

CAPITULO 2: TELETRABAJO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL: IMPACTO EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS EMPRESAS (ESTUDIO DE CASO)

Autores:

Ana Zamora-León, Mgtr.

Magister en Administración de Empresas.

Universidad ECOTEC.

azamora@mgs.ecotec.edu.ec

Guisella Mera-Espinoza, Mgtr.

Magister en Alta Dirección.

Universidad ECOTEC.

gmera@ecotec.edu.ec

2.1. Introducción

Durante Desde el 11 de marzo del 2020 el mundo vive una realidad sin precedentes a causa de la Pandemia originada por el virus SARS Cov2, realidad que ha motivado la toma de decisiones sobre la marcha para muchos de los sectores productivos, transformando las formas de producir y sobre todo la manera de brindar un servicio, volcando todo a un nuevo panorama donde la virtualidad y el internet son sus protagonistas.

El sector servicios se puede definir como “un importante generador de empleo y representa una gran parte del PIB total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento ha sido evidente en prácticamente todas las economías del mundo” (Romero, Toledo, & Ocampo, 2014). En el Ecuador según el Boletín Impacto Covid-19, el sector de los servicios en el año 2020 presentó una afectación en ventas semanales del 36% (USD 335 millones), ubicándose en el tercer sector afectado, por debajo del comercio y la manufactura (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2020; Macas-Acosta et al., 2022).

El gobierno ecuatoriano a inicios de la pandemia, realizó un estudio con una muestra de 78 empresas, identificando a la modalidad de teletrabajo, como la opción más implementada, con un total de 22 empresas, es por ello que en su Plan de Resistencia, Recuperación y Reactivación propone el teletrabajo como gestión laboral, junto a

modificaciones de la jornada laboral y propuestas de reformas laborales (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2020; Márquez-Carriel et al., 2022).

El teletrabajo en época de pandemia ha sido la modalidad que ha permitido que las empresas puedan asegurar la continuidad de sus operaciones, sin embargo, fuera de este escenario, es importante destacar los beneficios que el mismo ofrece como, reducción en tiempos de movilización, mejor enfoque en las tareas sin las distracciones del entorno de oficina, mayor equilibrio entre la vida personal y laboral, flexibilidad de horarios y libertad de adoptar nuevas instalaciones para ejercer las labores diarias. No obstante, es necesario que se prevea ciertos riesgos que podrían relacionarse al teletrabajo como el aislamiento y la falta de sociabilización entre compañeros de labores. (OIT, 2020).

En la búsqueda de ser socialmente responsables, la empresa debe enfocarse en lograr el equilibrio entre lo económico, social y medioambiental a través de la creación de valor (Analuisa-Aroca et al, 2022; Vergara-Romero et al., 2022), para lo cual Porter y Kramer plantean que el objetivo es crear una serie de políticas y prácticas operativas que optimicen la competitividad de una empresa y al mismo tiempo mejoren las condiciones sociales y económicas de las comunidades donde operan (Porter & Kramer, 2011).

La investigación está centrada en una compañía de servicios contables, sus productos están dirigidos fundamentalmente a empresas PYMES, que desean mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y financieros. Se busca describir y posteriormente analizar los aspectos resultantes de la implementación del teletrabajo para determinar el impacto en la responsabilidad social empresarial desde una perspectiva enfocada en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y en asegurar un desarrollo sostenible para el futuro (Vergara-Romero, 2021).

El objetivo del capítulo busca establecer la relación del teletrabajo y la responsabilidad social empresarial, y su impacto en el desarrollo sostenible de la empresa. Donde busca defender que, el teletrabajo y la responsabilidad social son mecanismos necesarios para el desarrollo sostenible de la empresa, mediante la aplicación de normas que le permita encontrar el balance entre propósito y ganancia, para que no solo la compañía crezca si no que lo hagan también sus miembros y la comunidad en donde se desarrolla.

El presente diseño de caso se realizará con la finalidad de aplicar conceptos teóricos y estudio de variables que contribuirán a identificar los principales aspectos resultantes

como beneficios de la implantación del teletrabajo en la empresa de servicios contables que aportan a que logre constituirse como una empresa socialmente responsable.

Como parte de su propósito empresarial, es importante para la empresa alinear su estrategia a la responsabilidad social empresarial (Barona-Obando et al., 2022; Vergara-Romero, 2022). Según Simon Sinek no son muchas las empresas que conocen su por qué, lo que implica defender un propósito o una causa bajo cualquier circunstancia. Quién sabe por qué hace lo que hace, tiene mucho más sencillo transmitirlo y hacer que sus clientes lo entiendan y se identifiquen con él (Sinek, 2020; Ochoa-Rico, Jimber-del-Río et al., 2022).

Esta meta que se ha convertido en el común denominador, para todas aquellas empresas con visión de contribuir con el mundo y dejar a las generaciones futuras un lugar mejor, no es algo ajeno a las normativas, esto lo vemos ejemplificado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la ONU en su Agenda 2030 como una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. Así también en la normativa ecuatoriana, en el Artículo 395 La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas del territorio nacional (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008).

Además este estudio se respaldará en una justificación social, que según el Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021, en el objetivo 1 menciona la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos con derecho a tener una vida digna; en el objetivo 3, la garantía de los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones y en el objetivo 5, impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria (Plan Nacional de Desarrollo , 2021; Mora-Carpio et al., 2022).

2.2. Materiales y Métodos

El enfoque metodológico escogido para este trabajo de investigación es mixto, tomando en cuenta los beneficios y limitaciones del enfoque cuantitativo y cualitativo, que en conjunto logran recolectar, analizar y vincular los diferentes tipos de datos de una investigación, permitiendo dar respuesta al planteamiento central del trabajo, con mayor comprensión e interpretación del fenómeno de estudio.

En lo que respecta a los instrumentos de investigación en la recolección de datos, se va a recurrir a la observación, entrevista a profundidad y encuesta; para ello, se implementará los recursos denominados: guía de observación, guía de entrevista y el cuestionario respectivamente, que se aplicarán a los directivos y colaboradores de la empresa (Pozo-Estupiñan et al., 2022; Romero-Subia et al., 2022). Un detalle a indicar es que para el desarrollo del cuestionario se empleará escalas de Likert, con el propósito de facilitar la medición del impacto del teletrabajo en el desarrollo sostenible (Hernández-Rojas et al., 2021; Ochoa-Rico et al., 2022).

Para la elaboración de la guía de entrevista y el cuestionario de encuesta se realizó el análisis de dos investigaciones enfocadas en el teletrabajo: por un lado, el artículo “Teletrabajo: la transformación del modelo laboral”, publicado por la revista Bizneo (2020) en España, del cual se toma como guía para la formulación de las preguntas que se realizarán a la directiva, desde la perspectiva del empleador (Souto-Anido et al, 2020; Sed’a et al., 2021).

También se realiza el análisis del “Informe de evaluación de la experiencia del teletrabajo”, publicado por el INAPI-Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, 2018), para elaborar el cuestionario que permite recabar la perspectiva del empleado.

Finalmente, en la elaboración de la guía de observación, se basa en las dos fuentes descritas anteriormente, cuyo análisis da como resultado una matriz que permite simplificar los parámetros que se aplican en los procesos de cada departamento a evaluar, en la visión del autor.

2.3. Análisis de Resultados

El levantamiento de datos fue llevado a cabo en la ciudad de Guayaquil, durante los días 13, 14 y 15 de mayo del 2021, en las oficinas de la empresa contable y bajo el uso de correo electrónico y google meets.

La encuesta desarrollada en la empresa contable, fue elaborada para recabar información medible de las resultantes del teletrabajo y su relación con la satisfacción actual del empleado. El cuestionario se compone de dos partes: la primera parte preguntas introductorias y de conocimiento general del personal; segunda parte preguntas clave de estudio.



Figura 2. Sexo de los encuestados.

Fuente: Elaboración de los autores.

En cuanto al sexo de los encuestados se observa que la gran mayoría son mujeres con un número de 18 del total de trabajadores encuestados.

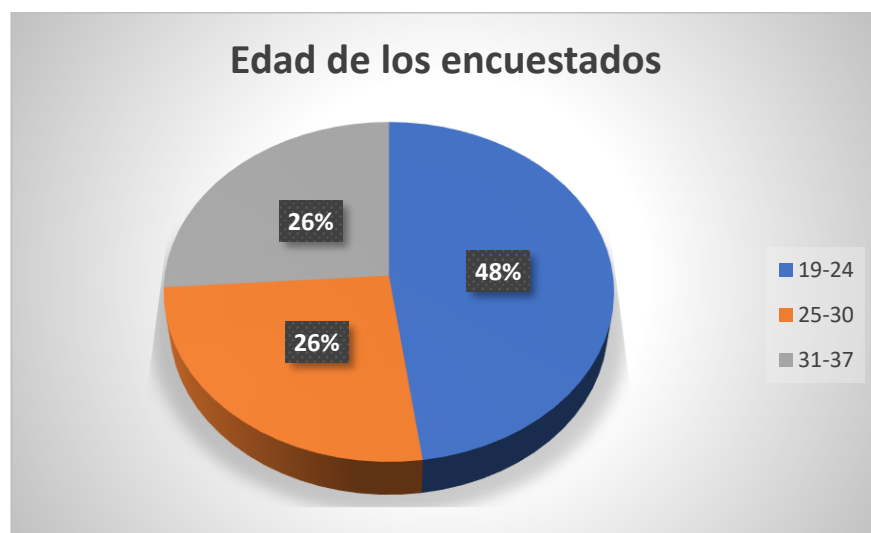


Figura 3. Edad de los encuestados.

Fuente: Elaboración de los autores.

Se determina que, con respecto a la edad de los trabajadores, es una población joven con 12 personas en edades entre 19 y 24 y en igual número de 6 personas del resto de encuestados que se encuentran en un rango de 25 y 37 años.



Figura 4. *¿Actualmente usted realiza teletrabajo?*

Fuente: Elaboración de los autores.

Con la implementación del teletrabajo, 18 colaboradores se encuentran bajo esta modalidad, frente a los 6 que actualmente labora de manera presencial.

Sólo un 26 % de los encuestados afirma que estar en oficina es necesario para la realización de sus labores, frente a un 74% que no necesita trabajar en esta modalidad.



Figura 5. *Importancia de trabajo en oficina.*

Fuente: Elaboración de los autores.

La implantación del teletrabajo ha contribuido a hacer más eficientes procesos administrativos, puesto que el 61% de trabajadores afirma lograr un mejor enfoque en sus tareas.

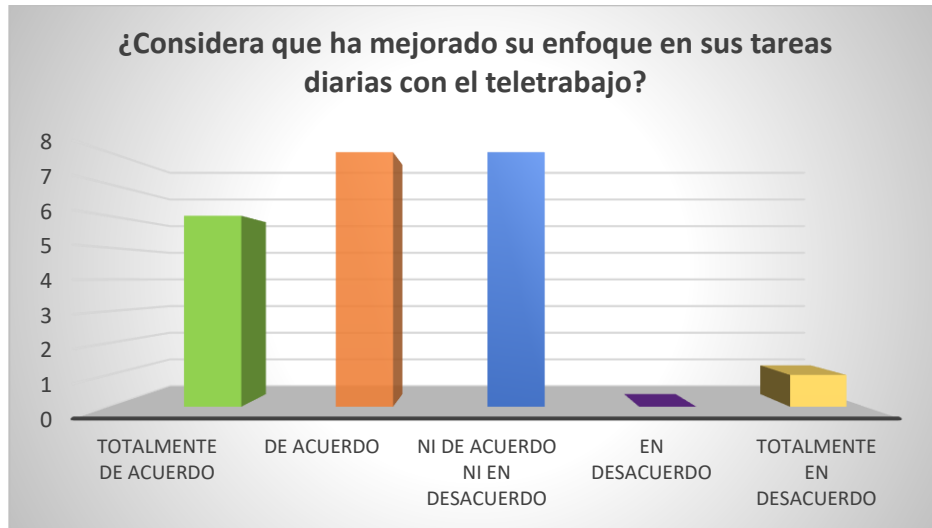


Figura 6. Enfoque en las tareas en teletrabajo.

Fuente: Elaboración de los autores.

En contribución con la RSE, el teletrabajo ha permitido que 22 de los trabajadores logre un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral.

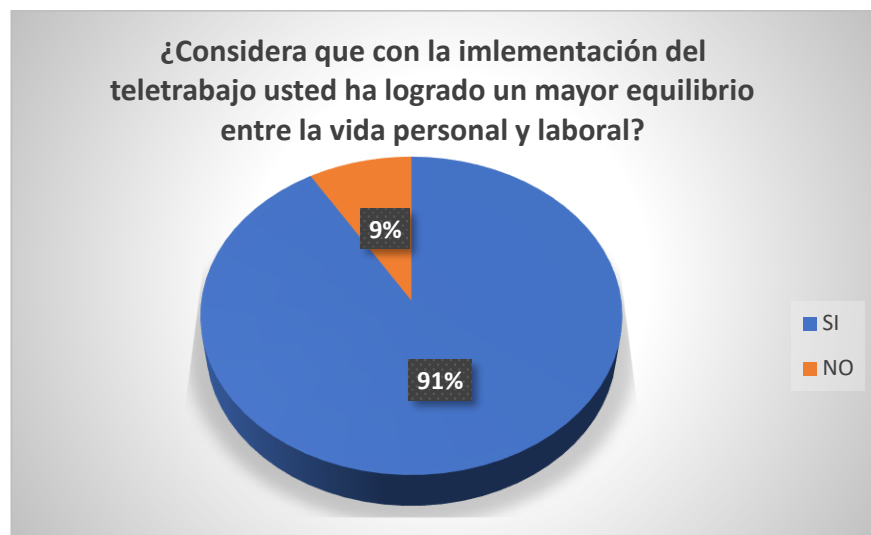


Figura 7. Equilibrio entre la vida personal y laboral.

Fuente: Elaboración de los autores.

Con la implantación del teletrabajo el 74% de los colaboradores asegura tener una jornada laboral flexible.

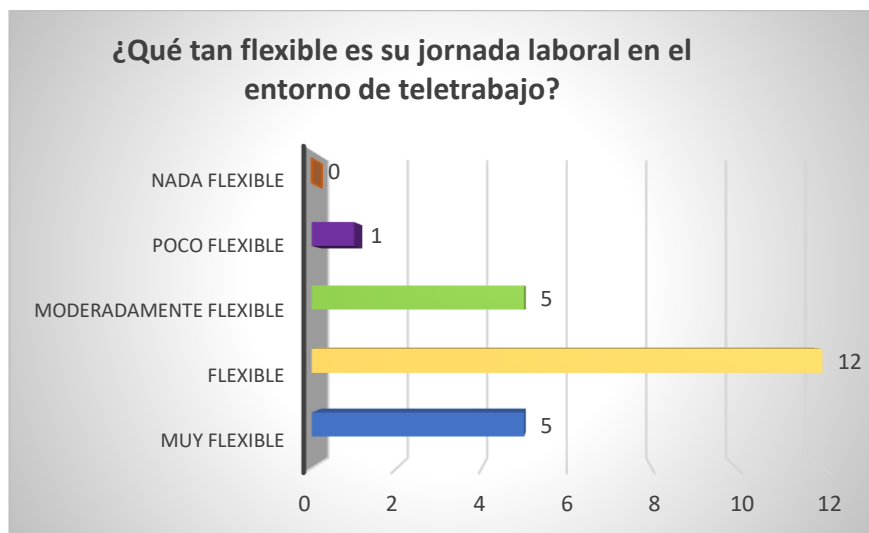


Figura 8. Flexibilidad laboral.

Fuente: Elaboración de los autores.

De acuerdo a la opinión de los encuestados, solo 9 colaboradores han sentido aislamiento desde el teletrabajo.



Figura 9. Aislamiento en el teletrabajo.

Fuente: Elaboración de los autores.

Un 78% de los colaboradores considera que su labor es reconocida, por lo tanto, independientemente de la modalidad, existen políticas de reconocimiento en la empresa.



Figura 10. Reconocimiento laboral.

Fuente: Elaboración de los autores.

En el ámbito de la satisfacción laboral, un 91% de los colaboradores afirma estar satisfecho con la labor que realiza, independientemente de la modalidad de trabajo.



Figura 11. Satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración de los autores.

Según los resultados, los aspectos más importantes para el desarrollo óptimo del teletrabajo son: los factores tecnológicos, la productividad y la motivación de los empleados.



Figura 12. Factores para el desarrollo óptimo de teletrabajo.

Fuente: Elaboración de los autores.

Entrevistas

Se desarrolló una guía de entrevista diseñada para extraer información de las opiniones de la gerencia, en este caso la entrevistada fue la jefa de Operaciones de la empresa de servicios contables.

Entrevistado 1

Cargo: Gerente de operaciones

Profesión: Economista.

Desde cuando labora en la empresa: noviembre-2018.

¿Cómo ha sido la experiencia de implementar el teletrabajo en la compañía?

La experiencia ha sido gratificante, en el fondo la implementación del teletrabajo no está alejada, a la filosofía con que la empresa brinda sus servicios, porque somos un outsourcing contable, esto quiere decir que mucho antes la concepción del desarrollo de las actividades no era hacerlo en la planta de los clientes, sino en nuestra propia oficina y toda la comunicación con los clientes siempre ha sido en línea, nosotros trabajamos con un software que está en la nube y la comunicación con los clientes es vía correo electrónico, salvo específicas reuniones iniciales que se llevaban a cabo en oficina, pero en si el servicio no se encontraba vinculado totalmente al trabajo presencial.

Análisis

La implementación del teletrabajo en la empresa se ha llevado a cabo sin que represente mayores cambios en las operaciones, puesto que la manera en la cual se desarrollan las actividades, son adaptables a esta modalidad.

¿El teletrabajo ha sido aplicado de manera total o parcial?

Cuando inició la pandemia, se implementó de manera total, con una rápida adaptación, ya que para el funcionamiento de la empresa y la correcta ejecución de los servicios que ofrecemos, es necesario solamente el acceso a internet y un computador, es por esto que se llevó a cabo de manera ininterrumpida y sin caer en incumplimientos con los clientes, con absoluta regularidad, siendo la única diferencia, que no lo hacíamos en oficina, sino desde casa.

Luego cuando las medidas sanitarias se relajaron en el mes de julio del 2020, si se contempló el retorno paulatino a las actividades presenciales, se conversaba mucho en los comités acerca de quienes regresarían a oficina, con el cumplimiento del aforo permitido, y se empezó a desarrollar un plan de retorno, por departamentos. Más adelante nos dimos cuenta que la productividad en el entorno de teletrabajo, no se afectó y decidimos que no sería necesario, sino solamente ciertos departamentos por el manejo de información física de los clientes.

Análisis

En el proceso de la implementación del teletrabajo y la observación de los resultados que esta modalidad ha proporcionado a la empresa, le ha permitido tomar decisiones de que el personal, en su mayoría se mantenga bajo esta modalidad.

¿Se encuentran definidas las áreas en las que es posible la implementación del teletrabajo y aquellas que necesariamente deben realizarse en oficina?

Absolutamente, el área de operaciones de la empresa se divide en tres departamentos, de las cuáles solamente una realiza trabajo presencial que es el departamento comercial y semipresencial el departamento de declaraciones y soporte porque manejan información física de los clientes, el resto se encuentra 100% en teletrabajo hasta la actualidad.

Análisis

Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social: Análisis de Diferentes Sectores en Ecuador

Después de más de un año desde el cambio de modalidad, ya la empresa tiene definidas las áreas que laboran en teletrabajo por la naturaleza de ciertas de sus funciones.

¿Consideran continuar laborando bajo esta modalidad en una etapa post COVID?

Definitivamente sí, se considera seguir funcionando de la misma manera, es más, los departamentos que actualmente se encuentran en oficina, que es el departamento comercial, sumado a ello el departamento de declaraciones y de soporte que son semipresenciales, conforme a las leyes en Ecuador en donde se prevé que para el 2024 desaparezca la facturación física, y todos los contribuyentes deberán haber migrado a la facturación electrónica, ya no se justificaría que nadie realice trabajo presencial, lo que implicaría que estos departamentos también formen parte del teletrabajo para ese momento.

Análisis

La implantación del teletrabajo en la empresa se considera como una modalidad que se mantendrá para la mayoría de su personal, con un enfoque a futuro de lograrlo en la totalidad de la empresa.

¿Qué beneficios podría asignarle al teletrabajo con relación a los costos de operación?

Uno de los beneficios más importantes, como anécdota, previo al COVID, se analizaba el alquiler de una oficina más grande porque la empresa sigue creciendo en su número de trabajadores, y se estaba volviendo imposible continuar en la oficina que estamos, pero ahora bajo esta modalidad ya no se necesita del espacio físico, e incluso se está considerando actualmente, devolver la oficina y contratar un espacio más pequeño solamente para el equipo de ventas y por ende esto se vincula también a gastos en servicios básicos que se han reducido. A cambio de eso los trabajadores ya contaban con el beneficio de plan celular por lo que no sería un gasto adicional.

Pero más allá de los beneficios obtenidos por la compañía, están los beneficios adquiridos por los trabajadores, con la reducción de gastos de movilización y alimentación.

Análisis

La opinión brindada por la persona entrevistada, permite identificar un claro impacto del teletrabajo en la RSE y la Sostenibilidad, ya que se destacan aspectos como: reducción de costos y gastos con relación a los beneficios percibidos por la empresa y una reducción de gastos de movilización y alimentación como beneficios para los trabajadores.

¿Qué beneficios podría asignarle al teletrabajo con relación a la parte social (humana)?

Considero que es uno de los puntos más importantes, realmente la satisfacción que nosotros hemos podido medir en nuestros colaboradores es de 1 a 100, ellos se encuentran más contentos laborando desde sus hogares, sin gastos de traslado y pérdida de tiempo en ello, pues es un factor muy valioso, resaltando que este tiempo lo aprovechan en sus casas, compartiendo con sus familias, en lugar de estar envueltos en el tráfico diario de Guayaquil.

Análisis

El teletrabajo ha permitido a la empresa tener trabajadores satisfechos con su labor, con un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral, identificando un impacto en la RSE al mejorar la calidad de vida.

¿Considera usted que el teletrabajo tiene una contribución significativa en la responsabilidad social empresarial?

Absolutamente sí, considero que el capital más valioso de una organización es su capital humano, cuando su gente está satisfecha, contenta y cómoda con su labor, se siente valorado y considerado, y cuenta con las herramientas necesarias para que pueda desarrollar su trabajo, definitivamente el impacto es positivo y se evidencia una contribución.

Análisis

La contribución del teletrabajo a la RSE, se determina a través de la satisfacción laboral de sus trabajadores y de sus líderes que se encuentran comprometidos con el aseguramiento de buenas condiciones de trabajo.

¿Cómo es la comunicación con sus colaboradores?

Nos preocupamos de que los colaboradores tengan claro cuáles son sus funciones y el trabajo que deben desempeñar, bajo este contexto, la comunicación se maneja por varias vías, esencialmente por reuniones virtuales que se desarrollan por Google Meets, también el correo electrónico, vía telefónica y con nuestra herramienta de control interno. La comunicación es bastante fluida, y durante todo el tiempo tratamos de mantenernos comunicados y disponibles para atender cualquier novedad.

Análisis

Para un correcto desarrollo de la modalidad de teletrabajo, es necesario que la empresa tenga procesos administrativos óptimos y un aspecto que destaca es la comunicación,

en este caso se considera fluida, bajo el manejo de distintas vías, lo que permite mantener a los trabajadores siempre en contacto.

¿Cómo se lleva a cabo la planificación y control en el teletrabajo?

Esto se basa mucho en el factor a favor en que cada quien ya tiene claramente cuáles son sus actividades y bajo nuestra herramienta de control jet pack, a cada persona le aparecen sus actividades llamadas “Jobs” que al momento de culminarlas se marcan, eso es verificable en línea en tiempo real y se levantan los reportes necesarios para tener conocimiento y constancia del desarrollo de las labores.

Análisis

Los procesos administrativos de la empresa, han permitido mantener una buena planificación a pesar del cambio de modalidad, con el uso de herramientas que normalmente ya se manejaban.

¿En qué valores basa la comunicación con sus colaboradores?

Principalmente en el respeto al tiempo, nosotros manejamos también la agenda de Google, por lo que siempre que se quiera fijar reuniones con los clientes o reuniones internas solo con el personal, primero se revisa la agenda de los colaboradores y se fija hora y tema de las reuniones. Caso contrario se utiliza el canal del correo electrónico para hacer los comunicados. Además de ello, el valor se la confianza, pues no se maneja una marcación de horarios, si no que se confía en que el colaborador se encuentre realizando sus actividades.

Análisis

El desarrollo del teletrabajo bajo valores como el respeto al tiempo y la confianza, genera un trabajo organizado con la ayuda de herramientas que facilitan el correcto desempeño de los trabajadores.

¿Cómo se cumplen las jornadas de teletrabajo?

Realmente hay un horario estándar que inicia a las 9am y culmina a las 5pm, pero en la práctica podría no cumplirse, pues el personal al estar en sus casas, se combinan sus actividades, con las del hogar, cuando hay niños, por ejemplo, o por diversas situaciones, pero lo importante de cómo se administre la jornada diaria es a través del cumplimiento de actividades.

Análisis

Se evidencia una flexibilidad en las jornadas laborales como resultante de la implementación del teletrabajo, lo cual no se considera un factor negativo para los directivos puesto que para ellos lo importante es el cumplimiento de actividades como aspecto derivado de la productividad.

¿Qué herramientas utilizan para que el personal se encuentre capacitado y actualizado frente al trabajo en entornos virtuales?

Se suele realizar capacitaciones frecuentes, con nuestro mismo personal que tiene especialización en ciertas áreas, que comparte sus conocimientos con el resto en las reuniones virtuales. También al momento de realizar una inversión en capacitaciones privadas previo a alguna declaración al Ministerio de trabajo o al cierre fiscal, por motivo de alguna actualización.

Análisis

La empresa logra un personal capacitado, lo que le permite laborar de manera eficiente en la modalidad de teletrabajo.

Desde que se implantó el teletrabajo en la empresa, ¿han tenido que adaptar sus políticas y procesos a la nueva modalidad?

Realmente no, la única diferencia se ha dado en las reuniones, que antes todas se llevaban en modalidad presencial y ahora son virtuales, siempre ha existido el tema de agendar en calendario las reuniones y la única diferencia es el lugar, que pasó de ser la sala de oficina, al Google Meets, y estos pequeños cambios han sido para beneficio tanto de la empresa como del colaborador, pues antes en lo presencial se podía agendar máximo dos reuniones al día por los tiempos de traslado y hoy por hoy fácilmente se pueden agendar hasta 5 reuniones en un día y en menos tiempo, así que definitivamente ha sido positivo.

Análisis

La implementación del teletrabajo ha significado mayor eficiencia en las actividades sin incurrir en grandes cambios de sus procesos de operaciones.

¿Para poder garantizar el buen rendimiento y la reducción de estrés en sus colaboradores, que mecanismos emplea la empresa?

Es un equipo de trabajo sólido, donde dentro de las reuniones de trabajo siempre hay un espacio para salir de la formalidad y compartir un poco experiencias y anécdotas, así como también a veces se realizan reuniones en oficina por departamento con el fin de encontrar el contacto humano, de repente compartir una salida o una comida, no con

todo el personal por las restricciones, pero si por lo menos por áreas. Además, de manera muy particular desde siempre la gerencia, al iniciar una reunión se emplea un tiempo en que se socializa con el personal, preguntando cosas sencillas del día ejemplo como estás, cómo ha estado el trabajo, que tal está la familia, lo que sirve para que la persona se sienta en confianza y respaldada pero también para nosotros como directivos estar al tanto de situaciones personales que a futuro próximo se puedan convertir en problemas en el trabajo.

Análisis

La empresa en su aseguramiento de la satisfacción laboral, realiza actividades que permiten al trabajador tener un buen rendimiento y evitar el estrés en el contexto actual.

De manera general, cuál podría ser su opinión acerca de los pros y contra que usted haya podido evidenciar en la experiencia del teletrabajo.

En mi opinión la implantación del teletrabajo ha sido positiva, me gusta ver al personal que está mucho más comprometido con sus tareas, porque se siente cómodo y eso se transforma en el sentido de responsabilidad hacia su trabajo porque se encuentran desde la comodidad de su casa, percibiendo su remuneración, con un buen trato y protegidos por su salud, entonces son aspectos que el personal resalta y dice bueno me siento bien y quiero cuidar mi trabajo. De hecho, este año ha sido excelente en cumplimiento, logrando efectuar en buen tiempo con todas las obligaciones y es definitivamente positivo.

Análisis

Con la implantación del teletrabajo, los directivos han podido mejorar ciertos aspectos en sus trabajadores, como el compromiso hacia su labor y hacia la empresa, la responsabilidad y el cumplimiento de metas.

Podría usted determinar si existe o no relación entre el bienestar social y la sostenibilidad de la empresa.

Sí, diría que el impacto social es lo que más rescato con la implementación del teletrabajo, pues una persona que está cómoda y tranquila, es una persona más feliz y siendo feliz definitivamente tiene una mejor actitud y menos estrés, lo que se convierte en entornos más favorables, con familias creciendo en armonía, con padres que tienen espacio de compartir con sus hijos, familia y amistades, con trabajadores motivados que brindan buenos resultados en sus labores y definitivamente esto contribuye a la estabilidad de la empresa y su sostenibilidad a futuro.

Análisis

Existe un impacto del teletrabajo sobre la RSE y la Sostenibilidad de la empresa, desde el punto de vista de sus directivos, pues el capital humano es lo más importante, y bajo esta modalidad este capital se encuentra altamente motivado y comprometido, con mejor calidad de vida.

2.4. Conclusiones

Es necesario definir las bases teóricas del teletrabajo, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, para conocerlas, aplicarlas y generar valor en la empresa. Estas definiciones se deben aplicar tanto en forma individual como en su relación e interacción al momento de formular la misión y visión de la empresa.

Para tener un mayor conocimiento de los beneficios generados por el teletrabajo, encaminados a la RSE, es necesario un levantamiento de información relacionada con la implementación del teletrabajo para cualquier empresa, visto desde tres puntos de vista distintos: el empleador, los trabajadores y de la manera de cómo está conformada la empresa; a través encuestas, entrevistas y guías de observación, obteniendo resultados favorables para la implementación del teletrabajo.

Al realizar el estudio de campo en la empresa de servicios contable, se determinó mediante el análisis de los resultados, que tanto los directivos como los empleados ya se encontraban familiarizados con lo que implica el teletrabajo y la RSE antes de la pandemia, sin embargo, anexar el conocimiento científico, al empírico obtenido en la práctica, aseguraría mejores resultados para la empresa y aportaría en el perfeccionamiento de los procesos en la implementación total del mismo.

Por tanto, el teletrabajo si aporta al desarrollo sostenible de la empresa, mismo que se encuentra reflejado en el impacto positivo y la motivación permanente de los trabajadores; visto en el análisis de las encuestas y en la perspectiva de la directiva evidenciada en la entrevista. Esto va de la mano de la productividad, mayores ingresos económicos y beneficios sociales para los empleados.

En general el teletrabajo y la responsabilidad social son mecanismos necesarios para el desarrollo sostenible de la empresa, mediante la aplicación de normas que le permita encontrar el balance entre propósito y ganancia, para que no solo la compañía crezca si no que lo hagan también sus miembros y la comunidad en donde se desarrolla.

2.5. Referencias Bibliográficas

- Analuisa-Aroca, I., Jimber del Río, J.-A., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Cadenas de Valor Agrícola: Revisión y Análisis Bibliométrico. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(4), 79-95. <https://doi.org/10.31876/racs.v28i4.39118>
- Asamblea Constituyente de Montecristi. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Ediciones Legales. Recuperado el 21 de 02 de 2021, de <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/823>
- Barona-Obando, M., Gómez-Romero, L., & Vergara-Romero, A. (2022). El Ecosistema y la Aglomeración Urbana en el Centro de la Ciudad de Guayaquil. En Vergara-Romero, A. (Comp.). *Medio Ambiente y Sociedad: Agroecosistemas, Tecnología y Eco-Innovación* (27-45). Universidad Ecotec.
- Bizneo. (2020). Bizneo. Obtenido de <https://hello.bizneo.com/guia-teletrabajo-home-office/>
- Hernández-Rojas, R. D., Jimber del Río, J.A., Ibañez Fernández, A., & Vergara-Romero, A. (2021). The cultural and heritage tourist, SEM analysis: the case of The Citadel of the Catholic King. *Heritage Science*, 9(52), 1-19. <https://doi.org/10.1186/s40494-021-00525-0>
- Macas-Acosta, G., Macas-Lituma, G., & Vergara-Romero, A. (2022). The Internal and External Factors That Determined Private Investment in Ecuador 2007–2020. *Economies*, 10(10), 248. <https://doi.org/10.3390/economies10100248>
- Márquez-Carriel, G., Vergara-Romero, A., Márquez-Sánchez, F., & Albán-Molestina, G. (2022). Bidependencia Internacional en Ecuador: Estados Unidos y China. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 9(6), 1–19. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.96.747>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile. (2018). Informe Evaluación de la experiencia del Teletrabajo. Chile: S/E.
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2020). Boletín Impacto Covid-19. Recuperado el 21 de 02 de 2021, de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Boletin-Impacto-Covid-19.pdf>
- Mora-Carpio, W., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Potencial de Desarrollo del Cantón General Villamil-Playas: Un Análisis Factorial. En

- Vergara-Romero, A. (Comp.). Gran Guayaquil: Propuesta de un Modelo Potencial de Desarrollo (89-111). Universidad Ecotec.
- Ochoa-Rico, S., Jimber-del-Río, J.-A., Cornejo-Marcos, G., & Vergara-Romero, A. (2022). Characterization of the Territory and Estimation of a Synthetic Index of Social Welfare. *TEM Journal*, 11(3), 1254-1264. <https://doi.org/10.18421/TEM113-34>
- Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Romero-Subia, J. F., & Jimber del Río, J. A. (2022). Study of Citizen Satisfaction and Loyalty in the Urban Area of Guayaquil: Perspective of the Quality of Public Services Applying Structural Equation. *PLoS ONE*, 17(2), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. Recuperado el 17 de 02 de 2021, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Plan Nacional de Desarrollo. (11 de 02 de 2021). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/>
- Porter, M., & Kramer, M. (2011). La Creación de Valor Compartido. *Harvard Business Review*, 18.
- Pozo-Estupiñan, C., González-Andrade, A., & Vergara-Romero, A. (2022). Eco-Innovación en Ecuador: Propuesta para un Desarrollo Sostenible. En Vergara-Romero, A. (Comp.). *Medio Ambiente y Sociedad: Agroecosistemas, Tecnología y Eco-Innovación* (63-89). Universidad Ecotec.
- Romero-Subia, J. F., Jimber-del-Río, J.A., Ochoa-Rico, M. S. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Romero, J., Toledo, Y., & Ocampo, V. (2014). El Sector Servicios: Revisión de aportes para su teorización y estudio. Recuperado el 21 de 02 de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/tecsistecat/n16/sector-servicios.pdf>
- Sed'a, P., Sorhegui-Ortega, R., Márquez-Sánchez, F., & Vergara-Romero, A. (2021). Estudio del Impacto de la Ayuda Humanitaria en crisis sanitaria por COVID-19. En Vergara-Romero, A. (Comp.). *Políticas Públicas para el Desarrollo Local Sostenible*. Universidad Ecotec.

- Sinek, S. (08 de 01 de 2020). CEREM International Business School. Recuperado el 21 de 02 de 2021, de <https://www.cerem.ec/blog/el-circulo-dorado-de-los-buenos-negocios>
- Souto-Anido, L., Vergara-Romero, A., Marrero-Anciza, Y., & Márquez-Sánchez, F. (2020). Incidencia de la Gestión de los Recursos Humanos en los resultados Organizacionales: ¿mito o realidad?. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 8(1), 1-23. <https://upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/5410>
- Vergara-Romero, A. (2021). *PYMES, Gestión Empresarial y Sostenibilidad: Estrategias en diversos Sectores*. Universidad Ecotec. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.70>
- Vergara-Romero, A. (2022). *Liderazgo y Clima Laboral para la Sostenibilidad Empresarial*. Universidad Ecotec. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.77>
- Vergara-Romero, A., Garnica-Jarrin, L., Armas-Ortega, Y., & Pozo-Estupiñan, C. (2022). Relationship between Corporate Social Responsibility, Assets and Income of Companies in Ecuador. *CEUR Workshop Proceedings*, 3282, 125-137.