirigido al director general de cada empresa, está formado por 16 preguntas generales divididas en 5 bloques. Cada bloque está compuesto por preguntas generales, y otras más específicas, que se responden mediante unos valores que van del 1 (nada) al 5 (mucho). Una vez obtenidos los resultados descriptivos sobre la encuesta se realizó un análisis de la varianza ANOVA, dependiendo de si las empresas hacen o no teletrabajo, y a la discusión de los mismos. Se obtuvo que los directivos de las organizaciones reconocen que las TIC son un recurso precioso que colabora en la creación de un potencial estratégico para las empresas.

Investigación realizada por la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador

La investigación realizada por Rebeca Martínez Sánchez en el año 2012 tuvo como objetivo “Analizar el teletrabajo como tendencia del mercado laboral” (Martínez Sánchez, 2014). Esta investigación se centra específicamente en la variable de teletrabajo ya que tiene un impacto muy significativo en el desenvolvimiento laboral.

La metodología que se utiliza en la investigación fue a través de una encuesta de manera personal para conocer la percepción del teletrabajo y como esta afecta en el crecimiento de la empresa, para analizar los datos, métodos estadísticos como regresión múltiple y coeficiente de correlación de Pearson. Esta investigación denoto que existe una relación muy importante en la organización.

Este artículo una vez analizado los resultados presenta al teletrabajo como la última transformación del trabajo a través de la historia del pensamiento económico. Analiza diversos aspectos como su concepto y recomendaciones de clasificación, el derecho laboral, la motivación y el perfil de los teletrabajadores, así como sus áreas de aplicación. El teletrabajo es una tendencia laboral actual que está cambiando el concepto de que las personas deben salir de sus hogares y trasladarse a sus lugares de trabajo, hoy el trabajo puede hacer en cualquier lugar en el que se cuente con computadora e internet, este hecho requiere analizar los cambios en asuntos administrativos y legales.

Investigación realizada por el Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas de Puerto Rico

La investigación realizada por Alba Patricia Guzmán Duque y Carlos Alberto Abreo Villamizar en el año 2017, tuvo como objetivo “Analizar el grado de percepción del teletrabajo por parte de los empresarios y las competencias que requieren los teletrabajadores para desarrollar sus actividades con el uso de las TIC” (Guzmán Duque & Abreo Villamizar, 2017).

Este artículo una vez analizando los resultados expone al teletrabajo como

un mecanismo de contratación a través del uso de las TIC y la necesidad de plantear las competencias relacionadas con las actividades del teletrabajador. La investigación se realizó entre 114 empresarios, en Bucaramanga, Colombia, para indagar acerca de sus apreciaciones sobre la adopción de esta modalidad laboral. Los resultados muestran que en la contratación de teletrabajadores se requieren establecer lazos de confianza y el desarrollo de habilidades que van más allá de sus conocimientos informáticos. Los empresarios evidencian que los teletrabajadores deben ser responsables, creativos, innovadores, cumplidores de su deber, y desarrollar las competencias relacionadas con la comunicación, la gestión del tiempo y la lectoescritura para mejorar la competitividad empresarial (Guzmán Duque & Abreo Villamizar, 2017).

En definitiva, el teletrabajo va en aumento en los últimos años, evolucionando y adaptándose a distintos campos donde las empresas sacan el mayor provecho posible. Cabe destacar que, son pocos los estudios sobre la percepción del teletrabajador frente a esta opción de empleo en el país; por lo tanto, con esta investigación se pretende tener un acercamiento sobre el teletrabajador y la percepción acerca de su rendimiento laboral que permite tener un buen soporte empresarial.

Cada una de estas y muchas más investigaciones analizadas e investigadas son relevantes e importantes para la elaboración del presente estudio, ya que muestran que el teletrabajo no solamente es utilizado por las grandes empresas, sino que ahora ya está formando parte de cada una de las organizaciones, que nos empuja a que investiguemos mucho más de cómo esta modalidad afecta positiva o negativamente a la sostenibilidad de las empresas.

Capítulo II

Marco Conceptual

Teletrabajo

El teletrabajo abarca aspectos puntuales de esencia de esta modalidad de contratación laboral, y se toma como referencia su origen filosófico telou (griego) y tripa-liare (latín), que significan lejos y trabajar, entendiéndolo como trabajo a distancia. Constantemente, el teletrabajo puede ser ocasional y se puede realizar desde casa a tiempo completo, desempeñando una actividad profesional sin presencia física del trabajador durante una parte considerable de su horario laboral.

El teletrabajo es la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador.

El teletrabajo, acogido en una organización como modalidad de contratación de personal, debe considerar que se requiere el uso de TIC, debido a que sus labores se desarrollan en su domicilio y, en consecuencia, son numerosos trabajadores móviles.

El teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico, revistiendo las siguientes formas: autónomos, móviles y suplementarios.

No obstante, la modalidad del teletrabajo se emplea cuando las labores se pueden realizar a distancia y no se requiere que el trabajador esté presente en las

oficinas centrales o los centros de trabajo habituales para el cumplimiento óptimo de sus actividades.

Clasificación del teletrabajo

El teletrabajo se clasifica conforme el lugar en el que se realiza el trabajo, el tiempo que se le dedica y el estatus del empleo del teletrabajador. En cuanto al lugar donde se realiza el trabajo, frecuentemente se refiere al domicilio del trabajador, aunque este puede ejecutarse en cualquier lugar que en el que se cuente con conexión a internet y una computadora.

- **Teletrabajadores primarios:** Aquellos para los que el teletrabajo se ha convertido en su forma principal de trabajar. También pueden tener que pasar algunos días en las oficinas, incluso frecuentemente o de forma regular, pero su casa se considera como el centro de su actividad laboral. En su casa disponen de todos los equipos necesarios para el trabajo diario.
- **Teletrabajadores sustanciales:** Aquellos para los que el teletrabajo es tan regular y frecuente como para haberse convertido en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Las oficinas de la empresa se siguen considerando como el lugar de trabajo principal, pero el teletrabajador sustancial también se ha creado una rutina de trabajo en casa y, en la mayoría de los casos, dispondrá de algunos equipos de oficina en su vivienda.
- **Teletrabajadores marginales:** Son quienes trabajan lo bastante como para que se les pueda definir como “teletrabajadores”, pero la frecuencia y/o la regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Psicológicamente, la persona sigue siendo un trabajador en el sentido convencional de la palabra, ya que su lugar de trabajo principal siguen siendo las oficinas de la empresa. Normalmente, el teletrabajador marginal dispone de pocos equipos de oficina en su casa.

(Martínez Sánchez, 2014)

Estudios que relacionan la sostenibilidad con el teletrabajo

La disciplina como valor fundamental, trabajada y declarada desde el mismo propósito organizacional y que se encuentre impregnada en su ADN corporativo, así lo mencionaba Collins (1996), de su “ideología central”. Esto teniendo en cuenta que el trabajo independiente requiere una alta dosis de responsabilidad en la tarea y en los resultados. Se constituye como un elemento esencial del cual la organización debe asegurarse se encuentre presente en gran medida tanto en sus colaboradores asignados al teletrabajo como los que no lo están. Evitar malinterpretaciones por la percepción de un trato laboral diferenciado (del tipo “los superiores suelen ser menos exigentes con aquellos que no están presentes”) es uno de los objetivos fundamentales de crear un estilo disciplinado y riguroso, en aras de impactar en el entorno con aptitudes como la confiabilidad, la escrupulosidad y la empatía, todas ellas mencionadas por Goleman en su Inteligencia Emocional. Lamentablemente, “ser disciplinados” no es la característica más representativa de la sociedad.

Figura 5

Condiciones para lograr la sostenibilidad a través del teletrabajo.



Nota: Se detalla las condiciones para lograr la sostenibilidad (Contreras & Roza Rojas, 2015)

El teletrabajo nos impulsa a que pertenezcamos a una cultura organizativa madura, que soporte el esquema adecuadamente, es decir, que sus hábitos de trabajo sean compatibles (o al menos estén en la vía de adecuación) con el uso de TIC a nivel avanzado, y que, de plano, se trascienda el simple uso de herramientas colaborativas masivas como teléfono, e-mail y teleconferencias, entre otros, para apropiarse de herramientas mucho más avanzadas y estables. La idea es que existan prácticas y protocolos de gestión definidos que permitan la ejecución de las tareas de forma efectiva, y que no se queden solo como ejercicios aislados que no aporten al día a día.

Capítulo III

Metodología

La metodología que se desarrollará en la presente investigación está basada en la teoría del libro de la Metodología de la Investigación de Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014), todo nació a través de una idea, se planteó un problema, se levantó un marco teórico y referencial respecto al tema a tratar, se determinaron objetivos y se establecieron hipótesis que deberán ser verificadas y probadas estadísticamente a través de un procedimiento, además se usará el programa Excel y el programa estadístico SPSS para la validación de las hipótesis y la relación entre variables.

Definición del objeto de estudio

El objeto de estudio para la presente investigación, son las personas que forman parte de las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) de la provincia de Pichincha.

Enfoque metodológico

La metodología de la presente investigación será de enfoque mixto, ya que en primera instancia será de tipo cualitativo debido a que busca cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, a través de una entrevista al personal de talento humano.

En segundo lugar, cuantitativo, ya que mediante la encuesta como constructo se procederá a la recolección de datos y posterior análisis de los mismos, los cuales permitirán probar o rechazar las hipótesis formuladas previamente...” (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2019). Es así que, para el presente estudio, se recopilará, analizará y se medirá los datos a través de la técnica de la encuesta dirigida al talento humano. Información relacionada con el teletrabajo como método alternativo utilizado durante la emergencia sanitaria Covid-19, así como datos relacionados con la sostenibilidad empresarial de las

pequeñas y medianas empresas (Pymes) de la provincia de Pichincha.

Respecto del alcance de este estudio, se podría indicar que esta investigación será descriptiva y correlacional ya que tiene como finalidad "... describir el estado, las características, factores y procesos existentes en fenómenos..." (Lerma, 2016); así como también determinar el impacto del teletrabajo en la sostenibilidad de las pymes objeto de nuestro estudio.

El presente proyecto de acuerdo con el control de las variables es una investigación no experimental de corte transversal, la misma que implica observar y medir las variables de estudio desde sus fuentes primarias, es decir implica observar el problema tal como es y tal como se encuentran en su contexto, para después proceder a un análisis de sus variables y poder determinar posibles soluciones. En este tipo de investigación no se intenta construir ninguna situación, sino únicamente observar las situaciones existentes que no son provocadas por el investigador, además se pretende comprobar las hipótesis acerca del teletrabajo influye positivamente en la sostenibilidad de las pequeñas y medianas empresas (Pymes).

Definición de la población y tamaño de la muestra

La base de datos en cuanto al número de establecimientos Pymes de la Provincia de Pichincha, se la obtuvo de acuerdo a la base de datos denominada REDATAM del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), donde se indica que 99 de cada 100 establecimientos se cataloga como pequeña o mediana empresa, lo cual corrobora la importancia de este sector dentro del aparato productivo del país.

Según el Catastro del RUC el Servicio de Rentas SRI-2018 existen 32.899 Pymes de las cuales el 33% pertenecen al sector del comercio al por mayor y menor, el 17% a servicios diversos, el 10% al sector de industrias manufactureras, el 9% al sector de construcción, el sector transporte abarca el 6% y el resto de

actividades ocupan el 25%. Conociendo el tamaño de la Población, la muestra se calculó con la fórmula que se presenta a continuación (Directorio de empresas y establecimientos, 2018)

Población: 32.899

Muestra:

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

- P= proporción aproximada del fenómeno en estudios en la población de referencia
- Q=proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno de estudio
- N= tamaño de la población
- Z= valor critico obtenido del área de la curva normal
- d= nivel de precisión absoluta o referencia hacia la amplitud del intervalo de confianza.

Aplicación

$$n = \frac{32\ 899 * 1.95^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(32\ 899 - 1) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 380$$

Esto indica que la muestra está compuesta por 380 personas.

Sistema de Variables

Tabla 4*Sistema de Variables*

Variable Independiente	Dimensiones	Variable Dependiente	Dimensiones
Teletrabajo	Alfabetización digital	Sostenibilidad empresarial	Aspecto Social Aspecto Económico Aspecto Ambiental

Operacionalización de variables

Tabla 5

Matriz de operacionalización de variables

Objetivo Específico	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Preguntas
Definir el perfil del trabajador de las pymes	Definir el perfil del trabajador de las pymes	Identificación del trabajador	Demográficas	Edad
			Geográficas	Género
			Demográficas	Sector de residencia
				Estado civil
				Ingreso mensual
				Nivel de educación
Sector de Trabajo				
Determinar el perfil de competencias del personal que debe adoptar la modalidad de teletrabajo	El 60% de las personas encuestadas se consideran alfabetas digitales	Teletrabajo	Alfabetización Digital	¿Posee Usted un computador o laptop personal propia para realizar teletrabajo?
				En caso de ser negativa su respuesta anterior. ¿La empresa Usted donde labora actual le entrego una laptop
				¿Posee Usted acceso internet desde su hogar?
				¿La empresa donde Usted labora le ha capacitado acerca del uso de las TIC's
				¿Sabe Usted navegar en el internet?
				¿Sabe Usted manejar los paquetes básicos informáticos, como Word, Excel, entre otros?
				¿Sabe Usted comunicarse por medio de video llamada?
				¿Sabe Usted comunicarse por medio de chat?
Identificar los factores que inciden	En el 75% de las empresas el aspecto	Sostenibilidad	Aspecto Social	En la empresa donde trabajo posee procesos internos y externo de responsabilidad social

en la sostenibilidad de las PYMES	económico es el eje principal de la sostenibilidad de las PYMES			En la empresa donde trabajo realiza marketing social	
				Los principales stakeholders es la sociedad	
				El eje principal de mi trabajo es la sostenibilidad social	
				Aspecto Económico	En la empresa donde trabajo posee procesos internos y externo de responsabilidad económica
					Los principales stakeholders son los accionistas
					En la empresa donde trabajo ofrece recompensas económicas al cumplir metas organizacionales
					El eje principal de mi trabajo es obtener el máximo de utilidades en dólares
				Aspecto Ambiental	En la empresa donde trabajo posee procesos internos y externo de responsabilidad ambiental
					Los principales stakeholders son los organismos de control
					La empresa donde trabajo posee certificaciones ambientales
					El eje principal de mi trabajo es la preservación del medio ambiente
				Recomendar estrategias que permita al talento humano alcanzar la sostenibilidad de la organización.	El 40% de las empresas no han optado óptimas estrategias de teletrabajo
El teletrabajo tiene un horario fijo asignado					
Existe rotación de tareas					
Se han asignado más actividades que las predeterminadas en el contrato inicial					
Por motivos de la pandemia, el salario se ha visto reducido					

Diseño del instrumento de investigación

En cuanto a la recolección de datos se utilizara un cuestionario estructurado, con preguntas de opción múltiple para la identificación del trabajador y preguntas en escala de Likert que permitirá encontrar la correspondencia entre las variables.

Se utilizó una escala de Likert al ser una de las formas óptimas para medir la incidencia del teletrabajo en la sostenibilidad. Sin embargo para validar las escalas de medida que se propuso se empleará el estadístico Alfa de Cron Bach, dicho coeficiente analiza la relación de las variables nominales.

Detalle de la toma de datos

La aplicación de los instrumentos se realizara vía online, mediante el envío de un link que enlazara a los formularios en GoogleForm. Este link se envió a cada uno de los trabajadores.

Capítulo IV

Resultados

Análisis de Fiabilidad

Tabla 6

Análisis de fiabilidad del cuestionario

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Edad (años)	102,56	367,278	-,224	,876
Género	131,33	352,500	,107	,737
Sector de residencia	129,44	358,028	-,138	,742
Estado civil	131,44	350,528	,084	,738
Ingreso mensual	131,67	350,250	,227	,735
Nivel de educación	130,00	349,500	,071	,739
Sector de trabajo	130,33	351,500	,030	,741
¿Posee Usted un computador o laptop personal propia para realizar teletrabajo? En caso de ser negativa su respuesta anterior.	131,22	351,944	,158	,736
¿La empresa donde Usted labora actualmente le entrego una laptop	131,00	354,750	,000	,738
¿Posee Usted acceso internet desde su hogar?	131,67	367,500	-,678	,749
¿La empresa donde Usted labora le ha capacitado acerca del uso de las TIC's?	131,11	354,361	,022	,738
¿Sabe Usted navegar en el internet?	131,78	366,444	-,704	,748

¿Sabe Usted manejar los paquetes básicos informáticos, como Word, Excel, entre otros?	131,67	367,500	-,678	,749
¿Sabe Usted comunicarse por medio de video llamada?	131,67	367,500	-,678	,749
¿Sabe Usted comunicarse por medio de chat?	131,67	367,500	-,678	,749
Soy una persona organizada	129,56	310,528	,789	,704
Al momento de trabajar soy disciplinado	129,22	312,944	,673	,708
Poseo capacidad de administrar mis tiempo de forma correcta	129,33	308,500	,835	,702
Me considero una persona responsabilidad y autónoma	128,78	320,944	,688	,713
Resuelvo los problemas de manera eficiente con el uso de nuevas tecnologías	129,67	309,750	,764	,704
En la empresa donde trabajo posee procesos internos y externo de responsabilidad social	129,11	312,111	,666	,708
En la empresa donde trabajo realiza marketing social	129,33	314,500	,714	,708
Los principales stakeholders es la sociedad	129,11	322,111	,629	,715
El eje principal de mi trabajo es la sostenibilidad social	129,33	317,000	,764	,709
En la empresa donde trabajo posee procesos internos y externo de responsabilidad económica	129,11	313,611	,713	,708
Los principales stakeholders son los accionistas	129,56	314,528	,813	,707
En la empresa donde trabajo ofrece recompensas económicas al cumplir metas organizacionales	129,44	341,278	,218	,733

El eje principal de mi trabajo es obtener el máximo de utilidades en dólares	129,33	358,750	-,112	,747
En la empresa donde trabajo posee procesos internos y externo de responsabilidad ambiental	129,11	315,611	,674	,710
Los principales stakeholders son los organismos de control	129,44	313,528	,729	,707
La empresa donde trabajo posee certificaciones ambientales	129,33	319,250	,777	,711
El eje principal de mi trabajo es la preservación del medio ambiente	129,44	311,278	,825	,704
El teletrabajo tiene un horario fijo asignado	129,11	358,861	-,109	,750
Existe rotación de tareas	130,33	309,750	,582	,709
Se han asignado más actividades que las predeterminadas en el contrato inicial	129,00	345,500	,153	,736
Por motivos de la pandemia, el salario se ha visto reducido	129,78	354,444	-,039	,746

Análisis de Cronbach – prueba piloto

Tabla 7

Alfa Cronbach del cuestionario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	30,0
	Excluido ^a	21	70,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	36

Análisis. La validación de la fiabilidad del instrumento es un resultado de 0,748 y es un resultado bueno. Si el Alfa de Cronbach está entre los 0,7 y 0,9 es un cuestionario que nos servirá para medir al objeto de estudio y su respuesta (Silva & Aldivia, 2017).

Análisis Univariado

Tabla 8

Datos generales de Edad

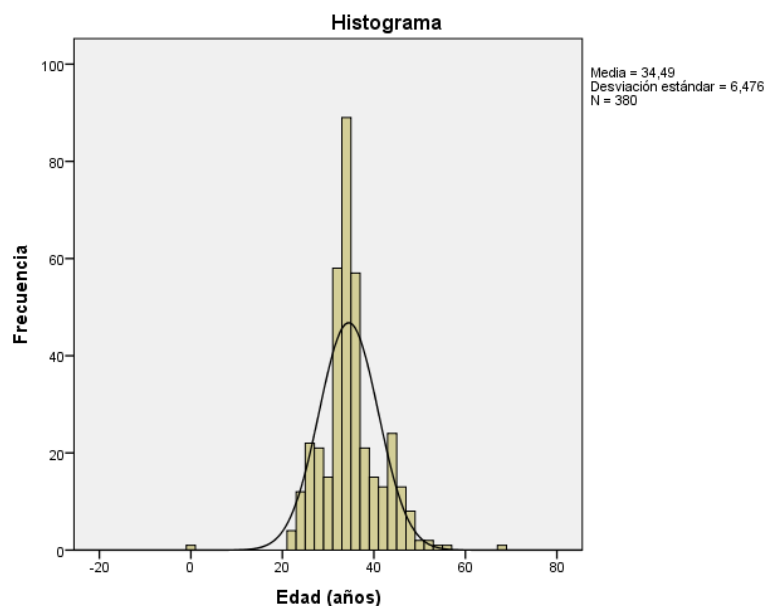
Estadísticos

Edad (años)

N	Válido	380
	Perdidos	0
Mediana		34,00

Figura 6

Edad



Análisis. En función de las respuestas que constan en la Figura 6, la edad media de las personas encuestadas es de 35 años. Teniendo un mínimo de 22 años y un máximo de 57 años.

Datos generales: Género

Tabla 9

Datos estadísticos de género

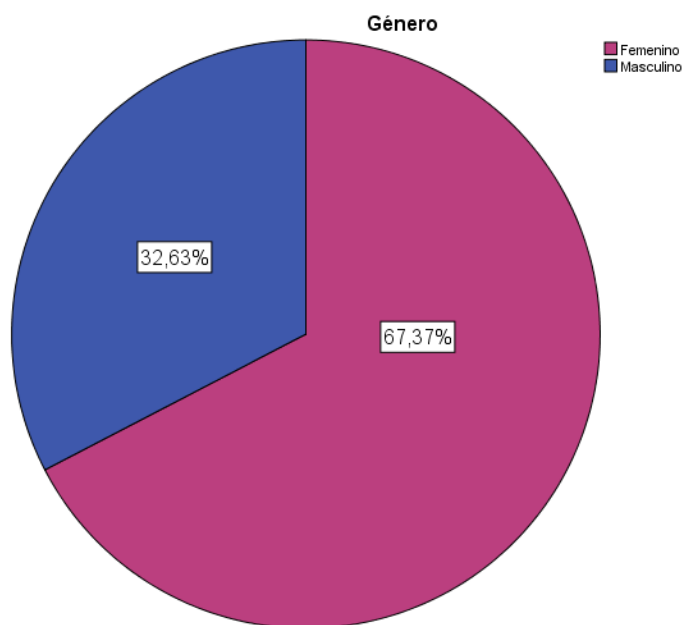
Estadísticos		
Género		
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		1,67
Mediana		2,00
Moda		2

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	124	32,6	32,6	32,6
	Femenino	256	67,4	67,4	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Figura 7

Género



Análisis. De acuerdo a la Figura 7, el género de las personas encuestadas en su mayoría son femenino con un 67,37% a diferencia de los masculinos que son el 32,63%.

Datos generales: Sector de residencia

Tabla 10

Datos estadísticos de sector de residencia

Estadísticos
Sector de residencia

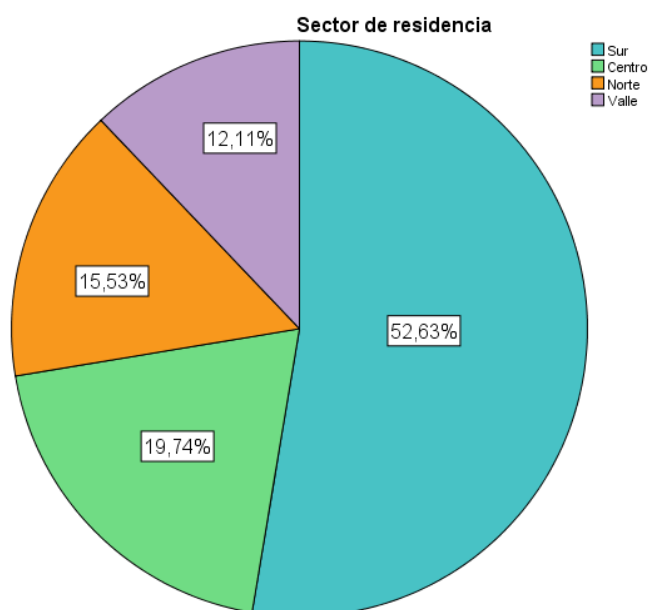
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		2,61
Mediana		3,00
Moda		3

Sector de residencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Norte	59	15,5	15,5	15,5
Centro	75	19,7	19,7	35,3
Sur	200	52,6	52,6	87,9
Valle	46	12,1	12,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 8

Sector de residencia



Análisis. El sector de residencia de los encuestados en su mayoría reside en el sur con el 52,63% seguido de las personas que viven en el centro con el 19,74%, los del norte con el 15,53% y los del valle con un 12,11%.

Datos generales: Estado civil

Tabla 11

Datos estadísticos de estado civil

Estadísticos

Estado civil

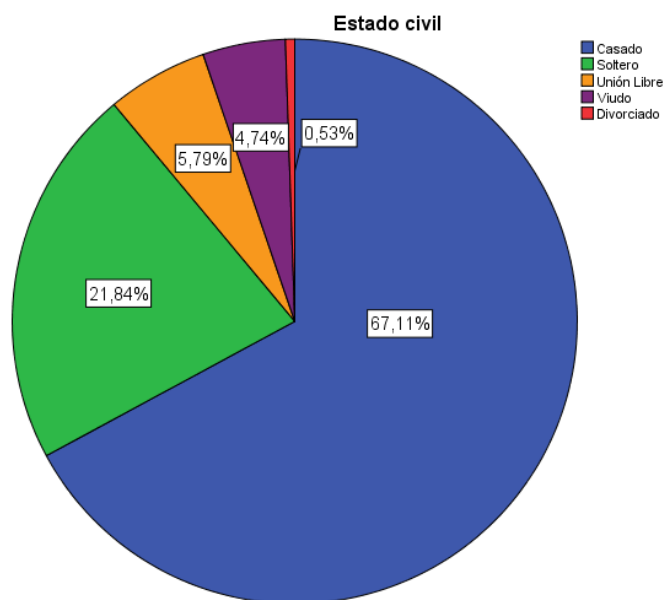
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		2,04
Mediana		2,00
Moda		2

Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Soltero	83	21,8	21,8	21,8
Casado	255	67,1	67,1	88,9
Divorciado	2	,5	,5	89,5
Unión Libre	22	5,8	5,8	95,3
Viudo	18	4,7	4,7	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 9

Estado civil



Análisis. La mayoría de las personas son casadas con el 67,11%, seguido de los solteros con el 21,84%, unión libre con el 5,79%, viudo con el 4,74% y divorciado con el 0,53%.

Datos generales: Ingreso mensual

Tabla 12

Datos estadísticos de ingreso mensual

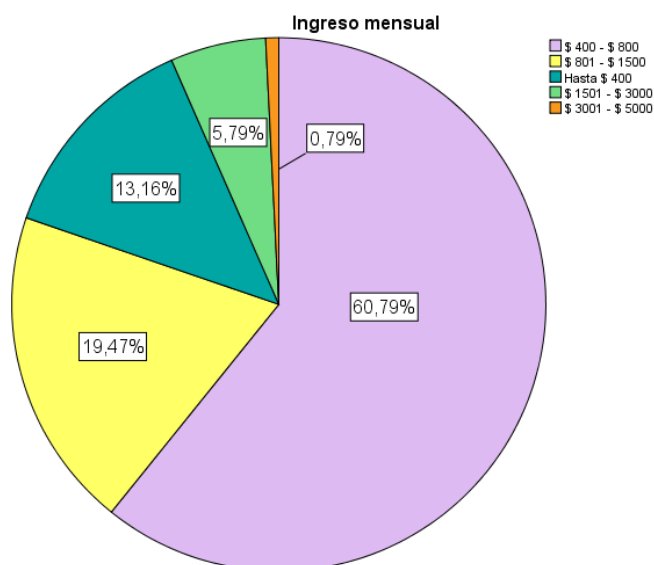
Estadísticos		
Ingreso mensual		
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		2,20
Mediana		2,00
Moda		2

Ingreso mensual					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hasta \$ 400	50	13,2	13,2	13,2

\$ 400 - \$ 800	231	60,8	60,8	73,9
\$ 801 - \$ 1500	74	19,5	19,5	93,4
\$ 1501 - \$ 3000	22	5,8	5,8	99,2
\$ 3001 - \$ 5000	3	,8	,8	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 10

Ingreso mensual



Análisis. Las personas encuestadas en su mayoría ganan entre \$400-\$800, seguido de 19,47% de \$801 -\$1500, las personas que ganan hasta \$400 con el 13,16%, y las personas que ganan entre \$1500-\$300 con el 5,79% y mayor a \$3000 con el 0,79%.

Datos generales: Nivel de educación

Tabla 13

Datos estadísticos nivel de educación

Estadísticos

Nivel de educación

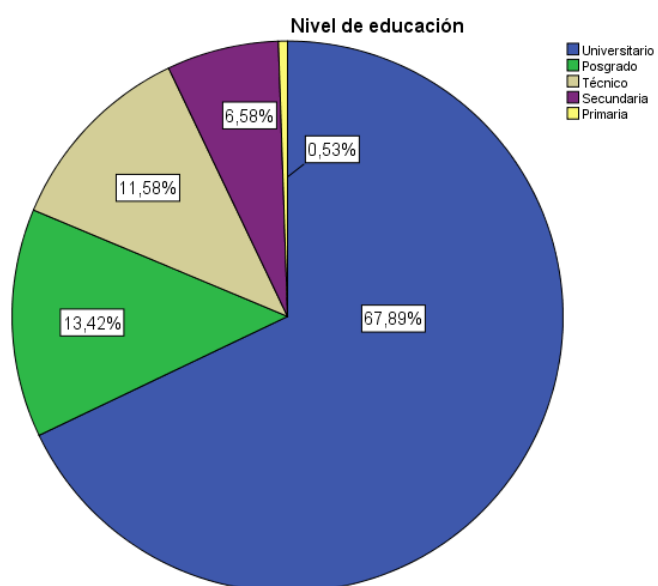
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		3,87
Mediana		4,00
Moda		4

Nivel de educación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria	2	,5	,5	,5
Secundaria	25	6,6	6,6	7,1
Técnico	44	11,6	11,6	18,7
Universitario	258	67,9	67,9	86,6
Posgrado	51	13,4	13,4	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 11

Nivel de educación



Análisis. Las personas encuestadas en su gran mayoría con universitarias con el 67,89%, seguido de las personas con posgrado con el 13,42%, con un estudio técnico 11,58%, las personas que terminaron la secundaria con el 6,58% y la primaria solo con el 0,53%.

Datos generales: Sector de trabajo

Tabla 14

Datos estadísticos sector de trabajo

Estadísticos
Sector de trabajo

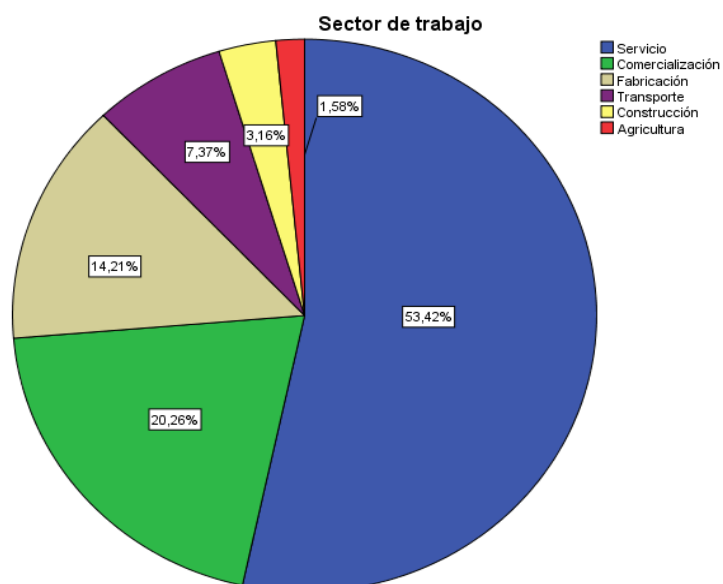
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		3,58
Mediana		4,00
Moda		4

Sector de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Agricultura	6	1,6	1,6	1,6
Comercialización	77	20,3	20,3	21,8
Fabricación	54	14,2	14,2	36,1
Servicio	203	53,4	53,4	89,5
Construcción	12	3,2	3,2	92,6
Transporte	28	7,4	7,4	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 12

Sector de trabajo



Análisis. Las personas encuestadas trabajan en el sector del servicio con el 53,42% seguido de los de comercialización con el 20,26%, los de fabricación con el 14,21%, con el 7,37 con el transporte, 3,16% con la construcción y el 1,58% con agricultura.

Análisis Bivariado USO DE LAS TIC'S

¿Posee Usted un computador o laptop personal propia para realizar teletrabajo?

Tabla 15

Posee un computador o laptop personal

Estadísticos

¿Posee Usted un computador o laptop personal propia para realizar teletrabajo?

N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		1,07
Mediana		1,00

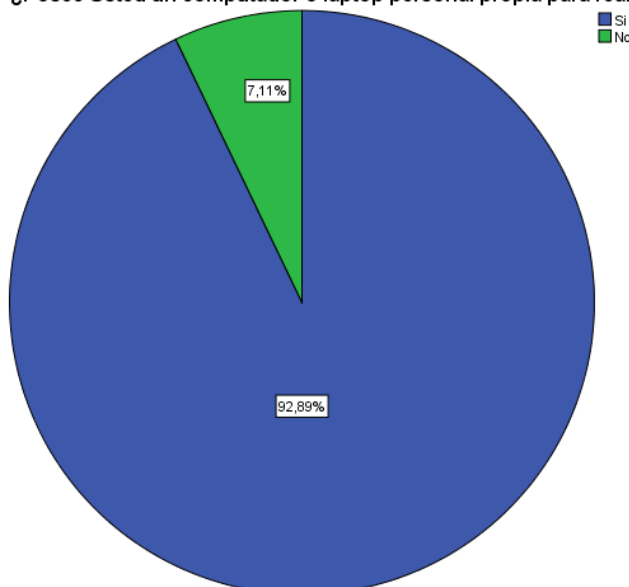
¿Posee Usted un computador o laptop personal propia para realizar teletrabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	353	92,9	92,9	92,9
No	27	7,1	7,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 13

Posee un computador o laptop personal

¿Posee Usted un computador o laptop personal propia para realizar teletrabajo?



Análisis. Las personas en su gran mayoría si poseen una laptop para el teletrabajo a diferencia del 7,11% que no la tiene.

En caso de ser negativa su respuesta anterior. ¿La empresa donde Usted labora actualmente le entrego una laptop

Tabla 16

¿La empresa donde labora le entrego una laptop?

Estadísticos

En caso de ser negativa su respuesta anterior. ¿La empresa donde Usted labora actualmente le entrego una laptop

N	Válido	26
	Perdidos	354
Media		2,00
Mediana		2,00

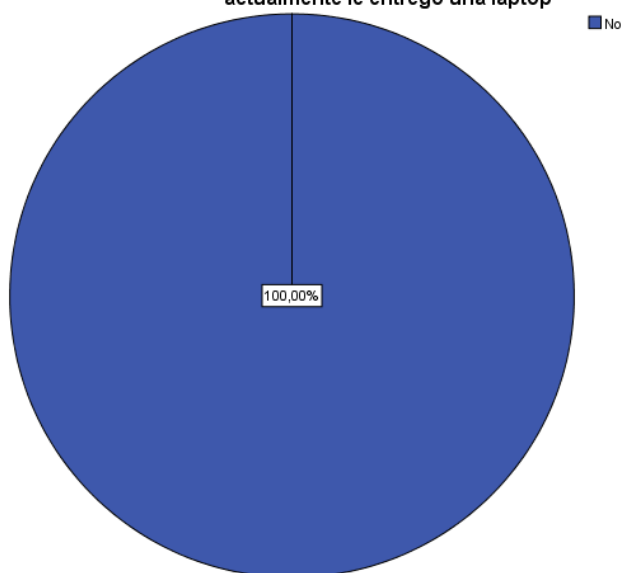
En caso de ser negativa su respuesta anterior. ¿La empresa donde Usted labora actualmente le entrego una laptop

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	26	6,8	100,0	100,0
Perdidos Sistema	354	93,2		
Total	380	100,0		

Figura 14

¿La empresa donde labora le entrego una laptop?

En caso de ser negativa su respuesta anterior. ¿La empresa donde Usted labora actualmente le entrego una laptop



Análisis. De las 27 personas que su respuesta anterior fue negativa, la empresa no se ha encargado de facilitar una laptop para el teletrabajo de los empleados.

Tabla 17

¿Tiene acceso a internet desde su hogar?

¿Posee Usted acceso internet desde su hogar?

Estadísticos

¿Posee Usted acceso internet desde su hogar?

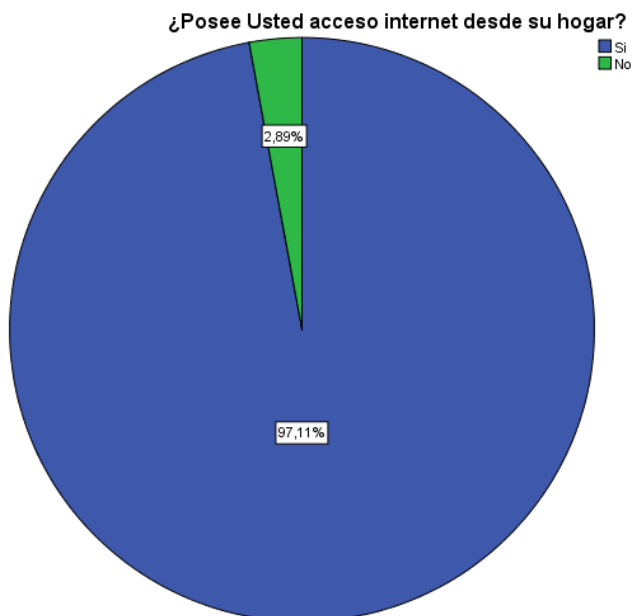
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		1,03
Mediana		1,00

¿Posee Usted acceso internet desde su hogar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	369	97,1	97,1	97,1
	No	11	2,9	2,9	100,0
Total		380	100,0	100,0	

Figura 15

¿Tiene acceso a internet desde su hogar?



Análisis. Las personas si poseen acceso a internet en su gran mayoría y tan solo el 2,89% no posee acceso a internet desde su hogar, lo que significa que las personas acurren a otras locaciones para tener internet tales como un cyber.

Tabla 18

¿La empresa donde labora le ha capacitado?

¿La empresa donde Usted labora le ha capacitado acerca del uso de las TIC's?

Estadísticos

¿La empresa donde Usted labora le ha capacitado acerca del uso de las TIC's?

N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		1,44
Mediana		1,00

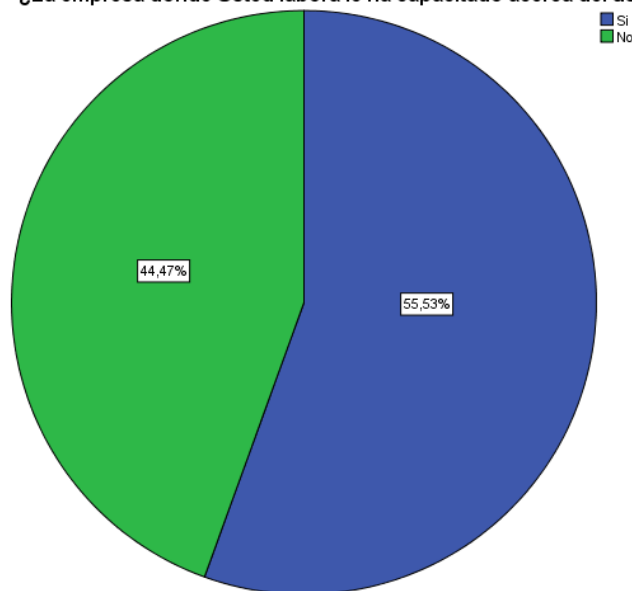
¿La empresa donde Usted labora le ha capacitado acerca del uso de las TIC's?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	211	55,5	55,5	55,5
No	169	44,5	44,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 16

¿La empresa donde labora le ha capacitado?

¿La empresa donde Usted labora le ha capacitado acerca del uso de las TIC's?



Análisis. Las empresas que han tomado responsabilidad del uso de las TIC's sobre sus empleados con el 55,33% de las empresas mientras el 44,47% no lo ha hecho, podemos asumir que las empresas cuentan que las personas ya sean alfabetizadas digitales.

Tabla 19

¿Sabe navegar en internet?

¿Sabe Usted navegar en el internet?

Estadísticos

¿Sabe Usted navegar en el internet?

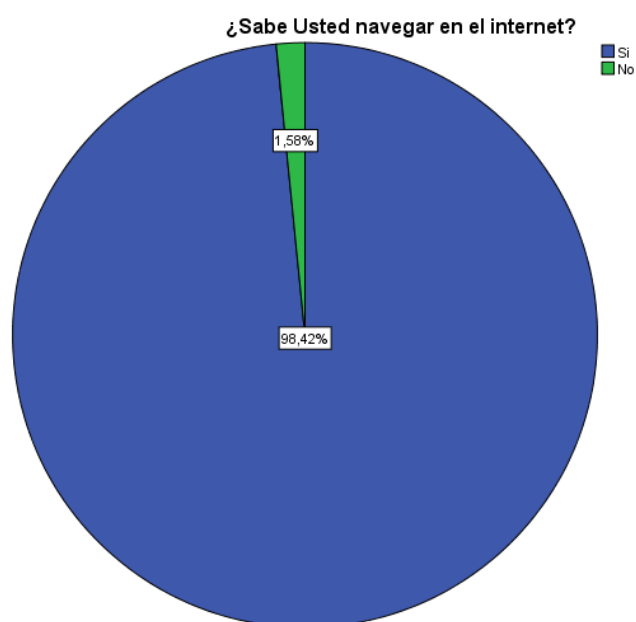
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		1,02
Mediana		1,00

¿Sabe Usted navegar en el internet?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	374	98,4	98,4	98,4
No	6	1,6	1,6	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 17

¿Sabe navegar en internet?



Análisis. De la muestra tomada solo 6 personas que representan el 1,58% de los datos no saben navegar en internet, el porcentaje restante sí.

Tabla 20

¿Maneja los paquetes básicos informáticos?

¿Sabe Usted manejar los paquetes básicos informáticos, como Word, Excel, entre otros?

Estadísticos

¿Sabe Usted manejar los paquetes básicos informáticos, como Word, Excel, entre otros?

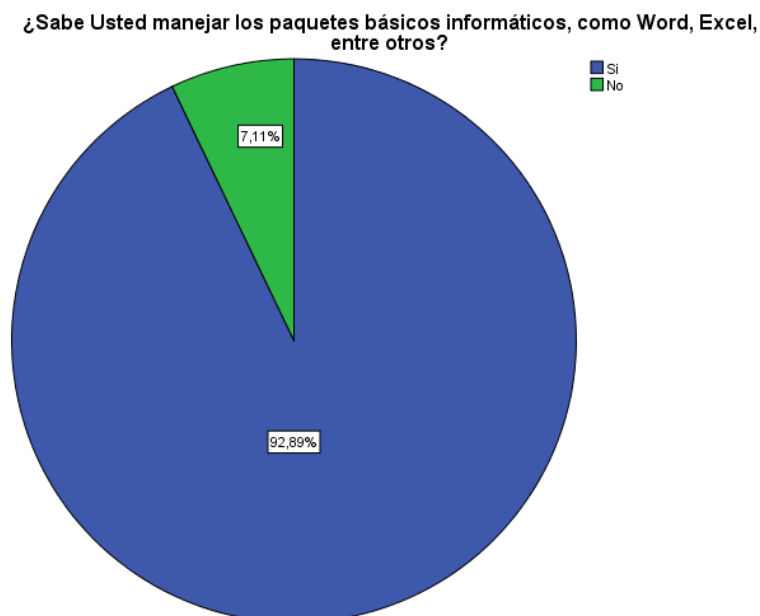
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		1,07
Mediana		1,00
Moda		1

¿Sabe Usted manejar los paquetes básicos informáticos, como Word, Excel, entre otros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	353	92,9	92,9	92,9
No	27	7,1	7,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 18

¿Maneja los paquetes básicos informáticos?



Análisis. Las personas encuestadas el 92,89% se considera capaz de manejar paquetes básicos de office mientras que el 7,11% no se considera capaz de manejar dichos paquetes informáticos.

Tabla 21

¿Sabe comunicarse por video llamada?

¿Sabe Usted comunicarse por medio de video llamada?

Estadísticos

¿Sabe Usted comunicarse por medio de video llamada?

N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		1,04
Mediana		1,00

¿Sabe Usted comunicarse por medio de video llamada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	363	95,5	95,5	95,5
No	17	4,5	4,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 19

¿Sabe comunicarse por video llamada?



Análisis. Las personas encuestadas saben comunicarse por video llamada el 95,53% por el otro lado el 4,47% no lo sabe.

Tabla 22

¿Sabe comunicarse por video chat?

¿Sabe Usted comunicarse por medio de chat?

Estadísticos

¿Sabe Usted comunicarse por medio de chat?

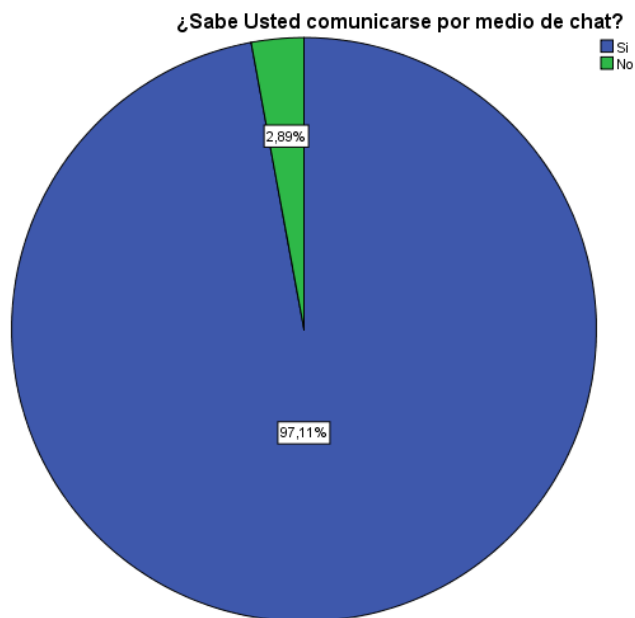
N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		1,03
Mediana		1,00

¿Sabe Usted comunicarse por medio de chat?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	369	97,1	97,1	97,1
No	11	2,9	2,9	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 20

¿Sabe comunicarse por video chat?



Análisis. Las personas encuestadas solo el 2,89% no saben comunicarse por medio de chat a diferencia del 97,11% que si sabe.

Variable independiente – Teletrabajo

Tabla 23

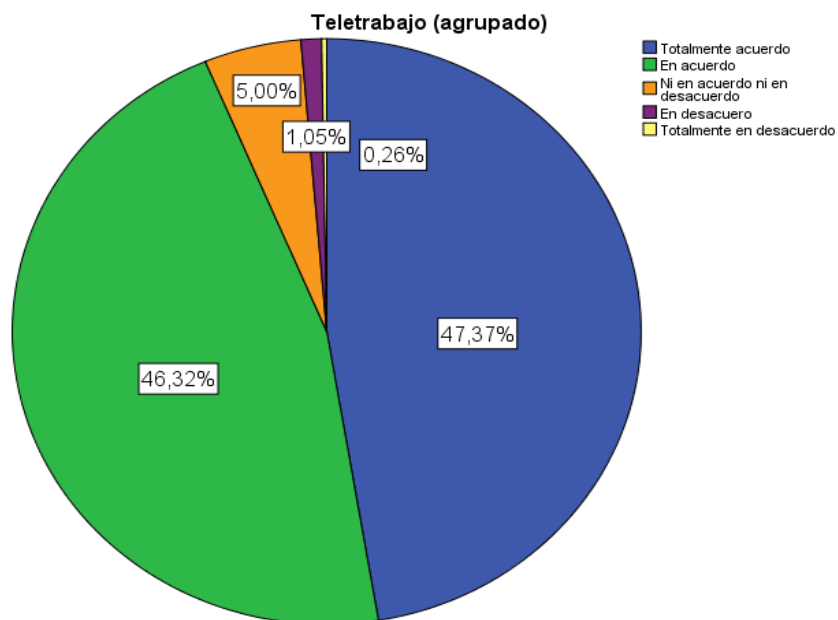
Datos estadísticos de la alfabetización digital

		Teletrabajo (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	4	1,1	1,1	1,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	19	5,0	5,0	6,3

En acuerdo	176	46,3	46,3	52,6
Totalmente acuerdo	180	47,4	47,4	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 21

Teletrabajo



Análisis. Las personas encuestadas reaccionaron positivamente en un 93,69% lo que significa que se consideran personas organizadas, disciplinadas, responsables, autónomas y resolutivas para realizar el teletrabajo a contrario del 6,31% que se considera que no está capacitada para realizar teletrabajo.

Variable dependiente – Sostenibilidad empresarial

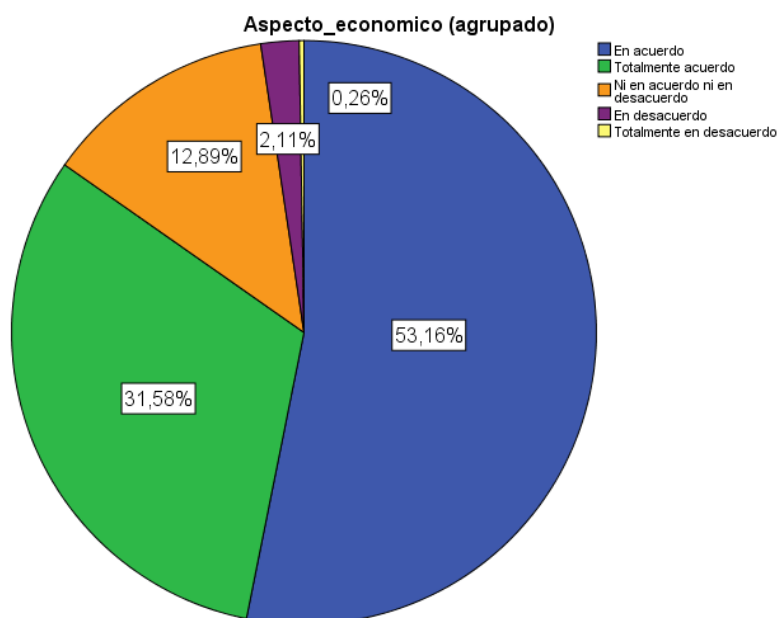
Tabla 24

Datos estadísticos del aspecto económico

Aspecto económico (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	8	2,1	2,1	2,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	49	12,9	12,9	15,3
	En acuerdo	202	53,2	53,2	68,4
	Totalmente acuerdo	120	31,6	31,6	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Figura 22

Aspecto económico agrupado



Análisis. De la muestra obtenida el 84,74% consideran que el aspecto económico es el eje principal de la organización, en cuanto a las decisiones, la utilidad y

el motivo de existir de la empresa. El 12,89% no tiene claro si ese es el eje principal y el 2,36% considera que el eje principal no es el económico.

Tabla 25

Datos estadísticos del aspecto social

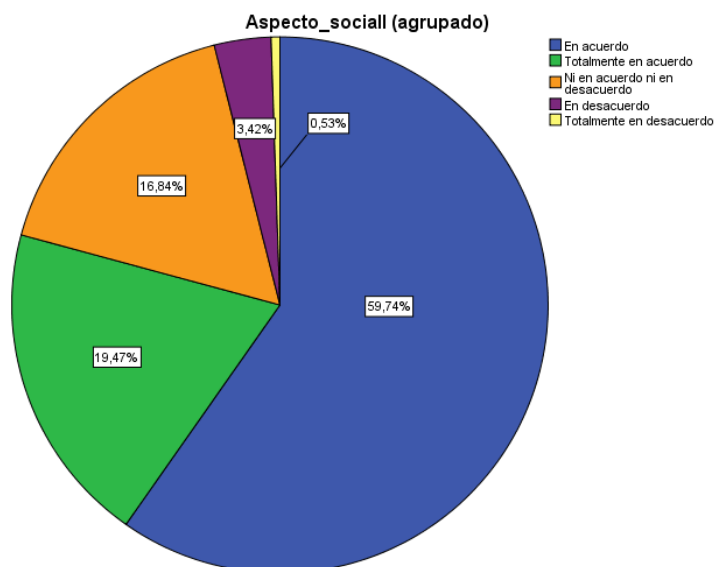
Aspecto social (agrupado)

N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		3,94
Mediana		4,00
Moda		4

Aspecto social (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	,5
En desacuerdo	13	3,4	3,4	3,9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	64	16,8	16,8	20,8
En acuerdo	227	59,7	59,7	80,5
Totalmente en acuerdo	74	19,5	19,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 23

Aspecto social agrupado

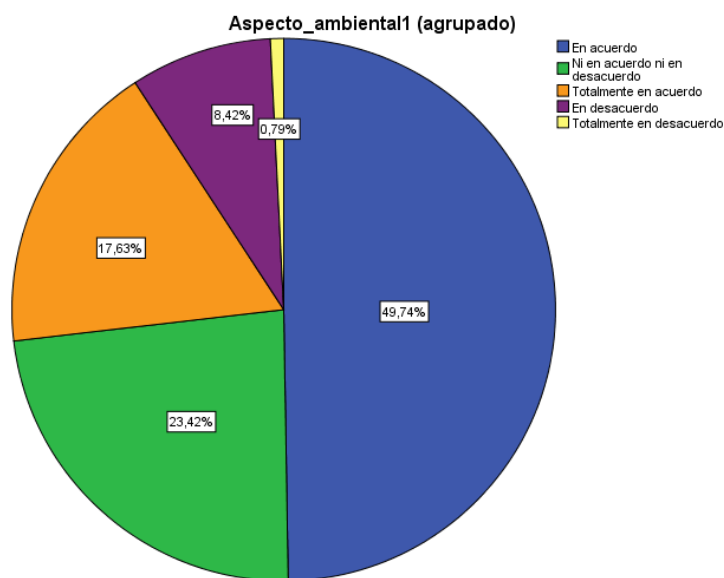
Análisis. Las personas encuestadas considera que el aspecto social es el eje principal de la organización en un 79,21% a diferencia del 16,84% que no tiene claro si ese es el eje principal de la organización y el 3,95% considera que no es el eje principal el aspecto social.

Tabla 26

*Datos estadísticos del aspecto ambiental***Aspecto ambiental (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
En desacuerdo	32	8,4	8,4	9,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	89	23,4	23,4	32,6
En acuerdo	189	49,7	49,7	82,4
Totalmente en acuerdo	67	17,6	17,6	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 24

Aspecto ambiental agrupado

Análisis. El 67,37% de las personas encuestadas consideran que el aspecto ambiental es el motor principal de la empresa, a diferencia del 23,42% no considera que sea el eje principal el aspecto ambiental y el 9,21% no considera como aspecto principal el ambiental.

Tabla 27

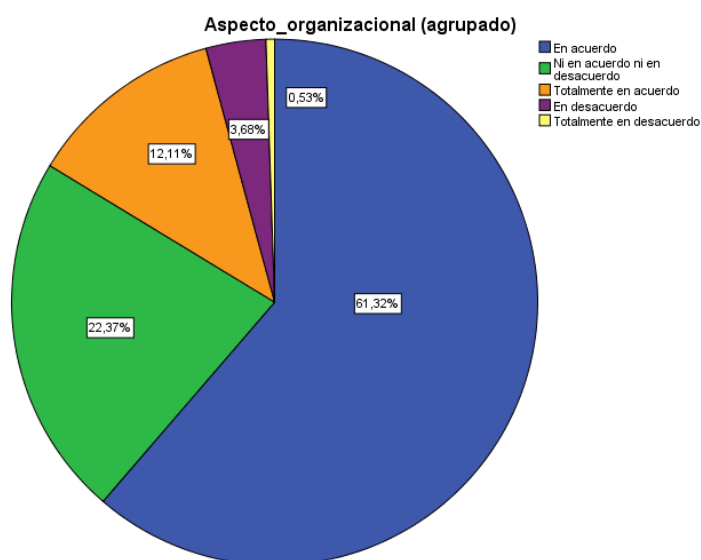
Datos estadísticos del aspecto organizacional

Aspecto organizacional (agrupado)

N	Válido	380
	Perdidos	0
Media		3,81
Mediana		4,00
Moda		4

Aspecto organizacional (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	,5
En desacuerdo	14	3,7	3,7	4,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	85	22,4	22,4	26,6
En acuerdo	233	61,3	61,3	87,9
Totalmente en acuerdo	46	12,1	12,1	100,0
Total	380	100,0	100,0	

Figura 25*Aspecto organizacional asociado*

Análisis. Las personas encuestadas consideran que la organización tiene buenas estrategias para el manejo del teletrabajo en un 73,43%, a diferencia del 22,37% que no ven ningún cambio del trabajo tradicional vs el teletrabajo y el 4,21% considera que no han existido buenas estrategias organizacionales.

Correlación entre Variables

Teletrabajo y Sostenibilidad

Tabla 28

Correlación entre Teletrabajo y Sostenibilidad

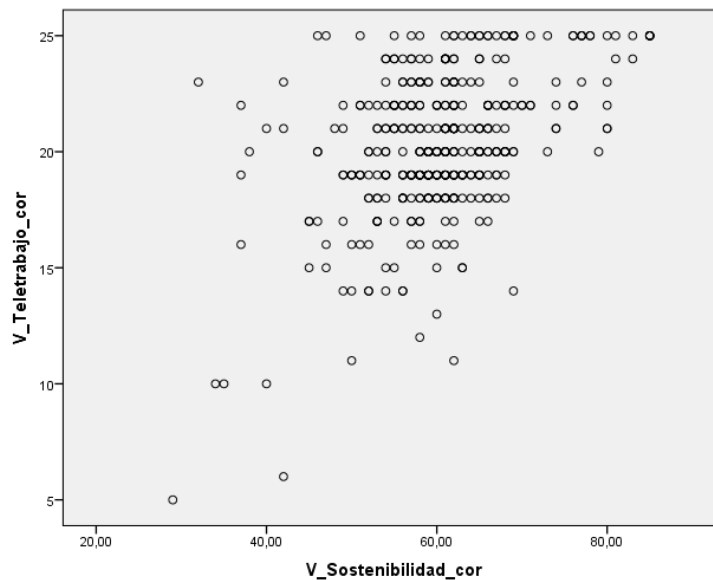
Correlaciones

		V_Teletrabajo_cor	V_Sostenibilidad_Empresarial_cor
V_Teletrabajo_cor	Correlación de Pearson	1	,482**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	380	380
V_Sostenibilidad_Empresarial_cor	Correlación de Pearson	,482**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	380	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 26

Correlación entre Teletrabajo y Sostenibilidad



Análisis: Se evidencia que el coeficiente Pearson es de 0,456 que posee una correlación moderada (Herzog, 2019). Por lo tanto significa que la sostenibilidad influye moderadamente en el teletrabajo, así mismo evidenciamos el grafico de dispersión de puntos donde los puntos tienen una tendencia lineal ascendente.

Teletrabajo y Aspecto social

Tabla 29

Correlación entre Teletrabajo y Aspecto social

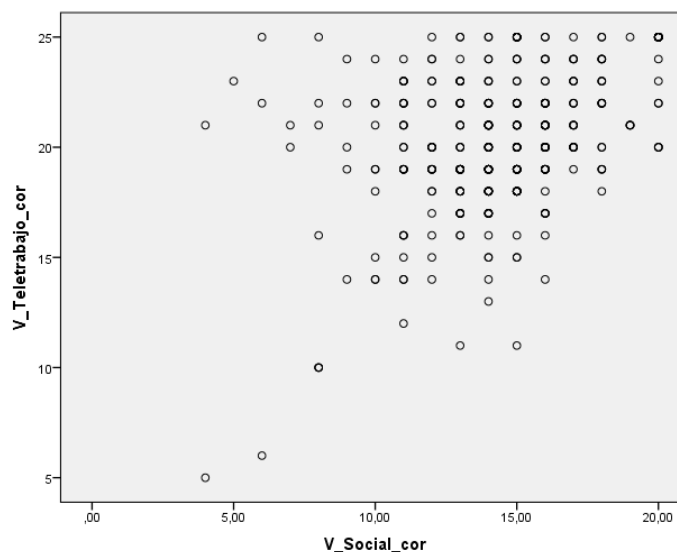
Correlaciones

		V_Teletrabajo_cor	V_Social_cor
V_Teletrabajo_cor	Correlación de Pearson	1	,408**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	380	380
V_Social_cor	Correlación de Pearson	,408**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	380	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 27

Correlación entre Teletrabajo y Aspecto social



Análisis: Se evidencia que el aspecto social de las Pymes influye moderadamente en el teletrabajo por su coeficiente Pearson es de un 0,408 y su significancia bilateral de 0,00 que indica que no variaría el resultado si se extrae la misma información en la población en un periodo de tiempo próximo (Herzog, 2019). Se igual manera el grafico se demuestra una tendencia diagonal ascendente.

Teletrabajo y Aspecto económico

Tabla 30

Correlación entre Teletrabajo y Aspecto Económico

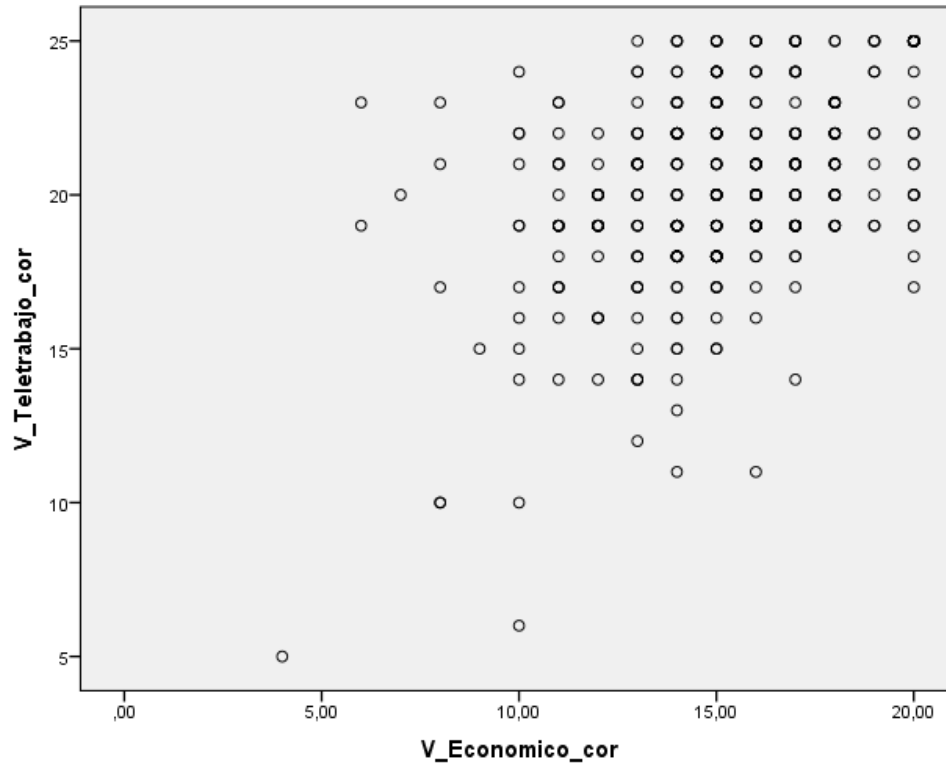
		Correlaciones	
		V_Teletrabajo_cor	V_Economico_cor
V_Teletrabajo_cor	Correlación de Pearson	1	,450**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	380	380
V_Economico_cor	Correlación de Pearson	,450**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

N | 380 | 380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 28

Correlación entre Teletrabajo y Aspecto Económico



Análisis: El aspecto económica obtuvo una correlación moderada al obtener un 0,450 en el coeficiente de Pearson 408 y su significancia bilateral de 0,00 que indica que no variaría el resultado si se extrae la misma información en la población en un periodo de tiempo próximo (Herzog, 2019). De igual manera se evidencia una tendencia en la gráfica de puntos que es una diagonal ascendente.

Teletrabajo y Aspecto ambiental

Tabla 31

Correlación entre Teletrabajo y Aspecto Ambiental

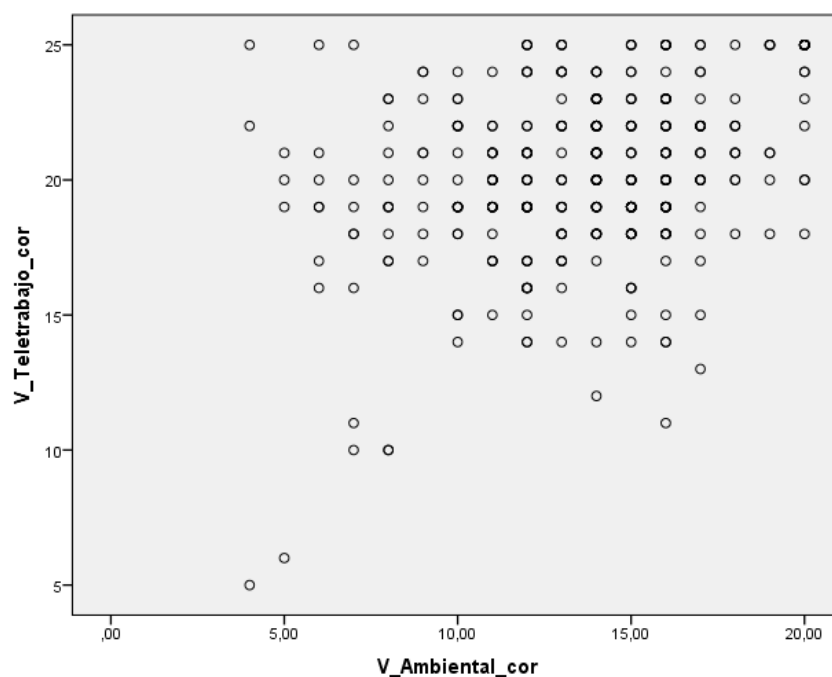
Correlaciones

		V_Teletrabajo_cor	V_Ambiental_cor
V_Teletrabajo_cor	Correlación de Pearson	1	,347**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	380	380
V_Ambiental_cor	Correlación de Pearson	,347**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	380	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 29

Correlación entre Teletrabajo y Aspecto Ambiental



Análisis: El coeficiente de correlación de Pearson es 0,380 lo que significa que es una correlación positiva leve 408 y su significancia bilateral de 0,00 que indica que no variaría el resultado si se extrae la misma información en la población en un periodo de tiempo próximo (Herzog, 2019). A pesar de tener una correlación leve se evidencia en el grafico que tiene una tendencia ascendente los puntos.

Capítulo V

Propuesta

Introducción

De acuerdo con la información obtenida, se ha logrado identificar que la cultura organizativa madura, debe soportar el esquema correctamente, es decir, que sus hábitos de trabajo sean compatibles (o por lo menos se encuentren en la vía de adecuación) con la utilización de TIC a grado avanzado, y que, de plano, se trascienda el sencillo uso de herramientas colaborativas masivas como teléfono, e-mail y teleconferencias, entre otros, para adquirir de herramientas muchísimo más avanzadas y estables.

La iniciativa es que existan prácticas y protocolos de administración definidos que permitan la ejecución de las labores de manera eficaz, y que no se queden solo como ejercicios aislados que no aporten al día a día.

Ejemplificando, hace falta que se encuentre asentada una cultura de monitoreo periódico de la administración con iniciativas definidas, indicadores exactos, fines de extenso plazo y metas intermedias que sean sensibles de revisión y afinamiento y, obviamente, feedback. Para eso, la adopción de un ábaco de mando en un rato previo a la utilización de un modelo de teletrabajo se convierte en un factor no negociable para su idónea puesta en marcha.

Si este tipo de trabajo es bien manejado por el talento humano ayudaría de gran manera a la sostenibilidad de la empresa y de esa manera continua la actualización de sus plataformas tecnológicas para sacar el mayor beneficio viable.

Se debe recalcar que la disciplina es un valor muy importante, ya que trabajada y declarada a partir del mismo objetivo organizacional y que esté impregnada en el ADN

corporativo o en su “ideología central”. Esto teniendo presente que el teletrabajo necesita una alta dosis de responsabilidad en la labor y en los resultados.

Importancia

El recurso humano constituye el eje fundamental para todas las organizaciones ya que los trabajadores son la fuerza productiva que mueve a las organizaciones, por ese motivo es muy importante mantener feliz al colaborador para que de esa manera se sienta comprometido con su empresa y tome como propios los objetivos organizacionales. Gracias a esta investigación se ha logrado identificar algunos componentes que están presentando en el clima organizacional que repercuten el desempeño de los colaboradores, tales como la escasa capacitación y un sistema de recompensas poco favorables.

Objetivo General

Recomendar estrategias que ayuden a fortalecer los componentes del teletrabajo con la finalidad de elevar los niveles de desempeño de los trabajadores.

Objetivos Específicos

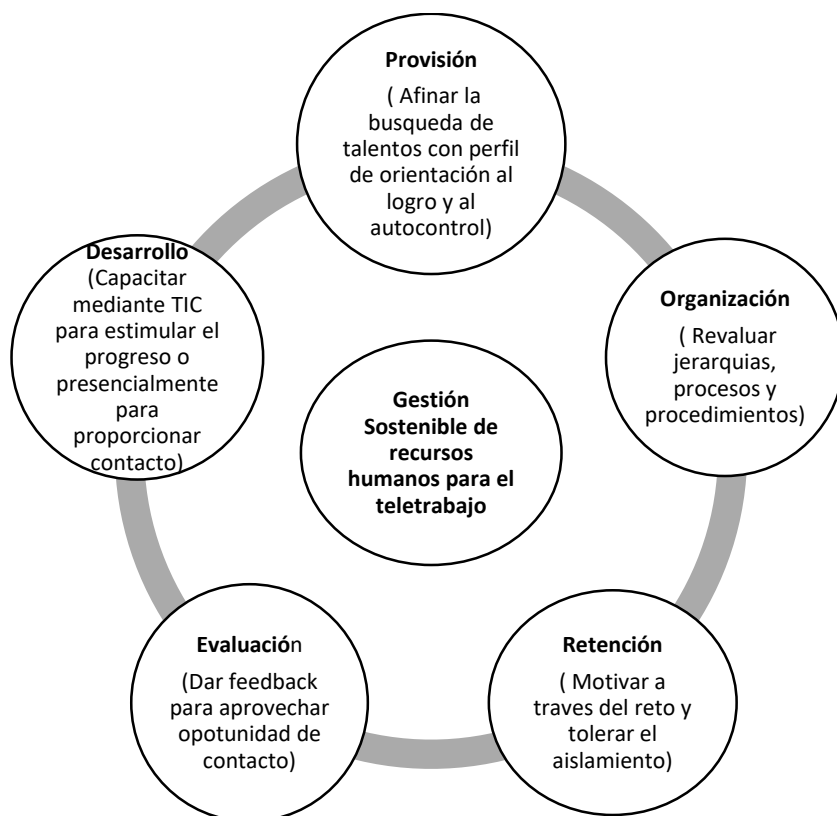
- Detallar los aspectos negativos que se encuentren debilitando la sostenibilidad empresarial de las Pymes.
- Incentivar a las Pymes a mejorar sus estrategias para que sus trabajadores se encuentren motivados y entreguen buenos resultados que sea fruto de su desempeño.
- Recomendar estrategias y tácticas que permitan motivar al personal para incrementar sus niveles de desempeño.

Mecanismo de la propuesta para talento humano

Con el fin de que se disminuya algún tipo de problema o riesgo de fracaso en la implementación de esta nueva modalidad de trabajo, se debe realizar como primer paso el direccionamiento en este caso de todo el talento humano que se va a dedicar a realizar esta nueva modalidad de trabajo, el marco de acción integra las aspiraciones de la sociedad en materia de sostenibilidad y gestión de talento humano como pasos fundamentales para lograr lo primero. Algunos estudiosos e investigadores denominan a esto como una gestión sostenible de recursos humanos. Que es completamente simultáneo con la intención de incorporar el teletrabajo como una figura laboral en las organizaciones que tienen el potencial de seguir en un camino sostenible.

Figura 30

Gestión Sostenible de recursos humanos para el teletrabajo



Se debe determinar y señalar que el propósito organizacional de un desarrollo sostenible, se lleva a cabo a través de un sistema integral compuesto que se detalla a continuación:

Subsistema de provisión de las personas

Donde la inquietud se basa en aprovechar la misión estratégica para así poder mostrarse llamativa frente a un mercado de recursos humanos que cada vez más valora el compromiso social y ambiental de las empresas, así como a refinar su proceso de selección hacia la averiguación de perfiles que respondan a los desafíos de la sostenibilidad, más allá del alcance de competencias requeridas para el ejercicio del cargo. Para la situación del teletrabajo, refinando los procesos de selección hacia perfiles específicos que toleren la carga laboral y las dosis de autocontrol, orientación al logro y tolerancia al aislamiento del conjunto.

Es importante mencionar que para que una organización pueda saber si su equipo de trabajo es apto para poder acoplarse y realizar de la mejor manera este tipo de trabajo se llevaría a cabo la aplicación de un cuestionario el cual nos ayuda a saber si la persona cuenta con el perfil específico para soportar la carga laboral respectiva y si cuenta con autocontrol y tolerancia al aislamiento, el modelo de este cuestionario se lo puede ver y analizar detenidamente en el anexo 2.

Subsistema de organización de las personas

Con hincapié claro en la definición de papeles organizacionales que resalten las ocupaciones propias de lo sustentable, tratando la efectividad y eficiencia de unos recursos finitos, así como la obra de una composición creativa que posibilite la formulación de proyectos con proyección futura en las vías financiera, social y ambiental, entendiendo que, en escenarios donde el teletrabajo está presente, jerarquías, procesos y métodos son sensibles de revaluación debido al nivel de

soberanía desarrollado por los ayudantes, lo que lleva además a la necesidad de asegurar la competencia esencial para los cargos respectivos de forma persistente.

Subsistema de retención de las personas

Que luche en la construcción de un clima organizacional que este apto para fortalecer la felicidad de cada uno de los colaboradores de la empresa que se implican se interesan en los procesos organizacionales, además de integrar sistemas de indemnización e incentivos que creen tendencia en los resultados de extenso plazo para el bien de la compañía, de la sociedad y además de ellos mismos y sus familias, con una conciencia plena de lo cual realmente motiva a estos servidores (los teletrabajadores).

Subsistema de evaluación de las personas

Tratando de estimular el óptimo resultado por medio del monitoreo de actividades y elecciones que impacten en las metas propias de la sustentabilidad y que con dichos resultados se trascienda a la ejecución de los respectivos procesos de feedback, partiendo de la base que un correcto funcionamiento social corporativo, es dependiente de una cultura que promueva un funcionamiento social del sujeto. Para los teletrabajadores, sin abuso de mecanismos de control que tienen la posibilidad de colocar en peligro el rendimiento de la tarea. El proceso en sí, junto con el feedback de la evaluación del manejo, es una estupendo posibilidad para reemplazar en cierta forma instantes de aislamiento e implicar al empleado en la cultura de la organización.

Subsistema de desarrollo de las personas

En el cual se estructuren los escenarios de entrenamiento y capacitación en competencias en relación con la construcción de confort general. Además, donde se logre producir conciencia de la necesidad de pensar y actuar en funcionalidad de lo sostenible para impactar en los otros subsistemas, que a la postre posibilite una

trascendencia organizacional sólida. Es además un escenario natural para permitir el aumento de esta clase de ayudantes, bien sea por medio de capacitaciones online, aprovechando las TIC o estimulando el entrenamiento presencial y colaborativo que posibilite un contacto directo con lo demás de la organización con cierta regularidad.

Mecanismo de la propuesta para la organización

Con el fin de que las empresas, adapten, cambien y mejoren sus estrategias hacia un enfoque donde la modalidad del teletrabajo sea un trabajo flexible que ayude a la empresa en su sostenibilidad empresarial y que cada uno de los trabajadores este apto y capacitado para ejecutar de la mejor manera cada una de las actividades. Para una excelente implementación de teletrabajo se debe estructurar en tres fases principales:

- 1. Diseño:** Se inició con la idea de un proyecto de flexibilización laboral, según la política y las necesidades de la organización. Se recomienda continuar con la formación de un equipo técnico quién será el responsable del diseño y coordinación de proyectos de flexibilización laboral, determinando el objetivo y el alcance a alcanzar, investigar, analizar y determinar el puesto de trabajo, este será el motivo del patrón a investigar, analizar y determinación de los requisitos técnicos de infraestructura y cobertura de servicio
- 2. Implantación:** Comience con el proceso de selección de participantes, presente y Pre-formación del personal seleccionado y contratado según este modelo, El propósito es permitirles realizar actividades de forma autónoma, entregar y explicar los procedimientos de trabajo y las metas a alcanzar. Después en este sentido, la empresa debe asegurar que los trabajadores re motos a través de acuerdos y acciones necesarias, esta última cuenta con los equipos e instalaciones necesarios en el sitio para que así desarrolle de forma

independiente su gestión mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

3. Seguimiento: Está relacionado con la etapa de supervisión y ejecución. Los teletrabajadores utilizan estrategias en cada una de sus actividades y tecnología de la información y comunicación adecuada para evaluar el cumplimiento de las metas laborales. Se debe considerar la regulación a través de los comentarios completos de la empresa a teletrabajadores y establecimiento e implementación de los estándares necesarios que permita la prevención de riesgos laborales.

Capítulo VI

Conclusiones

- El teletrabajo es una forma de organización del trabajo que se puede llevar a cabo desde cualquier lugar remoto a la empresa, con la utilización de las TIC de manera autónoma, todas estas actividades que se pretendan desarrollar mediante esta modalidad, deberán cumplir con determinadas acciones importantes como estar 100% al conocimiento de hardware, software e internet, realizarse de manera ligera desde cualquier lugar remoto a la empresa o desde los domicilios de los teletrabajadores.
- Luego de aplicar el cuestionario determinando en la metodología, se pudo establecer que los trabajadores pertenecientes a las pymes, tienen un nivel de 93,69% lo que significa que se consideran personas organizadas, disciplinadas, responsables, autónomas y resolutivas para realizar el teletrabajo, mismo que se obtuvo al consolidar los datos de las respuestas de cada pregunta y dimensión considerada para tal efecto.
- Por medio a la tabulación de los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores que se encuentran realizando teletrabajo y pertenecen a las pymes, se pudo conocer que existe 79,21% de encuestados que considera que el eje principal es el aspecto social, y un 84,74% el aspecto económico, y un 67,37% aspecto ambiental, dejando así como resultado que las empresas están dirigidas mucho más al aspecto económico.
- De los datos recabados, se identificó que un 73,43% de encuestados considera que la empresa tiene un buen manejo de estrategias para sobrellevar el teletrabajo, a diferencia de un 26,58% de encuestados que no ve ningún cambio o estrategia para esta modalidad de trabajo en la empresa, y es por esto que

muchas de ellas no han visto como una buena opción el continuar con esta modalidad.

Recomendaciones

- Uno de los requisitos a ser considerado por cualquier empresa que quiera implementar esta modalidad de teletrabajo, es que los teletrabajadores tengan una formación básica que les permita cumplir sus funciones de manera autónoma por ese motivo se recomienda la implementación de un instrumento (cuestionario) y de esa manera conocer el perfil del colaborador.
- Es importante que los propietarios de las pymes, consideren capacitaciones permanentes interpersonales, intrapersonales, de adaptabilidad y manejo de tiempo en su personal, ya que esto conlleva a estos establecimientos y empresas, a contar con personal que pueda acoplarse de mejor manera a este nuevo método de trabajo, y que los mismos sean capaces de aprovechar continuamente los avances de las tecnologías de información y comunicación.
- Así también, las autoridades de las pymes, deben procurar medir de manera semestral que todos los aspectos que interfieren en la sostenibilidad de la empresa se encuentren desarrollados de igual manera y así obtener un mejor rendimiento en la sostenibilidad de la empresa.
- Es muy importante que las de las empresas pymes, estén bien focalizadas en una excelente implementación de esta modalidad de trabajo, es por ese motivo se recomienda aplicar actividades propuestas en el capítulo 5 del presente estudio, como un inicio para conseguir que sus trabajadores mejoren el aporte de su talento y compromiso en la empresa.

Referencias

- Agudo Moreno, J. (2009). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234798027.pdf>
- Aguilar, S. S. (2018). Comunicación e Imagen corporativa (Primera). UTMACH.
- Amores, R., & Castillo, V. (2017). Las PYMES ecuatorianas y su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total.
- Andreu & Bigné, E. (2004). Emociones, satisfacción y lealtad del consumidor en entornos comerciales: Un análisis comparativo entre centro comercial y centro urbano. *Distribución y consumo*, 77-87.
- Ávila, S. G. (Septiembre de 2017). Alfabetización Digital. *Razon y Palabra*, 21(98), 66-81. doi:: 1605-4806
- Babilon, M., & O'Keefe, K. (1998). Telecommuting: changing who we are (Professional Communication Conference). . *IEEE Internationa*, 271-276.
- Belzunegui Eraso, A. (2001). Diversificación de las condiciones de trabajo y cambios organizativos en las empresas: un estudio sobre el teletrabajo. Obtenido de <file:///C:/Users/Escritorio/Downloads/abe1de4.pdf>
- Bernalte, J. (13 de Septiembre de 2018). Screaming Frog . *Screaming Frog permite analizar una página web y detectar posibles errores o problemas a corregir*. Obtenido de <https://www.josebernalte.com/tool/screaming-frog/>
- Billón, M., Letra, F., & Ortiz, S. (2007). Evidencias del impacto de las TIC en la productividad de la empresa. ¿Fin de la "paradoja de la productividad"? *Cuadernos de Economía*(82), 5-36.
- Braungart, M., & McDonough, W. (2002). *Cradle to Cradle. Re-making the way we make things*. Londres Vintage.
- Bravo, R. M. (2011). . Efectos de la imagen corporativa en la satisfacción del consumidor. Un estudio aplicado a la banca comercial. . *Innovar Journa*, 35-51.

- Carrillo, D. (2015). ¿Cómo es su producto mejor que los análogos (ScreamingFrog, Netpeak Spider, etc.)? *SiteAnalyzer*. Obtenido de <https://site-analyzer.pro/es/faq/>
- CIDEC. (21 de Enero de 2010). Perspectiva internacional del trabajo: Nuevas formas de trabajo en la sociedad de la información.
- Civit, C., Civit-Alaminos, C., & March, M. (2000). Implantación del teletrabajo en la empresa. Barcelona: Gestión.
- Collins, J., & Porras, j. (1996). There was a problem loading the abstract for this article.
- Contreras, O. E., & Pozo Rojas, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de negocios*(13), 74-83. Obtenido de <file:///C:/Users/Escritorio/Downloads/Articulo%20de%20teletrabajo%20y%20sostenibilidad%20empresarial.pdf>
- Contreras, O., & Roza Rojas, I. (10 de Abril de 2015). *Teletrabajo y sostenibilidad empresarial*. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X15000129?token=D4432B20EA88239763694820910A504733A12569EC7BD88EBEB8AB631232E7D53FC14A250A6B04EC021FE926256CC9D8&originRegion=us-east-1&originCreation=20210428193328>
- Directorio de empresas y establecimientos. (Octubre de 2018). Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- ECaTT. (1999). Benchmarking Progression New Ways of Working and New forms of business accross Europe. Obtenido de www.ecatt.com
- Fernández, J. L., & Bajo Sanjuán, A. (Diciembre de 2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *aSResearchESIC*, 6, 130-143. doi:10.7263/ADR.RSC.006.07
- Guzmán Duque, A. P., & Abreo Villamizar, C. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. 22(2), 5-30. doi: 1541-8561

- Havriluk, L. O. (Junio de 2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109. doi: 1856-9099
- Hernández, R. F. (2014). Metodología de la investigación (sexta). *McGraw-Hill*.
- Huerta, L. R. (2016). Desarrollo de un Modelo de Sostenibilidad Empresarial, mediante el uso de Indicadores de Sostenibilidad para una industria de instalaciones electromecánicas en México. Obtenido de file:///C:/Users/Escritorio/Downloads/CEM343221.pdf
- Iglesias, A. (19 de Mayo de 2017). ¿Qué son la Triple Cuenta de Resultados? *El Mundo (Economía-Innovadores)*. Obtenido de <https://www.elmundo.es/economia/2017/05/10/5912da19ca4741a50b8b461a.html#:~:text=La%20triple%20cuenta%20de%20resultados%20es%20un%20marco%20contable%20que,%3A%20econ%C3%B3mica%2C%20social%20y%20ambiental>.
- INEC. (2019). *Directorio de empresas y Establecimientos*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Principale
- Jaramillo, R. R. (2016). Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Quito, Pichincha. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>
- Lerma, H. (2016). Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto.
- Martínez Sánchez, R. (Diciembre de 2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Ciencias de la Administración y Economía*, 143-156. doi: 1390-6291
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). Metodología de la investigación cuantitativo- cualitativa y redacción de la tesis.
- Osio, L., & Delgado, d. S. (2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. *Compendium*, 61-72.

- Pinillos, A., & Fernandez, J. (21 de Diciembre de 2011). De la RSC a la sustentabilidad corporativa: una evolución necesaria para la creación de valor. *Harvard DEUSTO Business Review*.
- Porter, M., & Kramer, M. (15 de Diciembre de 2006). Estrategia y sociedad: el vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. *Harvard Business Review*.
- Sumelzo, N. S. (2012). Importancia de los distintos grupos de interés en el proceso de cambio. *La sostenibilidad en el sector empresarial*. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf
- Toffler, A. (1994). *La creacion de una nueva civilización*. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/La_creac.pdf
- Torre, D. I. (2009). "Low-Carbon Development: Latin American Responses to Climate Change". *Editado por The International Bank of Reconstruction and Development Ginebra, Suiza*. .
- Tschandl, M., & Y Zingsheim, H. P. (2004). How to become sustainable considering ethical aspects. . *International Summer Academy on Technology Studies, Corporate Sustainability*. .
- Wilson, M. (Marzo de 2003). Corporate sustainability: What is it and where does it come from? *Ivey Business Journal*, 1-6.

Anexos