



Universidad Católica de Nueva España

Para obtener el grado de:

Doctor of Business Administration in Christian Business Administration

TEMA: Transformación digital y actividades laborales de personas vulnerables.

TÍTULO: Incidencia de la nueva situación de los trabajadores vulnerables a enfermedades en el futuro de la nueva realidad mundial, en el teletrabajo y en la transformación digital de las actividades laborales.

AUTOR: López Vera Franklin Raúl

DIRECTOR: PhD. Malcolm Cooper

JULIO 2023



Incidencia de la nueva situación de los trabajadores vulnerables a enfermedades en el futuro de la nueva realidad mundial, en el teletrabajo y en la transformación digital de las actividades laborales.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	III
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
AGRADECIMIENTOS	XV
DEDICATORIA	XVI
RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT	XVIII
INTRODUCCIÓN	19
Objetivos	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos	25
CAPÍTULO I.....	27
1 ESTADO DEL ARTE	27

1.1	Revisión de la literatura en transformación digital.....	27
1.2	Actividades laborales en el teletrabajo	32
1.3	El Trabajo después del COVID 19	36
1.4	Trabajadores (personas) vulnerables al COVID 19	42
1.5	Realidad laboral post COVID 19	46
CAPÍTULO II		53
2	MARCO TEÓRICO	53
2.1	Teorías consideradas	54
2.1.1	Teoría clásica de la gestión.....	54
2.1.2	Teorías expectativas	55
2.1.3	Teoría relaciones humanas	55
2.2	Marco conceptual	59
2.2.1	Transformación Digital	59
2.2.2	Fases de la transformación digital	61
2.2.2.1	Recursos digitales	64
2.2.2.2	Transformación digital como fenómeno contemporáneo	67
2.2.3	Actividades laborales en el teletrabajo	69

2.2.3.1	Teletrabajo	69
2.2.3.2	Habilidades de telegestor	72
2.2.4	Trabajos después del COVID 19	73
2.2.4.1	Teletrabajo y la emergencia del Covid 19	73
2.2.4.2	Alcance del teletrabajo.....	76
2.2.4.3	E- working	78
2.2.5	Personas vulnerables al COVID 19.....	79
2.2.5.1	Covid 19.....	79
2.2.5.2	Vulnerabilidad por COVID 19	81
2.2.5.3	Efecto del COVID-19 en grupos que viven en condiciones de vulnerabilidad.....	84
2.2.6	Realidad laboral post COVID 19	86
2.2.6.1	Nueva realidad Post Covid 19	86
2.2.6.2	Desempleo y bienestar durante el COVID-19	88
2.2.6.3	COVID-19 y los cambios en la dinámica laboral	89
2.2.6.4	Resurgimiento de la pandemia.....	90
CAPÍTULO III		92

3	MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	92
3.1	Procedimientos metodológicos.....	92
3.1.1	Diseño de investigación.....	92
3.1.2	Tipo de investigación	93
3.1.3	Método de investigación	94
3.1.4	Enfoque de investigación	94
3.2	Procesamiento de datos	95
3.2.1	Instrumentos	95
3.2.2	Confiabilidad del instrumento	96
3.2.3	Recogida de datos.....	96
3.2.3.1	Población	96
3.2.3.2	Muestra	97
3.3	Hipótesis.....	98
3.3.1	Hipótesis general	98
3.3.2	Hipótesis específica	98
3.3.3	Premisas.....	99
3.4	Descripción de los Resultados.....	100

3.4.1	Datos de tipo demográficos	100
3.4.2	Desarrollo del cuestionario.....	102
3.5	Análisis del estudio	128
3.6	Operaciones sugeridas a los resultados encontrados.....	131
3.6.1	Estrategias para la transformación digital	132
3.6.1.1	Entornos de trabajo virtuales - Avaya Spaces	132
3.6.1.2	Acceso seguro a infraestructuras virtuales.....	134
3.6.1.3	Automatización de datos.....	134
3.6.1.4	La seguridad cibernética	135
3.6.2	Cuidados del teletrabajador vulnerable	136
3.6.3	Puestos de trabajo que aplican a teletrabajo	137
3.6.3.1	Contador.....	137
3.6.3.2	Ingeniero	138
3.6.3.3	Profesor / Facultad / Tutor / Instructor	138
3.6.3.4	Escritor.....	138
3.6.3.5	Consultor.....	138
3.6.3.6	Gerente de programa.....	139

3.6.3.7	Gerente de proyecto	139
3.6.3.8	Representante de servicio al cliente.....	139
3.6.3.9	Gerente de Desarrollo de Negocios	139
3.6.3.10	Gerente de cuenta / Ejecutivo de cuenta.....	140
3.6.3.11	Reclutador.....	140
3.6.3.12	Representante de ventas.....	140
3.6.3.13	Desarrollador web.....	140
3.6.3.14	Codificador médico.....	141
3.6.3.15	Gerente de Ventas Territorial	141
3.6.3.16	Enfermera.....	141
3.6.3.17	Analista de datos.....	141
3.6.3.18	Redactor.....	142
3.6.3.19	Administrador de casos.....	142
3.6.3.20	Diseñador de UX/UI.....	142
CAPÍTULO IV.....		143
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		143
Conclusiones		143

Conclusiones de las teorías revisadas	143
Conclusión del primer objetivo.....	144
Conclusión del segundo objetivo	146
Conclusión del tercer objetivo	147
Conclusión del cuarto objetivo	149
Recomendaciones.....	150
REFERENCIAS.....	152
ANEXOS	167

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género del encuestado	100
Tabla 2 Edad	101
Tabla 3 Persona vulnerable	102
Tabla 4 Vulnerabilidad física	103
Tabla 5 Competencia tecnológica	104
Tabla 6 Estrés en periodo de Covid-19	105
Tabla 7 Gestión laboral en pandemia	106
Tabla 8 Equipos.....	107
Tabla 9 Actividad.....	108
Tabla 10 Diferencia en teletrabajo y presencial.....	109
Tabla 11 Carga laboral	110
Tabla 12 Interacción social	111
Tabla 13 Apoyo laboral.....	112
Tabla 14 Apoyo familiar	113
Tabla 15 Ayuda.....	114
Tabla 16 Manejo tecnología sin ayuda	115

Tabla 17 Compañerismo	116
Tabla 18 Ayuda a compañeros	117
Tabla 19 Espacios	118
Tabla 20 Ambientes en el hogar.....	119
Tabla 21 Trabajo móvil.....	120
Tabla 22 Dispositivos electrónicos	121
Tabla 23 Actividades extras	122
Tabla 24 Trabajo complementario	123
Tabla 25 Trabajo directo	124
Tabla 26 Teletrabajo voluntario	125
Tabla 27 Autonomía.....	126
Tabla 28 Capacidad para teletrabajo	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género del encuestado	100
Figura 2 Edad	101
Figura 3 Persona vulnerable.....	102
Figura 4 Vulnerabilidad física.....	103
Figura 5 Competencia tecnológica.....	104
Figura 6 Estrés en periodo de Covid-19.....	105
Figura 7 Gestión laboral en pandemia	106
Figura 8 Equipos	107
Figura 9 Actividad.....	108
Figura 10 Diferencia en teletrabajo y presencial.....	109
Figura 11 Carga laboral.....	110
Figura 12 Interacción social	111
Figura 13 Apoyo laboral	112
Figura 14 Apoyo familiar.....	113
Figura 15 Ayuda.....	114
Figura 16 Manejo tecnología sin ayuda	115

Figura 17 Compañerismo.....	116
Figura 18 Ayuda a compañeros.....	117
Figura 19 Espacios	118
Figura 20 Ambientes en el hogar	119
Figura 21 Trabajo móvil.....	120
Figura 22 Dispositivos electrónicos	121
Figura 23 Actividades extras.....	122
Figura 24 Trabajo complementario	123
Figura 25 Trabajo directo.....	124
Figura 26 Teletrabajo voluntario.....	125
Figura 27 Autonomía	126
Figura 28 Capacidad para teletrabajo.....	127
Figura 29 Entornos de comunicación.....	133

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de las variables	167
Anexo 2 Formato de encuestas	169

AGRADECIMIENTOS

Primero y, antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A la Catholic University of New Spain, por darme la oportunidad de participar y culminar mi doctorado.

Mi más sincero agradecimiento al PhD Malcolm Cooper, por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

De igual manera al PhD. Oscar José Alejo Machado, por su invaluable aporte en el proceso y culminación de este proyecto.

Y a todas las personas e instituciones que me brindaron oportunidades.

Ing. Franklin López Vera

DEDICATORIA

Dedico este título a mis padres, especialmente a mi papá que está en el cielo, que fue mi motor durante el proceso y desarrollo de la tesis, a mi familia, mis hijos Franchesca Victoria López Merchán, Martin Alejandro López Merchán, mi esposa Diana Merchán Ramírez, quienes han sido y serán fuente de inspiración, perseverancia, motivación y fortaleza, para poder superarme cada día y luchar para que la vida nos depare un futuro mejor y alcanzar los objetivos y metas que me he propuesto.

Ing. Franklin López Vera

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue determinar la nueva situación de los trabajadores vulnerables a enfermedades en el futuro de la nueva realidad mundial. Hasta el momento, la adopción del teletrabajo ha sido más lenta de lo que se había pronosticado inicialmente cuando se empezó a utilizar la tecnología de trabajo remoto. Existen ventajas e inconvenientes en el teletrabajo, y su éxito depende en gran medida del contexto en el que se implemente. Incluso, es posible que el teletrabajo pueda aumentar la productividad de las personas que lo practican, entre ellos, personas de la tercera edad o adultos mayores, a los que el sistema los puede perjudicar. La investigación, se diseñó bajo un enfoque cuantitativo, que sobre las descripción de los hechos, desarrollaron conclusiones con las que se puede permitir diseñar una propuesta en firme a las consideraciones que en esta tesis doctoral, la muestra obtenida fue 384, de una población ecuatoriana de 268.649 personas que tienen más de 50 años y que están en riesgo como empleados vulnerables. Se llegó a la principal conclusión, que se demuestra al mundo la importancia del problema descrito y que de no tomarse en cuenta, pronto las personas mayores de 50 años, sufrirán consecuencias de abandono laboral, que ya son latentes en la actualidad.

Palabras clave: teletrabajo, trabajador vulnerable, adultos mayores, transformación digital.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the new situation of workers vulnerable to diseases in the future of the new world reality. So far, the adoption of telecommuting has been slower than initially predicted when remote work technology came into use. There are advantages and disadvantages to teleworking, and its success largely depends on the context in which it is implemented (Baruch, 2015). It is even possible that teleworking can increase the productivity of the people who practice it, among them, the elderly or older adults, who may be harmed by the system. The research was designed under a quantitative approach, which on the description of the facts, developed conclusions with which it is possible to design a firm proposal to the considerations that in this doctoral thesis, the sample obtained was 384, from an Ecuadorian population. of 268,649 people who are over 50 years of age and who are at risk as vulnerable employees. The main conclusion was reached, that the importance of the described problem is demonstrated to the world and that if it is not taken into account, soon people over 55 years of age will suffer consequences of job abandonment, which are already latent today.

Keywords: teleworking, vulnerable worker, older adults, digital transformation.



INTRODUCCIÓN

Estas crisis deben haber sido un paso importante para que las empresas y organizaciones se protegieran ante escenarios futuros y desarrollaran sus planes de contingencia, donde se incluyera el trabajo remoto como medida para continuar con las operaciones comerciales y además para garantizar la salud de los empleados. Esto es particularmente relevante para las pequeñas y medianas empresas, que representan el número de unidades clave de productividad. Una organización que trabaja creativamente a través del trabajo remoto, si la ubicación lo permite, ha sido adoptada por las organizaciones para hacer frente a la amenaza de Covid-19.

Cada vez son más las empresas que adoptan el enfoque de teletrabajo mediante la inclusión de disposiciones específicas en sus convenios colectivos y planes de empresa. Sin embargo, estos términos ven al teletrabajo como una solución a las necesidades del hogar y la familia o a las necesidades organizativas. No existe ningún convenio colectivo que prevea el teletrabajo masivo o la implementación del teletrabajo en el contexto de una crisis sanitaria o de seguridad. Esta situación se observó en todas las empresas independientemente de su tamaño.

A raíz de los cierres de COVID-19 del año pasado, los grupos de tecnología de la información giraron casi de la noche a la mañana, lanzando iniciativas impulsadas por la tecnología para permitir el trabajo remoto y el aprendizaje a distancia. Las nuevas experiencias de los clientes y los nuevos canales de venta online le siguieron de cerca. (Baert et al., 2020). El momento no fue solo un ejercicio de implementación de tecnología de seguimiento rápido, también fue una



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 20

prueba de la capacidad de las empresas para lograr que los empleados y clientes adopten nuevas formas de participación e interacción comercial. La transformación digital es menos un problema digital que un problema de transformación.

Hasta ahora, el teletrabajo ha sido más lento en afianzarse de lo que muchos predijeron cuando surgió la tecnología de trabajo remoto, hay pro y contras en el teletrabajo y depende mucho del contexto (Baruch, 2015). Incluso puede hacer más productivos a los conciudadanos (Delgado & Martínez, 2020).

En el lado positivo, los trabajadores tienden a preferir trabajar desde casa, reduce las emisiones contaminantes y los costos de oficina, y ayuda a las personas (especialmente a las mujeres) a equilibrar el trabajo y los roles familiares (en especial en las culturas tradicionalistas) en otros casos, ayuda a que el hombre sea parte de las actividades del hogar (Chuliá, 2020).

Entre las desventajas están administrar un personal que trabaja a distancia puede ser difícil, el aislamiento profesional puede tener efectos negativos en el bienestar y el desarrollo profesional, y los efectos en la productividad a largo plazo y en un sistema ampliado son inciertos (Pardo Díaz & Rodríguez Martín, 2020).

Lo que implica esta investigación es objetivamente establecer al teletrabajo, como una alternativa perenne y viable para muchos trabajadores, a través de la división del trabajo, la revisión del puesto laboral y la capacitación del empleado.

En general, las cifras sugieren que aproximadamente la mitad de los adultos empleados trabajan actualmente desde casa (Sawhill, 2020), aunque un reciente trabajo de investigación (Dingel & Neiman, 2020) estima que solo un tercio de los



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 21

trabajos se pueden realizar completamente desde casa. De cualquier manera, este es un cambio masivo. Entre 2005 y 2015, la fracción de trabajadores que trabajaban regularmente desde casa aumentó solo entre 2 y 3 puntos porcentuales en los países desarrollados (Comisión Europea del Trabajo, 2020). según Mas y Pallais, (2017).

Poco menos de un tercio de todos los trabajadores mayores de 15 años dicen que pueden trabajar desde casa, según estimaciones de la Oficina de Estadísticas Laborales de la Encuesta Estadounidense sobre el Uso del Tiempo 2017-18 (Organización Mundial del Trabajo, 2020). De acuerdo con la misma fuente, muchos de los que trabajaban desde casa no tenían un acuerdo oficial de trabajo desde casa, sino que se llevaban el trabajo a casa (por ejemplo, por la noche o durante el fin de semana). Solo el 20% dijo que ocasionalmente se les pagaba por trabajar desde casa, y solo el 12% trabajaba desde casa al menos un día completo al mes. Pero la pandemia está forzando estas inversiones en industrias donde el teletrabajo es posible, y más personas están aprendiendo a usar la tecnología remota. Como resultado, se logra ver un cambio más permanente hacia el teletrabajo.

El observar que muchos compañeros de trabajo, no van a poder regresar a una normalidad por ser sujetos de alto riesgo, lo que seguramente hará que los empresarios tomen la decisión que la naturaleza les obligará a tomar, esto es contratar gente joven con menos riesgo de perder la vida, y si actualmente la sociedad discrimina a las personas mayores de 40 años, con esta situación post Covid esta brecha será más notoria. Para plantear el problema se hacen los siguientes cuestionamientos lógicos:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 22

- ¿Cuál es la realidad que viven los trabajadores en estado de vulnerabilidad a enfermedades pandémicas en el Ecuador?
- ¿Qué es lo que se entiende por vulnerabilidad del trabajador, en relación a las enfermedades pandémicas que, se relaciona con la concurrencia a sus puestos de trabajo?
- ¿De qué forma la transformación digital influirá en la aparición del teletrabajo en trabajadores vulnerables?
- ¿De qué manera los trabajadores vulnerables quedarían indefensos laboralmente ante el Covid19?

Ninguna organización prospera sin retener a sus mejores intérpretes. Cuando los empleados llevan sus talentos a otra parte, un factor decisivo es la cultura organizacional o el entorno laboral. Para abordar estos problemas, las empresas exitosas crean una cultura que corta los problemas de raíz. El objetivo es que los empleados se sientan más comprometidos con su empleador y el empleador reconozca su relación con una persona propensa a afectaciones.

Si bien las empresas suelen capacitarse para evitar la discriminación, cuanto más diverso es el lugar de trabajo, mayor es el potencial de discriminación. La nueva realidad pandémica vivida ha presentado un formato nuevo y diferente en el mundo, y no se plantea solamente por SarsCov2 y otras situaciones similares que puedan volver a surgir (guerras, catástrofes, otras pandemias), sino porque las sociedades se dieron cuenta que muchas funciones se pueden hacer desde los hogares y esto hará que exista el aprovechamiento y el abuso. Esto puede crear un ambiente de trabajo hostil donde los empleados pueden sentirse oprimidos si no se protege su seguridad emocional. La empresa puede enfrentar posibles problemas legales si el prejuicio y la discriminación entran en juego e impactan las decisiones



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 23

que toman los líderes de la empresa. Si los gerentes toman decisiones sobre los empleados en función de sus rasgos personales, la empresa y los gerentes enfrentan posibles demandas por discriminación.

De acuerdo con Vinchesi, (2020) en una audiencia del comité de 2004 sobre la mayor necesidad de oportunidades de teletrabajo en el mundo posterior al 11 de septiembre, el congresista Tom Davis declaró: “Ahora nos damos cuenta de que el teletrabajo debe ser un componente esencial de cualquier plan de continuidad de operaciones. Algo que alguna vez considerábamos ventajoso y beneficioso se ha convertido en una piedra angular de la preparación para emergencias”. El gobierno federal se convirtió en un líder en teletrabajo bajo la administración de Obama con la Ley de Mejora del Teletrabajo de 2010 , que requería que las agencias federales desarrollaran un plan de teletrabajo y animaran a los empleados a usarlo sin embargo, muchas agencias federales revirtieron sus políticas de trabajo remoto en los últimos años.

Esta no es la primera vez que una crisis ha requerido un cambio hacia el teletrabajo, aunque ahora es a una escala sin precedentes. En Estados Unidos, el interés por el teletrabajo se disparó después de los eventos del 11 de septiembre y los ataques con ántrax que pronto siguieron, que obligaron a cerrar varias oficinas gubernamentales clave (Ortiz & González, 2020).

Muchos lugares de trabajo en Christchurch, Nueva Zelanda pasaron al teletrabajo después de que los lugares de trabajo cerraron durante una serie de terremotos entre 2010 y 2012 (García, 2019). Al igual que en el brote de COVID-



19, el acceso a la guardería y las escuelas fue limitado durante el desastre, lo que dejó a muchos cumpliendo una doble función como padres y trabajadores.

Primero hay que aclarar que se necesita que las políticas públicas y la cooperación entre los interlocutores sociales garanticen que los nuevos métodos de trabajo (distancia o teletrabajo), que surgen durante y posterior a la crisis, se mantengan y se desarrollen una vez finalizada la misma. Maximizando la productividad y los beneficios inherentes utilizando el teletrabajo de manera más amplia.

La actual crisis sanitaria y económica relacionada con la pandemia de COVID19 y las necesarias medidas de distanciamiento físico están obligando a muchas empresas a introducir el teletrabajo (trabajo desde casa) a gran escala. Esto podría impulsar una adopción más amplia de métodos de teletrabajo después de una crisis, con una variedad de efectos netos e inciertos sobre la productividad y otras métricas.

La metodología utilizada en esta investigación, no es más importante que otras metodologías, en eso no se basa la creatividad investigativa solamente, sino en abordar temas que puedan ser relevante a la sociedad y que mejor que demostrar que la literatura ya había avisado que la humanidad iba a cambiar y por ello se debe tener el cuidado de las personas vulnerables a estos cambios, porque si no, se estaría entrando en una forma de extensión obligada de muchos seres humanos, que van a enfrentar una nueva realidad.



Las telecomunicaciones son la forma de trabajar de más rápido crecimiento en los últimos años. Si continúa la nueva cultura del trabajo a distancia, la pandemia acelerará esta tendencia de manera significativa. Casi una quinta parte de los directores financieros encuestados dijeron que planean mantener al menos el 20% de su fuerza laboral trabajando a distancia para reducir costos (Laskey, 2020).

Objetivos

Objetivo general

- Determinar la nueva situación de los trabajadores vulnerables a enfermedades en el futuro de la nueva realidad mundial.

Objetivos específicos

- Explorar la realidad que viven los trabajadores en estado de vulnerabilidad a enfermedades pandémicas en el Ecuador.
- Identificar lo que se entiende por vulnerabilidad del trabajador, en relación a las enfermedades pandémicas que, se relaciona con la concurrencia a sus puestos de trabajo.
- Establecer el impacto de la transformación digital en la aparición del teletrabajo en trabajadores vulnerables.
- Indagar la manera los trabajadores vulnerables quedarían indefensos laboralmente ante el Covid19.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 26

La primera etapa se va a identificar los sustentos teóricos para caracterizar las vulnerabilidades del trabajador en relación a las enfermedades pandémicas que, no les permite la concurrencia a sus puestos de trabajo. Esta etapa es exploratoria y definirá el estado del arte y marco teórico conceptual del estudio tanto en lo gerencial como en lo legislativo.

La segunda fase será para dimensionar la situación laboral a la que se enfrentan los trabajadores vulnerables a las enfermedades pandémicas, desde encuestas a personas que están dentro de este grupo etario y social, se acompañarán encuestas luego de conocer las principales preocupaciones y afectaciones que tienen los sujetos de estudio.

La tercera fase es indagar las decisiones de los empleadores de este segmento ante el futuro laboral de los trabajadores, la información vendrá de voces de gerentes de talento humano o de quien haga de sus veces en las empresas ya antes mencionadas en forma de entrevistas estructuradas.

En la cuarta fase se va a entamar la información hasta aquí obtenida y con ello describir la posición de los trabajadores vulnerables que quedaron indefensos laboralmente ante el Covid19 y sus posibles escenarios, así como las principales acciones que se deberían interponer en las legislaciones laborales y decisiones gerenciales.



CAPÍTULO I

ESTADO DEL ARTE

1.1 Revisión de la literatura en transformación digital

Dentro de la literatura se encontró una basta evidencia de trabajos realizados en este tema, con algunos soportes teóricos que aúnan los esfuerzos por evolucionar tanto en las empresas, como los procesos de desarrollo cognitivo de la sociedad, que se ha visto obligada a integrar los procesos digitales en sus actividades en especial después de la aparición del COVID-19.

Se encontraron algunas aportaciones importantes, pero entre los que se escogieron, se tomó en consideración que los trabajos investigativos, tengan una fuente secundaria de bases de datos de libros y revistas indexadas y que se encuentre dentro de las fuentes científicas.

Dentro de ello mencionado, se estableció la investigación de Mugge et al.,(2020) denominado Patrones de Digitalización, Una guía práctica para la transformación digital; en el cual se indica que la transformación digital atrae una atención considerable en publicaciones de consultoría y revistas de gestión, lo que demuestra una profunda preocupación, si no una necesidad comercial.

Mugge et al.,(2020) creen que a pesar de la promesa de crear nuevos diseños comerciales efectivos que aprovechen la explosión de las tecnologías informáticas y de comunicación, muchas organizaciones adoptan una actitud de esperar y ver



hacia la transformación digital. Si bien algunas empresas alcanzan el estatus de pioneras, la mayoría se ha quedado atrás. En el mejor de los casos, las actividades de transformación digital de las organizaciones pueden describirse como experimentos o pruebas de concepto.

En el mismo estudio se detalla que los altos ejecutivos se preocupan de que las organizaciones no tienen el conocimiento, las herramientas o la voluntad para experimentar un cambio tan masivo. La transformación digital puede generar importantes beneficios económicos. La madurez digital se logra a través del compromiso, la inversión y el liderazgo. Las empresas maduras digitalmente establecen prioridades realistas y se comprometen a trabajar duro para lograr la madurez digital. Los líderes deben darse cuenta de que crecer es un proceso natural, pero no sucede automáticamente. La madurez digital implica aprender a reaccionar.

En resumen el aporte de Mugge et al.,(2020) es que alcanzar la madurez digital no es instintivo para las organizaciones, los líderes o los empleados. La lista específica de prácticas diferenciadas identificadas en este estudio proporciona a la gerencia un modelo a medida que comienza un viaje de transformación digital y alcance a la madurez técnica digital.

Pero, además del aporte de Mugge et al.,(2020) se encuentra el de Kraus et al., (2021) denominado como: Transformación digital, una visión general del estado actual del arte de la investigación, que hace en ese año un escudriñamiento sobre los tópicos narrados en función de la TD.



Kraus et al., (2021) mencionaron que la globalización en las últimas décadas ejerce una presión cada vez mayor sobre las empresas para cambiar. Esto requiere que las organizaciones se integren de manera efectiva no solo para sobrevivir sino también para prosperar en un entorno competitivo. La integración efectiva solo se puede lograr a través de procesos digitales y herramientas colaborativas. En este contexto, la importancia de la transformación digital crece. La investigación enfatiza que la transformación digital debe incluir en los conocimientos comerciales existentes, ya que este tema trata en gran medida con los cambios tecnológicos y afecta a muchos o todos los segmentos comerciales: la transformación comercial exitosa se logra al aprovechar y descubrir lo que tiene para ofrecer. para lograr la agilidad organizacional.

Los cambios disruptivos refieren Kraus et al., (2021), entendidos como cambios en un negocio y su entorno operativo causados por la digitalización, pueden conducir a la obsolescencia del negocio existente, entre ellos el habilitar la transformación digital en diferentes entornos, debido a las rápidas innovaciones o avances en la tecnología digital. Estos cambios crean un alto grado de incertidumbre, y las industrias y empresas intentan adaptarse a estos nuevos entornos a través de diferentes opciones, por ejemplo, cuando los bancos lanzan la banca electrónica para obtener ganancias y (o) ventaja competitiva sobre los competidores. Las empresas ágiles e innovadoras incorporan requisitos de transformación en su estrategia para mantener su posición en los mercados competitivos.



Al hacerlo, continúan los autores, reaccionan a las nuevas oportunidades y se esfuerzan por ser resistentes a los riesgos. Esto implementa y enfatiza la importancia de la transformación digital para seguir siendo competitivos en la economía digital. La digitalización también trae mejoras en la productividad, reduce costos y la innovación también afecta a los ingresos.

Varios investigadores (Alguacil et al., 2020; S. A. Ávila et al., 2020; Montaña, 2021) de diferentes campos contribuyen a la evaluación de la transformación digital y sus oportunidades y desafíos. Además, la transformación digital no solo crea cambios dentro de una industria, sino que también tiene un impacto en las sociedades. Entonces, a medida que la importancia de la transformación digital se hace cada vez más evidente, al mismo tiempo se depositan grandes expectativas en él.

En lo que coinciden Kraus et al. (2021) y Mugge et al., (2020), dada la creciente importancia de transformación digital y su influencia en las empresas y la sociedad, este proporciona una descripción general del estado actual de la literatura de transformación digital. Para lograr esto, se realiza un análisis de ocurrencia basado en palabras clave seleccionadas. Pero Kraus et al. (2021) son quienes investigan e informan que en la última década y la última años, en particular, han visto un aumento del número de publicaciones dedicadas a la transformación digital. Aunque la investigación se centra en varios campos, la literatura sigue siendo limitada. Este documento realiza un análisis detallado de los logros actuales en Investigación transformación digital tomando en consideración las publicaciones pertinentes.



Aunque los conglomerados presentados en este documento no representan la mayor parte o las únicas corrientes importantes en la investigación de transformación digital, de hecho, proporcionan una dirección en las principales avenidas en la base de investigación actual. Gran parte de la investigación establecida, cubre temas relacionados con los cambios desencadenados por transformación en los procesos comerciales, así como implicaciones organizacionales. representa las corrientes de investigación más fundamentales en la estrategia de influencia., arquitectura empresarial, propuesta de valor al cliente, relaciones con los clientes, modelos de negocio, modelos de operaciones y gestión, recursos, capacidades y liderazgo, así como gestión del conocimiento, incluida la innovación abierta y la accesibilidad a la red.

Kraus et al. (2021) concluyen en sus investigaciones que las empresas están bajo presión para repensar sus propuestas de valor para el cliente, operaciones y modelos comerciales. Sin embargo, el camino a la transformación digital varía según la industria. El crecimiento de los nuevos modelos de negocios digitales interrumpe sectores como los medios de comunicación y el comercio minorista. Las industrias consideradas como titulares en transformación digital incluyen los medios y el entretenimiento, mientras que la banca y el comercio minorista, siguieron por el cuidado de la salud, se consideran industrias inteligentes. Por último, aceite y el gas se consideran rezagados. Los cambios desencadenados por transformación digital en la literatura discuten más notablemente la industria minorista y comercio electrónico.



Eso se centra en las nuevas tecnologías de la información y los sistemas de información. Además, la tecnología que acompaña y afecta a los aspectos la transformación digital no es aislada. En cambio, necesita ser rediseñado con la creciente relevancia de la gestión de datos e información. Aquí es importante considerar como innovaciones digitales y tecnológicas que perturban en la industria no está necesariamente habilitada solo por las nuevas empresas. Además, no todas las empresas necesitan una transformación digital para ser rentables y seguir siendo competitivos.

En cualquier caso, la transformación digital presenta tanto oportunidades como desafíos para todas partes interesadas; por supuesto, las organizaciones seguirán dispuestas a implementar estrategias de cambio digital para hacer más competitivos y ganar una mayor cuota de mercado.

1.2 Actividades laborales en el teletrabajo

Manuela Samek (2021) en su estudio solicitado por el Parlamento Europeo denominado: El impacto del teletrabajo y el trabajo digital en los trabajadores y la sociedad; Considera que a pesar de los beneficios, la implementación de prácticas de teletrabajo en toda Europa, y particularmente en el caso del trabajo remoto desde casa, avanza más lentamente de lo esperado. La crisis económica fue citada como una de las razones de este retraso, aunque el trabajo a distancia se atribuyó inicialmente a la crisis del petróleo de la década de 1970. En este contexto, el trabajo remoto se ha recuperado de forma inesperada debido a las medidas para proteger a los ciudadanos frente a la enfermedad provocada por el coronavirus. A principios



de 2020, varios gobiernos recomiendan a las empresas facilitar el teletrabajo para evitar que los empleados se congreguen en un mismo lugar.

Por ejemplo, dice Samek (2021), el ministro de sanidad español, el Sr. Illa, pide a las empresas que promueven el teletrabajo como medida para hacer frente al coronavirus en España en marzo de 2020 además de una serie de transacciones y trámites gubernamentales. Se publican recetas para ayudar a las empresas a implementar el teletrabajo. Además, durante este período, el número de búsquedas del término “trabajo remoto” en Google en España aumenta exponencialmente.

El artículo de Samek, analiza la situación y tiene como objetivo promover el uso del trabajo remoto en el futuro, aun después de que la crisis del coronavirus disminuya. El documento contribuye a la literatura previa al (a) proporcionar nuevos factores que afectan la implementación del teletrabajo; (b) extender el marco del teletrabajo, agregando factores ambientales; (c) desarrollar una base de datos de empresas que han utilizado la telemedicina (concebido también como teletrabajo) como respuesta al coronavirus en medio de la crisis; y (d) probar el modelo de extensión en la base de datos. El análisis empírico se centra en los teletrabajadores que trabajan desde casa, es decir, los empleados que trabajan de forma remota desde casa.

Samek (2021) concluye que se puede argumentar que las empresas europeas, y en particular las españolas, también carecen de planes de contingencia para hacer frente a las amenazas derivadas de situaciones de riesgo biológico. La mayoría de las empresas y organizaciones, con la excepción del sector de la salud,



nunca han preparado un plan de respuesta de emergencia ante una pandemia debido a la rara posibilidad de que ocurra. Sin embargo, en los últimos 15 años se han presentado situaciones internacionales alarmantes de emergencias sanitarias provocadas por patógenos biológicamente infecciosos.

Para asegurar la viabilidad empresarial en tiempos de crisis sanitaria, las Pymes deben contar previamente con un plan de continuidad integrado, basado en la experiencia de las empresas, que indica que existen culturas en el lugar de trabajo que alientan a los empleados enfermos a seguir trabajando, lo que lleva a tasas más altas de transmisión de enfermedades ocupacionales. Además, la actual crisis del coronavirus pone de manifiesto no solo la falta de planes de contingencia para hacer frente a las amenazas biológicas, sino también la ausencia de medidas mínimas para hacer frente a los problemas de salud provocados por la enfermedad. transmisiones provocadas en el lugar de trabajo, como la existencia de materiales como mascarillas, geles hidroalcohólicos desinfectantes, la compra y almacenamiento de medicamentos antivirales para los empleados, o el suministro a las organizaciones del lugar de trabajo el distanciamiento social.

Bieser et al. (2021) en cambio tienen una perspectiva diferente pero adecuado para esta investigación; definen el teletrabajo desde casa u otro lugar trata de comunicarse con el lugar de trabajo regular electrónicamente o por otros medios, en lugar de trasladarse físicamente a un lugar de trabajo más remoto promete reducir los viajes y enlaces reales, impactos ambientales. El teletrabajo ha adoptado por muchas empresas de todo el mundo y se ha estudiado durante décadas. Por ejemplo, la cantidad y variedad de espacios de oficina compartidos entre trabajadores de



diferentes organizaciones (espacios de coworking, centros de trabajo digital, centros de trabajo, etc.) y la cantidad de actividades comerciales que se pueden realizar de forma remota conexión a internet, soluciones de colaboración basadas en la nube y buena tecnología de videoconferencia están en aumento, se convierten cada vez más en una opción viable para las organizaciones que adoptan teletrabajo centralizados .

La idea de que el teletrabajo puede reducir el consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con los viajes prácticos se ha discutido durante mucho tiempo. Sin embargo, los teletrabajadores gastan los ahorros para ir a trabajar a otras actividades, como viajes o entretenimiento personal. Estas actividades alternativas tienen su propio impacto ambiental y pueden compensar los beneficios ambientales asociados con la reducción de viajes (un patrón conocido como el efecto de recuperación en el tiempo).

Aunque varios estudios (Budnitz et al., 2021; Buitrago, 2020) examinan el impacto de teletrabajo en el empleo pleno, se debe prestar especial atención a los ahorros en los modos de transporte, ya que el impacto energético varía ampliamente. Como resultado, los ahorros de energía y las emisiones de teletrabajo varían entre regiones con diferentes desgloses modal.

El propósito del artículo de Bieser et al. (2021) es explorar los impactos reales y potenciales de trabajar desde un centro regional de teletrabajo o desde el hogar en el tiempo dedicado a las actividades de desplazamiento y no desplazamiento, así como el método de envío utilizado. Los resultados ayudan a



identificar las condiciones en las que el teletrabajo (planta de energía) más grande podría ser un enfoque viable para reducir el consumo de energía.

El hecho de que la teletrabajo conduzca a ahorros directos netos de energía depende en gran medida de los cambios inducidos por la central de teletrabajo en (1) el tiempo de tránsito, (2) el uso de los modos de transporte, (3) las operaciones, actividades alternativas distintas del turismo y sus necesidades marginales de energía directa, y necesidades energéticas para calefacción, refrigeración e iluminación en todos los lugares de trabajo. Para aumentar el ahorro de energía, las estrategias de centro de teletrabajo de las empresas deben apuntar a reducir el tiempo que los empleados pasan trabajando de forma remota en el tráfico, especialmente en el transporte motorizado, y el espacio de oficina requerido.

Bieser et al. (2021) concluyen que en última instancia, los efectos sistémicos de una adopción más amplia del centro de teletrabajo pueden conducir a cambios fundamentales en los hábitos de viaje y los lugares de actividad (por ejemplo, los teletrabajadores pueden elegir dormitorios compartidos), la inclusión de estos efectos sistémicos en la evaluación de la central de teletrabajo puede mostrar bajo qué condiciones teletrabajo podría ser un modelo viable para reducir los impactos ambientales relacionados con el estilo de vida, aliviando la presión sobre los sistemas de transporte. y mejorar el bienestar de los empleados.

1.3 El Trabajo después del COVID 19

Hossain (2021) presenta una investigación, muy acorde a la empleabilidad después del Covid-19, el título es: Impactos del Covid-19 en el empleo y los medios



de vida de las personas marginadas en Bangladesh: lecciones aprendidas y camino a seguir. Este trabajo se enfoca que el espectacular aumento de los ingresos de los hogares y la reducción de la pobreza en las últimas décadas corren el riesgo de verse erosionados por la pérdida de ingresos de los pobres. Las consecuencias observadas de una fuerte caída en la demanda de bienes y servicios manufacturados debido a diversas medidas gubernamentales de control, especialmente en sectores informales como la agricultura, las exportaciones y otros sectores de la economía intensivos en mano de obra, han afectado el empleo y los medios de vida de las mujeres desfavorecidas.

Hossain (2021) incluye en sus argumentos fundamentados que los hogares que se dedican a servicios informales y actividades intensivas en mano de obra, como trabajadores de la construcción, conductores, jornaleros y propietarios de pequeñas tiendas de comestibles, están en riesgo. pérdida de ingresos debido a la desaceleración de la demanda y las medidas de distanciamiento social. Además, se espera que el brote de Covid-19 y la carga de la atención médica y las interrupciones relacionadas exacerben los impactos negativos en el empleo, los ingresos de los hogares y los medios de subsistencia en las áreas regionales. sectores rural y urbano.

El desempleo de los países empeoró debido a la pandemia y las medidas de control gubernamentales relacionadas. Se muestra la situación del desempleo en 2020. Una gran cantidad de personas están desempleadas recientemente, mientras que muchas otras corren el riesgo de perder sus trabajos. En particular, el segmento pobre de la población con pocos o ningún ahorro es la peor víctima de la recesión



económica. Se estima que Covid-19 ha empujado a 16,5 millones de personas a la pobreza.

Hossain (2021) menciona que en resumen, en la situación posterior a la Covid-19, existe la oportunidad de reconstruir la economía de una nueva manera. En este punto es muy importante tener ideas y preparativos sobre cómo reconstruir la economía. La situación de COVID requiere romper la sabiduría convencional. En la situación posterior a la COVID, también se necesita un nuevo plan de acción para impulsar la economía de Bangladesh hacia la nueva realidad. Al mismo tiempo, es hora de implementar reformas y planes de acción que no eran posibles en la situación anterior a la COVID, pero que son esenciales para el desarrollo inclusivo. La historia dice que las crisis crean oportunidades para un nuevo pensamiento. Uno de los aspectos positivos de esta crisis en curso es que brinda la oportunidad de repensar la filosofía del desarrollo, la filosofía económica y los planes de acción para los días venideros. El objetivo de esta nueva mentalidad debe ser alejarse de una mentalidad estrecha y centrada en el crecimiento y avanzar hacia un plan de desarrollo multidimensional.

Como aporte se encontró que si esta discusión con socios, formuladores de políticas y aquellos involucrados en la planificación e implementación del desarrollo puede comenzar ahora, y si se pueden determinar las políticas y los planes de acción adecuados, el Ecuador ciertamente estará en una posición mucho mejor en la construcción económica y social.



Bartik et al. (2020) también hace referencia sobre el trabajo y el Covid-19, su trabajo se titula: ¿Qué trabajos se están haciendo en casa durante la crisis del Covid-19? Evidencia de encuestas a nivel de empresa. En el mismo, se menciona que la pandemia de COVID-19 dejó a las empresas en ciertos sectores, como el envasado de carne, con la opción de cerrar la producción por completo o asumir riesgos para la salud para continuar operando como de costumbre. En otras industrias, como la contabilidad, existe una tercera opción: hacer que más empleados trabajen desde casa. En este artículo, se utiliza dos encuestas a nivel de empresa para arrojar luz sobre cómo trabajar de forma remota durante la pandemia. se explora el alcance del teletrabajo tanto a nivel mundial como en todos los sectores, así como los efectos en la productividad y la desigualdad, y la medida en que es probable que exista el trabajo remoto hasta el final de la pandemia. Para la exploración, se utiliza dos poblaciones de encuesta.

El aporte de Bartik et al. (2020) se lo usa en esta investigación por su importancia metodológica, los autores en la primera encuesta más amplia entrevista a 1770 líderes de pequeñas empresas. Ocho semanas después de la primera encuesta, se realiza una encuesta de seguimiento para profundizar en el trabajo remoto. estos se complementan con datos de una encuesta de 70 economistas de negocios que son miembros de la Asociación Nacional de Economistas de Negocios (NABE). La primera encuesta de Alignable y la encuesta NABE se realizó en marzo y abril de 2020 (respectivamente), cuando gran parte de los países estaban bajo restricciones de quedarse en casa. El tamaño mucho mayor de la encuesta Alignable



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 40

la convierte en una fuente preferida, pero la encuesta NABE proporciona una mejor cobertura de los principales empleadores.

Las encuestas también hacen preguntas ligeramente diferentes, lo que refleja una base de encuestados diferente, ya que los encuestados convertibles suelen ser propietarios o gerentes de pequeñas empresas, mientras que los encuestados convertibles suelen ser propietarios o gerentes de pequeñas empresas. Los encuestados de NABE suelen trabajar en empresas más grandes y no son propietarios. En general, se observa altos niveles de teletrabajo, que define como trabajar desde casa al menos dos días a la semana. El 5% de las empresas informan que los empleados han cambiado al trabajo remoto durante la pandemia de Covid-19. En la encuesta NABE, el 50% de las empresas tienen más de una quinta parte de sus empleados trabajando de forma remota.

Las empresas NABE parecen tener más trabajo remoto, posiblemente porque muchas de estas empresas trabajan en industrias de servicios, donde el trabajo remoto es más fácil. Para explorar las diferencias entre industrias en el trabajo remoto, se basa en una investigación, en la que desarrollan una clasificación a nivel de industria de la viabilidad laboral remota (es decir, evaluación de tareas que razonablemente se pueden hacer en casa). Esta clasificación ya es influyente tanto en la investigación como en la práctica, y se ha aplicado a una serie de contextos como un medio para comprender el potencial del teletrabajo en todas las industrias y en diferentes países. Si bien se centran en el potencial de trabajar desde casa, se puede observar cuán restringida es la viabilidad en la práctica y si predicen el cambio observado en el trabajo remoto.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 41

Al aplicar esta clasificación a los datos, se descubre que alrededor del 37 % de los trabajos se pueden realizar completamente desde el hogar en todas las empresas de EE. UU. Al aplicar la medida a las pequeñas empresas que responden a la encuesta de Alignable, se encuentra que alrededor del 27-31 % de los empleados de la muestra de Alignable pueden trabajar de forma remota. Alrededor del 60% de los empleados de las empresas responden a la encuesta NABE. El análisis muestra que la clasificación de la preparación para el teletrabajo a nivel industrial es un determinante importante del trabajo remoto real.

Las industrias que se adaptan mejor al trabajo remoto también parecen experimentar una menor pérdida de productividad cuando se trasladan al trabajo remoto. En las industrias donde los trabajadores tienen más educación, el teletrabajo es mayor y la pérdida de productividad percibida por trabajar de forma remota es menor. Si bien el trabajo intensivo en conocimientos realizado por proveedores de servicios comerciales y profesionales calificados a menudo se puede entregar electrónicamente, el trabajo en fábricas intensivas en capital o en los sectores de hospitalidad y ocio tiende a ser más difícil de realizar a través de Zoom. Estos resultados implican que los costos económicos de la pandemia probablemente serán asumidos de manera desproporcionada por personas menos capacitadas en ausencia de programas federales de asistencia por desempleo.

Esto representa un cambio radical y duradero en las normas del lugar de trabajo en torno al trabajo remoto y tiene implicaciones para las empresas, los empleados y los legisladores. La mayor capacidad para trabajar desde casa probablemente influirá en las decisiones desde dónde vive la gente hasta dónde se



ubicar las empresas, lo que puede reducir la demanda y remodelar la naturaleza de los bienes raíces. En términos más generales, el cambio al trabajo remoto causado por Covid-19 pone a prueba la capacidad de adaptación de la industria y probablemente tendrá implicaciones para la naturaleza del trabajo en los próximos años.

1.4 Trabajadores (personas) vulnerables al COVID 19

Nasution et al. (2021) en su investigación: Las poblaciones vulnerables enfrentando los desafíos durante la pandemia del Covid-19: una revisión sistemática, informa que la enfermedad afectó a 216 países, lo que provoca 17.660.523 casos confirmados y 680,89 muertes en todo el mundo en el 2020. Los gobiernos realizan muchos esfuerzos, incluido el examen y tratamiento de los enfermos, organizando muchas promociones de salud relacionadas con la prevención de la transmisión. Las precauciones recomendadas son buenas prácticas de lavado de manos, equipo de protección personal, políticas regionales de cuarentena (bloqueo) y restricciones sociales a gran escala. El impacto del COVID-19 afecta la vida de las personas, los sectores de desarrollo del país y la economía global.

La política de adaptación a los nuevos hábitos está en marcha, con una evaluación permanente de la tasa de reproducción del Covid-19 y su impacto en todos los niveles de la sociedad. Estos subconjuntos centrados en la pandemia son poblaciones vulnerables que incluyen condiciones de salud y socioeconómicas. Las condiciones de pandemia y los desastres naturales a menudo tienen un impacto



significativo en la vida de las personas, especialmente las de las poblaciones vulnerables. Las poblaciones vulnerables son grupos de personas a las que les resulta difícil o impredecible hacer frente a los efectos de un desastre y recuperarse de ellos. Los miembros de las comunidades vulnerables son los ancianos, las personas con enfermedades no transmisibles, los niños y las mujeres embarazadas.

El número de casos nuevos dicen Nasution et al. (2021), está en aumento hasta ahora. El número creciente de casos de Covid-19 lleva a los gobiernos a desarrollar una serie de pautas de tratamiento y prevención, especialmente para grupos vulnerables. Los procedimientos disponibles incluyen (a) mujeres embarazadas, puérperas y bebés con bajo peso al nacer durante períodos de distanciamiento social, (b) salud mental y apoyo psicosocial, (c) servicios de salud para niños pequeños, (d) protección de ancianos con un Perspectiva de género durante el Covid-19. Una encuesta de 6,85 personas muestra que sobre la enfermedad se encontró que solo el 2% dijo que había sido diagnosticado y el 6% dijo que conocía a alguien que había sido infectado. Los encuestados más jóvenes desconfían del COVID-19.

Hacer frente al síndrome de estrés correspondiente durante el aislamiento independiente dirigido por el individuo, lo que incluye ver televisión o películas, limpiar la casa, mantener la comunicación con los demás y pensar que el aislamiento es esencial para ayudar a la comunidad. Durante una pandemia, todos los cambios requieren la recopilación de datos sobre los factores de riesgo para reducir la gravedad de este desastre en particular para enfrentar una nueva vida lo antes posible. En otras palabras, la comunidad debe poder adaptarse y responder



bien. El concepto de adaptación sostiene que alguien es un sistema abierto influenciado por estímulos internos y externos. Los estímulos del entorno incluyen estímulos focales, contextuales y residuales.

Las pandemias a largo plazo concluyen Nasution et al. (2021), pueden aumentar la vulnerabilidad, especialmente en el sector de la salud, afectando a las poblaciones vulnerables de la sociedad, incluidos los niños, las mujeres embarazadas y los niños, embarazadas y ancianos. Las poblaciones vulnerables tienen una variedad de mecanismos de afrontamiento y se ven significativamente afectadas por la presencia o ausencia de apoyo social de la familia, la comunidad y el gobierno. La atención del gobierno a la calidad de los servicios de salud específicos para las poblaciones vulnerables puede mejorar su salud y bienestar.

Rabie et al. (2022) en su investigación: Una inmunidad de rebaño integrada (CIHI) de Covid-19 basada en la clasificación de la vulnerabilidad de las personas; consideraban que el Covid-19, este extraño virus y sus mutaciones mortales de rápida propagación han afectado la vida cotidiana de toda la población mundial. Además, se espera que su impacto continúe en el futuro. Antes de que esté disponible una vacuna completa, la mejor esperanza de los científicos para combatir el Covid-19 es detener su propagación. Desafortunadamente, la naturaleza y el comportamiento de Covid-19 no están del todo claros hasta ahora. Las características clínicas y epidemiológicas del virus deben estudiarse más a fondo porque el virus es altamente transmisible a los humanos. En general, el diagnóstico depende de los signos y síntomas clínicos. Sin embargo, existe evidencia



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 45

convinciente de que muchos pacientes infectados con Covid-19 son asintomáticos o tienen muy pocos síntomas para reconocerlos.

La proporción de pacientes sin síntomas conocidos es de aproximadamente el 19,2%. Desafortunadamente, la transmisión asintomática actúa como un refugio silencioso para la infección viral. Debido a la dificultad de realizar pruebas para infecciones asintomáticas, el control nacional será difícil si no se maneja adecuadamente. Antes de eso, es necesario conocer el cuadro detallado y las características de los pacientes asintomáticos de Covid-19. La detección de pacientes asintomáticos es una tarea aparentemente inalcanzable, ya que requiere pruebas constantes de todos para detectar la presencia del virus. Por lo tanto, existe una necesidad urgente de nuevos mecanismos para detectar o predecir aquellos que pueden estar infectados con el virus sin mostrar síntomas, porque sus cuerpos contienen mecanismos que pueden no estar presentes (Rabie et al., 2022).

Por lo tanto, el virus no les afecta, pero siguen siendo infecciosos para los demás a lo largo de su recuperación sin mostrar ningún síntoma. La inmunidad colectiva ocurre cuando el virus no puede propagarse porque continúa encontrándose con personas que están protegidas contra la infección. No es necesario que todos los miembros de la población estén inmunizados, basta con el número de personas inmunizadas. Solo cuando una parte suficiente de la población no es susceptible a la infección, la posibilidad de propagación de la enfermedad es mínima. La inmunidad colectiva funciona para controlar y prevenir la propagación de enfermedades en una población solo cuando un número específico de esa



población, conocido como el umbral de inmunidad, se vuelve inmune a la enfermedad común. mediante vacunación o infección y cura.

Por lo tanto, una vez que se alcanza el umbral de inmunidad, las personas susceptibles estarán protegidas de la infección porque la propagación de la enfermedad es limitada. Sin embargo, en el caso de Covid-19, la aplicación de la inmunidad colectiva tradicional ofrece una falsa promesa de minimizar la propagación de la infección. En consecuencia, se debe prestar mucha atención a la introducción de un modelo potencialmente nuevo de inmunidad colectiva; (i) predecir con precisión los casos asintomáticos de Covid-19 para reducir la transmisión del virus porque no se puede ignorar su potencial de transmisión del virus, (ii) reducir la transmisión grupal del virus a la comunidad y las familias, y (iii) proteger a quienes se espera que sean afectados por el virus antes de la infección, para que se puedan tomar las precauciones adecuadas.

1.5 Realidad laboral post COVID 19

Rutgers (2020) en su informe anterior, informaron que las compañías se han enfrentado a una pandemia de COVID-19 sin precedentes. Muchos países y los 50 estados de EE. UU. respondieron a la amenaza, en parte, emitiendo órdenes de quedarse en casa en la primavera de 2020, la mayoría de las cuales fueron revocadas a medida que avanzaba el proceso. la transmisión del virus se ralentiza. Sin embargo, a medida que las regiones del mundo enfrentan una segunda ola de propagación del virus, han resurgido algunas órdenes de quedarse en casa. La pandemia ha tenido un impacto significativo en la salud pública, la vida cotidiana,



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 47

en particular el trabajo, y la naturaleza de dónde y cómo se realiza el trabajo, lo que ha estimulado el inicio de un futuro del trabajo.

El presidente del Foro Económico Mundial, Klaus Schwab, describen que el cambio exponencial y las interrupciones asociadas se predicen por la fuerza combinada de estos desarrollos. Los departamentos de automatización, inteligencia artificial y tecnología han sido descritos como tan generalizados que constituyen la cuarta revolución industrial. El nivel de disrupción previsto indica que inicialmente se espera que durara años o incluso décadas, en algunos casos se ha reducido a meses o incluso días, por ejemplo: cuando se trata de teletrabajo, en medio de la pandemia. Sin embargo, el paso al trabajo remoto no ayuda a mantener el statu quo para todas las empresas.

Se estima que un tercio de los puestos de trabajo en los Estados Unidos son vulnerables a corto plazo a la pandemia (a través de despidos, despidos o recortes de puestos de trabajo, por ejemplo), con el 80% de estos puestos ocupados por trabajadores de bajos ingresos. Además, no se trata solo de la cantidad de trabajos que se pueden perder y ganar. La estructura ocupacional de la economía está cambiando, al igual que la necesidad de habilidades. La pandemia de COVID-19 afecta al futuro del trabajador al acelerar el trabajo remoto, aumentar el desempleo y subrayar la estratificación entre trabajadores de cuello azul y de cuello blanco. Según un informe de 2018 de la firma de investigación Global Workplace Analytics, 3 millones de empleados estadounidenses trabajan desde casa, lo que representa el 3,2 % de la mano de obra total del país (Foro Económico Mundial, 2020).



Rutgers (2020) consideró en su informe que con el entorno posterior a la pandemia: en marzo de 2020, más de dos tercios de los 375 ejecutivos encuestados indicaron que más del 80% de la fuerza laboral ahora trabaja de forma remota. Adicionalmente, la tasa de desempleo aumenta de 3,8% en febrero a 13,0% en un período de tres meses, los hoteles, restaurantes y servicios minoristas representan, el dos por ciento de los trabajos vulnerables, mientras que las industrias de cuello blanco, como los servicios profesionales, las finanzas y los seguros, representan solo el cinco por ciento. durante la primera ola de la pandemia. Como tal, hay un impacto desproporcionado en los trabajadores de bajos ingresos.

La sociedad necesita comprender mejor estos problemas y mitigar los desafíos planteados por COVID-19 relacionados con el futuro del trabajador. A medida que se reinventa la economía a corto y largo plazo, se deben tomar medidas concretas y alcanzables para garantizar que se "reconstruye mejor", creando una sociedad justa. más equitativo y sostenible. Las empresas han jugado y seguirán jugando un papel importante en el mundo post-COVID-19.

COVID-19 ha tenido un impacto devastador en la vida de las personas en todo el mundo y, al momento de escribir este artículo, presenta incertidumbres persistentes en torno a la gestión de las instituciones educativas y los lugares de trabajo, y muchos otros aspectos de la vida cotidiana tal como se la conoce. En un mundo en el que ya se está lidiando con los efectos del cambio climático y las interrupciones en el futuro del trabajador causadas por el cambio tecnológico, la pandemia ha acelerado algunos aspectos de la interrupción tecnológica al cambiar la mayoría de la fuerza laboral al teletrabajo.



Esto se ve como un beneficio indirecto para algunos, que buscan más formas de equilibrar la vida laboral y personal o buscan arreglos de trabajo remoto por otras razones, como reducir la huella de carbono y el tiempo dedicado a los viajes de trabajo desde casa. Sin embargo, los trabajadores esenciales, como los profesionales de la salud que tratan a pacientes con COVID-19 y otros pacientes de primera línea, y los trabajadores esenciales mal pagados, incluidos los trabajadores de la salud en el hogar y otros que no pueden realizar aspectos esenciales de su trabajo de forma remota.

El impacto de COVID-19 se ha extendido más allá de la trágica pérdida de vidas, la pérdida de empleos y el cierre de empresas, lo que ha desencadenado una gran recesión económica que amenaza con continuar hasta que se disponga de una vacuna y/o se descubran, prueben e implementen tratamientos. Algunos han preguntado si las cosas volverán a la "normalidad" y cuándo, o más probablemente, a la "nueva normalidad". Las empresas pueden desempeñar un papel importante para ayudarnos no solo a enfrentar los desafíos de COVID-19, sino también a aprovechar las herramientas para construir una mejor recuperación.

El Foro Económico Mundial (2020) en su informe de octubre, reseña que las discusiones sobre el futuro del trabajo involucran principalmente la automatización de tareas. Sin embargo, si bien esta tendencia y sus ramificaciones sin duda seguirán siendo una parte relevante de la discusión, la naturaleza rápidamente cambiante de las economías y sociedades, impulsada por la crisis de COVID-19, ha provocado más cambios en cómo y dónde trabajamos., la forma en que se organiza el trabajo, el lugar de trabajo y la fuerza de trabajo, así como la



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 50

relación entre trabajadores y empleadores. La pandemia de COVID-19 tendrá consecuencias profundas y duraderas para la economía y sociedad, incluido el futuro del trabajo.

Como parte del gran reinicio necesario para apoyar la transición a un mundo posterior a COVID más equitativo y sostenible, las empresas tienen una responsabilidad poco común. y oportunidad de repensar su trabajo y estructura organizacional para invertir en la fuerza laboral. sus acciones como impulsores importantes de la resiliencia a largo plazo y el éxito futuro. Reconociendo la crisis de COVID-19 como un momento decisivo para el liderazgo y la transformación, los directores de recursos humanos y otros gerentes de recursos humanos (HR) y líderes empresariales ahora están llamados a construir sobre lo que aprenden de la respuesta inmediata a la crisis para restablecer el futuro de su organización. programas de trabajo y allanan el camino para mejores trabajos, lugares de trabajo y fuerzas de trabajo centrados en las personas.

Este informe, desarrollado en colaboración con Mercer, reúne conocimientos clave y lecciones aprendidas de la respuesta más amplia de la comunidad industrial del foro económico mundial a la crisis de COVID-19 para dar forma al contenido y establecer una agenda actualizada para el futuro de los negocios en un mundo posterior a COVID. En particular, el informe reúne las perspectivas de mejores prácticas relacionadas con la fuerza laboral de COVID-19 de más de 60 directores de recursos humanos (CHRO) de los principales empleadores a nivel mundial, así como una gran cantidad de información. sobre cómo las organizaciones se están preparando para la post pandemia cómo la red



Future Industry Accelerator Forum, que incluye a más de 200 líderes sénior de recursos humanos, proveedores de tecnología educativa y académicos, académicos y miembros gubernamentales en nueve disciplinas.

Además, el informe está destinado a complementar el cuerpo de investigación existente y la orientación práctica del Foro sobre el futuro del trabajo, incluidas las pautas para la fuerza laboral ante la pandemia de COVID-19: Capitalismo de partes interesadas en tiempos de crisis, libros blancos sobre recursos humanos. Dando forma a las estrategias de las personas en la cuarta revolución industrial y hacia una revolución de las habilidades: Acción pionera de la industria para el futuro del trabajo, informes semestrales sobre el futuro del trabajo. Aprovechando los valiosos conocimientos y experiencias de la comunidad industrial más amplia del foro, este informe sirve como un llamado a la acción para que las empresas y organizaciones de todo el mundo actualicen y restablezcan los programas.

La preparación para el futuro funciona para ser más relevante e inclusivo de un nuevo futuro postpandemia. trabajo para todos. Sobre todo, estas no son solo preguntas para la poscrisis. Los gerentes de recursos humanos con visión de futuro enfatizan la necesidad de considerar cómo será el trabajo, el lugar de trabajo y la fuerza laboral a mediano y largo plazo para comenzar a realizar las inversiones necesarias, hoy en día.

Las experiencias y lecciones aprendidas de la respuesta al COVID-19 de la comunidad industrial del futuro más amplia del Foro Económico Mundial, que



incluye a los principales empleadores del mundo, así como una red de herramientas de la industria que prepara el foro para el futuro del trabajo, que incluyen más de 200 líderes senior de recursos humanos, proveedores de tecnología de educación y aprendizaje, académicos y partes interesadas. participación del gobierno en nueve áreas. Como parte de la revolución de regeneración de habilidades generales de 10 años del foro, este informe es un llamado a la acción para que las empresas y organizaciones de todo el mundo se actualicen y reinicien.

Programas de preparación para el futuro del trabajo para un nuevo futuro del trabajo post pandémico más relevante e inclusivo. Se cree firmemente que estos no son solo problemas que deben resolverse después de que termine la crisis de COVID-19. Los gerentes con visión de futuro están tomando medidas proactivas para volver a imaginar cómo serán los trabajos, los lugares de trabajo y la fuerza laboral a mediano y largo plazo para comenzar a hacer los ajustes necesarios y las inversiones establecidas hoy.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con Savić, (2020), en los últimos años, la transformación digital ha sido uno de los temas más discutidos por los líderes empresariales y los gurús de la gestión. Muchas organizaciones, aunque comprenden la importancia de la transformación digital y reflexionan sobre esta nueva tendencia, han sido lentas en la adopción para cambiar el statu quo, causar interrupciones potenciales y adoptar una transformación inevitable. Se ha hecho un esfuerzo en proyectos más pequeños, cambios menores, aprender de los demás y esperar un momento más adecuado para hacer un cambio radical. Con el inicio de 2020 y el brote de COVID-19, las organizaciones se vieron sorprendidas y mal preparadas para la nueva normalidad provocada por la realidad del coronavirus.

Savić (2020) dice que trabajar desde casa, una frase comúnmente utilizada desde el inicio de COVID-19, se puede definir genéricamente como empleados que trabajan fuera de las oficinas de la empresa. Incluye cuatro características básicas: (1) una persona que es empleado de una empresa o miembro del personal de una organización; (2) compromiso laboral real con una empresa u organización en tareas específicas; (3) trabajo realizado fuera de las instalaciones físicas de la empresa; y (4) telecomunicaciones con el empleador.

Belzunegui y Erro (2020) creen que, aunque el teletrabajo había afectado solo a un pequeño porcentaje de empleados en Europa en años anteriores, existe una gran cantidad de literatura sobre sus posibles efectos negativos en las carreras



profesionales, riesgos psicosociales como el agotamiento de los teletrabajadores y recomendaciones para hacer frente a estos efectos. No obstante, la generalización del teletrabajo durante el confinamiento domiciliario y la necesidad de digitalización implican un proceso de transformación acelerado en muchos sectores.

Es lo mismo que asevera Almeida et al. (2020), que refiere a las relaciones sociales y laborales han experimentado transformaciones significativas en la época del COVID-19. Durante el período de cuarentena, las personas tuvieron que adaptarse a un modelo de teletrabajo y aprender a compartir un espacio reducido con sus familiares. Las residencias hogareñas se convierten en lugares híbridos donde se comparten las tareas domésticas y el trabajo de oficina. Este escenario tiene un gran impacto en la vida de las personas, con el riesgo de que se reduzcan sus ingresos o pierdan el trabajo. 60 millones de europeos corren el riesgo de perder sus trabajos o de que se le recorten los sueldos mensuales a causa del COVID-19. Esta situación general representa un drama tanto económico como social, agravado por la crisis de los contenedores y el incremento del precio del petróleo Almeida sugiere trabajar en casa los que puedan.

2.1 Teorías consideradas

2.1.1 Teoría clásica de la gestión

Murphy et al., (2017), dicen que la teoría de la gestión clásica implica la creación de múltiples niveles de trabajadores para mejorar la productividad. Los empleados en los niveles más bajos encuentran sus tareas supervisadas por



supervisores que, a su vez, son supervisados por gerentes. En todos los niveles, se espera que los empleados realicen tareas de acuerdo con procedimientos específicos diseñados para maximizar la productividad. Además, esta teoría se centra en un lado impersonal de los negocios. Los empleados y gerentes no deben permitir que la amabilidad y las interacciones personales se involucren con la organización. Las reglas deben seguirse exactamente, y la contratación y el despido de empleados deben relacionarse únicamente con las habilidades que poseen.

2.1.2 Teorías expectativas

De acuerdo con Basten y Haamann (2018), la teoría de la expectativa establece la premisa de que los empleados realizarán una cantidad de trabajo y compromiso igual a lo que esperan recibir a cambio. Las estructuras de compensación de comisiones aprovechan esta teoría al permitir que los empleados ganen tanto dinero como deseen, basándose completamente en su desempeño laboral. Asegurarse de que los empleados siempre esperen aumentos salariales futuros y posibles promociones laborales puede hacer que sigan trabajando duro para lograr sus objetivos personales. Si los empleados esperan poca compensación y ninguna oportunidad de crecimiento a cambio de su trabajo, es posible que hagan un esfuerzo mínimo hasta que finalmente busquen un nuevo empleador en busca de nuevas oportunidades.

2.1.3 Teoría relaciones humanas

Para Jiménez (2007), la teoría de las relaciones humanas, también conocida como teoría de la gestión del comportamiento, se centra más en las personas en un



lugar de trabajo que en las reglas, los procedimientos y los procesos. En lugar de que las directivas provengan directamente de la administración, una teoría de las relaciones humanas proporciona comunicación entre empleados y gerentes, lo que les permite interactuar entre sí para ayudar a tomar decisiones. En lugar de darles cuotas a los trabajadores y requerir ciertos procedimientos, los trabajadores están expuestos a tácticas motivacionales y emocionales para lograr que aumenten la productividad. El enfoque de este estilo es crear trabajadores satisfechos y productivos y ayudar a los trabajadores a invertir en una empresa.

Según lo revisado, en el contexto del teletrabajo, la teoría de la gestión se vuelve fundamental para garantizar la eficiencia y productividad de los empleados remotos. Los gestores deben adaptar sus enfoques y herramientas de gestión para supervisar y coordinar el trabajo a distancia. Esto implica establecer objetivos claros, proporcionar las herramientas y recursos necesarios, establecer sistemas de seguimiento y comunicación efectivos, y evaluar el desempeño en función de los resultados alcanzados.

La teoría de las expectativas también se aplica al teletrabajo, ya que las personas que trabajan de forma remota tienen sus propias expectativas y motivaciones. Los gestores deben comprender y gestionar estas expectativas al establecer acuerdos claros sobre las metas y resultados esperados. Además, deben asegurarse de que los empleados remotos reciban el apoyo necesario, tanto en términos de recursos como de reconocimiento, para que puedan alcanzar sus objetivos y sentirse motivados en su entorno de trabajo remoto.



Aunque el teletrabajo implica la separación física entre los miembros del equipo, la teoría de las relaciones humanas sigue siendo relevante. La comunicación y el mantenimiento de relaciones positivas entre los empleados remotos son fundamentales para mantener la cohesión y el sentido de pertenencia al equipo. Los gestores deben promover la comunicación efectiva a través de herramientas digitales, fomentar el trabajo en equipo virtual, organizar reuniones regulares y brindar oportunidades para la interacción social y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo.

Las teorías de la gestión, de las expectativas y de las relaciones humanas se aplican al teletrabajo al proporcionar principios y enfoques para administrar eficientemente a los empleados remotos, establecer expectativas claras y motivadoras, y mantener relaciones positivas y colaborativas a pesar de la distancia física. Al aplicar estos enfoques en el contexto del teletrabajo, los gestores pueden facilitar la productividad, el compromiso y el bienestar de los empleados remotos.

El teletrabajo ha experimentado un aumento significativo en los últimos tiempos, y las teorías de la gestión, de las expectativas y de las relaciones humanas se vuelven esenciales para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades asociadas con esta forma de trabajo remoto.

En primer lugar, la teoría de la gestión desempeña un papel fundamental al adaptar los enfoques de gestión tradicionales para supervisar y coordinar a los empleados remotos de manera efectiva. Los gestores deben establecer objetivos claros y medibles, así como proporcionar las herramientas y recursos necesarios



para que los empleados puedan desempeñarse de manera óptima. Además, deben implementar sistemas de seguimiento y comunicación eficientes para garantizar la eficiencia operativa y el logro de resultados.

En segundo lugar, la teoría de las expectativas cobra importancia en el contexto del teletrabajo, ya que las personas que trabajan de forma remota tienen sus propias expectativas y motivaciones. Los gestores deben comprender y abordar estas expectativas al establecer acuerdos claros sobre los objetivos y resultados esperados. Al alinear los objetivos individuales con los objetivos organizacionales y proporcionar incentivos adecuados, los gestores pueden fomentar la motivación y el compromiso de los empleados remotos.

En tercer lugar, la teoría de las relaciones humanas sigue siendo relevante en el teletrabajo. A pesar de la separación física, es esencial mantener una comunicación efectiva y promover relaciones positivas entre los miembros del equipo remoto. Los gestores deben utilizar herramientas digitales para facilitar la interacción social, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo. Organizar reuniones regulares, brindar oportunidades para la colaboración y fomentar un ambiente de confianza y respeto contribuirá a fortalecer las relaciones y el sentido de pertenencia en el equipo remoto.

Las teorías de la gestión, de las expectativas y de las relaciones humanas se entrelazan de manera significativa en el contexto del teletrabajo. La gestión eficiente y efectiva de los empleados remotos requiere adaptar los enfoques de gestión, establecer expectativas claras y motivadoras, y promover relaciones



positivas a través de la comunicación y la interacción social. Al hacerlo, los gestores pueden cultivar un entorno de trabajo remoto productivo, satisfactorio y colaborativo, que beneficie tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Transformación Digital

La transformación digital, que ya es una iniciativa estratégica clave, es un término colectivo para describir el despliegue de nuevas tecnologías, talento y procesos para mejorar las operaciones comerciales y deleitar a los clientes, se ha vuelto aún más importante durante la pandemia de COVID19. El negocio de adoptar tecnología digital se ha acelerado de tres a siete años en solo unos meses, y las empresas aceleran sus esfuerzos por temor a verse abrumadas por los competidores. De hecho, lo que alguna vez se consideró el más rápido para la mayoría de los casos comerciales hace solo unos años es más lento que el promedio (Almeida et al., 2020).

La transformación digital marca una revisión de cómo una organización utiliza la tecnología, las personas y los procesos para encontrar nuevos modelos comerciales y fuentes de ingresos, impulsados por expectativas cambiantes. clientes por productos y servicios. Para muchas empresas que producen bienes tradicionales, esto significa crear productos digitales, como aplicaciones móviles o plataformas de comercio electrónico. Para hacer eso, tienen que funcionar al ritmo de los proveedores de software, la mayoría de los cuales se ejecutan en modelos



basados en productos, hay más valor, o valor percibido, que se crea a través del software (Bartik et al., 2020).

Dirigida idealmente por el director en asociación con los gerentes y otros ejecutivos sénior, la transformación digital requiere una colaboración interdepartamental para combinar la filosofía de orientación comercial con modelos de desarrollo rápido de aplicaciones. En los últimos años, las empresas se han embarcado en viajes de transformación digital para combatir la amenaza de disrupción de los titulares y las nuevas empresas, y esto venía sucediendo poco a poco, hasta que llegó la pandemia. Tiendas como Walmart y Bed Bath and Beyond han interrumpido las operaciones de las tiendas al optar por la entrega en la acera y otras opciones sin contacto para ayudar a los consumidores a recibir sus artículos de manera segura (Bieser et al., 2021).

Mientras tanto, los líderes de tecnología han reorientado las hojas de ruta estratégicas, y muchos utilizan software en la nube para la colaboración de video e implementan software de aprendizaje automático que ayuda a las empresas a administrar cómo los productos se mueven a través de la cadena de suministro. Punto por punto, tal implementación no facilita la transición. En cambio, la forma en que estas herramientas y otras soluciones se incorporan a un negocio presenta una imagen más clara de la forma digital de una empresa y refleja sus prioridades comerciales (Bohórquez & Robles, 2021).



2.2.2 Fases de la transformación digital

Para comprender mejor el conocimiento existente, es necesario estudiar la intersección de diferentes campos en lugar de depender de un solo campo. El intercambio de conocimientos interdisciplinarios ayuda a comprender mejor los imperativos estratégicos de la transformación digital, ya que involucra múltiples áreas funcionales, que incluyen marketing, sistemas de información, innovación, estrategia de gestión y operaciones. Procesando la transformación digital, como lo ha hecho la investigación existente, en las bóvedas funcionales puede conducir a descuidar aspectos relevantes o no optimizar las oportunidades de fertilización cruzada. Para los investigadores, comprender las diferentes corrientes de investigación ayudar a estimular la acumulación de investigación (Zaoui et al., 2019).

Para los alumnos de negocios, es necesario reunir el conocimiento de los sistemas de información, marketing, gestión estratégica, innovación y gestión de operaciones para tomar decisiones acertadas en toda la organización sobre cómo responder. y tratar con tecnología digital e implementar cambios organizacionales digitales. Se adopta un enfoque de alcance para comprender cómo múltiples industrias han conceptualizado y definido la transformación digital. El examen de las diferentes áreas de los sistemas de información, el marketing, la innovación y la estrategia revela que todos los flujos identifican alguna etapa o fase del cambio digital, que van desde cambios similares simples hasta cambios más comunes (Barredo & Diaz, 2018).



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 62

Basado en la evaluación del alcance, se identifica tres fases de transformación digital: exploración, digitalización y transformación digital. La exploración es la codificación de información analógica en un formato digital, la digitalización también se refiere a como la transición de tareas analógicas a digitales, o lo conceptualiza como la integración acumulativa de la computación con las tareas existentes y, de manera más amplia, el desarrollo o la habilitación de configuraciones de recursos rentables utilizando tecnologías de información. Con base en lo anterior, se define la digitalización para describir el acto de convertir información analógica en información digital (Bertola & Teunissen, 2018).

Los ejemplos implican el uso de formularios digitales en procesos de pedidos, el uso de encuestas digitales o el uso de aplicaciones digitales para informes financieros internos. Como regla general, la digitalización, digitaliza principalmente los procesos de documentos internos y externos, pero no altera las actividades de creación de valor. La digitalización describe cómo se utiliza la tecnología de información o la tecnología digital para modificar los procesos comerciales existentes (Bin et al., 2021). Por ejemplo, la creación de nuevos canales de comunicación en línea o móviles facilita que todos los clientes se conecten con las empresas y eso cambia las interacciones tradicionales de las empresas con sus clientes.

Tal cambio a menudo implica organizar nuevas estructuras de ingeniería social con artefactos digitales, lo que no sería posible sin la tecnología digital. Durante la digitalización, las tecnologías de información actúan como un actor clave para capturar nuevas oportunidades comerciales al modificar los procesos



comerciales existentes, como la comunicación, distribución o gestión comercial de las relaciones (Briones et al., 2021). A través de la digitalización, las empresas aplican tecnología digital para optimizar los procesos comerciales existentes al permitir una coordinación más eficiente entre procesos y/o crear valor adicional para los clientes. clientes mejorando la experiencia del usuario. Como resultado, la digitalización no solo se enfoca en el ahorro de costos, sino que también incluye mejoras en los procesos que pueden mejorar la experiencia del cliente.

La transformación digital es la etapa más común y describe un cambio en toda la empresa que conduce al desarrollo de nuevos modelos de negocios, pueden ser nuevos para los negocios o industria. Las empresas compiten y pueden obtener una ventaja competitiva a través de los modelos de negocio. La transformación digital introduce un nuevo modelo de negocio mediante la implementación de una nueva lógica empresarial para crear y capturar valor (Coronel & Santos, 2020).

La transformación digital afecta a toda la empresa y su forma de operar y va más allá de la digitalización: la modificación de los procesos y tareas simples de una organización. Reorganiza procesos para modificar la lógica de negocio de una empresa o sus procesos de creación de valor. El uso de tecnologías de información es transformador e impulsa cambios fundamentales en los procesos, hábitos y capacidades comerciales existentes, y permite a los proveedores ingresar a nuevos mercados o salir del mercado existente. Además, la transformación digital utiliza tecnologías digitales para permitir interacciones transfronterizas con proveedores, clientes y competidores. Por lo tanto, las tecnologías digitales pueden ayudar a



obtener una ventaja competitiva al transformar las organizaciones para aprovechar las competencias básicas existentes o desarrollar otras nuevas.

2.2.2.1 Recursos digitales

Los recursos representan la propiedad y el control de los activos y capacidades de una empresa. Los activos representan la abundancia de activos físicos e intelectuales de una empresa, mientras que las capacidades generalmente se encuentran en los recursos humanos, de información o de organización de la empresa y en la agrupación de activos. para una implementación exitosa. En la búsqueda de la transformación digital, redefinir cómo las empresas crean y entregan valor a los clientes a menudo obliga a las empresas a acceder, adquirir, o desarrollar activos y capacidades digitales. Las empresas necesitan activos digitales, como almacenamiento de datos, infraestructura de información y comunicación y tecnologías relacionadas para competir en la era digital (Crissien, 2021).

Las empresas de hoy en día están invirtiendo mucho en el desarrollo y la adquisición de tecnologías digitales (hardware y software) para permitir la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y robótica (Danziger, 2004). La tecnología y los recursos de datos proporcionan los ingredientes fundamentales para aprovechar el conocimiento comercial existente y otros recursos para crear más valor para los clientes. Por ejemplo, los macro datos (es decir, los datos del viaje del cliente) como activo digital se pueden aprovechar utilizando las capacidades de análisis de datos de una empresa para personalizar servicios e incentivos. La



agilidad digital se refiere a la capacidad de detectar y aprovechar las oportunidades de mercado que presenta la tecnología digital.

Zamora (2021) considera que la agilidad digital es fundamental para la supervivencia de un titular en el mercado dinámico e impredecible de hoy, las empresas deben ser flexibles: (1) permitiendo múltiples cambios en los roles organizacionales; (2) para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y el advenimiento de las nuevas tecnologías digitales; y (3) para responder a una mayor competencia debido a los límites borrosos del mercado y la eliminación de las barreras de entrada. Para enfrentar estos desafíos, las empresas deben usar la agilidad digital para modificar y reconfigurar continuamente los activos y capacidades digitales existentes. Esto también tendrá implicaciones para la estructura organizacional.

Para lograr la transformación digital, menciona Wolf et al. (2018), se necesita agilidad digital para recombinar los activos digitales con otros recursos organizacionales para cambiar la forma de operar el negocio. Al descubrir y aprovechar continuamente las oportunidades del mercado, la agilidad digital impulsa la incorporación y el desarrollo de nuevos productos, servicios y modelos comerciales que mejoran el valor creado. clientes. Esta capacidad se vuelve cada vez más importante a medida que una empresa avanza hacia etapas más avanzadas de transformación digital; es decir, de digitalización en digitalización y de digitalización en transformación digital.



Las capacidades de redes digitales y redes digitales, que se refiere a la capacidad de las empresas para reunir y combinar diferentes usuarios para satisfacer sus necesidades comunes a través de medios digitales, cobra mayor importancia en el entorno digital. En un entorno cada vez más digital, las empresas se dan cuenta de que deben centrarse en la red y crear valor junto con un grupo de empresas conectadas digitalmente. En estudios recientes (De Pablos, 2020; Díaz et al., 2019), consideran que el 75% de los líderes indicaron que su ventaja competitiva no está determinada internamente sino por la fortaleza de los socios y los ecosistemas con los que eligen trabajar. Esto puede explicar por qué más de un tercio de las empresas han duplicado el número de socios con los que trabajan en tan solo dos años.

Las empresas pueden permitir que sus clientes digitales co-creen valor creando su propio contenido, personalizando sus productos y convirtiéndose en embajadores de la marca a través del uso de tecnologías de redes sociales, lo que convierte a los clientes en un activo valioso para crear una ventaja competitiva. La capacidad de las empresas para seleccionar, atraer, conectar e interactuar con un grupo heterogéneo de actores de la red, como clientes, proveedores y terceros, impulsa fuertemente la creación de valor y el crecimiento de la plataforma y fundamental para lograr digitalización y transformación digital (Erazo, 2020).

En el período de transformación digital, la capacidad de recopilar y analizar big data para la toma de decisiones es crucial, ya que la organización depende de las capacidades de la tecnología digital sobre datos digitales, a pesar de la disponibilidad generalizada y la facilidad de la recopilación de grandes datos, las empresas aún tienen dificultades para desarrollar esta capacidad de análisis y uso



big data. Además, se necesitan empleados con sólidas habilidades digitales y analíticas para crear valor a partir de Big Data tanto para las empresas como para los clientes. Las empresas deben tener equipos de big data con análisis, gestión de datos, visualización de datos y habilidades comerciales puramente digital, empresas como Amazon y Booking.com utilizan continuamente análisis para adaptar nuevas ofertas a los clientes y optimizar los ingresos con precios dinámicos y gestión de ingresos (Fountain, 2014).

Una vez que se integran las capacidades de análisis de big data, se deben implementar programas de capacitación continuos para actualizar las habilidades a medida que avanzan las técnicas.

2.2.2.2 Transformación digital como fenómeno contemporáneo

Erazo (2020) considera que la transformación digital es un fenómeno contemporáneo de cambio organizacional fundamental impulsado y habilitado por la tecnología digital. Debido al potencial de crecimiento y declive, la transformación digital se ha convertido en una gran preocupación para las organizaciones y los responsables de la toma de decisiones. Por lo tanto, es difícil pensar en un tema más relevante y actual para la investigación de. De hecho, se ha sugerido que la forma en que la tecnología cambia y se modifica al incorporar contextos y entornos más amplios es de interés central. Además, la capacidad del dominio para permanecer flexible y prominente como tecnología y su uso en la creación de nuevos fenómenos se ha destacado como una de sus principales fortalezas.



Franke et al. (2020) identifica algunos de los principales desafíos y oportunidades asociados con la transformación digital en la práctica. Sin embargo, también se descubre que, si bien la transformación digital a menudo se describe como un proceso vertical complejo que incluye múltiples procesos de innovación digital, interacción de múltiples niveles y el ajuste continuo de bajo nuevas condiciones a lo largo del tiempo, se presta una atención analítica limitada a la transformación digital, es decir, cómo se lleva a cabo realmente la transformación digital.

La omisión del proceso se puede atribuir en parte a la falta de estudios generales que hayan abordado la transformación digital desde una perspectiva vertical y que hayan resultado en entradas o salidas de conversiones digital y los reguladores (como otros agentes de transformación) reciben la mayor atención. Además, mientras que la literatura existente enfatiza que la transformación digital es un proceso que no solo está integrado en el contexto interno de una organización, sino también en el entorno empresarial y tecnológico externo de una organización., pero ofrece formas limitadas de comprender sus dependencias e interacciones a lo largo del tiempo.

Sin una investigación y una teoría profundas y profundas que tengan en cuenta las características únicas de la transformación digital, los profesionales enfrentan los mitos que rodean la transformación digital y desarrollan sus propias estrategias de transformación digital sin una base teórica. Dadas sus características complejas, holísticas y verticales, es fácil ver cómo la transformación digital plantea



serios desafíos que ninguna organización en su sano juicio quiere abordar sin causas y una dirección clara (Jafari & Zanganeh, 2021).

Sin embargo, sin más información sobre el proceso de transformación digital a la que recurrir, para proporcionar respuestas a preguntas importantes, como cuándo las empresas deberían cambiar y por qué. ¿Cómo se puede secuenciar la innovación digital en el tiempo para producir los efectos duraderos deseados? ¿Y qué podría impulsar a las organizaciones a reevaluar y ajustar su trayectoria de transición planificada? Por lo tanto, el objetivo principal es proporcionar una base más fértil para generar conocimiento adicional sobre la transformación digital.

2.2.3 Actividades laborales en el teletrabajo

2.2.3.1 Teletrabajo

El teletrabajo, incluye un modo relativamente nuevo de arreglos de trabajo alternativo; sin embargo, se desarrolla por primera vez en la década de 1970, se puede describir como un tipo de trabajo y/o prestación de servicios realizados de forma remota, a distancia y en línea mediante el uso de tecnología informática y de telecomunicaciones. El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y la comunicación, como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y (o) computadoras de escritorio, para trabajos realizados fuera del lugar de trabajo del empleador. local. En otras palabras, el teletrabajo incluye el trabajo realizado utilizando las tecnologías de información y comunicación (TIC) y realizado fuera de las instalaciones del empleador (Castaño, 2020).



Aunque algunos autores (Saltos, 2021; Samek, 2021) se centran en la definición de vincular el teletrabajo con la idea de trabajar desde casa, el teletrabajo es simplemente trabajar fuera de las instalaciones de un empleador con la ayuda de las TIC, por lo que puede ocurrir desde múltiples lugares (hogar, oficina y otros) utilizando diferentes tecnologías (por ejemplo, telefonía móvil) y con diferentes frecuencias. Como ejemplos de estos enfoques, se identifican cuatro métodos diferentes de teletrabajo: teletrabajo desde el hogar, teletrabajo en movilidad, teletrabajo independiente en pequeñas oficinas y teletrabajo realizado en casa y fuera de las instituciones(home office). En efecto, el teletrabajo permite que los empleados trabajen desde casa, desde instalaciones compartidas, en las instalaciones de los clientes o a través de cualquier plataforma con la tecnología necesaria.

Por lo tanto, las instalaciones utilizadas (tecnología) y la ubicación determinan el alcance y concepto del teletrabajo. Además, y esto se menciona antes, la frecuencia también tiene un impacto en el método de teletrabajo considerado. Para hacer un buen uso de este concepto y sacar conclusiones sobre su uso, se busca explorar los métodos de trabajo a distancia analizados y, por lo tanto, la medida propuesta.

Se distingue algunos lugares de trabajo y la medida en que se realiza el trabajo remoto, agrupando a los trabajadores según los lugares de trabajo y los lugares de trabajo. empleo (hogar, oficina y otros lugares) y la intensidad o frecuencia del trabajo de TIC fuera de los locales del empleador (López et al., 2021).



En consecuencia, y para asegurar una visión sistemática de la situación del teletrabajo, la organización internacional del trabajo (ILO, 2021) considera diferentes modos de teletrabajo: teletrabajo regular desde el hogar (refiriéndose a los empleados que trabajan a distancia), trabajo regular desde el hogar, utilizando TIC); teletrabajo de alta movilidad (los empleados trabajan frecuentemente en varios lugares, con altos niveles de movilidad y uso de las TIC); y trabajo remoto ocasional (incluidos los empleados que trabajan ocasionalmente en una o más ubicaciones fuera de las instalaciones del empleador y con un nivel de movilidad mucho menor que el grupo de alta movilidad).

Las telecomunicaciones son la capacidad de un empleado para realizar tareas fuera del lugar de trabajo tradicional utilizando herramientas de telecomunicaciones como correo electrónico, teléfono, chat y clientes de video. El crecimiento generalizado de Internet, junto con los avances en comunicaciones unificadas, inteligencia artificial y robótica han facilitado la realización de muchas tareas relacionadas con el trabajo fuera del lugar de trabajo normal. debería ser más fácil que nunca. Los trabajadores del conocimiento son especialmente adecuados para trabajar desde casa o en otras ubicaciones remotas. Los trabajos que requieren la operación real de equipos especiales, incluidos vehículos, no son adecuados para trabajar de forma remota (Ávila, 2018).

Cuando un trabajador remoto viene a trabajar con más frecuencia de lo que está en la oficina, también se lo puede denominar trabajador remoto. Esta distinción puede ser importante en algunos países, ya que la palabra remoto implica que los



trabajadores viven a una distancia razonable de sus empleadores y, por lo tanto, pueden estar sujetos a otros requisitos. los requisitos legales y fiscales varían.

2.2.3.2 Habilidades de telegestor

Las habilidades de la gente son importantes se requiere un administrador remoto para poder leer a las personas, comprender lo que se dice y lo que no se dice, simplemente por la voz o las palabras utilizadas. Los administradores remotos ineficaces no escuchan y, por lo tanto, pierden los signos vitales necesarios para una desconexión remota exitosa. En algunos casos, la única comunicación entre un gerente y un asociado es por correo electrónico o por teléfono. Por lo tanto, nunca se puede exagerar la necesidad de una buena comunicación. Un buen gerente remoto puede identificar cuándo los asociados necesitan estímulo o disciplina. Según el trabajo y la tarea, a veces se requiere un pequeño empujón para que los asociados completen la tarea solicitada; Un gerente eficaz sabrá cuándo hacerlo (Ferrando, 2011).

El gerente remoto también debe estar dispuesto a aceptar nuevas ideas y nuevas formas de pensar. Es de interés de las empresas alentar a los trabajadores remotos a ofrecer sugerencias o ideas que podrían mejorar el trabajo remoto. Es poco probable que los gerentes que prefieren la micro gestión tengan éxito en desconectar las telecomunicaciones. Un método para ayudar al micro administrador es incluir el cronograma en la política remota para cosas como los horarios de las reuniones. Las habilidades de liderazgo implican saber cuándo y cuándo no comunicarse como líder. Lograr el delicado equilibrio entre el rendimiento y la



comunicación puede ser difícil y llevar mucho tiempo. Los trabajadores remotos no deberían sentir que los gerentes los están observando constantemente (Gabrielova & Buchko, 2021).

Los gerentes remotos efectivos siempre conocen el progreso de sus proyectos y de los empleados. Hay diferentes formas de lograr esto (por ejemplo, publicar en un tablero de mensajes de Internet). Puede ser necesario experimentar con diferentes métodos para encontrar la solución adecuada para gerentes y asociados. La habilidad más importante y valiosa en el teletrabajo es la confianza mutua entre gerentes y asociados. La confianza mutua crea un entorno de trabajo mejor y más productivo.

2.2.4 Trabajos después del COVID 19

2.2.4.1 Teletrabajo y la emergencia del Covid 19

Las empresas evolucionan bajo nuevas condiciones de entorno de trabajo, como la globalización, la competencia feroz, la nueva estructura demográfica y el creciente desarrollo de la tecnología. La transición de la era industrial a un entorno comercial digitalizado resulta en un cambio de una perspectiva mecanicista a una más orgánica donde las organizaciones adoptan una estructura flexible. Después de la década de 2000, el trabajo se alejó cada vez más de la ubicación, para facilitar el trabajo y brindar un mejor servicio a los clientes, el trabajo remoto continúa creciendo de manera espectacular en muchas industrias. De estos sectores, el sector de servicios representa la mayor proporción general de la fuerza laboral remota (17



%), seguido del sector de la salud (12 %), el sector financiero y de seguros (10 %), el sector manufacturero (8,5 %) y el sector educativo. (7,5%) (Vega, 2018).

Las telecomunicaciones todavía están muertas debido a las líneas entre el trabajo y el no trabajo, los impactos personales y sociales del ausentismo y los riesgos y beneficios de los horarios de trabajo flexibles. En condiciones tradicionales (por ejemplo, antes de COVID-19), el teletrabajo era temporalmente necesario. Sin embargo, en la situación actual de pandemia, la mayoría de los empleados en todo el mundo trabajan a tiempo completo en oficinas y trabajan desde casa. Entonces, la pandemia cambia repentinamente la forma en que las personas trabajan y aún no está claro cuánto tiempo se tiene que continuar trabajando desde casa en diferentes países (ElMassah & Mohieldin, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (2020) declara oficialmente el brote de coronavirus el 11 de marzo de 2020 como una pandemia y recomendó precauciones para evitar su propagación. El teletrabajo es una medida importante propuesta por la Organización Mundial de la Salud e implementa con éxito por organizaciones y gobiernos de todo el mundo. Como resultado, a partir de marzo de 2020, más de 3,5 millones de personas han sido confinadas en sus hogares, lo que significa que varios millones han trabajado de forma remota.

El trabajo remoto puede conducir al aislamiento social u ocupacional conocido como ausentismo del aspecto social cotidiano del trabajo porque los empleados están físicamente distantes de otros colegas. lo que lleva a no participar activamente en el intercambio de información y el aprendizaje conjunto. Este



sentimiento de aislamiento ocupacional reduce el desempeño laboral, porque los empleados no cuentan con el apoyo de sus superiores y colegas en la resolución de problemas como todavía lo tienen en el lugar de trabajo. En este contexto, el papel del liderazgo es crear condiciones de trabajo favorables y mantener a los empleados motivados para alcanzar las metas deseadas (Domínguez, 2020).

Esta situación exige un tipo diferente de liderazgo conocido como alta autoridad que implica desarrollar distintas capacidades para mejorar el desempeño de las organizaciones en entornos de trabajo virtuales y remotos. Antes de COVID 19, el trabajo remoto estaba en aumento en muchas industrias. La pandemia ha acelerado este proceso y las empresas ahora deben operar con empleados que tienen que trabajar en lugares distintos al lugar de trabajo tradicional gracias al teletrabajo. De hecho, el teletrabajo estaba muy extendido incluso antes de la pandemia y la infraestructura para el teletrabajo ya existía (Badia, 2020). Por lo tanto, es relativamente fácil adoptar este estilo de trabajo para algunas empresas.

El teletrabajo es un término vial que incluye cualquier trabajo remunerado realizado de forma remota en cualquier lugar que no sea una presencia física dentro de la organización. donde los empleados alcanzan los objetivos organizacionales a través de las TIC, a veces administrando su tiempo bajo una supervisión menos directa. Estos empleados suelen trabajar de forma remota con autonomía durante al menos algunos días de su trabajo destaca la importancia de delimitar el concepto de trabajo a distancia para evitar cualquier confusión con los empleados que trabajan para empresas externas como las de un centro de llamadas o como agente independiente (Bagley et al., 2021).



2.2.4.2 *Alcance del teletrabajo*

El teletrabajo puede incluir diversas realidades y esto explica por qué es tan difícil evaluar con precisión el tamaño o el alcance del teletrabajo en los países, El teletrabajo, el trabajo móvil, el trabajo desde casa o el teletrabajo tienen significados diferentes e implican realidades diferentes, aunque a menudo estén estrechamente vinculados. De hecho, en algunos estudios (Esquerda, 2021; Frakes & Wasserman, 2021), el teletrabajo se refiere al trabajo desde casa, que puede estar cerca del trabajo parcial, mientras que para otros; el teletrabajo solo incluye formas modernas de trabajar desde casa, basadas en el uso de las TIC. Bien es cierto que trabajar desde casa no es un fenómeno nuevo, pero ha evolucionado y su configuración ha cambiado, al menos tanto como quienes lo practican, especialmente en el contexto de la revolución. Internet y tecnología de la información.

La forma más moderna de teletrabajo, con TIC, se desarrolla principalmente en la década de 1990 en muchos países europeos y norteamericanos, se propone que el trabajo remoto se define por la naturaleza de los arreglos relacionados con el trabajo regidos por el transporte, las TIC, el lugar de trabajo, la extensión o parte del trabajo remoto y los términos aplicables. Empleados que trabajan desde casa (por ejemplo, sastres) o vendedores que operan desde casa (telemarketing). Estos últimos se encuadran dentro del teletrabajo y no tanto del teletrabajo o del teletrabajo remunerado, para ciertos investigadores, especialmente en Europa, el trabajo a distancia incluye el trabajo en centros de negocios extranjeros u oficinas satélite atendidas por la misma empresa, a veces con el llamado trabajo móvil o teletrabajo (Chang et al., 2021).



Otros también incluyen el trabajo móvil realizado en cualquier lugar fuera de la oficina (vendedores, técnicos, etc.) y TeleCenters, TeleTown, TeleCottage (teletrabajo) donde los empleados se agrupan para atender a diferentes empleadores. Algunos incluso consideran a los vendedores y representantes ser personas de telecomunicaciones porque están con los clientes la mayor parte del tiempo y a veces trabajan desde casa, pero principalmente porque no tienen una oficina o escritorio en casa, para el trabajo a distancia destaca el hecho de que es difícil encontrar una definición única y diferentes artículos con definiciones y objetos de análisis (Camacho, 2021).

Desde un punto de vista general, se pueden distinguir tres formas de teletrabajo: trabajar desde casa, trabajando en oficinas de clientes y trabajando en centros de negocios u oficinas satélites. La dimensión del tiempo también se puede utilizar para distinguir entre diferentes tipos de trabajadores remotos, ya que la cantidad de días fuera de la oficina lleva a una distinción entre asignaciones de tiempo completo y asignaciones a tiempo parcial o eventual, este último trabajando sólo unas pocas horas. o varios días a la semana desde casa. La ausencia de una definición común del trabajo a distancia dificulta la cuantificación de este fenómeno, Sin embargo, sea cual sea la definición, los datos oficiales sobre los teletrabajadores que participan en programas formales de teletrabajo parecen ser bastante bajos, entre el 2% y el 7% de la población activa (Delventhal et al., 2021).



2.2.4.3 *E- working*

El E- working es una interpretación del trabajo a distancia. queda claro que este fenómeno se puede abordar de muchas maneras y se puede aplicar a muchos propósitos. Hay muchas definiciones de este fenómeno. La definición clásica de trabajo remoto está desactualizada. Hoy, las organizaciones, los académicos, los políticos y la humanidad combinan adjetivos como red informativa, electrónica, digital, tele, virtual, cibernética, flexible, global, nómada, conectada o simplemente e. El concepto de operaciones electrónicas reemplaza una gama de diferentes términos, como teletrabajo, red, nómada digital, nómada, espacio flexible, horario flexible, para describir cómo la industria, las tecnologías modernas de información y comunicación han hecho posible procesar información remotamente (Jaff & Kadar, 2021).

El trabajo a distancia utiliza tecnologías de la información y la comunicación para permitir trabajo que se realizará independientemente de la ubicación e incluye a los trabajadores remotos que trabajan desde casa o desde una oficina remota. A tiempo parcial, los teletrabajadores desde casa y empleados a tiempo parcial en la oficina o teletrabajadores móviles (en la carretera) fuera del hogar o la oficina que utilizan tecnología de información moderna. Definen el teletrabajo como una actividad en la que los empleados trabajan a tiempo parcial o completo desde casa, en parte en casa o mientras viajan y el resto en su lugar de trabajo, posiblemente en diferentes lugares (Kuruzovich et al., 2021).



Diferentes países y este tipo de trabajo incluyen trabajar horas extra, conectarse a escritorios remotos, enviar y recibir correo electrónico, datos y archivos, desarrollar ideas y vender productos y servicios de forma remota. Un trabajador remoto es cualquier empleado que realiza un trabajo de forma remota como se define anteriormente en una organización en la era cultural de Internet (Lerouge, 2021).

Las telecomunicaciones pueden brindar importantes beneficios a los empleadores, al reducir costos, aumentar la productividad y mejorar la retención; y para los trabajadores, al equilibrar el trabajo y otros aspectos de la vida, un mejor acceso al trabajo y a la sociedad, brindando beneficios sociales y económicos sustanciales a través de la reducción de las emisiones de carbono.

2.2.5 Personas vulnerables al COVID 19

2.2.5.1 Covid 19

La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARSCoV2. La mayoría de las personas infectadas con el virus tendrán una enfermedad respiratoria de leve a moderada y se recuperarán sin un tratamiento especial. Sin embargo, algunos se enfermarán gravemente y requerirán atención médica. Los adultos mayores y aquellos con problemas de salud subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves. Cualquiera puede enfermarse de COVID-19 y enfermarse gravemente o morir a cualquier edad (Bartik et al., 2020).



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 80

La mejor manera de prevenir y retardar la transmisión es estar bien informado sobre esta enfermedad y cómo se propaga. Protéjase a sí mismo y a los demás de las infecciones manteniéndose al menos a 1 metro de distancia de los demás, usando una máscara que le quede bien y lavándose las manos o usando desinfectante para manos a base de alcohol con frecuencia. Vacúnese cuando sea su turno y siga los consejos locales (Organización Mundial de la Salud, 2020).

El virus se puede propagar por la boca o la nariz de una persona infectada en forma de pequeñas partículas líquidas cuando tose, estornuda, habla, canta o respira. Estas partículas van desde gotas respiratorias más grandes hasta aerosoles más pequeños. Es importante practicar la etiqueta respiratoria, como toser en un codo doblado y quedarse en casa y aislarse hasta que se recupere si no se siente bien. El virus puede provocar neumonía, insuficiencia respiratoria, problemas cardíacos, problemas hepáticos, shock séptico y la muerte. Muchas complicaciones de COVID-19 pueden ser causadas por una condición conocida como síndrome de liberación de citoquinas o tormenta de citoquinas. Esto es cuando una infección provoca que su sistema inmunológico inunde su torrente sanguíneo con proteínas inflamatorias llamadas citocinas. Pueden matar tejido y dañar sus órganos. En algunos casos, se han necesitado trasplantes de pulmón (CDC, 2020).

Los coronavirus son una familia de virus que pueden causar enfermedades como el síndrome respiratorio agudo severo (SARS) del resfriado común y el síndrome respiratorio del Medio Oriente (MERS). En 2019 se identificó un nuevo coronavirus como causante de un brote que se originó en China. Este virus se llama síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 (SARSCoV2). La enfermedad



que causa se llama enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19). En marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de COVID-19 como una pandemia (AIS, 2020, p. 19).

Los grupos de salud pública, incluidos los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades CDC (2020) de EE. UU. y la OMS, están monitoreando la pandemia de COVID-19 y publicando actualizaciones en sus sitios web. Estos grupos también han hecho recomendaciones para prevenir y tratar el virus que causa el COVID-19. La gravedad de los síntomas de COVID-19 puede variar de muy leve a grave. Algunas personas pueden tener sólo unos pocos síntomas. Algunas personas pueden no tener ningún síntoma, pero aun así pueden transmitir la enfermedad (transmisión asintomática). Algunas personas pueden experimentar peores síntomas, como dificultad para respirar y empeoramiento de la neumonía, aproximadamente una semana después del inicio de los síntomas. Algunas personas tienen síntomas de COVID-19 durante más de cuatro semanas después del diagnóstico. Estas condiciones de salud a veces se denominan condiciones posteriores al COVID-19. Algunos niños tienen síndrome inflamatorio multisistémico, un síndrome que puede afectar varios órganos y tejidos.

2.2.5.2 Vulnerabilidad por COVID 19

La pandemia de COVID-19, no solo ha provocado una crisis de salud pública, sino que también ha provocado una grave crisis económica, social y educativa. En las economías y sociedades, las consecuencias de la pandemia no se distribuyen de manera uniforme. Entre los grupos que viven en condiciones de



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 82

vulnerabilidad, la pandemia ha ampliado drásticamente la brecha de desigualdad, con posibles efectos negativos en la salud física, socioeconómica y mental. dios duradero de este pueblo (Cierco, 2021).

Esta perspectiva proporciona prioridades, programas y recomendaciones de políticas que los gobiernos, los socios de recursos y las partes interesadas deben considerar al formular estrategias a mediano y largo plazo para contener la propagación del virus. del COVID-19, responder a sus impactos y reducir las desigualdades en salud. El mundo enfrenta un momento cada vez más crítico que requiere la cooperación y alineación de todos los sectores para reducir la desigualdad y mejorar la salud y el bienestar de las personas a través de la cobertura de salud. cobertura universal y protección social, además de implementar un enfoque de política de salud en todas las políticas (Celis-Morales et al., 2020).

Las personas que viven en condiciones vulnerables incluyen aquellas que enfrentan exclusión sistémica y discriminación por motivos de edad, discapacidad, raza, etnia, género, nivel de ingresos, religión, casta o credo, identidad de género, orientación sexual y estado migratorio, además de las personas atrapadas en personas en conflicto y apátridas, personas encarceladas, personas con problemas de salud crónicos (por ejemplo , enfermedades mentales), personas que viven en viviendas inadecuadas y aquellas expuestas a la degradación ambiental, la contaminación del aire y en riesgo por el cambio climático. Queda mucho por hacer para incluir a las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad y asegurar que nadie se quede atrás en sus esfuerzos por proteger y promover sus derechos humanos durante esta pandemia y crisis sanitaria (Casas, 2020).



Por lo tanto, la visión identifica a ciertos grupos de personas como vulnerables y sigue esencialmente la comprensión y la ontología de la vulnerabilidad adoptada por las agencias globales. Las sociedades pueden promover cambios que mejoren o saquen a las personas de situaciones vulnerables. Además, los gobiernos pueden hacer lo que un individuo no puede; pueden transformar entornos o condiciones desfavorables que reducen el acceso a servicios públicos como salud, educación, transporte, agua y saneamiento a entornos seguros y saludables.

Las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad no son uniformes, pero comparten muchas de las desventajas y riesgos. Estas poblaciones a menudo son invisibles para los gobiernos, lo que resulta en un acceso inadecuado a los servicios públicos y ofertas de compensación económica. La evidencia muestra que la sociedad civil y las organizaciones comunitarias que atienden a estas poblaciones no han tenido aporte significativo en la toma de decisiones del gobierno en muchos lugares. Es importante incluir a las comunidades vulnerables y desfavorecidas en las decisiones, ya que pueden identificar soluciones, ayudar a garantizar el cumplimiento y adaptar las respuestas para satisfacer las diversas necesidades de todos (Cantor et al., 2021).

Los datos oficiales sobre los indicadores de salud de COVID-19 y no COVID-19 de las personas que viven en condiciones vulnerables no están disponibles públicamente en muchos países. Por lo tanto, se produce una subestimación de la gravedad y la agudeza. Se necesitan con urgencia más datos desagregados y normalizados para informar las políticas y acciones públicas. Para



comprender los impactos específicos de COVID-19 en las personas que viven en condiciones vulnerables, es necesario recopilar datos más actualizados sobre ingresos hospitalarios, mortalidad y otros indicadores de salud y bienestar. el bienestar se desglosa por ingresos, sexo, edad, raza, etnia, discapacidad y otras variables (Toniolo-Barrios & Pitt, 2021).

2.2.5.3 Efecto del COVID-19 en grupos que viven en condiciones de vulnerabilidad

La pandemia tiene un impacto negativo en todos los objetivos de desarrollo sostenible, incluido los objetivos, que aborda específicamente la desigualdad. Así, las desigualdades sistémicas y la distribución desigual de las oportunidades de vida dejan a algunos grupos viviendo en condiciones vulnerables y en riesgo de enfermedad, pobreza y marginación. durante la pandemia que en la población general. Los efectos directos de la pandemia ponen a ciertos grupos de personas en mayor riesgo de infección, enfermedades graves la muerte, mientras que los efectos indirectos se deben a diversas restricciones necesarias para controlar la propagación de la enfermedad (Spilker & Breough, 2021).

La propagación de infecciones, aunque algunos grupos tienen vulnerabilidades comunes a ambos grupos, las medidas políticas para proteger a estas personas pueden variar. Se ha identificado varias condiciones que empeoran el resultado de COVID-19. Las tasas de mortalidad y enfermedades graves de COVID-19 están fuertemente relacionadas con la edad avanzada (es decir, personas de 65 años de edad). y mayores) y condiciones de salud comórbidas, el COVID-19



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 85

afecta desproporcionadamente a las personas mayores (Soroui, 2021). Estos efectos se ven amplificados por la discriminación generalizada contra las personas mayores en la asignación de servicios de atención médica. Las personas mayores en centros de cuidado representan más de la mitad de todas las muertes en muchos países.

Las personas mayores también se ven muy afectadas por los impactos económicos y sociales de la pandemia, especialmente en los países de bajos ingresos. y media. En 2018, solo alrededor del 20% de las personas de 60 años o más recibieron sus pensiones. Menos personas mayores que jóvenes viven solas, lo que puede limitar el aislamiento social durante el confinamiento labial. Sin embargo, las situaciones de vivienda superpobladas e insalubres, así como el estrés familiar, aumentan la probabilidad de abuso e infección. En India, el 56% de los adultos mayores dijeron que habían experimentado abuso y dijeron que el abuso había empeorado desde el cierre (Shukla & Raval, 2021).

Los niños (es decir, los menores de 18 años) también se vieron afectados. significativamente afectados por las consecuencias indirectas de la pandemia. Los niños, que ya tienen el doble de probabilidades de vivir en la pobreza extrema que los adultos (es decir, los mayores de 18 años), se ven gravemente afectados por la amplificación de la pobreza causada por la pandemia. Los niños también corren riesgo para su salud debido a la interrupción de los servicios esenciales, especialmente la educación. 195 países han impuesto el cierre de escuelas, afectando a más de 1.500 millones de niños y jóvenes (es decir, aquellos de edad 15 años). Estos cierres afectan al sistema educativo con importantes consecuencias



sanitarias y sociales (fracaso educativo, aumento de las tasas de abandono escolar, deterioro de la nutrición, etc.) (Qin et al., 2021).

2.2.6 Realidad laboral post COVID 19

2.2.6.1 Nueva realidad Post Covid 19

El COVID-19 ha redefinido rápidamente el mundo del trabajo. Para muchos, las cosas no volverán a ser como antes, y tampoco deberían hacerlo. La tecnología demuestra que la mayor parte del trabajo se puede hacer de manera eficiente en casa. Incluso si el virus finalmente desaparece o hay una vacuna, los empleados pueden ser reacios a seguir yendo a trabajar todos los días, promoviendo un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal y menos riesgos. más arriesgado y las empresas cuestionan la verdadera necesidad de hacer negocios. Viajes a tarifas antiguas, así como el costo de contratación para regresar a un lugar de trabajo centralizado. Estas consideraciones y muchas otras se encuentran entre las que presentan oportunidades en el contexto de la recuperación (Pineda, 2021).

Muchas organizaciones responden al COVID-19 centrándose en las acciones críticas necesarias para abordar los desafíos repentinos que presentan los bloqueos: configurar la infraestructura para apoyar el pivote al trabajo. cadena de suministro remota, flexible y diversificada, posición de efectivo estable y otras necesidades urgentes. Para construir una empresa más fuerte y más conectada, lo que se necesita ahora son cambios en la inversión, los recursos y la tecnología. Esto requiere que la fuerza laboral se vuelva a capacitar y mejorar, así como priorizar el aprendizaje y el desarrollo: los empleadores deben asegurarse de que las habilidades



de los empleados sigan el ritmo y que la fuerza laboral tenga la flexibilidad para adaptarse a los cambios futuros. La buena noticia es que el impacto del brote ha podido demostrar que los empleados están ansiosos por adoptar nuevas tecnologías y técnicas (Pardo & Rodríguez, 2020).

El desafío de COVID-19 ha hecho que el futuro sea volátil e impredecible. La planificación de escenarios es especialmente útil cuando los cambios disruptivos significan que el pasado no es un buen pronóstico para el futuro. Ninguna empresa está condicionada a obsesionarse con una sola visión de cómo será el futuro y apostar por ese resultado. Las elecciones futuras que definen las relaciones de causa y efecto deberían modelar las diferentes situaciones que el futuro podría desarrollar. Explorando estas relaciones desde varios aspectos de la organización, como Csuite, Operaciones, Adquisiciones, TI y Recursos Humanos, ayudan a garantizar que se cubran todos los ángulos, opciones y oportunidades. Como la empresa remodelando su fuerza laboral (Domínguez, 2020).

Cada escenario requerirá diferentes cambios en el modelo comercial, el modelo operativo, los servicios y procesos centrales, la cadena de suministro y las tareas y capacidades críticas. Estos escenarios permiten a las organizaciones ver el panorama general y tomar decisiones de compensación efectivas. Cada vez más habilitados por la inteligencia artificial y la automatización, los escenarios pueden ayudarlos a navegar mejor por las incertidumbres



2.2.6.2 *Desempleo y bienestar durante el COVID-19*

El COVID-19 ha tenido un claro impacto negativo tanto en aspectos de su trabajo bajo su control (por ejemplo, una disminución en las interacciones diarias significativas) como en otros (como la falta de estabilidad del mercado o la posibilidad de una doble recesión). Sin embargo, el mayor impacto adverso se ha sentido en el área afectada, donde el 75 % de personas se han visto personalmente afectados por la pandemia, pero aún se sienten incómodos. obligar a cambiarlo todo. Esto sugiere una nueva sensación de incertidumbre global, ya que los profesionales están bajo una presión cada vez mayor para adaptarse y fomentar la resiliencia para prosperar (Ares et al., 2021).

La pandemia también ha asestado un golpe a muchos de los métodos tradicionales utilizados para influir en los negocios. Las personas que mantienen sus trabajos expresan su preocupación acerca de cómo la pérdida de movilidad y valiosas oportunidades para establecer contactos ha ralentizado su flujo de efectivo y retrasado proyectos importantes. Otros estudios muestran que más de dos tercios de los ejecutivos tienen dificultades de moderadas a significativas para atraer clientes durante el confinamiento. Y nueve de cada 10 viven en países que han impuesto el confinamiento. alguna forma de restricciones de viaje (Baylis & Kofler, 2021).

Muchos han visto limitadas sus oportunidades comerciales y estrechado su ámbito de influencia. Algunas industrias tuvieron un año 2020 particularmente desafiante, con una fuerte caída de los retornos de los accionistas en sectores como



el petróleo y el gas (un 16,9% menos), la industria aeroespacial comercial y los viajes (tiempos bajos). 9,7% y 2, %), banca y seguros (7,5%), respectivamente. % y %), telecomunicaciones (8,8%) e inmobiliario (9, %). donde la energía, el petróleo o el transporte colapsan un 23% más que hace 12 meses, y profesionales de banca o finanzas o medios, marketing o comunicación un 13% más de accidentes que en 2019 (Brown et al., 2021).

2.2.6.3 COVID-19 y los cambios en la dinámica laboral

A medida que la pandemia y las medidas de distanciamiento social obligan a las personas a buscar alternativas a las reuniones en persona, los trabajadores se dividen rápidamente en dos categorías: esenciales y no esenciales. Hay trabajadores que pueden trabajar desde casa adoptando o cambiando su uso de la tecnología, luego están los trabajadores necesarios para mantener las funciones esenciales (como comestibles, transporte, etc.) y atención médica) accesibles para todos. Sin embargo, un grupo de trabajadores queda varado - gente cuyas carreras dependen de aquellos que están fuera, pero no pueden realizar su trabajo de forma remota. Estos incluyen actores, trabajadores de restaurantes, instructores de acondicionamiento físico y una serie de otras ocupaciones, que por una razón u otra tienen una capacidad limitada para trabajar en línea (Brennan, 2018).

Las empresas también son separadas entre las mismas líneas. Algunos de ellos adoptan el trabajo remoto y, por lo tanto, no se ven afectados. No soportan los desafíos logísticos inmediatos de mover un mano de obra presencial a una mano de obra remota o el cierre de una red de oficinas físicas. Otros dependen de restaurar



el tráfico o encontrar nuevas formas de prestar sus servicios, algunos de los cuales implican la reducción de los costos de capital humano y un último grupo aún espera un regreso al statu quo (los propietarios de viviendas comerciales en espacios urbanos son los abanderados de este grupo) (Giubilini et al., 2018).

Lo que algunas empresas pueden soportar durante mucho tiempo, muchos empleados no lo han hecho y con la disminución del desempleo y el aumento de la desesperación a medida que la pandemia avanza en su segundo año, hay que regalar algo. Muchos comienzan a cambiar de carrera o se han mudado a campos menos costosos, o ambas cosas. Los trabajos que se han eliminado debido a la pandemia son trabajos de bajos salarios. Si bien algunos de ellos representan trabajadores necesarios, algunos pueden haber sido subcontratados o automatizados y, por lo tanto, han sido subcontratados. Es una forma desafortunada, pero a veces necesaria para que las empresas que carecen de efectivo compensen las pérdidas que sufren durante COVID (Dal-Ré & Camps, 2021).

2.2.6.4 Resurgimiento de la pandemia

Hasta el momento, durante la pandemia, una serie de factores han influido en el aumento o disminución de nuevos casos de COVID-19 en lugares específicos. Estos factores incluyen la efectividad de la vacuna a lo largo del tiempo, el comportamiento humano, las políticas de prevención de infecciones, los cambios en el propio coronavirus y la cantidad de personas que son vulnerables porque aún no han sido diagnosticadas. desarrollar inmunidad a través de la infección natural o la vacunación. Por ejemplo, se produjo un gran aumento en la cantidad de casos de



COVID-19 en los Estados Unidos durante los meses de invierno de 2020-2021, cuando la gente viajaba y se reunía para las vacaciones de invierno. La llegada de una vacuna aprobada por la FDA en diciembre de 2020 ayudó a reducir el nivel de nuevas infecciones en muchas áreas hasta la primavera de 2021 (Dal-Ré & Camps, 2021, p.).

Otro pico comenzó en julio de 2021 cuando la variante delta infecciosa comenzó a circular y eventualmente se vuelve dominante. La reducción de la inmunidad y la flexibilización de las políticas públicas y las medidas de prevención de infecciones también juegan un papel. Cumplir con las precauciones de COVID-19, como vacunarse contra el coronavirus, practicar el distanciamiento físico, lavarse las manos y usar una máscara, ayuda a reducir la transmisión del virus. Desde el comienzo de la pandemia de COVID-19, el SARSCoV2, el coronavirus que causa el COVID-19, ha mutado (cambiado) dando como resultados variantes del virus. Una de ellas se llama la variante delta. El delta coronavirus se considera una de las variantes más contagiosas hasta el momento (Memish et al., 2021).

Aunque las vacunas ofrecen una protección muy alta, la infección por coronavirus con el delta y otras variantes sigue siendo posible. Afortunadamente, las vacunas, incluso para aquellos con infecciones, son muy efectivas para prevenir enfermedades graves, hospitalizaciones y muertes por COVID-19.



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Procedimientos metodológicos

Se escogió en la modalidad de análisis interpretativo que es un método que en este caso usará un soporte cualitativo y cuantitativo de los profesionales y (o) empleados del sector laboral comercial y administrativo de las empresas registradas en la base de datos del Ministerio de Relaciones Laborales Ecuatoriano (MRLE) en la provincia del Guayas en donde se concentra el 33% de la población en un trabajo formal del país.

3.1.1 Diseño de investigación

Para la presente investigación, se toma como diseño a la investigación no experimental, misma que se puede describir como un tipo de investigación sin variables independientes en términos metodológicos. En otras palabras, el investigador observa el contexto de todo lo que ocurre en un fenómeno predeterminado y lo analiza todos los factores que desprenden del mismo para obtener información (Cohen & Gómez, 2019).

El diseño no experimental que se aplica en el desarrollo de esta investigación, es basado de un proceso transversal, a la que se puede entender como una periodicidad delimitada y necesaria para establecer la información que se recoge en el estudio a través de las técnicas de investigación que serán encuesta y entrevista (Oberti & Bacci, 2017). El período escogido fue el de junio a diciembre



del 2021, en dónde se aplicaron los instrumentos del estudio y con ello los resultados, el campo investigado también fue delimitado entre personas mayores de 50 años, hombres y mujeres en capacidad de trabajar

3.1.2 Tipo de investigación

La tipología determinada para este desarrollo es la investigación descriptiva, cuya característica básica es que involucra datos naturales. En otras palabras, intenta estudiar el aprendizaje y la enseñanza de idiomas en su entorno natural sin ninguna interferencia o manipulación de variables, acorde a lo declarado con el diseño del estudio. Sin embargo, este tipo de estudio puede diferir en propósito, grado de control y análisis de datos (Granda & Benjamín, 2016).

Además, se consideró que era necesario hacer una investigación de correlación o correlacional, que es un tipo de método de investigación no experimental, dentro de la cual el investigador tiene la posibilidad de medir dos variables, realiza una comprensión de ellas y lleva a cabo una evaluación de la relación estadística entre ellas sin la influencia de valores atípicos (Botella & Zamora, 2017).

Con lo anotado, se puede resumir que el tipo de investigación empleada es el descriptivo, y el correlacional, al establecer una relación entre la variable independiente que corresponde a transformación digital, y la variable dependiente que se entiende por teletrabajo, pues se pretende conocer cómo influye la una variable sobre la otra.



3.1.3 Método de investigación

En general es posible comprender por investigación de métodos mixtos como el estudio que representa una indagación que implica el recopilar, el análisis y la interpretación de datos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, o en su caso, una serie de estudios que investigan el mismo fenómeno (Oberti & Bacci, 2017).

Como método se tomó la realidad histórico-empírica de Kornblit (2007) que trata de levantar la información desde los mismos espectadores de los fenómenos o hechos. Este es un estudio de enfoque mixto, presenta así porque describirá resultados de investigación de encuestas y entrevistas en un período definido como transversal, dentro de las realidades de los sujetos de estudio que son los empleados y se agrega el factor empleador y legislación laboral.

3.1.4 Enfoque de investigación

En este trabajo doctoral, se llegó a la conclusión que se debía hacer un enfoque mixto, utilizando la llamada investigación cualitativa que en muchas disciplinas y ciencias, se lleva a cabo en una perspectiva cuasi empírica en el sentido de que el investigador no comienza con conceptos predefinidos, sino que busca derivarlos de encuentros en el campo, es decir, llevando a cabo la investigación en un espacio determinado (Alonso et al., 2017).

La otra forma de investigar fue la investigación cuantitativa es el proceso de recopilar y analizar datos numéricos. Se puede usar para encontrar patrones y valores medios, hacer predicciones, probar relaciones causales y generalizar los



resultados a poblaciones más grandes. Esto contrasta con la investigación cualitativa que implica la recopilación y el análisis de datos no numéricos (por ejemplo, texto, video o audio) (Hernández et al., 2014).

3.2 Procesamiento de datos

3.2.1 Instrumentos

Una vez que se ha identificado el problema de investigación y se ha determinado el plan de investigación, comienza el trabajo de recopilación de datos. Hay dos tipos de datos primarios y datos secundarios. El método de recopilación de datos de estos dos tipos de datos es diferente porque en el caso de los datos primarios, la recopilación de datos debe ser la información original, mientras que, en los datos secundarios, la recopilación de datos es como una compilación (Pinto, 2018).

Mientras que el cuestionario se envía a los encuestados para que respondan en la forma especificada en la carta de presentación. Una entrevista es una comunicación de persona a persona; donde los encuestados fueron entrevistados directamente.

Los investigadores utilizan una variedad de herramientas para las distintas técnicas de investigación. Estas herramientas les ayudan a obtener y documentar el consentimiento ético, administrar documentos u organizar datos en categorías consistentes y significativas. Es recomendable tomar una herramienta existente y modificarla para cumplir con las características del plan de método (Ugalde & Balbastre, 2013).



Los instrumentos seleccionados para el desarrollo de este estudio son primero el cuestionario, resultado de la técnica de investigación de la encuesta y luego un guion estructurado de preguntas para la técnica de la entrevista. Ambos instrumentos con preguntas orientadas a conocer más a detalle acerca de la transformación digital y la situación de riesgo de los trabajadores vulnerables post SarsCov-2.

3.2.2 Confiabilidad del instrumento

El instrumento de la encuesta, fue procesado para reconocer la confiabilidad de los resultados y se hizo el análisis del Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0,89 que, indica que los datos tienen un muy buen sistema de registro.

3.2.3 Recogida de datos

La encuesta fue realizada en un instrumento digital, publicado en la herramienta de Google llamado Formularios, el link fue socializado por el autor y revisado para comprobar que los datos estén correctamente llenados, aquellos registros incompletos o con errores, fueron anulados en la misma herramienta. Luego se exportó la información al programa estadístico SPSS, en el cual se hicieron los cálculos que se registran en los posteriores acápites de este documento.

3.2.3.1 Población

Una población de estudio también se conoce como un conjunto bien definido de individuos o sujetos que se sabe que tienen características similares.



Todos los individuos u objetos de una población determinada suelen tener un rasgo o rasgo común y vinculante (Lemus Pool, 2017).

Como población se ha seleccionado a los profesionales y (o) empleados del sector laboral comercial y administrativo de las empresas evidenciadas en el Ministerio de Relaciones Laborales Ecuatoriano (MRLE), localizadas en la provincia del Guayas, el total es determinada, primero considerando que existen, como Universo de la población, 5'431.285 empleados en el Ecuador, y el 33% pertenece a la provincia del Guayas, lo que da una población de 1'792.324 trabajadores, de esta clasificación, el 15% están en edad superior a los 50 años, entonces los sujetos de estudio ascienden a 268.649.

3.2.3.2 Muestra

En términos de investigación, una muestra es un grupo de personas, objetos o elementos tomados de una población más grande para su medición. La muestra debe ser representativa de la población para garantizar que podamos generalizar los resultados de la muestra de estudio a toda la población (Lyons et al., 2021).

Debido a que el número de la población supera las cien mil unidades, es importante hacer uso de una fórmula para población infinita, considerando así que N son aquellos profesionales y empleados del sector previamente mencionados en la provincia del Guayas.

$N = 268.649$ personas que tienen más de 50 años y que están en riesgo como empleados vulnerables.

$Z =$ Nivel de confianza 95% (1.96)



$p =$ Probabilidad de éxito 50% (0.5)

$q =$ Probabilidad de fracaso 50% (0.5)

$e =$ Margen de error 5% (0.05)

$$n = \frac{N \times P \times Q}{\frac{e^2(N-1)}{z^2} + (P \times Q)}$$

$$n = \frac{268.649 \times 0.50 \times 0.50}{\frac{0.05^2(268.649-1)}{1.96^2} + (0.50 \times 0.50)}$$

$$n = 384$$

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

- La situación de riesgo los trabajadores guayasenses vulnerables, tiene una incidencia positiva en el teletrabajo y en la transformación digital de las actividades laborales.

3.3.2 Hipótesis específica

- H1: La situación riesgo incide positivamente en la opción de teletrabajo de los trabajadores vulnerables.
- H2: El teletrabajo tiene impacto incidental en la transformación digital de la actividad laboral.



3.3.3 Premisas

- La situación laboral que enfrentan los trabajadores vulnerables a una pandemia, crearía una nueva forma de discriminación laboral.
- Las decisiones de los empleadores en contrataciones, es influida por la situación de vulnerabilidad de asalariados y trabajadores.
- La posición de los trabajadores vulnerables que se encuentran indefensos ante el Covid19 es recurrir al teletrabajo.



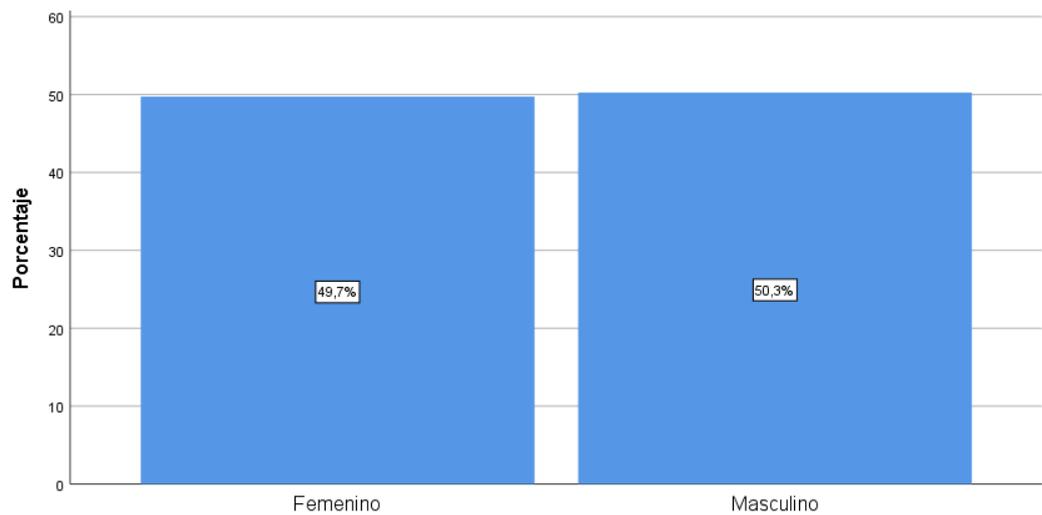
3.4 Descripción de los Resultados

3.4.1 Datos de tipo demográficos

Tabla 1
Género del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	191	49,7	49,7	49,7
	Masculino	193	50,3	50,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 1
Género del encuestado



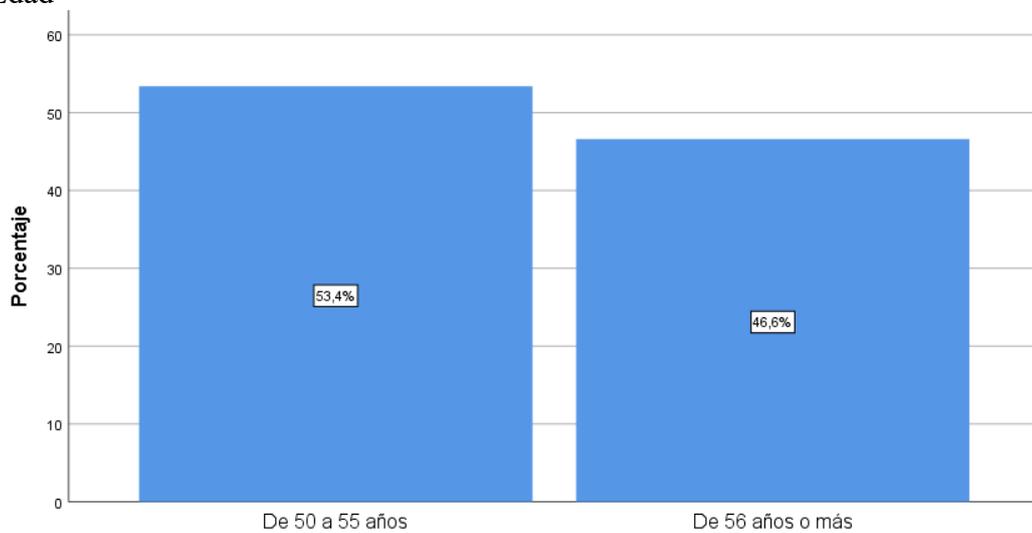
Descripción

Para que el estudio, sea lo más inclusivo posible, se prefirieron tomar a los géneros de forma equitativa, lo que resultó en 49,7% de mujeres y 50,3% hombres.

Tabla 2
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 50 a 55 años	205	53,4	53,4	53,4
	De 56 años o más	179	46,6	46,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 2
Edad



La edad de las personas, se estimó por lo encontrado en el estudio en su fase literaria, las personas a partir de los 50 años, generalizan más características de vulnerabilidad y como la edad para trabajar es de 65 años en mujeres y 70 años en hombres, se los dividió en dos clasificaciones, la primera y más joven con el 53,4% que es en donde más trabajadores hay y la segunda con el 46,6% de 56 años en adelante.

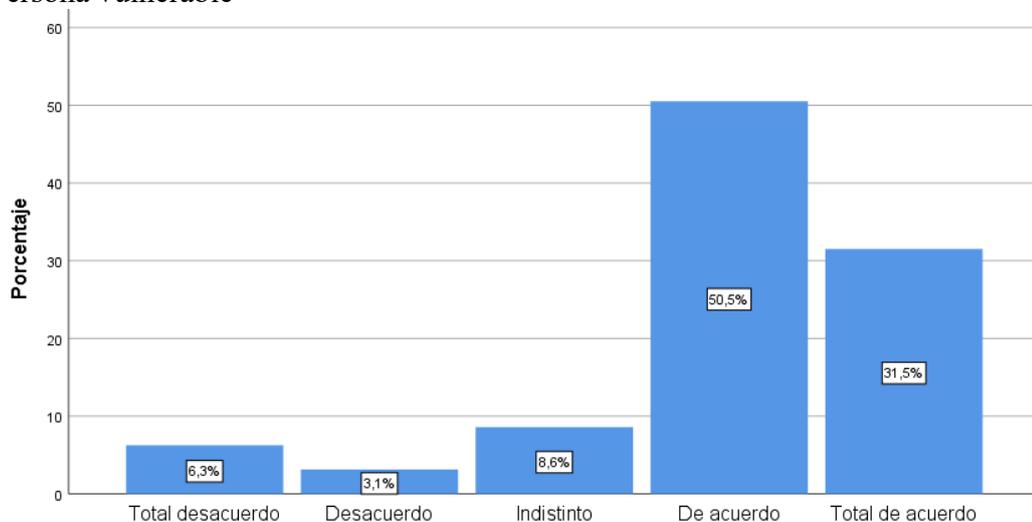
3.4.2 Desarrollo del cuestionario

Pregunta 1 ¿Considera que usted está dentro del grupo de personas vulnerables por enfermedades?

Tabla 3
Persona vulnerable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	Desacuerdo	12	3,1	3,1	9,4
	Indistinto	33	8,6	8,6	18,0
	De acuerdo	194	50,5	50,5	68,5
	Total de acuerdo	121	31,5	31,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 3
Persona vulnerable



Descripción:

Se deseó conocer sobre la consideración del encuestado frente a la vulnerabilidad, teniendo como resultados que el 6.3% se mostró muy en desacuerdo, el 3.1% en desacuerdo, el 8.6% indiferente, el 50.5% de acuerdo y el 31.5% muy de acuerdo a lo consultado.

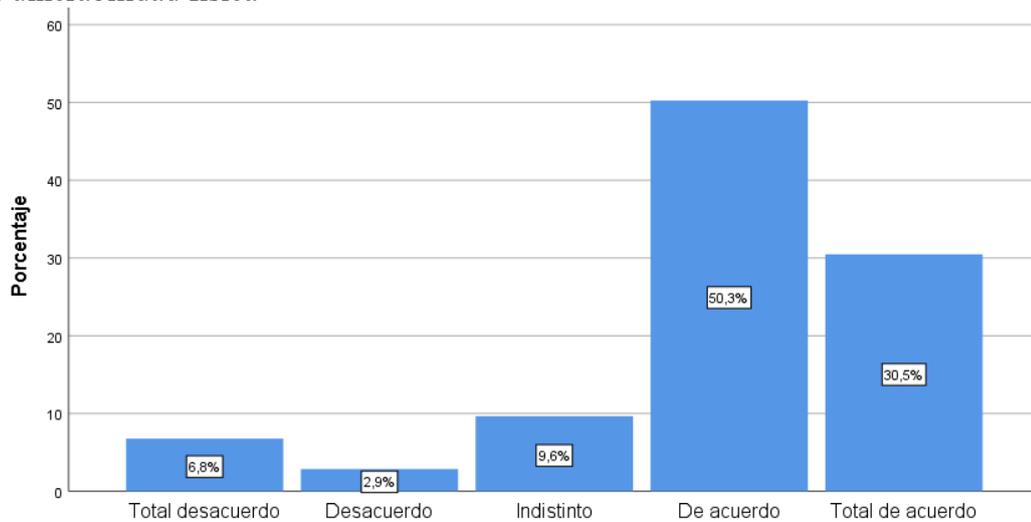


Pregunta 2 ¿Sus condiciones de salud física y mental son óptimas?

Tabla 4
Vulnerabilidad física

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	26	6,8	6,8	6,8
	Desacuerdo	11	2,9	2,9	9,6
	Indistinto	37	9,6	9,6	19,3
	De acuerdo	193	50,3	50,3	69,5
	Total de acuerdo	117	30,5	30,5	100,0
	Total		384	100,0	100,0

Figura 4
Vulnerabilidad física



Descripción:

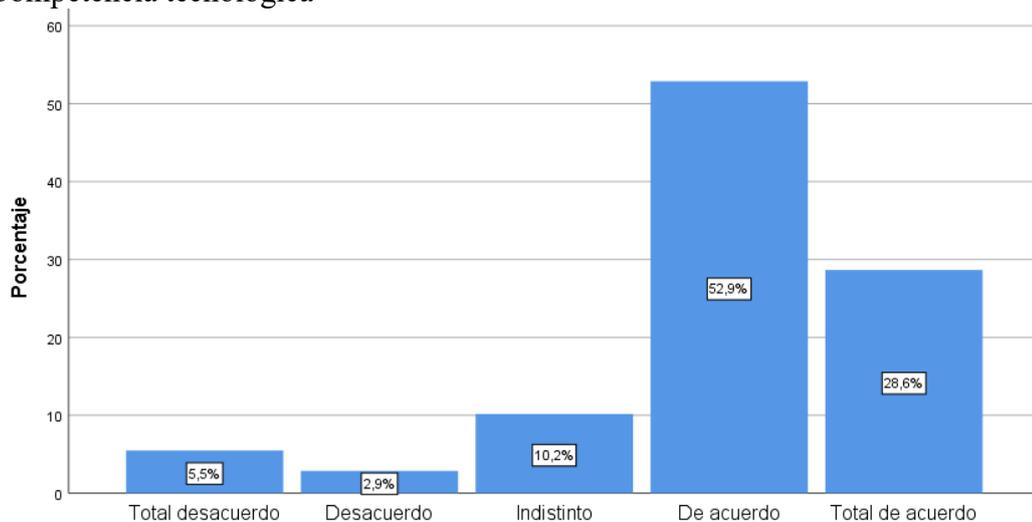
Se consultó sobre las condiciones físicas y salud de los encuestados, teniendo como resultados que el 6.8% se mostró muy en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo, el 9.6% indiferente, el 50.3% de acuerdo y el 30.5% muy de acuerdo.

Pregunta 3 ¿Está preparado para tareas laborales que utilicen la informática?

Tabla 5
Competencia tecnológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	21	5,5	5,5	5,5
	Desacuerdo	11	2,9	2,9	8,3
	Indistinto	39	10,2	10,2	18,5
	De acuerdo	203	52,9	52,9	71,4
	Total de acuerdo	110	28,6	28,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 5
Competencia tecnológica



Descripción:

Se deseó conocer sobre la consideración del encuestado frente a la vulnerabilidad, teniendo como resultados que el 5.5% se mostró muy en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo, el 10.2% indiferente, el 52.9% de acuerdo y el 28.6% muy de acuerdo a lo consultado.

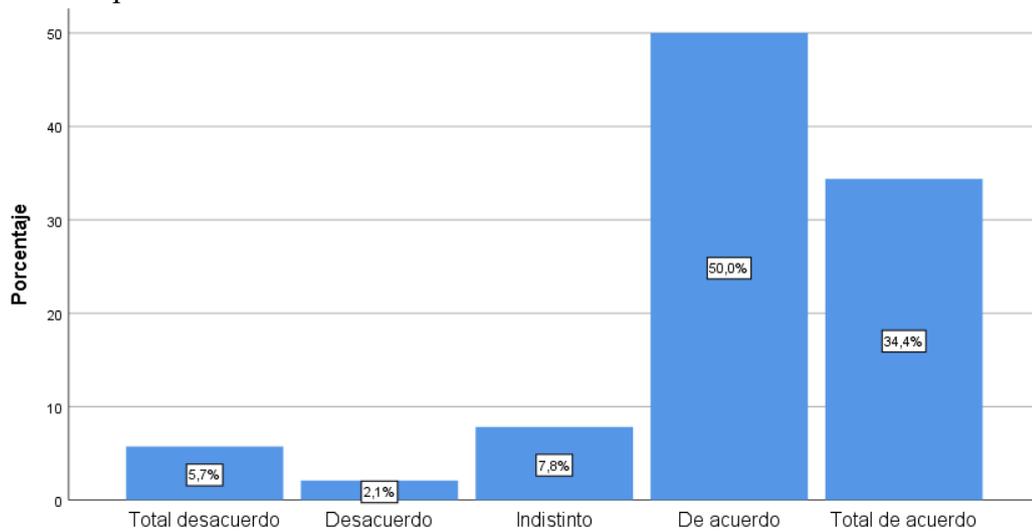


Pregunta 4 ¿Siente usted que a situación del Covid-19 elevó su nivel de estrés más de lo normal?

Tabla 6
Estrés en periodo de Covid-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	22	5,7	5,7	5,7
	Desacuerdo	8	2,1	2,1	7,8
	Indistinto	30	7,8	7,8	15,6
	De acuerdo	192	50,0	50,0	65,6
	Total de acuerdo	132	34,4	34,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 6
Estrés en periodo de Covid-19



Descripción:

Se deseó conocer sobre el nivel de estrés durante la pandemia, teniendo como resultados que el 5.7% se mostró muy en desacuerdo, el 2.1% en desacuerdo, el 7.8% indiferente, el 50.0% de acuerdo y el 34.4% muy de acuerdo a lo consultado.

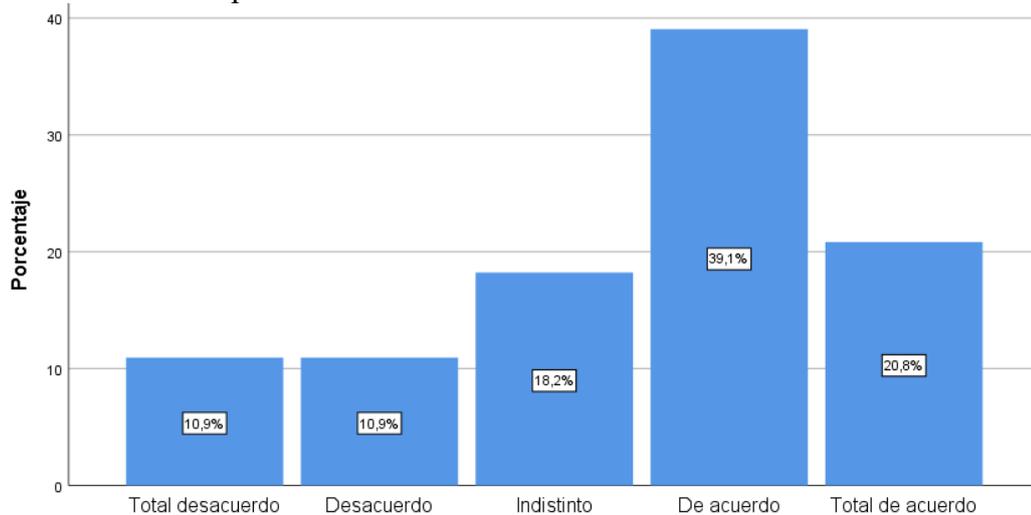


Pregunta 5 ¿La gestión laboral en el hogar que hizo durante la pandemia, era muy agradable?

Tabla 7
Gestión laboral en pandemia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	42	10,9	10,9	10,9
	Desacuerdo	42	10,9	10,9	21,9
	Indistinto	70	18,2	18,2	40,1
	De acuerdo	150	39,1	39,1	79,2
	Total de acuerdo	80	20,8	20,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 7
Gestión laboral en pandemia



Descripción:

Se deseó conocer sobre la gestión laboral durante pandemia, teniendo como resultados que el 10.9% se mostró muy en desacuerdo, el 10.9% en desacuerdo, el 18.2% indiferente, el 39.1% de acuerdo y el 20.8% muy de acuerdo a lo consultado.

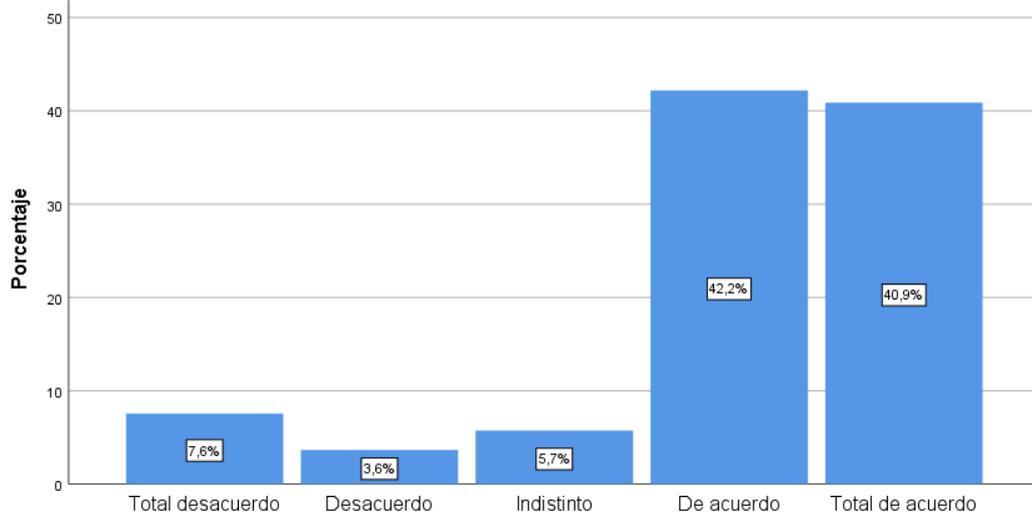


Pregunta 6 ¿Tiene suficientes aparatos tecnológicos para la conectividad en el caso de pasar a teletrabajo?

Tabla 8
Equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	29	7,6	7,6	7,6
	Desacuerdo	14	3,6	3,6	11,2
	Indistinto	22	5,7	5,7	16,9
	De acuerdo	162	42,2	42,2	59,1
	Total de acuerdo	157	40,9	40,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 8
Equipos



Descripción:

Se consultó sobre la tenencia de equipos tecnológicos para realizar teletrabajo, teniendo como resultados que el 7.6% se mostró muy en desacuerdo, el 3.6% en desacuerdo, el 5.7% indiferente, el 42.2% de acuerdo y el 40.9% muy de acuerdo a lo consultado.

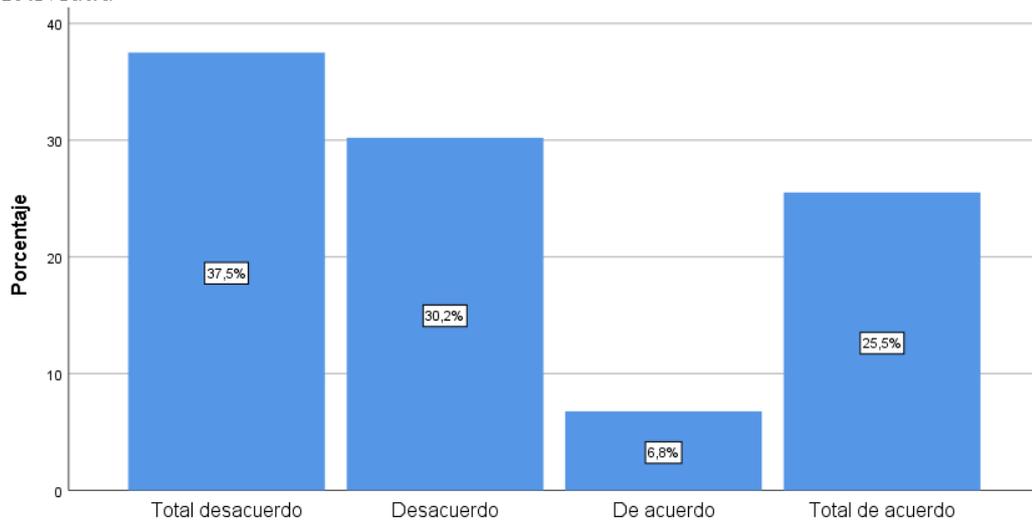


Pregunta 7 ¿Usted hace ejercicios regularmente como parte de su rutina diaria?

Tabla 9
Actividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	144	37,5	37,5	37,5
	Desacuerdo	116	30,2	30,2	67,7
	De acuerdo	26	6,8	6,8	74,5
	Total de acuerdo	98	25,5	25,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 9
Actividad



Descripción:

Se deseó conocer sobre la realización de ejercicios diarios, teniendo como resultados que el 37.5% se mostró muy en desacuerdo, el 30,2% en desacuerdo, el 6.8% de acuerdo y el 24,5% muy de acuerdo a lo consultado.

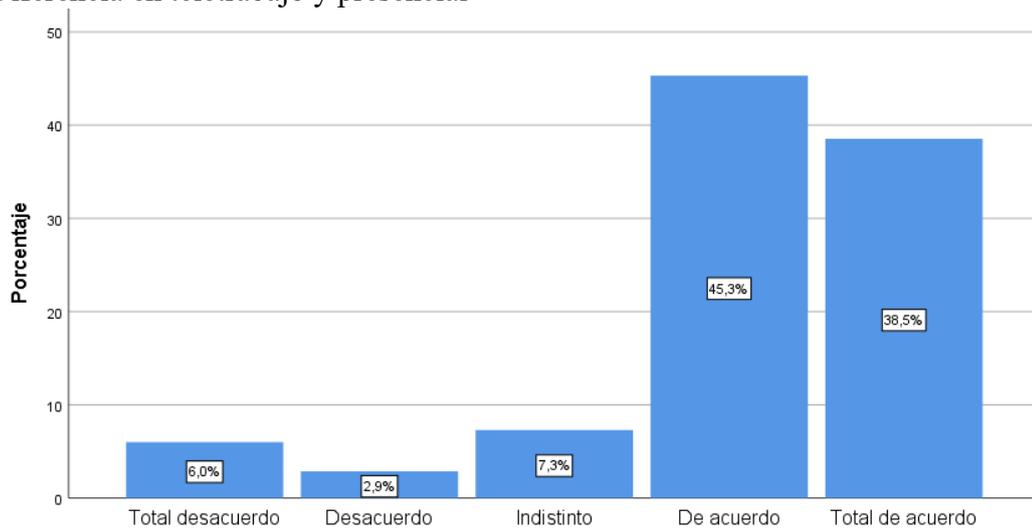


Pregunta 8 ¿Hacer teletrabajo es de igual esfuerzo al trabajo presencial?

Tabla 10
Diferencia en teletrabajo y presencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	11	2,9	2,9	8,9
	Indistinto	28	7,3	7,3	16,1
	De acuerdo	174	45,3	45,3	61,5
	Total de acuerdo	148	38,5	38,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 10
Diferencia en teletrabajo y presencial



Descripción:

Se deseó conocer sobre la diferencia de esfuerzo entre el trabajo presencial y el teletrabajo, teniendo como resultados que el 6.0% se mostró muy en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo, el 7.3% indiferente, el 45.3% de acuerdo y el 38.5% muy de acuerdo a lo consultado.

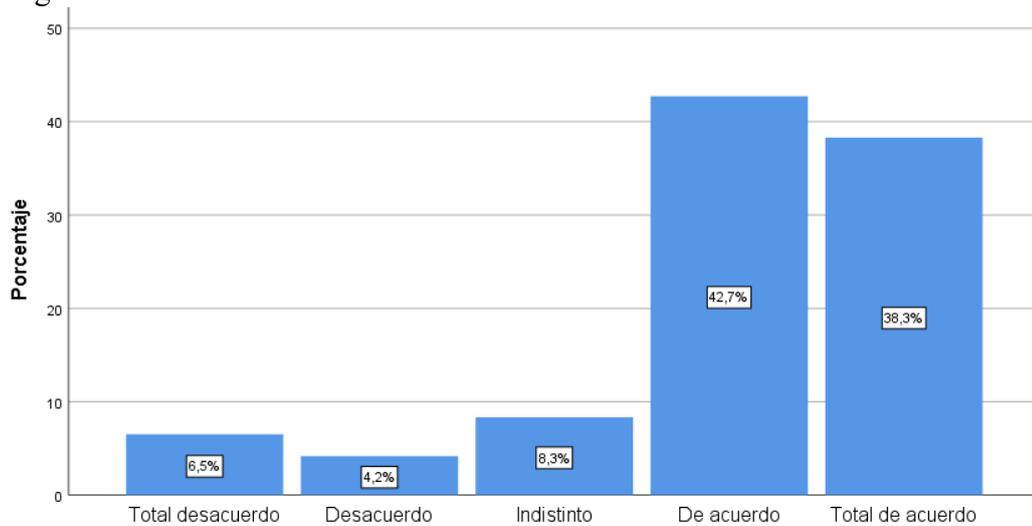


Pregunta 9 ¿La carga laboral en pandemia, que le asignaron sus jefes, fue la misma que de forma presencial?

Tabla 11
Carga laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	25	6,5	6,5	6,5
	Desacuerdo	16	4,2	4,2	10,7
	Indistinto	32	8,3	8,3	19,0
	De acuerdo	164	42,7	42,7	61,7
	Total de acuerdo	147	38,3	38,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 11
Carga laboral



Análisis:

Se deseó conocer sobre la diferencia de la carga laboral entre el teletrabajo y el trabajo presencial, teniendo como resultados que el 6.5% se mostró muy en desacuerdo, el 4.2% en desacuerdo, el 8.3% indiferente, el 42.7% de acuerdo y el 38.3% muy de acuerdo a lo consultado.

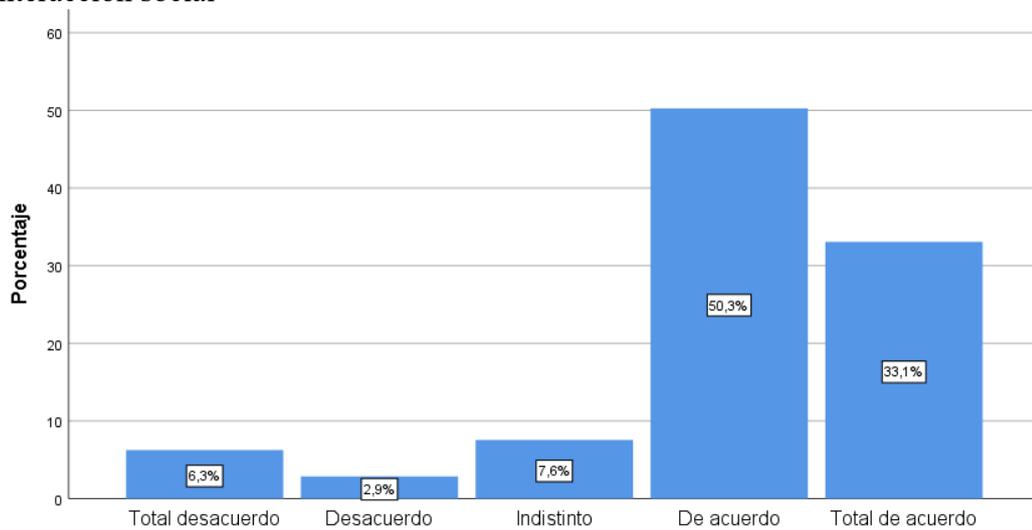


Pregunta 10 ¿En el teletrabajo se compartió información laboral de forma eficiente?

Tabla 12
Interacción social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	Desacuerdo	11	2,9	2,9	9,1
	Indistinto	29	7,6	7,6	16,7
	De acuerdo	193	50,3	50,3	66,9
	Total de acuerdo	127	33,1	33,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 12
Interacción social



Descripción:

Se deseó conocer sobre la eficiencia de la interacción social y el compartir de información durante pandemia, teniendo como resultados que el 6.3% se mostró muy en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo, el 7.6% indiferente, el 50.3% de acuerdo y el 33.1% muy de acuerdo a lo consultado.

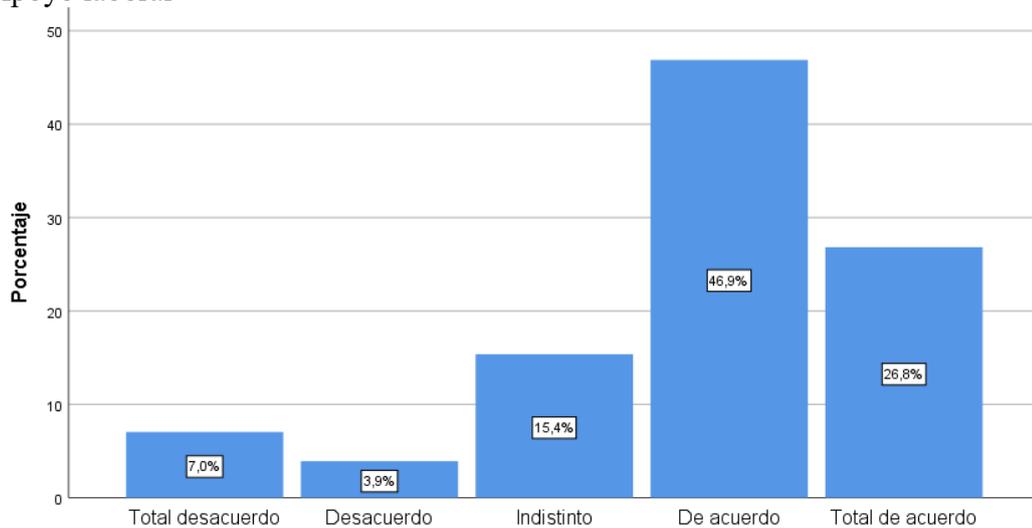


Pregunta 11 ¿Existía la aportación de compañeros en las actividades de teletrabajo?

Tabla 13
Apoyo laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	27	7,0	7,0	7,0
	Desacuerdo	15	3,9	3,9	10,9
	Indistinto	59	15,4	15,4	26,3
	De acuerdo	180	46,9	46,9	73,2
	Total de acuerdo	103	26,8	26,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 13
Apoyo laboral



Descripción:

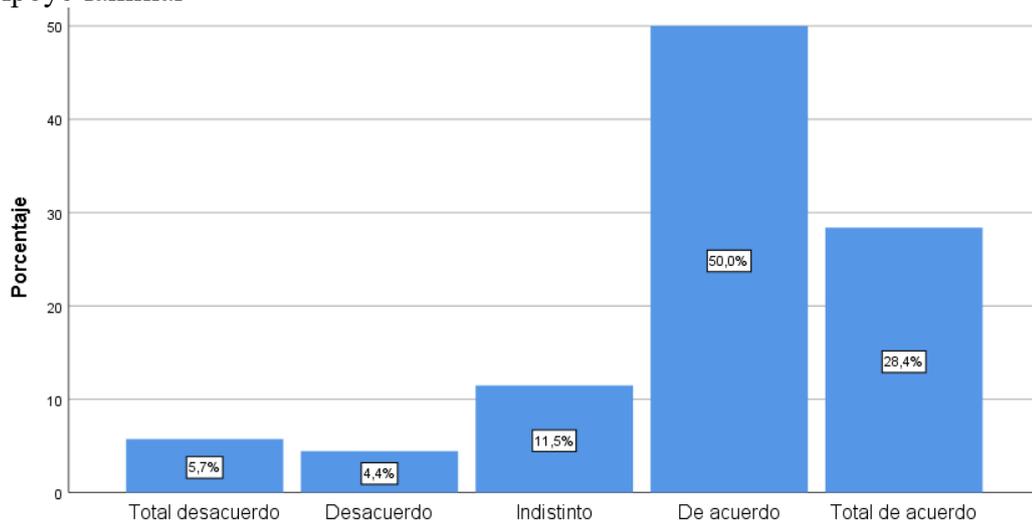
Se deseó conocer sobre la aportación de compañeros en las actividades de teletrabajo, teniendo como resultados que el 7.0% se mostró muy en desacuerdo, el 3.9% en desacuerdo, el 15.4% indiferente, el 46.9% de acuerdo y el 26.8% muy de acuerdo a lo consultado.

Pregunta 12 ¿Su familia aportó a que usted logre hacer teletrabajo?

Tabla 14
Apoyo familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	22	5,7	5,7	5,7
	Desacuerdo	17	4,4	4,4	10,2
	Indistinto	44	11,5	11,5	21,6
	De acuerdo	192	50,0	50,0	71,6
	Total de acuerdo	109	28,4	28,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 14
Apoyo familiar



Descripción:

Se deseó conocer sobre la aportación de la familia para la realización de teletrabajo, teniendo como resultados que el 5.7% se mostró muy en desacuerdo, el 4.4% en desacuerdo, el 11.5% indiferente, el 50.0% de acuerdo y el 28.4% muy de acuerdo a lo consultado.

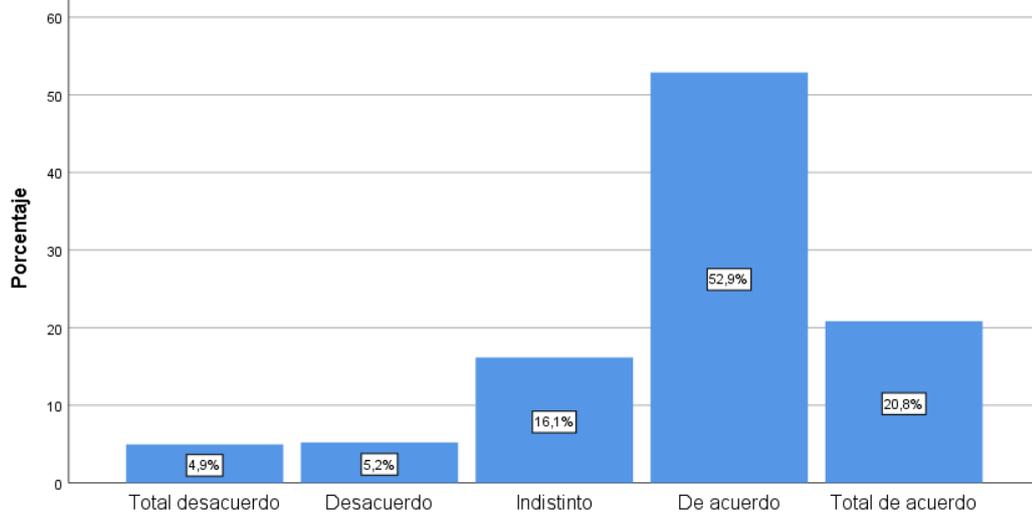


Pregunta 13 ¿Considera que sus actividades laborales puede hacerlas por teletrabajo, sin necesidad de ayuda?

Tabla 15
Ayuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	19	4,9	4,9	4,9
	Desacuerdo	20	5,2	5,2	10,2
	Indistinto	62	16,1	16,1	26,3
	De acuerdo	203	52,9	52,9	79,2
	Total de acuerdo	80	20,8	20,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 15
Ayuda



Descripción:

Se deseó conocer sobre la realización de actividades laborales sin ayuda, teniendo como resultados que el 4.9% se mostró muy en desacuerdo, el 5.2% en desacuerdo, el 16.1% indiferente, el 52.9% de acuerdo y el 20.8% muy de acuerdo a lo consultado.

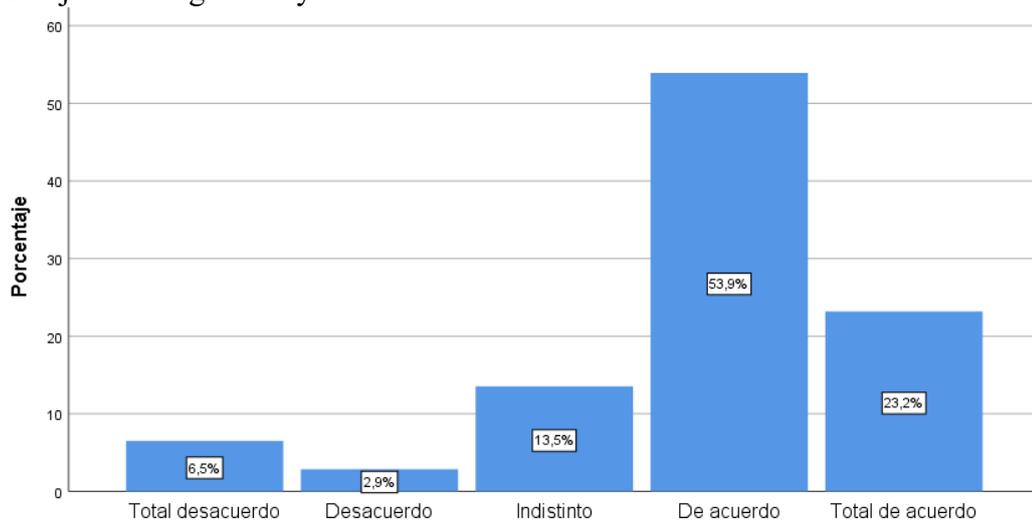


Pregunta 14 ¿Usted actualmente maneja equipos tecnológicos de forma autónoma, es decir sin pedir ayuda?

Tabla 16
Manejo tecnología sin ayuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	25	6,5	6,5	6,5
	Desacuerdo	11	2,9	2,9	9,4
	Indistinto	52	13,5	13,5	22,9
	De acuerdo	207	53,9	53,9	76,8
	Total de acuerdo	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 16
Manejo tecnología sin ayuda



Descripción:

Se deseó conocer sobre el manejo autónomo de equipos tecnológicos, teniendo como resultados que el 6.5% se mostró muy en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo, el 13.5% indiferente, el 53.9% de acuerdo y el 23.2% muy de acuerdo a lo consultado.

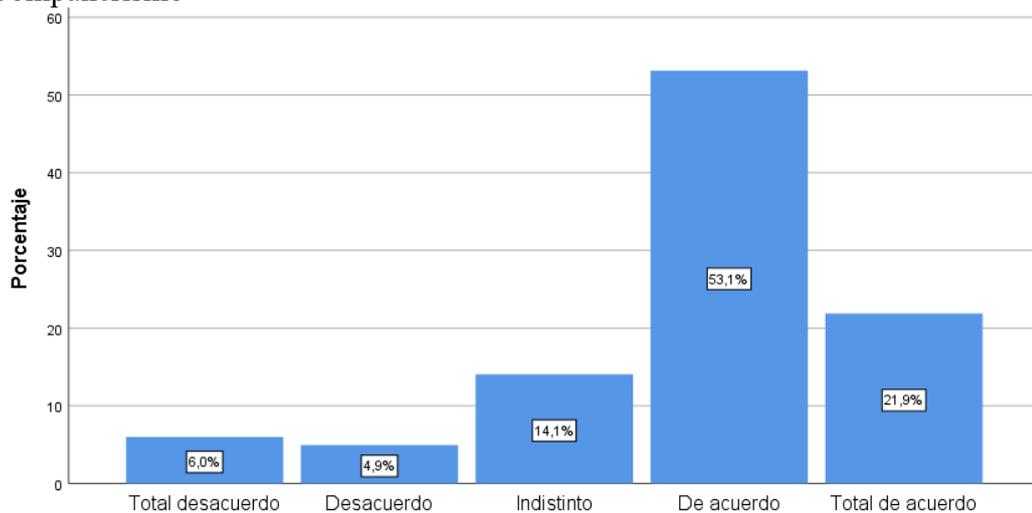


Pregunta 15 ¿Se puede fomentar el compañerismo en el teletrabajo?

Tabla 17
Compañerismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	19	4,9	4,9	10,9
	Indistinto	54	14,1	14,1	25,0
	De acuerdo	204	53,1	53,1	78,1
	Total de acuerdo	84	21,9	21,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 17
Compañerismo



Descripción:

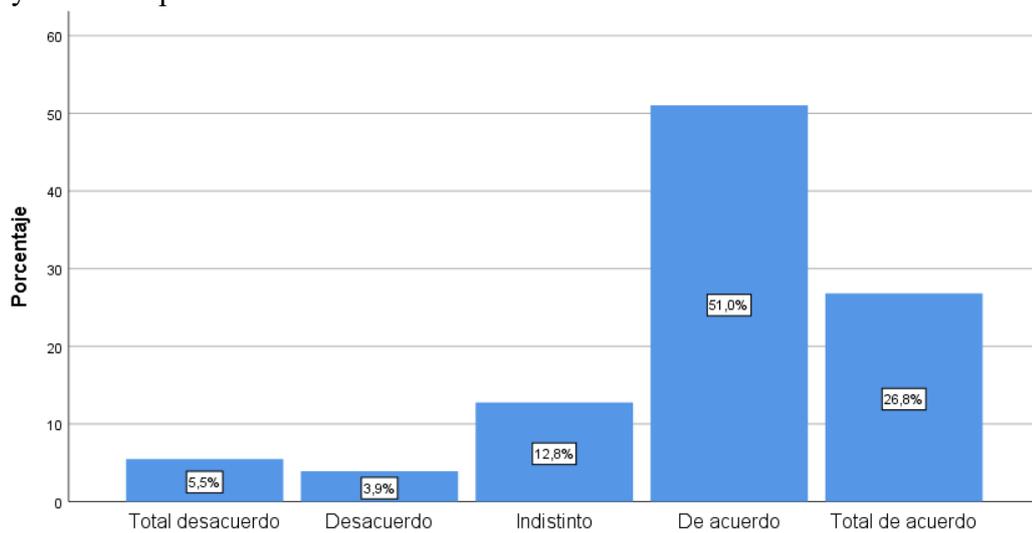
Se deseó conocer sobre el fomento del compañerismo en el teletrabajo, teniendo como resultados que el 6.0% se mostró muy en desacuerdo, el 4.9% en desacuerdo, el 14.1% indiferente, el 53.1% de acuerdo y el 21.9% muy de acuerdo a lo consultado.

Pregunta 16 ¿Le gusta ayudar a sus compañeros en las actividades laborales en línea?

Tabla 18
Ayuda a compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	21	5,5	5,5	5,5
	Desacuerdo	15	3,9	3,9	9,4
	Indistinto	49	12,8	12,8	22,1
	De acuerdo	196	51,0	51,0	73,2
	Total de acuerdo	103	26,8	26,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 18
Ayuda a compañeros



Descripción:

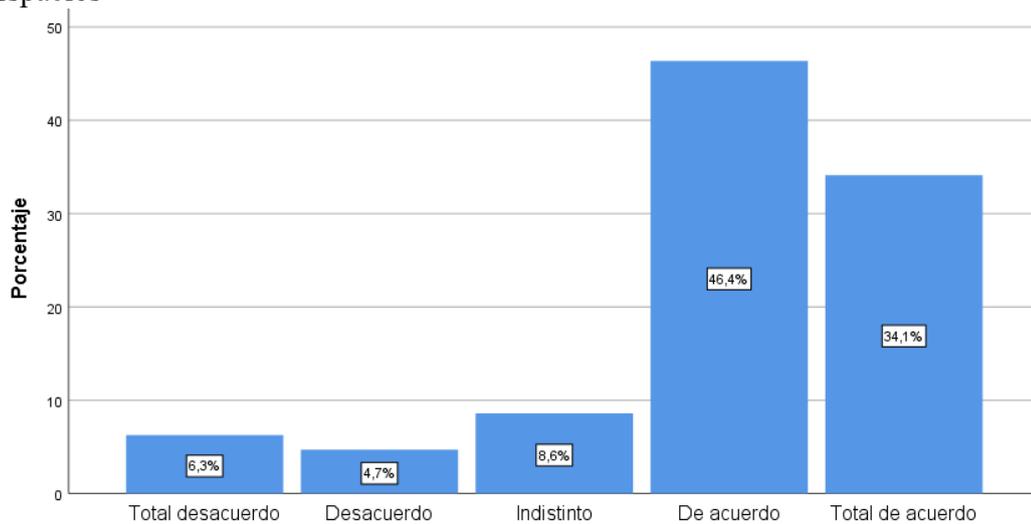
Se deseó conocer sobre la ayuda hacia los compañeros en actividades laborales por parte del encuestado, teniendo como resultados que el 5.5% se mostró muy en desacuerdo, el 3.9% en desacuerdo, el 12.8% indiferente, el 51.0% de acuerdo y el 26.8% muy de acuerdo a lo consultado.

Pregunta 17 ¿Tiene un espacio agradable en su casa para hacer teletrabajo?

Tabla 19
Espacios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	Desacuerdo	18	4,7	4,7	10,9
	Indistinto	33	8,6	8,6	19,5
	De acuerdo	178	46,4	46,4	65,9
	Total de acuerdo	131	34,1	34,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 19
Espacios



Descripción:

Se deseó conocer sobre la existencia de un espacio agradable en casa para hacer teletrabajo, teniendo como resultados que el 6.3% se mostró muy en desacuerdo, el 4.7% en desacuerdo, el 8.6% indiferente, el 46.4% de acuerdo y el 34.1% muy de acuerdo a lo consultado.

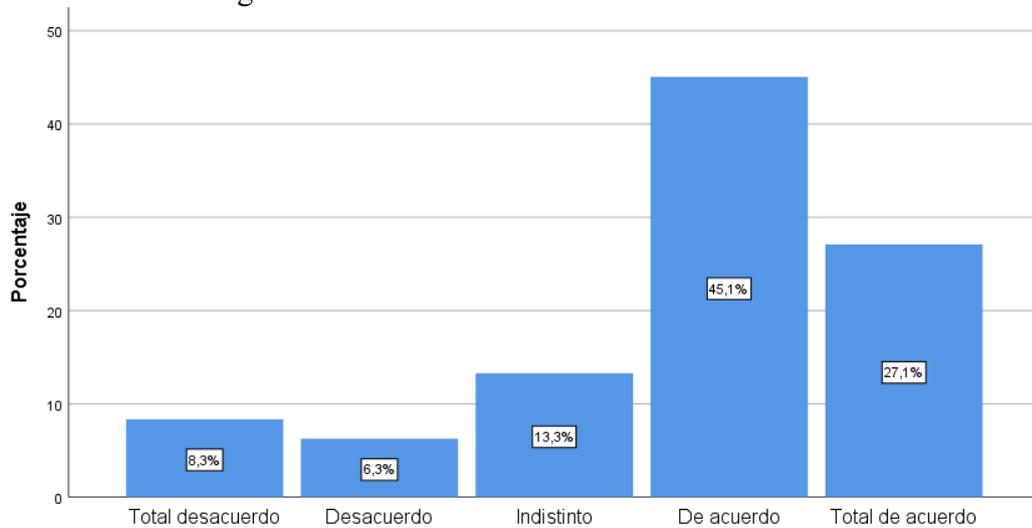


Pregunta 18 ¿Existen ambientes en su hogar, en dónde pueda trabajar sin ser molestados?

Tabla 20
Ambientes en el hogar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	32	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	24	6,3	6,3	14,6
	Indistinto	51	13,3	13,3	27,9
	De acuerdo	173	45,1	45,1	72,9
	Total de acuerdo	104	27,1	27,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 20
Ambientes en el hogar



Descripción:

Se deseó conocer sobre la existencia de ambientes en el hogar, en dónde se pueda trabajar sin ser molestados, teniendo como resultados que el 8.3% se mostró muy en desacuerdo, el 6.3% en desacuerdo, el 13.3% indiferente, el 45.1% de acuerdo y el 27.1% muy de acuerdo a lo consultado.

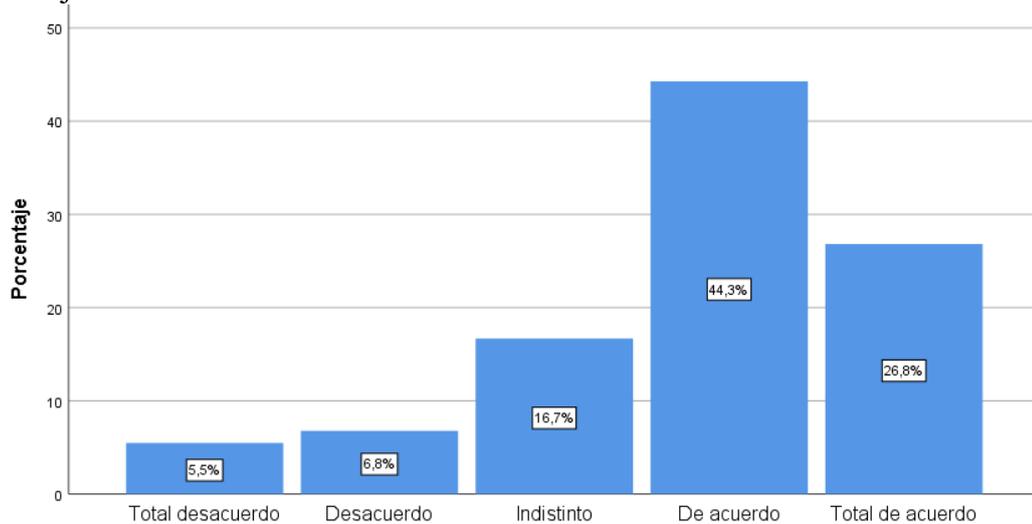


Pregunta 19 ¿Usted preferiría hacer teletrabajo desde teléfonos celulares?

Tabla 21
Trabajo móvil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	21	5,5	5,5	5,5
	Desacuerdo	26	6,8	6,8	12,2
	Indistinto	64	16,7	16,7	28,9
	De acuerdo	170	44,3	44,3	73,2
	Total de acuerdo	103	26,8	26,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 21
Trabajo móvil



Descripción:

Se deseó conocer sobre la preferencia de hacer teletrabajo desde teléfonos celulares, teniendo como resultados que el 5.5% se mostró muy en desacuerdo, el 6.8% en desacuerdo, el 16.7% indiferente, el 44.3% de acuerdo y el 26.8% muy de acuerdo a lo consultado.

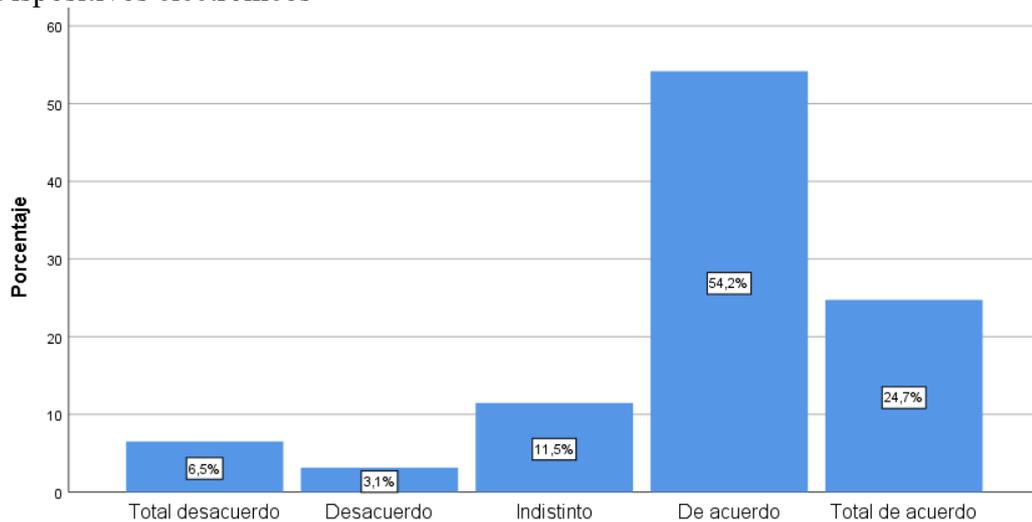


Pregunta 20 ¿Maneja muy bien los dispositivos electrónicos?

Tabla 22
Dispositivos electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	25	6,5	6,5	6,5
	Desacuerdo	12	3,1	3,1	9,6
	Indistinto	44	11,5	11,5	21,1
	De acuerdo	208	54,2	54,2	75,3
	Total de acuerdo	95	24,7	24,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 22
Dispositivos electrónicos



Descripción:

Se deseó conocer sobre el manejo de dispositivos celulares, teniendo como resultados que el 6.5% se mostró muy en desacuerdo, el 3.1% en desacuerdo, el 11.5% indiferente, el 54.2% de acuerdo y el 24.7% muy de acuerdo a lo consultado.

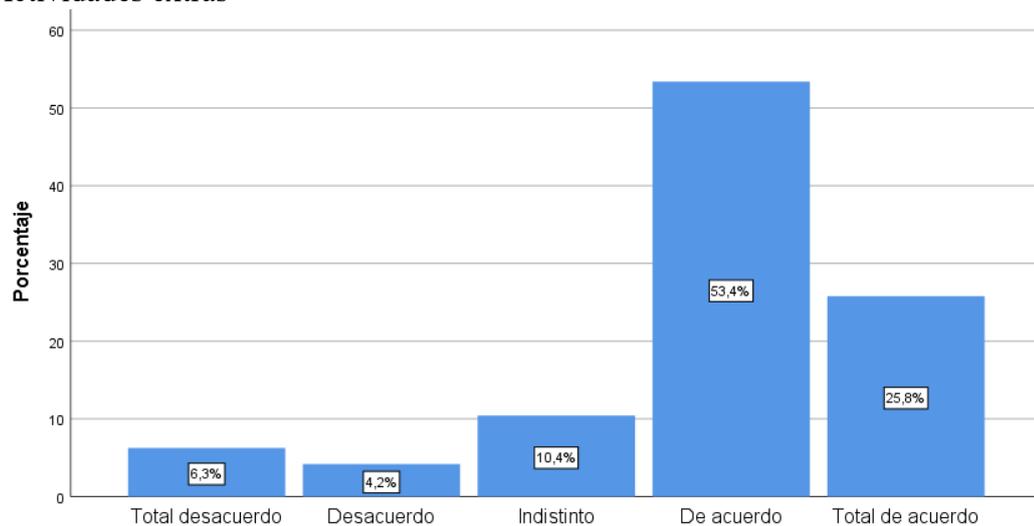


Pregunta 21 ¿Usted preferiría hacer teletrabajo como extra a sus actividades laborales?

Tabla 23
Actividades extras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	24	6,3	6,3	6,3
	Desacuerdo	16	4,2	4,2	10,4
	Indistinto	40	10,4	10,4	20,8
	De acuerdo	205	53,4	53,4	74,2
	Total de acuerdo	99	25,8	25,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 23
Actividades extras



Descripción:

Se deseó conocer sobre la preferencia de hacer teletrabajo como extra a las actividades laborales, teniendo como resultados que el 6.3% se mostró muy en desacuerdo, el 4.2% en desacuerdo, el 10.4% indiferente, el 53.4% de acuerdo y el 25.8% muy de acuerdo a lo consultado.

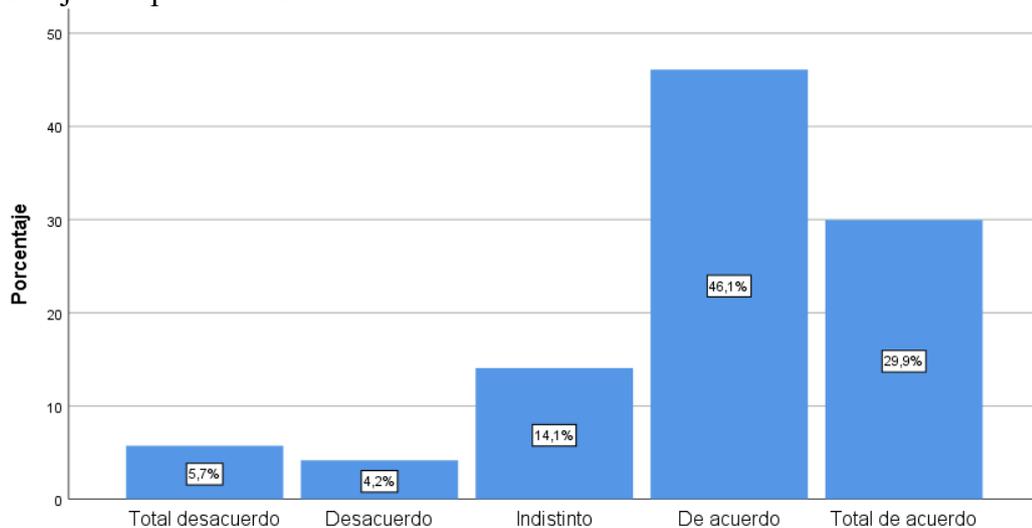


Pregunta 22 ¿Quisiera regresar a teletrabajo, pero como contratado de forma complementaria?

Tabla 24
Trabajo complementario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	22	5,7	5,7	5,7
	Desacuerdo	16	4,2	4,2	9,9
	Indistinto	54	14,1	14,1	24,0
	De acuerdo	177	46,1	46,1	70,1
	Total de acuerdo	115	29,9	29,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 24
Trabajo complementario



Descripción:

Se deseó conocer sobre si el encuestado desea regresar a teletrabajo, pero como contratado de forma complementaria, teniendo como resultados que el 5.7% se mostró muy en desacuerdo, el 4.2% en desacuerdo, el 14.1% indiferente, el 46.1% de acuerdo y el 29.9% muy de acuerdo a lo consultado.

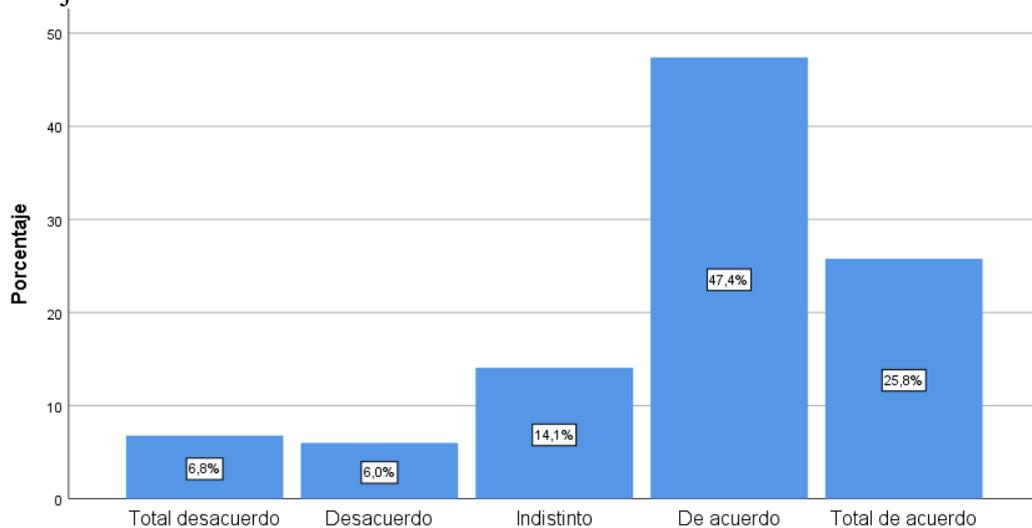


Pregunta 23 ¿Usted preferiría hacer teletrabajo sincrónicamente con su empleador?

Tabla 25
Trabajo directo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	26	6,8	6,8	6,8
	Desacuerdo	23	6,0	6,0	12,8
	Indistinto	54	14,1	14,1	26,8
	De acuerdo	182	47,4	47,4	74,2
	Total de acuerdo	99	25,8	25,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 25
Trabajo directo



Descripción:

Se deseó conocer sobre la preferencia de hacer teletrabajo sincrónicamente con el empleador, teniendo como resultados que el 6.8% se mostró muy en desacuerdo, el 6.0% en desacuerdo, el 14.1% indiferente, el 47.4% de acuerdo y el 25.8% muy de acuerdo a lo consultado.

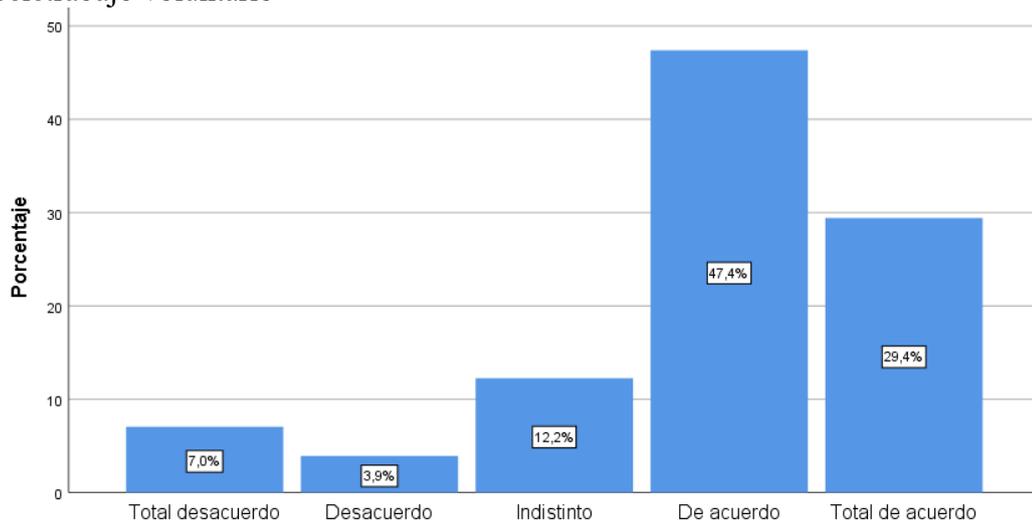


Pregunta 24 ¿Se propondría a hacer teletrabajo de forma voluntaria?

Tabla 26
Teletrabajo voluntario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	27	7,0	7,0	7,0
	Desacuerdo	15	3,9	3,9	10,9
	Indistinto	47	12,2	12,2	23,2
	De acuerdo	182	47,4	47,4	70,6
	Total de acuerdo	113	29,4	29,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 26
Teletrabajo voluntario



Descripción:

Se deseó conocer sobre la intención de proponerse a realizar teletrabajo de forma voluntaria, teniendo como resultados que el 7.0% se mostró muy en desacuerdo, el 3.9% en desacuerdo, el 12.2% indiferente, el 47.4% de acuerdo y el 29.4% muy de acuerdo a lo consultado.

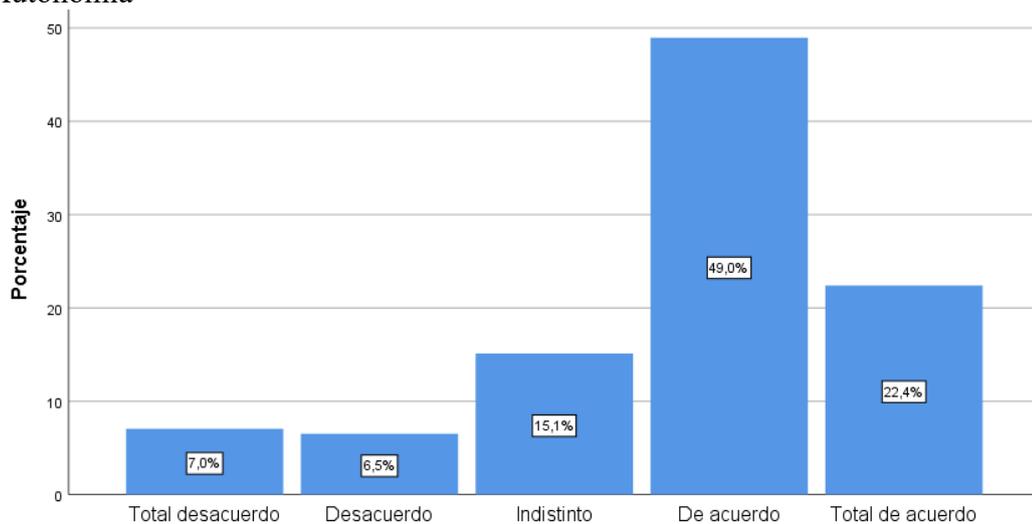


Pregunta 25 ¿Usted preferiría hacer teletrabajo de forma independiente?

Tabla 27
Autonomía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	27	7,0	7,0	7,0
	Desacuerdo	25	6,5	6,5	13,5
	Indistinto	58	15,1	15,1	28,6
	De acuerdo	188	49,0	49,0	77,6
	Total de acuerdo	86	22,4	22,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 27
Autonomía



Descripción:

Se deseó conocer sobre la preferencia de hacer teletrabajo de forma independiente, teniendo como resultados que el 7.0% se mostró muy en desacuerdo, el 6.5% en desacuerdo, el 15.1% indiferente, el 49.0% de acuerdo y el 22.4% muy de acuerdo a lo consultado.

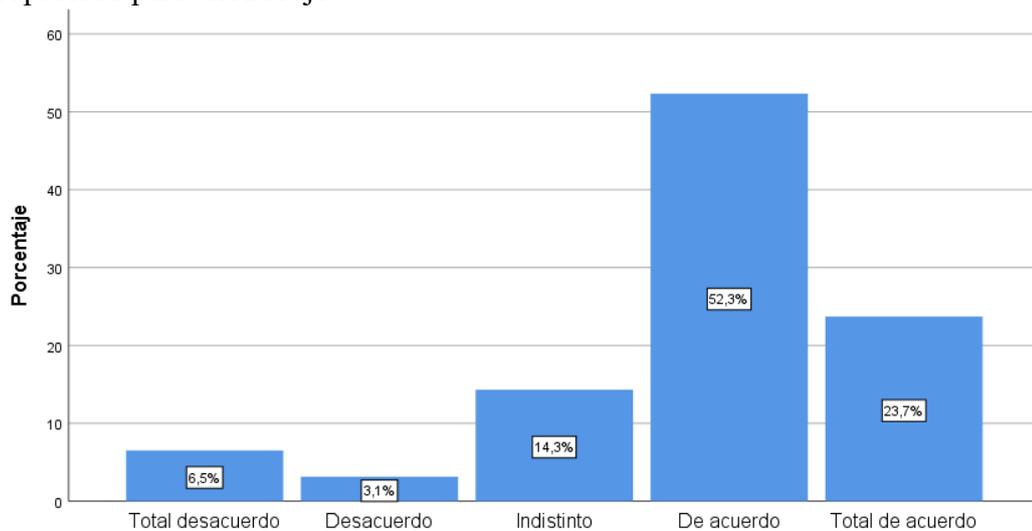


Pregunta 26 ¿Usted es capaz de hacer teletrabajo?

Tabla 28
Capacidad para teletrabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	25	6,5	6,5	6,5
	Desacuerdo	12	3,1	3,1	9,6
	Indistinto	55	14,3	14,3	24,0
	De acuerdo	201	52,3	52,3	76,3
	Total de acuerdo	91	23,7	23,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 28
Capacidad para teletrabajo



Descripción:

Se deseó conocer sobre la capacidad de realizar teletrabajo, teniendo como resultados que el 6.5% se mostró muy en desacuerdo, el 3.1% en desacuerdo, el 14.3% indiferente, el 52.3% de acuerdo y el 23.7% muy de acuerdo a lo consultado.



3.5 Análisis del estudio

Los resultados del estudio, fueron contundentes en cuanto a lo planteado en la problemática; si la pandemia empezó en el mundo en diciembre del año 2019, a diciembre del año 2022, La República China (al 2022) está en caos hospitalario, por la misma enfermedad y no se sabe cómo repuntará esta situación al resto del planeta, pero al menos en el Ecuador recién en el 2020 y por la situación pandémica, se regula, por acuerdo ministerial MDT-2020-181, las normativas del teletrabajo y con ello la potencialidad de sostener la vulnerabilidad de cientos de trabajadores ecuatorianos.

Entre los principales resultados, se encontró que 82%¹ de las personas que se encuestaron entre las edades de 50 o más años de edad, consideraban estar una posición de vulnerabilidad (obesos, hipertensos, diabéticos, antecedentes de enfermedades catastróficas). El 81,5% de ellos afirman estar preparados para hacer sus labores con herramientas telemáticas, lo que indica que hay un alto grado de preparación en sus actividades de los empleados, pero hay una parte pequeña, pero importante de la población estudiada que tendría problemas en las competencias digitales.

¹ Es la suma de los que indican una posición afirmativa entre los que estaban de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta



El nivel de estrés que viven los empleados, luego de la aparición del Covid-19 es mayor dijo el 84,4% de los encuestados, y en cuanto a la experiencia previa (período de aislamiento), dijo en el 59,9% del total que en la casa se sentían agradados, lo que indica que hay un porcentaje importante, que a pesar de que tenía ya la facilidad de teletrabajar, no les era muy de su agrado.

A pesar de que el empleador está obligado a brindar los equipos para teletrabajar², se les preguntó si ellos tenían suficientes aparatos (teléfonos, computadores, tabletas, etc.) y el 83,1% respondió afirmativamente, por lo tanto, esta no es una excusa, si las partes llegan a un acuerdo para que los trabajadores usen sus propios equipamientos.

Por otro lado, se preguntó si ellos hacían ejercicio de forma regular y 32,3% lo aceptó, es decir que son muy pocos los que consideran estar en buena forma, por lo tanto, el sedentarismo está muy presente en los trabajadores y repercutiría en sus vidas en el teletrabajo, además consideran que en esfuerzo el teletrabajo experimentado en el período de aislamiento fue más cansado en el 83,8%, incluso 81% de ellos aseguraron que la carga laboral se incrementó durante el teletrabajo y que el 83,4% logró compartir información de forma eficiente, a pesar de que el 73,7% (es decir en menor proporción) de compañeros trabajadores aportaron efectivamente a las actividades laborales, y aquí se encuentra una preocupación,

² Por el acuerdo Ministerial MDT-2020-181



sobre lo que se necesita mejorar en esta situación, es decir el cumplimiento de objetivos y metas.

Ahora, el 73,1% de los encuestados, asegura que no necesita ayuda para gestionar el teletrabajo, es decir, en sus actividades telemáticas y operacionales, lo que deja descubrir que hay una parte importante de la población que podría necesitar de capacitación y entrenamiento. 77,1% consideran que la ayuda, si es que se necesita, sería en las herramientas informáticas, por lo tanto, la encuesta detecta que hay un 4%, que consideran que a pesar de no creer necesitar ayuda, esta provendría de salas de conversación virtual, hojas colaborativas, etc.

Sobre el compañerismo, que es una situación de riesgo sicosocial por la individualidad y el aislamiento en el contacto con otros empleados, 75% de ellos cree que se puede mantener el mismo, pero no es lo suficiente, por ende, este es otro aspecto que debe considerarse en el teletrabajo. La percepción de que los compañeros estaban prestos ayudar fue del 76,8%, factor importante para que el desarrollo del teletrabajo sea efectivo, al igual que el compañerismo.

Regresando a la situación del ambiente laboral en la casa, 80,5% considera que tienen un espacio agradable en la casa, 72,2% consideran que hay un espacio en el hogar en donde pueden trabajar lo que conlleva a pensar, de que no es del todo cierto que trabajar en la casa es una gran satisfacción, pues aunque las afirmaciones son elevadas, existe un porcentaje que deja una preocupación, de que si todos no están contentos, habrán trabajadores que no lograrían el cometido de hacer teletrabajo desde sus hogares.



Con respecto a la conectividad, 71,1% considera conectarse desde un celular, pues 78,9% considera manejarlos bastante bien los dispositivos electrónicos; esta pregunta consideraba obtener información sobre lo que las personas piensan que es conectividad y lamentablemente, un celular, aunque se puede hacer, no es efectivo para teletrabajar, es decir, sus resultados son reducidos.

Los empleados en el 79,2% de ellos, consideran que podrían apoyarse con teletrabajo, es decir mantener una relación híbrida, en un formato de trabajo extra, o cumplir tiempos extra de trabajo, lo que es muy conveniente para aquellos que laboran el área de servicios o ventas. El 76% cree estar dispuesto a trabajar de forma complementaria en teletrabajo.

El 73,2% cree que podría trabajar con su empleador de forma sincrónica, es decir enlazado por videoconferencia, durante las horas de actividad laboral, pero el 71,4% considera que también podría ser independiente, es decir, hasta aquí ambas formas son muy aceptadas por los investigados. En la pregunta final, que es una pregunta rotunda, luego de haber contestado todo el cuestionario, el 76% de todos ellos creen que están en capacidad de hacer teletrabajo, por lo tanto uno de cada cuatro empleados con situación de riesgo, padecerá las consecuencias de no poderse adaptar ante una eventualidad sistémica que afecte a la sociedad ecuatoriana.

3.6 Operaciones sugeridas a los resultados encontrados

Si bien la pandemia ha empujado a todos a configuraciones de trabajo remotas rápidas, si fuera el modo de trabajo a largo plazo, las empresas deben intensificar el juego digital y optimizarlo. El creciente panorama tecnológico, como



el lanzamiento de 5G, las plataformas de datos de clientes, las soluciones de nube híbrida, la IA y el aprendizaje automático, pueden utilizarse bien para encabezar el viaje digital.

Proporcionar computadoras portátiles y acceso a soluciones en la nube no es suficiente si la cultura del trabajo remoto se convierte en una parte crucial de la organización. Ahora es un excelente momento para conocer las necesidades de los entornos de trabajo remoto y encontrar alternativas y mejores soluciones de transformación digital para fortalecer una cultura de trabajo remoto floreciente en cada empresa.

3.6.1 Estrategias para la transformación digital

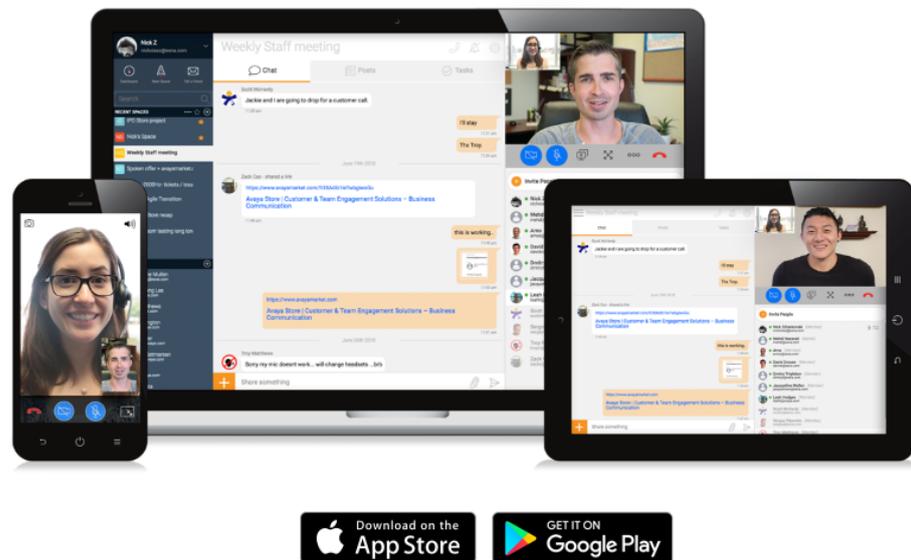
3.6.1.1 Entornos de trabajo virtuales - Avaya Spaces

Las llamadas comerciales de Zoom, Skype o Teams han ayudado a muchas empresas durante la pandemia. Pero esto no es suficiente si una empresa considera implementar el trabajo remoto a largo plazo. Es hora de renovar por completo los canales de comunicación de la empresa, dar paso a la digitalización y proporcionar un entorno de trabajo virtual. El propósito del espacio de trabajo digital moderno satisface todas las necesidades de la organización, desde las condiciones para realizar las tareas diarias hasta el trabajo analítico y de gestión. Independientemente de la ubicación, los empleados tienen acceso rápido a la información para poder ejecutar tareas sin problemas.

Una de esas soluciones es Avaya Spaces, una herramienta en línea disponible directamente desde el navegador, desde la computadora portátil o a

través de una aplicación móvil, que reemplaza a otras herramientas distintas que hacían posible la colaboración. Así, los empleados pueden utilizar la misma plataforma de colaboración de Avaya Spaces para llamar a compañeros (servicios de voz), intercambiar mensajes, organizar reuniones (internas o externas, con clientes), intercambiar documentos o listar y hacer un seguimiento de las horas de trabajo de las tareas.

Figura 29
Entornos de comunicación



En la práctica, los empleados pueden crear propios entornos de trabajo virtuales que dan la impresión de estar en una oficina, al tiempo que eliminan los sonidos que podrían distraerlos, como, por ejemplo, los perros ladrando de fondo. Además, el componente de IA de estas soluciones de trabajo también permite mejorar la calidad de la imagen, así como la transcripción automática de conversaciones en línea, así como traducciones, en la medida en que los hablantes discuten en diferentes idiomas durante un trabajo.



La mejor parte es que debido a que estas funciones de IA están integradas en la nube y no dependen del poder de procesamiento de un dispositivo físico, funcionan desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo. Por lo tanto, se asiste a una transformación de las funciones del entorno de trabajo y la transición de una variante tradicional a un soporte digital, apoyado en la automatización y la IA.

3.6.1.2 Acceso seguro a infraestructuras virtuales

Las redes privadas virtuales (VPN) se han vuelto accesibles en los últimos años, independientemente del tamaño de la empresa, proporcionando privacidad a los datos personales de los empleados. Las organizaciones con una infraestructura existente pueden agregar compatibilidad con VPN a través de actualizaciones de hardware asequibles. La mayoría de los dispositivos de firewall de clase empresarial admiten VPN y también son una opción asequible. Para las empresas que no cuentan con una infraestructura técnica o que desean pasar a un entorno de trabajo totalmente remoto.

3.6.1.3 Automatización de datos

Para garantizar un trabajo excelente, se implementan y establecen sistemas de recursos automatizados, mesas de ayuda, análisis automatizados, informes, gestión de proyectos automatizada y otros servicios de apoyo. Todos los datos deben almacenarse y administrarse de forma automática y digital para evitar perder información importante cuando se trabaja de forma remota.



3.6.1.4 *La seguridad cibernética*

Una de las mayores preocupaciones con el trabajo remoto es la seguridad general de los datos de su empresa y los documentos y correos electrónicos de trabajo confidenciales. El teletrabajo te hace a una empresa más vulnerable a los ciberataques. Pero con la ayuda de las herramientas digitales adecuadas y las mejores soluciones de seguridad, puede se busca prevenir estos problemas. En primer lugar, se educará y capacitará al personal sobre las mejores prácticas y trampas de ciberseguridad y utilizar sistemas de autenticación avanzados para evitar cualquier intento de acceso por la puerta trasera. Aquí hay algunos ataques cibernéticos frecuentes que su equipo debe tener en cuenta:

- a. **Correos electrónicos de phishing.** Se obtendrá una herramienta que ayudará a reconocer correos electrónicos sospechosos y advertir al equipo.
- b. **Pérdida de dispositivos personales que podrían permitir que un atacante obtenga acceso a los datos de la empresa.** El empleo de autenticación de múltiples factores y cifrado de dispositivos puede evitar el acceso ilegal a datos en caso de dispositivos móviles y portátiles robados o extraviados.
- c. **Redes Wi-Fi inseguras.** Empleará una VPN adecuada para garantizar que todo el acceso a los datos de la organización se realice solo a través de canales cifrados seguros.



3.6.2 Cuidados del teletrabajador vulnerable

- Asegurarse de tener un espacio de trabajo cómodo y ergonómico en casa. Una silla adecuada y una mesa a la altura correcta pueden reducir el estrés en las articulaciones y mejorar la postura.
- Mantener una rutina diaria para que puedas separar el trabajo de la vida personal. Trata de tener horarios de trabajo y de descanso estables.
- Hacer pausas regulares para evitar el sedentarismo y hacer ejercicios suaves de estiramiento para mejorar la circulación sanguínea.
- Programar un tiempo para el almuerzo y asegúrate de comer comidas saludables y nutritivas.
- Mantener una buena higiene del sueño, acostándote y levantándote a la misma hora todos los días, y durmiendo suficiente para descansar adecuadamente.
- Comunicar regularmente con tus colegas y supervisores por correo electrónico, llamada telefónica o videoconferencia para mantener la sensación de conexión con el equipo.
- Mantener un buen equilibrio entre la cantidad de trabajo y la cantidad de descanso. La sobrecarga de trabajo puede afectar negativamente a tu salud mental y física.



- Asegurarse de que el equipo tecnológico que utilizas es el adecuado para tu trabajo y que está actualizado con las últimas actualizaciones de seguridad.
- Mantener una buena postura corporal para reducir el riesgo de lesiones y dolores de espalda, cuello y hombros.
- Si tiene alguna preocupación o problema, hablar con tu supervisor o con los recursos humanos de tu empresa para buscar soluciones juntos.

3.6.3 Puestos de trabajo que aplican a teletrabajo

Recientemente, la crisis del COVID-19 ha obligado a varias empresas a revisar los procedimientos de contratación. Dado que el teletrabajo se ha vuelto obligatorio o muy recomendado en ciertos países o regiones, han tenido que reclutar nuevos candidatos de forma remota para cumplir con varias directivas gubernamentales. Sin embargo, incluso después de que se levanten las medidas gubernamentales, las empresas seguirán beneficiándose del reclutamiento remoto.

3.6.3.1 Contador

Los contadores ayudan a planificar y lograr objetivos financieros y garantizan que los documentos financieros de una organización sean precisos. La creación de asientos de diario, la preparación de facturas y el manejo de cuentas por pagar y por cobrar son algunas de las tareas comunes.



3.6.3.2 *Ingeniero*

Hay varios tipos de carreras de ingeniería: mecánica, civil, química, eléctrica, informática, software y más. Los ingenieros suelen utilizar la ciencia, la tecnología y las matemáticas para diseñar maquinaria, programas informáticos o equipos técnicos.

3.6.3.3 *Profesor / Facultad / Tutor / Instructor*

Los maestros y tutores pueden trabajar de forma remota para guiar a los estudiantes en una variedad de áreas temáticas. Usando plataformas en línea, los instructores, maestros y tutores trabajan con los estudiantes en un entorno grupal o uno a uno para enseñar los planes de estudios del curso.

3.6.3.4 *Escritor*

Los escritores crean varias formas de contenido, como artículos, historias, textos publicitarios, manuales técnicos y material de marketing. Los escritores pueden encontrar trabajos remotos con sitios web en línea, periódicos, revistas, blogs y otras empresas que necesitan contenido.

3.6.3.5 *Consultor*

Los consultores ayudan a las empresas y organizaciones a resolver problemas, encontrar áreas que necesitan mejoras y finalizar proyectos. Los consultores a menudo necesitan tener un área de especialización y muchos años de experiencia. Las industrias de negocios, educación, salud y TI comúnmente contratan consultores.



3.6.3.6 Gerente de programa

Un gerente de programa supervisa tareas y proyectos que contribuyen al objetivo comercial general de una empresa. Se aseguran de que las estrategias se implementen y consideren el retorno de la inversión.

3.6.3.7 Gerente de proyecto

Los gerentes de proyecto se ocupan de las tareas tácticas para los proyectos de la empresa. Realizan un seguimiento de los plazos y los presupuestos, delegan tareas y se aseguran de que se completen los entregables.

3.6.3.8 Representante de servicio al cliente

Los representantes de servicio al cliente se centran en ayudar a los clientes o clientes. Los representantes de atención al cliente remotos utilizan el teléfono, el correo electrónico, el chat o las redes sociales para responder preguntas, realizar pedidos y resolver problemas.

3.6.3.9 Gerente de Desarrollo de Negocios

Los gerentes de desarrollo comercial encuentran nuevos negocios para aumentar los ingresos escribiendo propuestas, encontrando oportunidades de venta y haciendo argumentos de venta. Este rol requiere habilidades de comunicación y trabajo en red.



3.6.3.10 Gerente de cuenta / Ejecutivo de cuenta

Los gerentes y ejecutivos de cuentas administran y supervisan las relaciones con los clientes. Se esfuerzan por generar ventas mediante ventas adicionales y cruzadas, manteniendo relaciones positivas con los clientes y manejando las comunicaciones con los clientes.

3.6.3.11 Reclutador

Los reclutadores buscan candidatos calificados para puestos vacantes. Las tareas comunes pueden incluir escribir y publicar descripciones de puestos, establecer contactos, entrevistar a candidatos e incorporar nuevos empleados.

3.6.3.12 Representante de ventas

Vender productos y servicios es el deber principal de un representante de ventas. Este rol puede requerir realizar presentaciones y demostraciones, participar en reuniones de ventas y mantenerse actualizado sobre la información del producto.

3.6.3.13 Desarrollador web

Los desarrolladores web crean sitios web atractivos y funcionales utilizando habilidades de codificación y diseño gráfico. Por lo general, se necesita experiencia con HTML, CSS, JavaScript, jQuery y API.



3.6.3.14 Codificador médico

Los codificadores médicos asignan códigos a los diagnósticos y procedimientos en las historias clínicas. Estos roles se pueden encontrar en hospitales, clínicas y consultorios médicos.

3.6.3.15 Gerente de Ventas Territorial

Los deberes del gerente de ventas de territorio incluyen el desarrollo de prospectos de ventas, la creación de estrategias de ventas, el mantenimiento de las relaciones con los clientes y el cumplimiento de los objetivos de ventas. Este trabajo remoto popular generalmente se asigna a una región o territorio específico y puede requerir viajar.

3.6.3.16 Enfermera

El crecimiento de las plataformas de telesalud que asisten a los pacientes ha hecho que la enfermería sea un trabajo remoto común. Las enfermeras utilizan el teléfono, las videoconferencias, la mensajería y el correo electrónico para responder preguntas, instruir a los pacientes sobre los tratamientos y brindar asesoramiento.

3.6.3.17 Analista de datos

Los analistas de datos usan datos para ayudar a las empresas a tomar decisiones comerciales. La recopilación de datos, el análisis y la detección de patrones en los datos, la compilación de hallazgos y la redacción de informes son tareas comunes.



3.6.3.18 Redactor

Los editores corrigen errores tipográficos y gramaticales y reescriben el contenido para que sea más claro y sólido. Los editores también pueden presentar ideas, proporcionar comentarios a los escritores y escribir titulares.

3.6.3.19 Administrador de casos

Los administradores de casos evalúan las necesidades del paciente o cliente y ayudan a encontrar recursos para ayudar. Esto puede incluir abogar por los pacientes, brindar orientación y educación, y establecer relaciones con los pacientes y sus familias.

3.6.3.20 Diseñador de UX/UI

Un diseñador de UX/UI facilita la experiencia del usuario y la interfaz de usuario de un producto. La creación de diagramas de flujo de diseño, la producción de código y scripts, y la creación de prototipos de conceptos son algunas de las funciones de un diseñador de UX/UI.



CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusiones de las teorías revisadas

Se logró establecer una relación entre las teorías de la gestión, de las relaciones humanas y de las expectativas. La teoría de la gestión proporciona los marcos y las herramientas para administrar eficientemente una organización, estableciendo objetivos claros, asignando recursos y supervisando el desempeño. Sin embargo, la gestión eficaz no se limita solo a la eficiencia operativa, sino que también se preocupa por las necesidades y expectativas de los individuos que forman parte de la organización.

Aquí es donde entran en juego la teoría de las expectativas y la teoría de las relaciones humanas. La teoría de las expectativas nos dice que las personas están motivadas por las expectativas de resultados positivos y recompensas valiosas. Esto implica que los gestores deben comprender y gestionar las expectativas de los empleados, alineando sus objetivos personales con los objetivos organizacionales y proporcionando incentivos adecuados para fomentar un alto desempeño.

Por otro lado, la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia de las interacciones sociales y emocionales en el lugar de trabajo. Reconoce que las relaciones positivas entre los empleados, la comunicación efectiva y el apoyo mutuo pueden mejorar la satisfacción laboral, la motivación y el rendimiento. Los



gestores que aplican los principios de la teoría de las relaciones humanas fomentan un clima de trabajo favorable, promoviendo la confianza, el respeto y el trabajo en equipo.

En conclusión, la teoría de la gestión proporciona las bases para administrar eficientemente una organización, mientras que la teoría de las expectativas y la teoría de las relaciones humanas complementan este enfoque al considerar las necesidades, expectativas y relaciones interpersonales de los individuos dentro de la organización. Al combinar estos enfoques, los gestores pueden promover un entorno laboral productivo, satisfactorio y motivador

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, las siguientes son las conclusiones finales del estudio:

Conclusión del primer objetivo

Al explorar la realidad que viven los trabajadores en estado de vulnerabilidad a enfermedades pandémicas en el Ecuador, se llegó a la conclusión que la realidad que viven los trabajadores mayores de 50 años de edad durante la pandemia puede ser muy diversa, ya que depende de factores como el país donde residen, el sector en el que trabajan y su situación laboral específica. Sin embargo, en general, estos trabajadores pueden enfrentar desafíos adicionales debido a su edad y su estado de vulnerabilidad a enfermedades pandémicas. Algunos de los desafíos que pueden enfrentar los trabajadores mayores de 50 años incluyen:



- Mayor riesgo de enfermedad: los trabajadores mayores de 50 años tienen un mayor riesgo de desarrollar complicaciones graves si contraen COVID-19 u otras enfermedades pandémicas. Esto puede hacer que se sientan más inseguros en el trabajo o que tengan que tomar precauciones adicionales para proteger su salud.
- Dificultades para adaptarse al trabajo remoto: muchos trabajadores mayores pueden tener menos experiencia con la tecnología y pueden tener dificultades para adaptarse a trabajar desde casa. Esto puede hacer que se sientan más aislados o que tengan dificultades para mantenerse conectados con sus compañeros de trabajo.
- Discriminación laboral: en algunos casos, los trabajadores mayores pueden enfrentar discriminación en el lugar de trabajo debido a su edad. Esto puede incluir la negativa a otorgar aumentos salariales o promociones, o incluso la terminación del empleo.
- Dificultades financieras: algunos trabajadores mayores pueden haber perdido su trabajo durante la pandemia, lo que puede ser particularmente difícil para aquellos que tienen menos ahorros para la jubilación. También pueden tener dificultades para encontrar un trabajo nuevo debido a su edad.

En general, es importante que los empleadores y la sociedad en general presten atención a las necesidades y desafíos de los trabajadores mayores durante la pandemia y tomen medidas para apoyarlos. Esto puede incluir medidas como el



trabajo remoto flexible, la eliminación de la discriminación laboral y la creación de oportunidades de empleo para los trabajadores mayores.

Conclusión del segundo objetivo

Al identificar lo que se entiende por vulnerabilidad del trabajador, en relación a las enfermedades pandémicas que, se relaciona con la concurrencia a sus puestos de trabajo. Se llegó a la conclusión que la vulnerabilidad del trabajador en relación a las enfermedades pandémicas se refiere a la capacidad limitada de los trabajadores para protegerse de la exposición al virus o para hacer frente a las consecuencias económicas y sociales de la pandemia. Esta vulnerabilidad puede estar relacionada con varios factores, como:

La naturaleza de su trabajo: Los trabajadores que tienen empleos en sectores esenciales, como la salud, la alimentación, el transporte y la limpieza, tienen un mayor riesgo de exposición al virus debido a la naturaleza de sus trabajos y la necesidad de interactuar con personas durante la pandemia.

- Condiciones de trabajo inadecuadas: Los trabajadores que tienen trabajos que implican una alta interacción social, como la atención al cliente, el servicio de alimentos y bebidas, y otros trabajos similares, pueden estar en mayor riesgo de exposición debido a la falta de medidas adecuadas de distanciamiento social y protección.
- Falta de acceso a medidas de protección: Los trabajadores que no tienen acceso a equipo de protección personal (EPP) como mascarillas, guantes, desinfectantes de manos y otros suministros



esenciales pueden estar en mayor riesgo de exposición al virus y sufrir consecuencias negativas para su salud.

- Vulnerabilidad socioeconómica: Los trabajadores con salarios bajos, trabajadores migrantes, trabajadores informales, y otros grupos vulnerables pueden estar en mayor riesgo de contraer la enfermedad debido a las condiciones socioeconómicas en las que viven y trabajan.

En general, la vulnerabilidad del trabajador en relación a las enfermedades pandémicas puede depender de varios factores, incluyendo la naturaleza de su trabajo, las condiciones de trabajo, el acceso a medidas de protección, y la situación socioeconómica del trabajador. Es importante que los empleadores y los gobiernos adopten medidas adecuadas para proteger a los trabajadores durante las pandemias, incluyendo medidas de distanciamiento social y apoyo financiero y social para aquellos trabajadores que puedan verse afectados por la pandemia.

Conclusión del tercer objetivo

Al establecer el impacto de la transformación digital en la aparición del teletrabajo en trabajadores vulnerables, se llegó a la conclusión que la transformación digital ha tenido un impacto significativo en la aparición y crecimiento del teletrabajo en todo el mundo, y especialmente en el contexto de trabajadores vulnerables. El teletrabajo, también conocido como trabajo remoto, trabajo a distancia o trabajo desde casa, se refiere a la realización de tareas laborales desde



una ubicación diferente a la oficina o lugar de trabajo tradicional, utilizando herramientas tecnológicas y de comunicación en línea para llevar a cabo las tareas.

La transformación digital ha permitido a los trabajadores vulnerables acceder a empleos y oportunidades de trabajo que antes no estaban disponibles para ellos debido a barreras geográficas, físicas o sociales. Por ejemplo, personas con discapacidades físicas o movilidad reducida, personas que viven en zonas remotas o rurales, o personas con responsabilidades de cuidado de familiares, pueden ahora trabajar desde casa y tener acceso a una amplia gama de oportunidades laborales.

Además, la transformación digital ha permitido a los trabajadores vulnerables acceder a una variedad de herramientas y tecnologías que pueden facilitar el trabajo remoto y hacer que sea más fácil y accesible. Esto incluye herramientas de comunicación en línea, software de colaboración en línea, herramientas de gestión de proyectos, sistemas de videoconferencia, entre otros.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la transición al trabajo remoto también ha creado nuevos desafíos para los trabajadores vulnerables. Por ejemplo, la falta de acceso a la tecnología y la conectividad a internet puede exacerbar las desigualdades existentes y limitar el acceso a oportunidades de trabajo remoto. Además, los trabajadores remotos pueden experimentar aislamiento social y falta de interacción en persona con sus compañeros de trabajo, lo que puede afectar su bienestar emocional y mental.

En general, la transformación digital ha tenido un impacto significativo en la aparición y crecimiento del teletrabajo, especialmente para trabajadores



vulnerables. Aunque hay desafíos asociados con esta transición, el trabajo remoto ha creado nuevas oportunidades de empleo y acceso a tecnologías para los trabajadores vulnerables que antes estaban limitados por barreras geográficas, físicas o sociales.

Conclusión del cuarto objetivo

Indagar la manera los trabajadores vulnerables quedarían indefensos laboralmente ante el Covid19, se concluyeron con los siguientes principales hallazgos:

Uno de los resultados principales obtenidos indica que el 82% de las personas encuestadas de 50 años o más se consideraban en una posición vulnerable debido a su condición de obesidad, hipertensión, diabetes o antecedentes de enfermedades graves. Sin embargo, el 81,5% de ellos afirmaron estar listos para realizar sus tareas utilizando herramientas telemáticas, lo que demuestra un alto grado de preparación de los empleados en sus actividades, aunque existe una pequeña pero significativa proporción de la población estudiada que podría tener problemas con las competencias digitales. El 84,4% de los encuestados afirmaron que están experimentando un mayor nivel de estrés después de la aparición de Covid-19.

En cuanto a su experiencia previa durante el período de aislamiento, el 59,9% dijo sentirse cómodo en casa, lo que indica que un porcentaje significativo de personas, aunque ya tenían la capacidad de trabajar desde casa, no estaban satisfechas. Aunque se espera que el empleador proporcione los equipos necesarios



para el teletrabajo, el 83,1% de los encuestados afirmó tener suficientes dispositivos como teléfonos, computadoras, tabletas, etc., por lo que esto no sería una limitación si se llega a un acuerdo para que los trabajadores utilicen sus propios dispositivos.

Recomendaciones

Las siguientes, son las recomendaciones que de este estudio se desprenden para los empleadores de teletrabajadores mayores de 50 años.

- Ofrezca herramientas y equipos adecuados para que los teletrabajadores puedan realizar su trabajo desde casa de manera cómoda y eficiente.
- Proporcione una guía detallada sobre cómo utilizar las herramientas y equipos proporcionados, y ofrezca asistencia técnica para solucionar cualquier problema que pueda surgir.
- Comuníquese regularmente con los teletrabajadores mayores de 50 años para asegurarse de que se sientan conectados con la empresa y con sus compañeros.
- Establezca un horario de trabajo flexible que les permita a los teletrabajadores mayores de 50 años administrar su tiempo de trabajo en función de sus necesidades y de sus responsabilidades personales.
- Ofrezca capacitación y desarrollo profesional a los teletrabajadores mayores de 50 años para que puedan mantenerse actualizados y mejorar sus habilidades.



- Proporcione recursos de apoyo en línea, como asesoramiento en salud mental y apoyo emocional, para ayudar a los teletrabajadores mayores de 50 años a enfrentar los desafíos que pueden surgir mientras trabajan desde casa.
- Fomente una cultura de inclusión y diversidad, y asegúrese de que los teletrabajadores mayores de 50 años se sientan valorados y respetados por su experiencia y conocimientos.
- Establezca límites claros para el tiempo de trabajo y de descanso, y fomente un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.
- Proporcione apoyo adicional a los teletrabajadores mayores de 50 años que tienen necesidades especiales, como discapacidades o afecciones médicas.
- Sea empático y comprensivo con los teletrabajadores mayores de 50 años, y demuestre un interés genuino por su bienestar y su éxito en el trabajo.



REFERENCIAS

- AIS. (2020). *AIS COVID-19. Avances en cirugía Centro de recursos COVID19*, Nueva York: Instituto Johnson & Johnson. <http://covid19.aishchannel.com>
- Alguacil, P., Román, C., Alguacil, P., & Román, C. (2020). La economía social ante sus retos: emprendimiento, transformación digital, género y desarrollo sostenible. *Revista de Estudios Cooperativos*, 133, e69000. <https://doi.org/10.5209/reve.69000>
- Almeida, F., Duarte Santos, J., & Augusto Monteiro, J. (2020). The Challenges and Opportunities in the Digitalization of Companies in a Post-COVID-19 World. *IEEE Engineering Management Review*, 48(3), 97-103. <https://doi.org/10.1109/EMR.2020.3013206>
- Alonso, J., Arboleda, A., Rivera, F., Mora, Y., Tarazona, R., & Ordoñez, J. (2017). *Técnicas de investigación cualitativa de mercados aplicadas al consumidor de fruta en fresco*. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.10.003>
- Ares, S., Astier, M. P., Gómez, R., Fernández, M., & Bueno, J. M. (2021). Gestión de los recursos humanos y estrategias de vacunación en atención primaria en Europa en la pandemia COVID-19. *Atención Primaria*, 53(10), 102132. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102132>
- Ávila, S. A., Vivas, R. S., & Rodríguez, A. (2020). *El desempeño de la transformación digital en las MIPYMES en épocas de pandemia en el 2020*. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3796>



- Ávila, V. (2018). *Comunicación e Imagen Corporativa* (p. 54).
- Badia, J. G. (2020). Parapetados tras el teléfono. *Atención Primaria Práctica*, 2(4), 100062. <https://doi.org/10.1016/j.appr.2020.100062>
- Bagley, P. L., Dalton, D. W., Eller, C. K., & Harp, N. L. (2021). Preparar a los estudiantes para el futuro del trabajo: Lecciones aprendidas del teletrabajo en la contabilidad pública. *Journal of Accounting Education*, 56, 100728. <https://doi.org/10.1016/j.jaccedu.2021.100728>
- Barredo, D., & Diaz, E. (2018). Los cybermedios en el centro de la Transformación digital. *Journal of Information Systems and Technologies*, 321-334.
- Bartik, A. W., Cullen, Z. B., Glaeser, E. L., Luca, M., & Stanton, C. T. (2020). *What Jobs are Being Done at Home During the Covid-19 Crisis? Evidence from Firm-Level Surveys*. 26.
- Baylis, F., & Kofler, N. (2021). A public health ethic should inform policies on COVID-19 immunity passports. *The Lancet Infectious Diseases*, 21(4), 456. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30918-X](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30918-X)
- Bertola, P., & Teunissen, J. (2018). Moda 4.0. Innovando la industria de la moda a través de la transformación digital. *Research Journal of Textile and Apparel*, 22(4), 352-369. <https://doi.org/10.1108/RJTA-03-2018-0023>
- Bieser, J. C. T., Vaddadi, B., Kramers, A., Höjer, M., & Hilty, L. M. (2021). Impactos del teletrabajo en el uso del tiempo y los viajes: Un estudio de caso



de un centro de teletrabajo de barrio en Estocolmo. *Travel Behaviour and Society*, 23, 157-165. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2020.12.001>

Bin, M., Hui, G., & Al, E. (2021). A Systematic Review of Factors Influencing Digital Transformation of SMEs. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 1673-1686. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i11.6102>

Bohórquez, M., & Robles, I. P. (2021). *La transformación digital como mecanismo para la sostenibilidad de las pymes en Colombia durante la pandemia del Covid-19*. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/25635>

Botella, J., & Zamora, Á. (2017). El meta-análisis: Una metodología para la investigación en educación. *Educación XXI: revista de la Facultad de Educación*, 20(2), 17-38. <https://doi.org/10.5944/educxx1.19030>

Brennan, J. (2018). A libertarian case for mandatory vaccination. *Journal of Medical Ethics*, 44(1), 37-43. <https://doi.org/10.1136/medethics-2016-103486>

Briones, E., Carlos, G., Torres, C., Rojas, J., & Raymundo, C. (2021). Modelo de transformación digital con enfoque en la gestión de la calidad total y la manufactura esbelta para aumentar las ventas en línea en las pymes textiles. En Y. Iano, R. Arthur, O. Saotome, G. Kemper, & R. Padilha França (Eds.), *Proceedings of the 5th Brazilian Technology Symposium* (pp. 411-419). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-57548-9_38



- Brown, R. C. H., Kelly, D., Wilkinson, D., & Savulescu, J. (2021). The scientific and ethical feasibility of immunity passports. *The Lancet. Infectious Diseases*, 21(3), e58-e63. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30766-0](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30766-0)
- Budnitz, H., Tranos, E., & Chapman, L. (2021). El potencial del teletrabajo para ofrecer accesibilidad sostenible y resiliente. En C. Mulley & J. D. Nelson (Eds.), *Urban Form and Accessibility* (pp. 157-171). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-819822-3.00006-7>
- Buitrago, D. M. (2020). Teletrabajo: Una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*, 11(1), 1-2.
- Camacho, J. I. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista latinoamericana de derecho social*, 32, 125-155. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2021.32.15312>
- Cantor, F., McDouall, J., Parra, A., Martin-Benito, L., Paternina Quesada, N., González-Giraldo, C., Cárdenas Rodríguez, M. L., Castillo Gutiérrez, A. M., Garzón-Lawton, M., Ronderos-Bernal, C., García Guarín, B., Acevedo-Peña, J. R., Gómez-Gómez, O. V., & Yomayusa-González, N. (2021). Cuidado de la salud mental del personal de salud durante COVID-19: Recomendaciones basadas en evidencia y consenso de expertos. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 50(3), 225-231.
- Casas, M. de la L. (2020). Enseñanzas de la pandemia COVID-19. El reencuentro con la vulnerabilidad humana. *Bioethics Update*, 6(2), 80-91.



Castaño, L. (2020). *Es el Covid-19 una oportunidad para la transformación digital de las pymes en América Latina.*

<http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/37985>

CDC. (2020, septiembre 9). *Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.*

<https://www.cdc.gov/infectioncontrol/guidelines/index.html>

Celis-Morales, C., Salas-Bravo, C., Yáñez, A., Castillo, M., Celis-Morales, C., Salas-Bravo, C., Yáñez, A., & Castillo, M. (2020). Inactividad física y sedentarismo. La otra cara de los efectos secundarios de la Pandemia de COVID-19. *Revista médica de Chile*, 148(6), 885-886.

<https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000600885>

Chang, Y., Chien, C., & Shen, L.-F. (2021). Teletrabajo durante la pandemia de coronavirus: Orientación en el tiempo futuro como mediador entre el afrontamiento proactivo y la productividad laboral percibida en dos muestras culturales. *Personality and Individual Differences*, 171, 110508.

<https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110508>

Cierco, C. (2021). La vacuna-condición o el pasaporte de vacunación y su eventual encaje en un marco general de vacunación recomendada contra la COVID-19. *Vacunas*, 22(2), 82-88. <https://doi.org/10.1016/j.vacun.2021.02.001>

Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?*

Editorial

Teseo.

<http://up->

[rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1363](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1363)



Coronel, L. F. M., & Santos, C. H. O. (2020). Disrupción digital en tiempos de pandemia efectos en el mercado tecnológico en la provincia de Manabí – Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(8), 353-375.

Crissien, V. (2021). *Diseño de un aplicativo web para el análisis de la madurez digital de las Pymes. Laboratorio digital*.
<http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/54114>

Dal-Ré, R., & Camps, V. (2021). Agosto 2021 y la variante Delta: ¿es aceptable obligar a las personas a vacunarse contra el SARS-CoV-2? *Medicina Clínica*. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.09.017>

Danziger, J. N. (2004). ¿Innovación en innovación?: El marco de promulgación de tecnología. *Social Science Computer Review*, 22(1), 100-110.
<https://doi.org/10.1177/0894439303259892>

De Pablos, C. (2020). *Transformación digital y gestión del cambio en organizaciones de la industria textil* [Chapter]. Management and Inter/Intra Organizational Relationships in the Textile and Apparel Industry; IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1859-5.ch007>

Delventhal, M. J., Kwon, E., & Parkhomenko, A. (2021). JUE Insight: ¿Cómo cambian las ciudades cuando trabajamos desde casa? *Journal of Urban Economics*, 103331. <https://doi.org/10.1016/j.jue.2021.103331>



Díaz, A. M., Roche, I. C., Suárez, M. G., Quiñones, M., & Schmitz, A. (2019).

Transformación digital en distribución: Soluciones tecnológicas y estrategias competitivas de las empresas minoristas españolas. 18.

Domínguez, J. (2020). *Entendiendo el teletrabajo.*

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2008). *Gobernanza en la Era*

Digital: Corporaciones TI, Estado y e-Gobierno. Nueva York: Oxford University Press

ElMassah, S., & Mohieldin, M. (2020). Digital transformation and localizing the

Sustainable Development Goals (SDGs). *Ecological Economics*, 169, 106490. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2019.106490>

Erazo, L. C. (2020). *Transformación digital para micro empresas en el sector de*

alimentos (tiendas y/o restaurantes) Bogotá, Colombia.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/27892>

Esquerda, M. (2021). Ventajas, inconvenientes y aspectos éticos del teletrabajo.

FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria, 28(4), 207-209. <https://doi.org/10.1016/j.fmc.2020.09.004>

Ferrando, J. M. (2011). *Teoría y Práctica en Recursos Humanos: Habilidades*

Directivas. GRIN Verlag.

Foro Económico Mundial. (2020). *Resetting the Future of Work Agenda:*

Disruption and Renewal in a Post-COVID World.



https://www3.weforum.org/docs/WEF_NES_Resetting_FOW_Agenda_2020.pdf

Fountain, J. E. (2014). *La construcción del Estado virtual: Tecnologías de información y cambio institucional*. CIDE.

Frakes, M. D., & Wasserman, M. F. (2021). Difusión de conocimientos, efectos entre pares y teletrabajo: Evidencia de la Oficina de Patentes de EE. UU. *Journal of Public Economics*, 198, 104425. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2021.104425>

Franke, F., Franke, S., & Riedel, R. (2020). Concepto de modernización para la producción textil. En B. Lalic, V. Majstorovic, U. Marjanovic, G. von Cieminski, & D. Romero (Eds.), *Advances in Production Management Systems. Towards Smart and Digital Manufacturing* (pp. 74-82). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-57997-5_9

Gabrielova, K., & Buchko, A. A. (2021). Aquí viene la Generación Z: Millennials como gerentes. *Business Horizons*, 64(4), 489-499. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2021.02.013>

Giubilini, A., Douglas, T., & Savulescu, J. (2018). The moral obligation to be vaccinated: Utilitarianism, contractualism, and collective easy rescue. *Medicine, Health Care, and Philosophy*, 21(4), 547-560. <https://doi.org/10.1007/s11019-018-9829-y>



Granda, D., & Benjamín, J. (2016). Manual de metodología de la Investigación Científica. En *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote—Repositorio de UTEX - ULADECH CATÓLICA*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6404>

Hernández, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de investigación*. Nueva York: McGraw-Hill.

Hossain, M. I. (2021). COVID-19 Impacts on Employment and Livelihood of Marginal People in Bangladesh: Lessons Learned and Way Forward. *South Asian Survey*, 28(1), 57-71. <https://doi.org/10.1177/0971523121995072>

ILO. (2021). *Organización Internacional del Trabajo*. https://www.ilo.org/ipec/news/WCMS_768715/lang--es/index.htm

Jafari, B., & Zanganeh, A. (2021). *Digital Transformation: How small enterprises created dynamic capabilities for Business Model Innovation throughout the COVID-19 Pandemic: A multiple-case study within the restaurant industry*. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hj:diva-53072>

Jaff, M. M., & Kadar, A. A. (2021). Análisis factorial exploratorio sobre las ventajas y desventajas de las potenciales trabajadoras a distancia en Kuala Lumpur. *Asian Transport Studies*, 7, 100034. <https://doi.org/10.1016/j.eastsj.2021.100034>



- Kornblit, A. (2007). *Metodologías Cualitativas en Ciencias Sociales. Modelos y Procedimientos de Análisis. Revista Investigaciones en Educación, 9(1)*, 237-242.
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Transformación digital: Una visión general del estado actual del arte de la investigación. *SAGE Open, 11(3)*, 21582440211047576. <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
- Kuruzovich, J., Paczkowski, W. "Patch", Golden, T. D., Goodarzi, S., & Venkatesh, V. (2021). Teletrabajo y resultados laborales: Un modelo de mediación moderado del uso del sistema, la calidad del software y el intercambio social. *Information & Management, 58(3)*, 103431. <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103431>
- Lemus Pool, M. C. (2017). Líneas de investigación preponderantes sobre comunicación alternativa: De los orígenes a la era digital. *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo (RICD), 2(5)*, 49. <https://doi.org/10.15304/ricd.2.5.3417>
- Lerouge, L. (2021). El teletrabajo en un mundo de digitalización del trabajo en Francia: La ley y el diálogo social. *Revista de Trabajo y Seguridad Social, 461-462*, 53.
- López, A., Erro, A., Pinilla García, F. J., & Kiriakou, D. (2021). Working in the 21st Century. The Coronavirus Crisis: A Driver of Digitalisation,



Teleworking, and Innovation, with Unintended Social Consequences.

Information, 12(9), 377. <https://doi.org/10.3390/info12090377>

Lyons, K. M., Lobczowski, N. G., Greene, J. A., Whitley, J., & McLaughlin, J. E.

(2021). Usar un enfoque de investigación basado en el diseño para desarrollar y estudiar una herramienta basada en la web para apoyar el aprendizaje colaborativo. *Computers & Education*, 161, 104064.

<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.104064>

Memish, Z. A., Alharthy, A., Alqahtani, S. A., & Karakitsos, D. (2021). COVID-

19 air travel restrictions and vaccine passports: An ongoing debate. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 42, 102049.

<https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2021.102049>

Montaño, J. A. (2021). *Transformación digital e innovación de las PYMES en*

Colombia y el E-commerce como alternativa al comercio tradicional.

<http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/38008>

Mugge, P., Abbu, H., Michaelis, T. L., Kwiatkowski, A., & Gudergan, G. (2020).

Patterns of Digitization. *Research-Technology Management*, 63(2), 27-35.

<https://doi.org/10.1080/08956308.2020.1707003>

Nasution, L. A., Pradana, A. A., & Casman, C. (2021). Las poblaciones vulnerables

enfrentando los desafíos durante la pandemia del covid-19: Una revisión sistemática. *Enfermería Global*, 20(3), 601-621.

<https://doi.org/10.6018/eglobal.456301>



Oberti, A., & Bacci, C. (2017). Metodología de la investigación. *Universidad Nacional de La Plata*, 14.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Enfermedad por coronavirus (COVID-19): Estancias en hoteles y establecimientos de alojamiento*. [https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-staying-at-hotels-and-alojamiento-establecimientos\(en-el-lugar-equivocado-en-la-lista-en-este-momento\)](https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-staying-at-hotels-and-alojamiento-establecimientos(en-el-lugar-equivocado-en-la-lista-en-este-momento)).

Pardo, M. P., & Rodríguez, D. C. (2020). *El teletrabajo en tiempos de COVID-19*. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24640>

Pineda, M. C. (2021). *El liderazgo del teletrabajo en Colombia*. <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/38146>

Pinto, J. E. M. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.

Qin, X., Zhen, F., & Zhang, S. (2021). El espacio de la vivienda y el uso de las TIC: un estudio de caso transversal en los Países Bajos. *Cities*, 114, 103208. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103208>

Rabie, A. H., Saleh, A. I., & Mansour, N. A. (2022). A Covid-19's integrated herd immunity (CIHI) based on classifying people vulnerability. *Computers in Biology and Medicine*, 140, 105112. <https://doi.org/10.1016/j.combiomed.2021.105112>



- Rutgers. (2020). *The Future of Work and COVID-19*.
<https://www.business.rutgers.edu/sites/default/files/documents/ricsi/report-an-unprecedented-opportunity-for-csi-covid-19-and-fow.pdf>
- Saltos, A. (2021). *La transformación digital y el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Distrito de Salud 02D03 San Miguel, Provincia Bolívar, Zona 5*.
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/32921>
- Samek, M. (2021). *El impacto del teletrabajo y el trabajo digital en los trabajadores y la sociedad*. 174.
- Santillan, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(Extra 2), 65-76.
- Shukla, R., & Raval, P. M. (2021). Impacto de la accesibilidad virtual en la actividad fuera del hogar y los viajes en el contexto urbano de la India: Un análisis de ecuación estructural. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 12, 100483. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100483>
- Soroui, S. T. (2021). Comprender los impulsores y las implicaciones del trabajo remoto desde la perspectiva local: Un estudio exploratorio de la dinámica de desintegración / reentrada. *Technology in Society*, 64, 101328.
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101328>



Spilker, M. A., & Breugh, J. A. (2021). Formas potenciales de predecir y gestionar los sentimientos de aislamiento profesional de los teletrabajadores. *Journal of Vocational Behavior*, *131*, 103646. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103646>

Toniolo-Barrios, M., & Pitt, L. (2021). Mindfulness y los retos de trabajar desde casa en tiempos de crisis. *Business Horizons*, *64*(2), 189-197. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.09.004>

Ugalde, N., & Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: Buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Ciencias Económicas*, *2*, 10.

Vega, E. (2018). *Transformación digital y turismo*. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/15144>

Wolf, M., Semm, A., & Erfurth, C. (2018). Transformación digital en las empresas: Desafíos y factores de éxito. En M. Hodoñ, G. Eichler, C. Erfurth, & G. Fahrnberger (Eds.), *Innovations for Community Services* (pp. 178-193). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-93408-2_13

Organización mundial de la Salud (2020). Enfermedad por coronavirus (COVID-19): *Estancias en hoteles y establecimientos de alojamiento*. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-staying-at-hotels-and-accommodation-establishments>



Zamora, K. (2021). La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16738>

Zaoui, F., Assoul, S., & Souissi, N. (2019). What Are the Main Dimensions of Digital Transformation? Case of an Industry. *International Journal of*

Recent Technology and Engineering, 8, 9962-9970.

<https://doi.org/10.35940/ijrte.D4418.118419>



ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensión	Ítem	Escala
Situación de riesgo	Situación que se presenta al trabajador, que por su edad, condición física o emocional, no podría hacer trabajo de oficina en momentos de riesgo.	Vulnerabilidad_física	¿Considera que usted está dentro del grupo de personas vulnerables por enfermedades? ¿Sus condiciones de salud física y mental son óptimas?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
		Competencia_tecnológica	¿Está preparado para tareas laborales que utilicen la informática?	
		Estrés	¿Siente usted que a situación delCovid-19 elevó su nivel de estrés más de lo normal? ¿La gestión laboral en el hogar que hizo durante la pandemia, era muy agradable?	
		Equipos	¿Tiene suficientes aparatos tecnológicos para la conectividad en el caso de pasar a teletrabajo?	
Teletrabajo	Trabajo realizado por personas de forma remota.	Actividad	¿Usted hace ejercicios regularmente como parte de su rutina diaria?	
		Carga laboral	¿Hacer teletrabajo es de igual esfuerzo al trabajo presencial? ¿La carga laboral en pandemia, que le asignaron sus jefes, fue la misma que de forma presencial?	
		Interacción social	¿En el teletrabajo se compartió información laboral de forma eficiente?	



**Transformación
Digital del trabajo**

Cambio del paradigma que permiten que los empleados trabajen desde su casa, a través del aporte experiencial y del conocimiento.

Apoyo social	¿Existía la aportación de compañeros en las actividades de teletrabajo? ¿Su familia aportó a que usted logre hacer teletrabajo?
Ayuda	¿Considera que sus actividades laborales puede hacerlas por teletrabajo, sin necesidad de ayuda? ¿Usted actualmente maneja equipos tecnológicos de forma autónoma, es decir sin pedir ayuda?
Compañerismo	¿Se puede fomentar el compañerismo en el teletrabajo? ¿Le gusta ayudar a sus compañeros en las actividades laborales en línea?
Espacios	¿Tiene un espacio agradable en su casa para hacer teletrabajo? ¿Existen ambientes en su hogar, en dónde pueda trabajar sin ser molestados?
Trabajo Móvil	¿Usted preferiría hacer teletrabajo desde teléfonos celulares? ¿Maneja muy bien los dispositivos celulares?
Trabajo complementario	¿Usted preferiría hacer teletrabajo como extra a sus actividades laborales? ¿Quisiera regresar a teletrabajo, pero como contratado de forma complementaria?
Trabajo directo	¿Usted preferiría hacer teletrabajo sincrónicamente con su empleador? ¿Se propondría a hacer teletrabajo de forma voluntaria?
Autonomía	¿Usted preferiría hacer teletrabajo de forma independiente? ¿Usted es capaz de hacer teletrabajo?



Anexo 2 Formato de encuestas

Encuesta dirigida a personas que hayan hecho teletrabajo en período de pandemia y que en la fecha de la encuesta, tengan más de 50 años y que vivan en la provincia del Guayas en el Ecuador.

Objetivo: Dimensionar la situación laboral a la que se enfrentan los trabajadores vulnerables a las enfermedades pandémicas, desde encuestas a personas que están dentro de este grupo etario y social.

ÍTEM		Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que usted está dentro del grupo de personas vulnerables por enfermedades?					
2	¿Sus condiciones de salud física y mental son óptimas?					
3	¿Está preparado para tareas laborales que utilicen la informática?					
4	¿Siente usted que a situación del Covid-19 elevó su nivel de estrés más de lo normal?					
5	¿La gestión laboral en el hogar que hizo durante la pandemia, era muy agradable?					
6	¿Tiene suficientes aparatos tecnológicos para la conectividad en el caso de pasar a teletrabajo?					
7	¿Usted hace ejercicios regularmente como parte de su rutina diaria?					
8	¿Hacer teletrabajo es de igual esfuerzo al trabajo presencial?					
9	¿La carga laboral en pandemia, que le asignaron sus jefes, fue la misma que de forma presencial?					
10	¿En el teletrabajo se compartió información laboral de forma eficiente?					
11	¿Existía la aportación de compañeros en las actividades de teletrabajo?					
12	¿Su familia aportó a que usted logre hacer teletrabajo?					
13	¿Considera que sus actividades laborales puede hacerlas por teletrabajo, sin necesidad de ayuda?					
14	¿Usted actualmente maneja equipos tecnológicos de forma autónoma, es decir sin pedir ayuda?					
15	¿Se puede fomentar el compañerismo en el teletrabajo?					
16	¿Le gusta ayudar a sus compañeros en las actividades laborales en línea?					



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE NUEVA ESPAÑA 170

17	¿Tiene un espacio agradable en su casa para hacer teletrabajo?					
18	¿Existen ambientes en su hogar, en dónde pueda trabajar sin ser molestados?					
19	¿Usted preferiría hacer teletrabajo desde teléfonos celulares?					
20	¿Maneja muy bien los dispositivos celulares?					
21	¿Usted preferiría hacer teletrabajo como extra a sus actividades laborales?					
22	¿Quisiera regresar a teletrabajo, pero como contratado de forma complementaria?					
23	¿Usted preferiría hacer teletrabajo sincrónicamente con su empleador?					
24	¿Se propondría a hacer teletrabajo de forma voluntaria?					
25	¿Usted preferiría hacer teletrabajo de forma independiente?					
26	¿Usted es capaz de hacer teletrabajo?					