



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

UNIDAD DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE TESIS

**OFICINAS VIRTUALES Y EL TELETRABAJO COMO MODALIDAD
LABORAL PARA OPTIMIZAR RECURSOS EN GESTIONES
ADMINISTRATIVAS EN ÁREAS DE COMERCIALIZACIÓN.**

AUTORES:

**ROBERTO CARLOS MONAR ALTAMIRANO
PABLO EDUARDO QUIJANO MAZZINI**

DIRECTOR DE TESIS

DR. NICOLÁS RIVERA HERRERA, M.SC.

GUAYAQUIL – ECUADOR

MARZO DEL 2015

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del contenido de esta investigación corresponde exclusivamente a los autores y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.

Guayaquil, Marzo 05 del 2015

Roberto Carlos Monar Altamirano

C.I. 1204249567

Pablo Eduardo Quijano Mazzini

C.I. 0911919645

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera especial nuestras familias por el apoyo incondicional brindado para lograr las metas que nos hemos propuesto.

A todas las personas que colaboraron en el desarrollo de este proyecto.

A nuestro director de tesis Dr. Nicolás Rivera Herrera, M.Sc. por el conocimiento que nos ha transmitido y el tiempo que ha dedicado para la realización de este proyecto.

Roberto Carlos M. y Pablo Quijano.

DEDICATORIA

*Este trabajo está dedicado **A mi Madre Carmen***

*Por brindarme su apoyo incondicional y por su ejemplo de lucha y
perseverancia*

ROBERTO MONAR

Este proyecto está dedicado a mi querida esposa:

*Daniela, a mis hijos Pablito y Camila,
quienes son cada día el motor de mi vida.*

PABLO QUIJANO

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.	
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.	I
AGRADECIMIENTO.	II
DECLARATORIA.	III
ÍNDICE GENERAL.	IV
ÍNDICE DE CUADROS.	VII
ÍNDICE TABLAS.	VIII
ÍNDICE GRÁFICOS.	IX
ÍNDICE DE ANEXOS.	X
RESUMEN.	XI
ABSTRACT.	XII
INTRODUCCIÓN.	XIII

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA	1
1. Planteamiento del problema.	1
1.1. Antecedentes.	1
1.2. Descripción del objeto de estudio.	2
1.2.1. Consecuencias.	4
1.3. Formulación del Problema.	4
1.4. Justificación.	5
1.5. Delimitación.	7
1.6. Objetivos.	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	9
2. Las TIC.	9
2.1. Las TIC en el Ecuador.	10
2.2. Teletrabajo información general introductoria.	12
2.2.1. Experiencias de teletrabajo en algunos países.	15
2.3. Oficinas virtuales.	17
2.3.1. Aspectos y conceptos de la oficina virtual.	17
2.4. Compañía o corporación virtual.	19

2.5.	Características de las compañías virtuales.	19
2.6.	Aplicaciones de la oficina virtual.	20
2.7.	Mercado virtual.	20
2.8.	Banca virtual.	22
2.9.	Universidad virtual.	22
2.10.	Teletrabajo.	23
2.10.1.	Tipos de teletrabajo.	24
2.10.2.	Beneficios del teletrabajo.	25
2.10.2.1.	Beneficios para el teletrabajadores.	25
2.10.2.2.	Beneficios para la empresa.	26
2.10.2.3.	Beneficios para la sociedad.	27
2.11.	Clasificación de las empresas PYMES.	28
2.12.	Comercialización.	31
2.12.1.	Función de comercialización.	32
2.12.1.1	La compra.	33
2.12.1.2.	Proceso de compra.	34
2.12.1.3.	Proceso de venta.	35
2.12.2.	Gestión Administrativa.	35
2.12.2.1.	Recursos utilizados en la gestión administrativa.	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA.

3.	Marco metodológico.	37
3.1.	Población y muestra.	38
3.2.	Segmentación.	38
3.2.1.	Micro-Segmentación.	39
3.3.	Tamaño de la muestra.	41
3.4.	Instrumentos de recolección de datos.	44
3.5.	Diseño de la encuesta	44
3.6.	Objetivos de la encuesta.	44
3.7.	Procedimiento de la investigación.	45
3.7.1.	Etapas para la recolección de datos. .	45
3.8.	Hipótesis.	45
3.9.	Variables.	45

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

47

CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	94
TELETRABAJO PARA REDUCIR COSTOS EN EL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN DE LAS PYMES DEL ECUADOR	94
5.1. Justificación de la propuesta	94
5.2. Objetivos de la propuesta.	97
5.3. Desarrollo de la propuesta.	98
5.3.1. Cuantificación de la optimización de recursos para las PYMES.	98
5.3.2. Análisis de los puestos de trabajos en donde se aplica el teletrabajo y las oficinas virtuales.	99
5.3.3. Barreras que enfrentan las PYMES al utilizar la modalidad de teletrabajo	103
5.3.4. Inclusión de discapacitados al mercado laboral mediante el teletrabajo.	107
5.4. Factibilidad de la propuesta.	111
5.5. Factibilidad operacional.	112
5.6. Factibilidad económica.	112
5.7. Impacto de la propuesta.	113
5.8. Factibilidad Técnica	115
5.9. Evaluación Financiera	115
5.10. Validación de la propuesta	115
CAPÍTULO VI	
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	116
6.1. CONCLUSIONES	116
6.2. RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍAS	120
ANEXOS	131

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1.-	Clasificación de las empresas según la CFN.	29
Cuadro No 2.-	Clasificación de empresas según CCG.	29
Cuadro No 3.-	Clasificación de tamaños de empresas.	30
Cuadro No 4.-	Segmentación de empresas PYMES.	31
Cuadro No 5.-	Total por microsegmento y ciudad.	40
Cuadro No 6.-	Distribución de encuestas.	43
Cuadro No 7.-	Análisis de los gastos (en USD) utilizado la Modalidad de teletrabajo y la modalidad convencional	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1.-	Actividades relacionadas al procesamiento de información.	47
Tabla No. 2.-	Actividades relacionadas al procesamiento de información por ciudad.	49
Tabla No. 3.-	Actividades relacionadas al procesamiento de información por segmento y ciudad.	50
Tabla No. 4.-	Dotación de uniformes a empleados	51
Tabla No. 5.-	Dotación de uniformes a empleados por ciudad	52
Tabla No. 6.-	Dotación de uniformes a empleados por segmento ciudad	53
Tabla No. 7.-	Alquiler de espacio físico	54
Tabla No. 8.-	Alquiler de espacio físico por ciudad	55
Tabla No. 9.-	Alquiler de espacio físico por segmento y ciudad	56
Tabla No. 10.-	Contratación de servicio de limpieza	57
Tabla No. 11.-	Contratación de servicio de limpieza por ciudad	58
Tabla No. 12.-	Contratación de servicio de limpieza por segmento y ciudad	59
Tabla No. 13.-	Empleados con capacidad especial	60
Tabla No. 14.-	Empleados con capacidad especial por ciudad	61
Tabla No. 15.-	Empleados con capacidad especial por segmento y ciudad	62
Tabla No. 16.-	Uso de movilización	63
Tabla No. 17.-	Uso de movilización por ciudad	64
Tabla No. 18.-	Uso de movilización propia por segmento y ciudad	66
Tabla No. 19.-	Empleados que viven fuera de la ciudad	67
Tabla No. 20.-	Empleados que viven fuera de la ciudad por ciudad	68
Tabla No. 21.-	Empleados que viven fuera de la ciudad por segmento y ciudad	71
Tabla No. 22.-	Actividades desarrolladas fuera de la empresa	72
Tabla No. 23.-	Actividades fuera de la empresa por ciudad	73
Tabla No. 24.-	Actividades fuera de la empresa por segmento y ciudad	74
Tabla No. 25.-	Actividades que se realizan fuera de la empresa	75
Tabla No. 26.-	Actividades que se realiza fuera de la empresa por ciudad	75
Tabla No. 27.-	Actividades que se realiza fuera de la empresa segmento y por ciudad	79
Tabla No. 28.-	Dispositivos ara el manejo de información	81
Tabla No. 29.-	Dispositivos ara el manejo de información por ciudad	82
Tabla No. 30.-	Dispositivos ara el manejo de información por segmento y ciudad	84
Tabla No. 31.-	Conocimiento acerca del teletrabajo	85
Tabla No. 32.-	Conocimiento acerca del teletrabajo por ciudad	86
Tabla No. 33.-	Conocimiento acerca del teletrabajo por segmento y ciudad	87
Tabla No. 34.-	Concepto de teletrabajo	88
Tabla No. 35.-	Concepto de teletrabajo por ciudad	89
Tabla No. 36.-	Concepto de teletrabajo por segmento y ciudad	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1.-	Actividades relacionadas al procesamiento de información.	48
Gráfico No. 2.-	Actividades relacionadas al procesamiento de información.	49
Gráfico No. 3.-	Dotación de uniformes a empleados	51
Gráfico No. 4.-	Dotación de uniformes a empleados por ciudad	52
Gráfico No. 5.-	Alquiler de espacio físico	54
Gráfico No. 6.-	Alquiler de espacio físico por ciudad	55
Gráfico No. 7.-	Contratación de servicio de limpieza	57
Gráfico No. 8.-	Contratación de servicio de limpieza por ciudad	58
Gráfico No. 9.-	Empleados con capacidades especiales	60
Gráfico No. 10.-	Empleados con capacidades especiales por ciudad	61
Gráfico No. 11.-	Uso de movilización propia	63
Gráfico No. 12.-	Uso de movilización propia por ciudad pequeña empresa	65
Gráfico No. 13.-	Uso de movilización propia por ciudad mediana empresa	65
Gráfico No. 14.-	Empleados que viven fuera de la ciudad	67
Gráfico No. 15.-	Empleados que viven fuera de la ciudad por ciudad pequeña empresa	69
Gráfico No. 16.-	Empleados que viven fuera de la ciudad mediana empresa	70
Gráfico No. 17.-	Actividades fuera de la empresa	72
Gráfico No. 18.-	Actividades fuera de la empresa por ciudad	73
Gráfico No. 19.-	Actividades que se realizan fuera de la empresa	75
Gráfico No. 20.-	Actividades que se realiza fuera de la empresa por ciudad pequeña empresa	77
Gráfico No. 21.-	Actividades que se realiza fuera de la empresa por ciudad mediana empresa	78
Gráfico No. 22.-	Dispositivos utilizados para el manejo de información	81
Gráfico No. 23.-	Dispositivos utilizados para el manejo de información por ciudad pequeña empresa	82
Gráfico No. 24.-	Dispositivos utilizados para el manejo de información por ciudad mediana empresa	83
Gráfico No. 25.-	Conocimiento sobre el teletrabajo	85
Gráfico No. 26.-	Conocimiento sobre el teletrabajo por ciudad	86
Gráfico No. 27.-	Concepto de teletrabajo	88
Gráfico No. 28.-	Concepto de teletrabajo por ciudad pequeña empresa	90
Gráfico No. 29.-	Concepto de teletrabajo por ciudad mediana empresa	91
Gráfico No. 25.-	Concepto de teletrabajo por segmento y ciudad	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Cuestionario de encuesta para los funcionarios administrativos de las PYMES	131
Anexo 2	Organigrama de una empresa productora y comercializadora de un producto	135
Anexo 3	Análisis de los gastos (en USD) utilizado la modalidad de teletrabajo y la modalidad convencional	136
Anexo 4	Tiempo de traslado de empleados hasta su lugar de trabajo.	137
Anexo 5	Validación de la propuesta final de tesis	138
Anexo 6	Registro de validación de los instrumentos para recolección de datos	141



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de tesis: Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización

Autores: Ing. Roberto Carlos Monar Altamirano, robertomonar@gmail.com

Ing. Pablo Eduardo Quijano Mazzini, pequijano@yahoo.com

Tutor: Dr. Nicolás Rivera Herrera, nicor234@hotmail.com

Palabras claves: Teletrabajo, Oficinas Virtuales, teletrabajador.

RESUMEN

Esta investigación fue concebida para fomentar la descentralización dentro de la empresa. La actividad laboral en las empresas están sujetas a horarios y lugares fijos, aspectos que influyen en el rendimiento del recurso humano, esta forma laboral tradicional limita a las empresas en cuanto a su expansión geográfica y el cumplimiento con su responsabilidad social en la inserción laboral de personas con capacidades especiales. Los objetivos establecidos en la investigación están encaminados a la reducción de costos en las empresas, generar beneficios a los teletrabajadores, incrementar la inclusión laboral en el Ecuador y determinar las estrategias que se deben seguir para optimizar recursos en áreas de comercialización. La metodología utilizada es de tipo exploratoria descriptiva elaborada en base a encuestas realizadas a empleados de empresas en distintas ciudades del Ecuador, la misma que se orienta a determinar los cargos que pueden desempeñarse con el teletrabajo y los beneficios tanto para las empresas como para el trabajador. La propuesta es aplicable a la pequeña y mediana empresa, ya que existe en el país la infraestructura informática adecuada para implementar la modalidad del teletrabajo y oficina virtual, la misma que ayudará a estas empresas a expandirse a nivel nacional. Además con la propuesta que se establece buscamos disminuir costos operativos y de infraestructura física, mediante la identificación de puestos y funciones que pueden desempeñarse fuera de la empresa. Quienes se beneficiaran con la implementación del teletrabajo y la oficina virtual en gran medida serán las PYMES del Ecuador, las personas con capacidades especiales que podrán ser incorporadas al mercado laboral sin tener que desplazarse físicamente al lugar de trabajo.



MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION

Thesis topic: virtual offices and telecommuting as a work method for optimizing resources in administrative procedures in areas of marketing

Authors: Ing. Roberto Carlos Monar Altamirano, robertomonar@gmail.com

Ing. Pablo Eduardo Quijano Mazzini, pequijano@yahoo.com

Tutor: Dr. Nicolás Rivera Herrera Msc, nicor234@hotmail.com

Keywords: Telecommuting, Virtual Offices, teleworker.

ABSTRACT

This research was designed to promote decentralization within a company. Work activity in companies are subject to schedules and permanent places, aspects influencing the performance of human talent, this traditional way of working limited to the firms in their geographic expansion and fulfilling its social responsibility in the labor inclusion of people with special needs. The objectives set out in our research are aimed to reduce business costs, generating profits for teleworkers, increasing labor inclusion in Ecuador and identifying strategies to optimize resources in the areas of marketing. The methodology used is exploratory, descriptive and analytical, developed based on surveys of employees at companies in different cities of Ecuador, the same that is aimed at determining the positions held with teleworking and the benefits for both companies and workers. The proposal applies to small and medium enterprises, as it exists in our country adequate infrastructure to implement the modality of telework and virtual office, it will help these companies to expand nationally. In addition to the proposal that we state, we seek to decrease operational and physical infrastructure costs by identifying roles and functions that can be performed outside the company. Those who will benefit from the implementation of telework and virtual office will greatly be the PYMES of Ecuador, people with special needs may be incorporated into the labor market without having to physically move to their workplace. Indirectly implementing this type of work will help to reduce environmental pollution.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación fue concebida para conocer el desarrollo de un modelo laboral que se adapte al uso de nuevas tecnologías de la información y a las telecomunicaciones para crear la flexibilización laboral necesaria y fomentar la descentralización dentro de la empresa.

Los modelos laborales que se utilizan para aplicar las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones son: el teletrabajo y oficinas virtuales, nuestro tema de tesis consiste en evaluar cuáles son los recursos que se optimizarán en áreas administrativas de comercialización haciendo uso de esta modalidad laboral, identificando además cuáles son los cargos a los que se puede adaptar la modalidad del teletrabajo y oficinas virtuales.

Esta investigación se basa en la situación actual del teletrabajo y las oficinas virtuales en las Empresas del Ecuador, incluyendo un marco teórico con la fundamentación científica que ampara el estudio del problema y definiciones conceptuales de términos que han sido empleados en el trabajo de investigación.

El contenido de este trabajo se desarrolla en los siguientes capítulos:

El Capítulo I **EL PROBLEMA** se basa en el planteamiento de la investigación y como han venido introduciéndose en las empresas el tema de las TIC, con el propósito de disminuir costos, tiempos de trabajos y disminuir de forma indirecta la contaminación ambiental en el mundo, se presenta además la situación actual del teletrabajo y las oficinas virtuales en las Empresas del Ecuador. En este capítulo se describe el objetivo de estudio de esta investigación, realizando además la respectiva formulación del problema y fijándose objetivos generales y específicos, finalmente se presenta la justificación de este estudio y la delimitación del mismo.

El Capítulo II, presenta un **MARCO TEÓRICO** con la fundamentación científica que ampara el estudio del problema y definiciones conceptuales de términos que han sido empleados en el trabajo de investigación, abarcando este capítulo toda la fundamentación teórica con respecto a las nuevas tecnologías utilizadas para la organización empresarial, el manejo de información, la reducción de costos en las empresas y la clasificación de las Empresas en el Ecuador.

El Capítulo III, se refiere a la **METODOLOGÍA** que se aplicó en la investigación, presentando cuál fue la población y muestra tomada para realizar este estudio, los instrumentos de recolección de información y los criterios para la elaboración de la propuesta.

El Capítulo IV, contiene el **ANÁLISIS DE RESULTADOS**, que incluye el diseño del cuestionario con el que se recolectaron los datos analizados, los resultados de las encuestas fueron tabulados en hojas de cálculo con los respectivos gráficos de barra que nos ayudaron a emitir un análisis de cada una de las preguntas planteadas, este capítulo también presenta una evaluación financiera y comparación de costos entre la aplicación del teletrabajo y la oficinas convencionales.

El Capítulo V, contiene **LA PROPUESTA**, donde se presentan alternativas para la reducción de costos en las empresas del Ecuador utilizando el teletrabajo y las oficinas virtuales como herramienta para optimizar recursos, también presentamos un manual de buenas prácticas de seguridad y salud para teletrabajadores.

El Capítulo VI, contiene las **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, que sugerimos para impulsar el desarrollo de las oficinas virtuales y el teletrabajo en las Empresas del Ecuador para optimizar recursos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. ANTECEDENTES.

En el plano social tras la subida de los precios del petróleo y el aumento de la concienciación medioambiental, en donde se considera las limitaciones del planeta, tales como: la escasez de los recursos naturales, la misma que es una de las fuentes de principal subsistencia; la actividad energética que tenemos en la actualidad, ésta tiene los impactos de producir lluvias ácidas, contaminación de mares y suelos, destrucción de bosques, residuos radiactivos, el cambio climático global. Como una de las peores amenazas que enfrentamos tenemos el calentamiento global que es causante de sequías, huracanes e inundaciones; además el uso necesario de combustibles fósiles como petróleo carbón y gas, hacen necesario crear nuevas alternativas para mitigar o disminuir todas estas amenazas ambientales que se encuentran alrededor de nuestro planeta tierra.

Debido al nuevo concepto de vivienda, las urbanizaciones se construyen alejadas de la ciudad, ya que las familias buscan alejarse del ruido, tráfico, contaminación etc. Al mismo tiempo que muchas Empresas e Industrias, acatando normas municipales o por la naturaleza del negocio deben ubicarse fuera del perímetro urbano de la ciudad, lo que ocasiona un incremento en el tiempo que utilizan los empleados desde que salen

de su domicilio hasta llegar a su lugar de trabajo, ya que deben recorrer varios kilómetros de distancia, afectando esta actividad directamente al costo de transporte de las empresas, costo de transporte de los empleados, tiempo perdido por viaje, sin tomar en cuenta los daños ambientales ocasionados por la contaminación generada por el uso de combustibles como la gasolina, diésel, el ruido producido por los vehículos utilizados en las horas pico de movilización de los trabajadores.

Actualmente, las empresas tratan de ser más competitivas y eficientes, buscando la manera de simplificar sus actividades y optimizar recursos, por lo que designan parte de su presupuesto en implementar y mejorar su infraestructura tecnológica. Una de las principales actividades de las empresas es el manejo manual de documentación tales como órdenes de compra, órdenes de trabajo, facturas, guías de remisión, etc., que muchas veces por la gran cantidad que se maneja, tienden a traspapelarse y a generar retraso en los procesos.

Por lo mencionado anteriormente, nace la necesidad de encontrar una alternativa laboral para minimizar la problemática. Las modernas Tecnologías de Información y Comunicación nos brindan distintas opciones al respecto, entre las cuales destaca el teletrabajo.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.

La investigación se enfoca en la búsqueda de una propuesta que nos ayude a generar confianza en las empresas para la implementación de la oficina virtual como alternativa de expansión geográfica y la práctica del teletrabajo como modalidad laboral que permita alcanzar una mejora en cuanto a la inserción laboral, reducción del desempleo, disminución de costos en la empresa especialmente en el área de comercialización, debido a que esta área puede ser explotada por el teletrabajo, ya que tanto las funciones de compra o venta de cualquier producto o servicio puede ser realizado en un lugar ajeno al sitio donde opera la empresa.

Se busca un cambio en la cultura organizacional, dejando atrás el modelo centralizado de la organización y promoviendo la descentralización de las operaciones, es decir que el trabajador deberá realizar sus actividades en base a cumplimiento de objetivos, los cuales determinarán su rendimiento sin importar el lugar y el horario en que haya realizado las tareas asignadas.

La opción del teletrabajo surge como un paradigma en flexibilidad y la propuesta inteligente de organización laboral descentralizada que se plantea como una solución para que los empleadores actuales puedan acoplarse dentro de las nuevas condiciones y realidades que el mercado laboral exige.

“El 100% de las empresas en el Ecuador constantemente busca implementar nuevas estrategias administrativas con la finalidad de reducir costos e incrementar la productividad. En ocasiones reducen costos a base de bajar la calidad de sus productos, lo cual amenaza su posibilidad de cobrar precios similares a la media del mercado, atentando contra su posicionamiento estratégico. Otra forma para disminuir costos es la reducción de personal, situación que genera un problema para la sociedad ya que incrementa la tasa de desempleo que hasta “Diciembre del 2012 fue de 5%.”

La actividad laboral en las empresas actualmente están limitadas a horarios y lugares fijos, aspectos que influyen en el rendimiento del personal, ya que trabajan para cumplir un determinado tiempo y no por objetivos.

De acuerdo con lo anteriormente manifestado, en el mundo globalizado y cada vez más competitivo es patente la necesidad de hallar las nuevas alternativas que brinda la tecnología informática para la reducción de costos en las áreas administrativas de las empresas.

1.2.1. CONSECUENCIAS.

Dentro de las consecuencias positivas de este estudio, se puede decir que con la ayuda de las nuevas herramientas tecnológicas, el uso de la oficina virtual y la actividad del teletrabajo será un hecho, ya que ellas permitirán al personal de una empresa gestionar la información cuando no se encuentre dentro de ella, siendo posible realizar su trabajo desde cualquier punto o localidad.

De acuerdo a investigaciones realizadas, señalan los expertos que si se impulsara esta nueva forma de trabajar se podría incentivar al grupo de personas que por algún motivo se encuentran fuera del segmento de la Población Económicamente Activa a adaptarse a esta modalidad y solventar su problema de desempleo.”

Con la oficina virtual y el teletrabajo existen consecuencias positivas para las empresas, como el ahorro considerable de inversión en cuanto a expansión geográfica, ahorro económico en publicidad y mercadeo, consecuencias ecológicas que inciden en la mejora del tráfico vial y de la contaminación ambiental; además, facilita el equilibrio necesario entre la familia y el trabajo; gastos en rubros innecesarios; mejora la productividad de los trabajadores aplicando esta nueva modalidad laboral.

Con la implementación del teletrabajo y la oficina virtual uno de los mayores riesgos que tienen los teletrabajadores es excederse del tiempo dedicado al trabajo.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son las nuevas alternativas que brinda la tecnología informática para la reducción de costos en áreas de comercialización de las empresas?

1.4. JUSTIFICACIÓN.

Con la finalidad de optimizar los recursos reduciendo costos y aumentando beneficios las empresas de todo nivel constantemente buscan nuevas estrategias aplicables a su realidad. En ocasiones reducen costos a base de bajar la calidad de sus productos, lo cual amenaza su posibilidad de cobrar precios similares a la media del mercado, atentando contra su posicionamiento estratégico. Otra forma para disminuir costos es la reducción de personal, situación que genera un problema para la sociedad ya que incrementa la tasa de desempleo a nivel nacional que se ubicó en 4,15% en diciembre del 2013 frente al 4,12% del mismo mes del año anterior obteniendo una variación de 0.3% incrementándose el nivel de desempleados, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)

La actividad laboral en las empresas actualmente están limitadas a horarios y lugares fijos, aspectos que influyen en el rendimiento del personal, ya que trabajan para cumplir un determinado tiempo y no por objetivos.

El buen vivir y bienestar de los ecuatorianos es el principal motivo de esta investigación, ya que en la actualidad el estado trata de diversas maneras de impulsar la inserción de personas con discapacidad dentro del sector laboral a través de leyes que presionan a las empresas que contraten este segmento de la población entre sus colaboradores. Por ejemplo, la Ley Orgánica de Discapacidades que exige a las empresas públicas y privadas contratar a personas con discapacidad hasta un mínimo del 4% del total de sus empleados; sin embargo, las empresas simplemente acogen este pedido o ley como una obligación, más no se ha planteado una estrategia para aprovechar todo el potencial de las personas con capacidades especiales, ofreciéndoles oportunidades para satisfacer sus necesidades muy humanas de autorrealización personal.

Adicional a esto en la actualidad el Gobierno Ecuatoriano no ha logrado reducir los niveles de desempleo y subempleo, debido a que la capacidad de oferta de empleo en el mercado laboral es muy baja, lo cual obliga a las personas desempleadas a buscar otras formas alternativas de generación de ingresos.

Esta investigación constituye un conjunto de acciones que ayudará a las empresas a incorporar nuevos colaboradores para realizar las actividades previamente definidas y a establecer los instrumentos de control necesarios que permitirán desarrollar el trabajo en las condiciones y tiempo requerido.

En este sentido el análisis que se realizará busca el beneficio del sector laboral, tanto en oferta como demanda de empleo, de esta manera las empresas cumplen con una labor social que es la de generar plazas de trabajo.

Dentro de las consecuencias positivas de este estudio, se puede decir que con la ayuda de las nuevas herramientas tecnológicas, el uso de la oficina virtual y la actividad del teletrabajo será un hecho, ya que ellas permitirán al personal de una empresa gestionar la información cuando no se encuentre dentro de ella, siendo posible realizar su trabajo desde cualquier punto o localidad.

Con la oficina virtual y el teletrabajo existen consecuencias positivas para las empresas, como el ahorro considerable de inversión en cuanto a expansión geográfica, ahorro económico en publicidad y mercadeo, consecuencias ecológicas que inciden en la mejora del tráfico vial y de la contaminación ambiental; además, facilita el equilibrio necesario entre la familia y el trabajo; gastos en rubros innecesarios; mejora la productividad de los trabajadores aplicando esta nueva modalidad laboral.

1.5. DELIMITACIÓN.

Campo: Administración de Empresas

Área: Informática

Aspecto: Teletrabajo

Tema: Oficinas Virtuales y el teletrabajo como una Modalidad Laboral para Optimizar Recursos en Gestiones Administrativas en el Área de Comercialización.

Problema: Cuáles son las nuevas alternativas que brinda la tecnología informática para la reducción de costos en la Gestiones Administrativas en el Área de Comercialización.

Delimitación espacial: Desde noviembre 15 del 2012 hasta enero10 del 2013

1.6. OBJETIVOS.

OBJETIVOS GENERALES.

- Determinar las nuevas alternativas que brinda la tecnología informática para la reducción de costos de las empresas en gestiones administrativas del área comercialización.
- Elaborar una propuesta con la modalidad de teletrabajo y las oficinas virtuales que permita optimizar recursos en las gestiones administrativas en área de comercialización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Analizar los diferentes campos de trabajo en el área de comercialización donde se pueden implementar las oficinas virtuales.
- Determinar cómo se puede obtener reducciones de gastos del teletrabajador cuando labora a distancia.

- Determinar en qué medida el desarrollo del teletrabajo y oficinas virtuales incrementarán la inclusión laboral en el Ecuador.
- Determinar las estrategias para que las empresas optimicen recursos en el área de comercialización mediante la utilización del teletrabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. LAS TIC.

Hace algunos años atrás se presenta a las TIC como una alternativa para facilitar el trabajo de los empleados, siendo el manejo de la información el principal objetivo.

Las TIC son las tecnologías que ayudan a transmitir, procesar y difundir información de forma instantánea. Son consideradas como la base para reducir la Brecha Digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y una Economía del Conocimiento.

Las TIC son herramientas tecnológicas que permiten manejar la información de manera inmediata y tener acceso a la misma desde cualquier lugar remoto

El uso de las TIC ha aumentado significativamente, sobre todo en países ricos, con riesgo de acrecentar localmente la brecha y diferencia digital y social entre generaciones. Desde la gestión del bosque, agricultura de precisión a la monitorización global del medio ambiente planetario o desde la biodiversidad, hasta la democracia participativa (TIC al servicio del desarrollo sostenible) pasando por la información, el comercio, la gestión de múltiples bases de datos, la telemedicina, la bolsa, la robótica y los usos militares, sin que se olvide la ayuda a las personas con

Discapacidad, por ejemplo ciego que usan sintetizadores vocales avanzados, las TIC tienden a ocupar un lugar que va creciendo dentro de la vida humana y el funcionamiento de las sociedades.

Las tecnologías de la información a lo largo del tiempo han venido evolucionando paulatinamente, de tal manera que lo que en años anteriores lo que fue tecnología de punta hoy en día es tecnología obsoleta.

El uso de estas tecnologías se está incrementando a nivel mundial y en la actualidad es útil para todo tipo de negocio, convirtiéndose además en un pilar importante para personas que tienen capacidades especiales.

El rol socioeconómico de la información como recurso que unido a la tecnología, compone el paradigma de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como un medio para afianzar y agilizar las innovaciones en los procesos productivos, los procedimientos administrativos y acercarnos más al bienestar de nuestras poblaciones. (ANGEL)

2.1. LAS TIC EN EL ECUADOR.

El Gobierno Ecuatoriano con el objetivo de regularizar el tema de telecomunicaciones ha desarrollado un Plan Nacional de Telecomunicación que más allá del ámbito legal, está pensando también en fomentar y fortalecer el conocimiento informático de los ecuatorianos y de esta manera reducir la brecha tecnológica.

El plan primordial y objetivo básico sería integrar y concienciar a la sociedad ecuatoriana sobre la gran necesidad de ser parte activa de una nueva sociedad dentro de la información y del conocimiento, llegando con el lema “ Todos los ecuatorianos bajo la Sociedad de la Información y del Conocimiento” y con el medio

“Internet para todos con cobertura a nivel nacional”, el cual podríamos conseguirlo con el establecimiento de mecanismos adecuados para conseguir las metas y objetivos mediante la ejecución de plataformas tecnológicas de gran conectividad y con positivos medios de transporte en la información, para poder disponer de autopistas en información que estuviera al alcance de todos los ecuatorianos (senatel, 2007-2012).

Con el Plan Nacional de Telecomunicaciones, el gobierno ecuatoriano busca fortalecer una sociedad con información y conocimiento, en el cual se facilite disponer de:

- Un gobierno electrónico
- Internet en el área municipal
- Consejos Provinciales en línea
- Educación básica y bachillerato en línea
- Salud en línea
- Enormes sistemas de información y bases de datos en línea
- Las bibliotecas digitales en línea
- Radiodifusión y televisión digital educativa en línea.
- La capacitación digital en línea en centros de educación superior.
- El comercio electrónico digital.
- El turismo digital en línea.
- El sector de la producción en línea.

Con el Plan Nacional de Telecomunicaciones se pretende impulsar el sector de las telecomunicaciones en Ecuador, constituyendo además bases legales para el control y regulación de los servicios de telecomunicaciones, además se pretende integrar a todos los ecuatorianos en el uso de las nuevas tecnologías informáticas que serán utilizadas para la banca online, educación online, gobierno online, turismo online y varias alternativas que se presentan en la actualidad con los sistemas informáticos modernos.

De acuerdo a una encuesta realizada por el MINTEL (MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES DEL ECUADOR) y el INEC (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSO DEL ECUADOR) para ver los avances desde el 2008 al 2011 con el uso de las TIC en los hogares del Ecuador, estas instituciones presentan las siguientes cifras:

El 24,7% de los hogares ecuatorianos cuenta con una computadora de escritorio, el 9,8% cuenta con un computador portátil, el 78,8% de los hogares ecuatorianos posee telefonía celular, siendo el 8,4% correspondiente a personas que posee celulares inteligentes (Smarth Phones), la penetración total del internet en el Ecuador es del 36,77% con un total de 5´403.833 de usuarios a nivel nacional.

Tomado <http://www.canal-tecnologico.com/> 16 Febrero 2012

2.2. TELETRABAJO INFORMACIÓN GENERAL INTRODUCTORIA.

Teletrabajo es enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo.

Jack Nilles, físico e ingeniero que acuñó el término de teletrabajo.

Actualmente el teletrabajo se presenta como una modalidad común que puede ser desempeñado por algunos empleados de una organización, esta modalidad ha tomado fuerza principalmente en los países desarrollados.

El teletrabajo es una nueva alternativa laboral, ya que no se necesita de un espacio físico dentro de la empresa para desarrollarlo y hace uso de las tecnologías de la información (TIC) para mantener el contacto con los clientes, proveedores y el recurso humano de una empresa. Es decir se puede trabajar desde el hogar o desde cualquier otro punto remoto.

Es interesante esta forma de trabajo ya que abre un abanico de oportunidades para personas que por motivos de fuerza mayor deben mantenerse dentro de su domicilio, como mujeres con actividades referentes al hogar, personas con algún tipo de discapacidad, estudiantes universitarios que deseen trabajar desde su domicilio.

El teletrabajo y las oficinas virtuales son alternativas administrativas que se están desarrollando en otros países para optimizar costos y brindar nuevas alternativas de empleo, el teletrabajo se lo puede desarrollar en diversos modos.

El teletrabajo es la actividad que beneficia al empleado en la flexibilización de su horario de trabajo y a la empresa en la obtención de resultados específicos e inmediatos.

En la actualidad los modos de teletrabajos desarrollados identificados en otros países son los siguientes: teletrabajo rural; teletrabajo desde casa; teletrabajo desde casa con oficina móvil; oficina móvil y teletrabajo desde telecentros. La más común de todas ellas es la desarrollada desde los Telecentros (34,5 % del total), seguida de la Oficina Móvil (25,5 %) y el teletrabajo desde casa (14,5%). (www.masciencia.es/teletrabajo-una-realidad-con-mucho-camino-que-recorrer)

La primera referencia al teletrabajo surge en los Estados Unidos de América durante la década de los 70, por medio del norteamericano Jack Nilles, quien en el año 1973, en plena crisis petrolera, comenzó a pensar en formas de optimización de los recursos no renovables. Una de las principales preocupaciones mundiales era el abastecimiento de combustible y, en consecuencia, el transporte.

Su primera idea fue *“llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”*. La idea resultaba altamente atractiva, ya que parecía solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos y las

pérdidas de tiempos muertos en la actividad de “ir al trabajo”. Así se creó el concepto de “telecommuting”; sin embargo, a esa altura el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente desarrollado para que el teletrabajo fuera una realidad masiva. El verdadero impulso al teletrabajo se debió a que algunas empresas como ARTHUR ANDERSEN, IBM, y MICROSOFT aprovecharon las posibilidades que les brindaba la tecnología para implementar proyectos de teletrabajo.

De la acción “ir al trabajo” es de donde surge su nombre en inglés “telecommuting” (en inglés “to commute” implica viajar todos los días entre el hogar y el trabajo). La concepción norteamericana pone énfasis en el hecho de evitar desplazamientos. Gil Gordon Associates lo explica de esta manera: El término “teletrabajo” (telework) tiende a usarse más en Europa y en algunos otros países, mientras que “teleconmutación” (telecommuting) es más usado en los Estados Unidos. Algunos prefieren el término “teletrabajo” porque describe mejor el concepto; el prefijo “tele” significa distancia, por lo tanto “teletrabajo” es “trabajo a distancia”.

Por su parte, Antonio Padilla Meléndez, afirma que el “*Telecommuting*” se refiere estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (el “*commuting*”) por el uso de las telecomunicaciones, por lo que normalmente tiene que ver con el teletrabajo en el domicilio. El teletrabajo es una opción organizativa de empresa y de la actividad laboral por cuenta ajena que se desarrolla en el marco de la economía digital, la nueva realidad que surge a finales del siglo pasado con el desarrollo de las TIC.

La economía digital es un sector de la economía que incluye los bienes y servicios en los que su desarrollo, producción, venta o aprovisionamiento dependen de forma crítica de las tecnologías digitales. Está compuesta por cuatro subsectores: infraestructuras y aplicaciones, por un lado; y comercio electrónico y nuevos intermediarios, por otro.

El desarrollo experimentado por las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) o tecnologías digitales en las últimas décadas y las innovaciones empresariales asociadas a ellas, han definido un espacio económico que recibe diferentes denominaciones, entre otras, sociedad post-industrial, economía del conocimiento, economía de la innovación, economía en red, nueva economía, *e-conomy* y economía digital (OBRA)

2.2.1. EXPERIENCIAS DE TELETRABAJO EN ALGUNOS PAISES.

La experiencia desarrollada en los últimos años ha demostrado que aprender a teletrabajar no es sólo conocer la aplicación de nuevas tecnologías es también tener capacidad de fijar y cumplir metas, interactuar por medios telemáticos con otras personas, mejorar la calidad de vida y, sobre todo, implica un cambio cultural a nivel personal, empresarial y de la sociedad en general.

A continuación se exponen los ejemplos de las experiencias de algunos países en el ámbito del teletrabajo.

Estados Unidos

Cada año más empresas y personas se suman a esta nueva modalidad de teletrabajo. El gobierno de Estados Unidos de América expone en una página de Internet toda la información referente al teletrabajo. En esta página se puede encontrar todo tipo de información, como: Lineamientos y legislación, políticas y procedimientos, reportes y estudios, preguntas frecuentes, ubicación de centros de teletrabajo, entrenamiento, agencias coordinadoras de teletrabajo, etc. Muchos países y empresas han usado esta experiencia e información para desarrollar sus propios proyectos de teletrabajo.

España

El fenómeno del teletrabajo en España se empieza a implantar en las grandes compañías en la década de los años noventa. De 1994 a 1999 el teletrabajo en España creció anualmente un 11%. Las empresas españolas dedicadas a las tecnologías de la información y la comunicación son las que más teletrabajadores tienen. Así dentro de este sector encontramos a empresas como Microsoft Ibérica, Indra, Cisco, Intel, IBM, HP y las telefonías.

Pero también hay otros sectores donde se está implantando el teletrabajo en España, como son **el sector de la banca y seguros**, BBVA, Banesto, Bankinter, Sanitas, Línea Directa Aseguradora, Admiral Seguros-Balumba, Mutua Madrileña; **el sector de grandes empresas españolas**, Repsol, Iberdrola y Endesa; el sector de la industria farmacéutica, Roche, Novartis, Bayer, Quintiles, Dow Chemical; **el sector de las consultoras**, Ernst&Young, Price waterhouse Coopers, Accenture; **el de grandes empresas extranjeras** con sede en España como es el caso de Ikea, Randstad, Philips, Kellogg's, Infojobs, Softonic, Mars España y por último en las Administraciones públicas (autonómicas y centrales) y las universidades (UOC y UPC).

Argentina

El proyecto de teletrabajo arranca en este país con la creación de una comisión, en septiembre del 2003, con el objetivo de implementar medidas que impliquen beneficios para todos los sectores, para contar con normas laborales claras, y lograr un espacio de diálogo y consenso para reflexionar sobre el teletrabajo.

Esta práctica va ganando terreno gracias a los resultados que ha demostrado sobre disminución de costos operativos y aumento de productividad. Según investigaciones realizadas, los análisis señalan que

uno de cada cinco empleados en todo el mundo trabaja desde casa, especialmente en Oriente Próximo, Iberoamérica y Asia, mientras que en Hungría, Alemania, Suecia, Francia, Italia y Canadá, el trabajo flexible es menos utilizado, apenas ocupa un 10% en el tabulador global.

En el Ecuador y en otros países la influencia de las nuevas tecnologías y la globalización se encuentra en un gran auge, sin embargo, al ser el teletrabajo y las oficinas virtuales un recurso nuevo en nuestro medio, aún no se encuentra regulado por un marco legal que proteja a los teletrabajadores.

2.3. OFICINAS VIRTUALES.

Técnicamente la oficina virtual, no es otra cosa que la disponibilidad de un computador portátil con capacidad para soportar aplicaciones de comunicación, equipo telefónico digital móvil, un software conectado a la red, componentes multimedia y algunos programas específicos que van de acuerdo a la actividad que realizará el teletrabajador.

Esta infraestructura tecnológica permite a los trabajadores realizar su labor desde la casa, el automóvil, centro comercial, o donde el teletrabajador lo crea conveniente que le permita incrementar la productividad, dando como resulta un ahorro de tiempo y dinero.

2.3.1. ASPECTOS Y CONCEPTOS DE LA OFICINA VIRTUAL.

En los siguientes apartados se detallarán aspectos y conceptos de la oficina virtual:

La sociedad de la información.- Es la sociedad en la que se vive hoy en día, donde la materia prima es la información, esta información reemplaza a los anticuados factores de producción y riqueza, el trabajo manual se

reemplaza por el trabajo intelectual. El poder se refleja cada vez más en la capacidad de almacenar, gestionar, distribuir y crear información.

La automatización.- Gran parte de las actividades laborales están automatizadas, las TIC facilitan la comunicación entre los trabajadores y agilizan gestiones y tareas administrativas varias que se pueden automatizar o hacer por Internet sin tener que desplazarse (Mela).

La globalización.- La sociedad de la información tiene ámbito mundial y es muy fácil percatarse, debido a que anteriormente lo que sólo se podía comprar en el mercado local ahora, se lo puede adquirir en cualquier parte del mundo, a través de las nuevas aplicaciones de comunicación y transaccionales existentes.

La interactividad: Debido al gran auge de las redes de telecomunicación, se impone una interconexión de tipo multidireccional, lo cual ofrece la posibilidad de que existan muchas fuentes de información que conformen una amplia gama de posibilidades que pueden llegar a ser infinitas; esto debido a que cada empresa, persona o institución se convierte en emisor y difusor de información.

El dominio de los medios de comunicación.- Con todo lo mencionado anteriormente es evidente que a la sociedad actual la dominan los medios de comunicación y sus avanzadas tecnologías.

La vida virtual.- La autopista de la información aporta muchísimo a la vida de los ciudadanos, donde ellos pueden participar como:
Proveedores.- Incorporando productos o servicios a la red.

Teletrabajo.- El teletrabajo es el objetivo principal y la gran innovación de la oficina virtual.

Existen muchas definiciones respecto al teletrabajo como por ejemplo trabajo en red, trabajo a distancia, trabajo flexible, trabajo en el domicilio, pero en la mayoría aparecen 3 conceptos claves: Organización, localización y tecnología.

Entonces el teletrabajo es una forma de organizar el trabajo y se realiza con la ayuda de tecnologías de la información y las comunicaciones, en un lugar distinto y alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción.

La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador (trabajador virtual) y la Empresa.

TELETRABAJO= TRABAJO + DISTANCIA + TELECOMUNICACIONES + CONTROL

2.4. COMPAÑÍA O CORPORACIÓN VIRTUAL.

Las tecnologías de la información permiten establecer un nuevo concepto de las empresas actuales, llamadas Compañías o Corporaciones Virtuales, las mismas que no están ligadas a un espacio físico, sino conformadas por una red de relaciones telemáticas.

2.5. CARACTERÍSTICAS DE LAS COMPAÑÍAS VIRTUALES.

Excelencia. Debido a que cada socio aporta su habilidad, es posible tener una organización que sea lo mejor en todo. Las funciones y procesos podrían ser de nivel mundial, algo que ninguna compañía podría llegar a lograr sola.

Tecnología. Las redes de información permiten que las empresas y empresarios, sin importar su ubicación geográfica, se unan y trabajen como uno sólo.

Sentido de la oportunidad. Las empresas se relacionan para aprovechar una oportunidad específica ofrecida por el mercado y casi siempre, se disgregarán nuevamente cuando la necesidad se acabe.

Confianza. Estas relaciones obligan a las compañías a depender unas de otras y exigen un nivel de confianza mucho más alto. Comparten un sentido de objetivo conjunto, lo que significa que el destino de cada socio depende del otro.

Ausencia de Fronteras. La mayor cooperación entre competidores, proveedores y clientes hace difícil determinar dónde termina una empresa y comienza otra.

2.6. APLICACIONES DE LA OFICINA VIRTUAL.

La época en la que vivimos con el auge de la información nos ha llevado a la comercialización electrónica y virtual de productos, a todo lo señalado se lo denomina "*E-Business*" o Negocios Virtuales. En la cual se encuentran áreas de servicios virtuales como la OFICINA VIRTUAL, a continuación veremos algunos ejemplos.

2.7. MERCADEO VIRTUAL.

Los tipos de mercadeo virtual disponibles incluyen kioscos (para uso público), sistemas de asistencia para ventas profesional, catálogos de servicios o productos, directorios, presentación corporativa y sistemas de inducción y capacitación.

Los programas para el mercadeo virtual están diseñados para cualquier usuario, sin conocimiento previo del tema, pueda mediante guías lograr cualquier información de la empresa en forma detallada.

Esta tecnología es importante para reflejar una imagen de vanguardia, una oportunidad para los gerentes de hoy en llevar esa presentación por Internet al mundo, sin salir de la sala de juntas.

Gracias al internet ya no hay una competencia desigual, ya que la red permite a cualquier empresa establecer una estrategia de mercadeo y promoción de sus productos que le permita incrementar sus ventas, su productividad y también a reducir costos.

Desarrollo del mercadeo virtual. Internet se convierte en una herramienta de trabajo de la oficina virtual, para el mercadeo, desde el mismo momento en que se realiza la investigación de mercados, en labores como recolección de opiniones y estudio de nuevas ideas. Luego, en la elaboración de un plan estratégico de mercadeo la red ofrece completa información sobre la competencia, el sector y posibles consumidores.

Los beneficios para las empresas que utilicen el mercadeo virtual se traduce en la posibilidad, actualizada y dinámica, de ofrecer a los clientes la razón comercial, historia de la empresa, la estructura organizacional, las áreas de trabajo, la información financiera y ofrecer la gama de productos de la empresa con las especificaciones, y una explicación de cómo utilizarlos con imágenes en movimiento y un sin número de posibilidades, que dependen ya en gran parte de la creatividad de la empresa.

2.8. BANCA VIRTUAL.

La banca virtual brinda mayor comodidad al cliente y reducción de costos a las empresas, lo cual redonda en más beneficios para el usuario.

Ciberbanco. Un Ciberbanco es una agencia bancaria establecida en el ciberespacio, por lo que se puede tener acceso desde cualquier localización geográfica, además, provee servicios operacionales a través de una red de comunicaciones conectada a Internet generalmente, permitiendo a sus clientes llevar todas sus usuales operaciones bancarias en la red, o vía redes privadas.

Las transacciones virtuales son cada vez más seguras, ya que los productores de tecnología para este servicio, incrementan cada vez más los mecanismos de seguridad, llegando al punto que en la actualidad se verifican casi por tres sistemas la legitimidad de la transacción, que además, es verificada por un tercero o compañía que ofrece el sistema de identificación y autentica la transacción.

2.9. UNIVERSIDAD VIRTUAL.

En el mundo contemporáneo, los estudiantes y docentes ya no necesitan estar en un mismo lugar y al mismo tiempo; precisamente la Universidad Virtual busca transmitir educación desde lugares centrales hacia las localidades más remotas.

Con esta modalidad de educación se abren oportunidades aquellas personas que no han tenido acceso a la educación superior, puedan seguir preparándose, gracias a la tecnología ya que siendo un modelo sencillo de masificar, la tendencia será que los costos educativos bajen, en este mecanismo de universidad virtual, la educación se vuelve personalizada y el alumno es el protagonista y quien impone el ritmo de aprendizaje.

Dentro del proceso educativo virtual están las modalidades de enseñanza dentro del mismo país, y el de transferencia de conocimientos entre universidades alrededor del mundo. La implementación de este sistema se basa en tres categorías:

- a. Sistemas de textos que incluyen correo electrónico, conferencias en computadora, conversaciones en tiempo real y otros usos de la red.
- b. Audioconferencias en la red
- c. Videoconferencias (de una o dos vías), videos y videoclips.

La experiencia ha demostrado que es más fácil en este proceso el acceso electrónico para los estudiantes individuales que la coordinación para grupos de trabajo, especialmente por los disímiles horarios de trabajo de sus miembros. Para atender estas necesidades se han creado espacios que van, ampliamente desde las informales discusiones sobre un tópico (cafés electrónicos) pasando por las reuniones estructuradas para terminar en intercambios de estudios académicos, conversaciones académicas privadas y el acceso a miembros y materiales del profesorado.

En síntesis, la Universidad Virtual, que tiene sus pilares en la Universidad a Distancia, es una nueva y prometedora alternativa tanto para estudiantes como docentes. En Colombia por ejemplo, ya se aplica esta tecnología, aunque no en un cien por ciento, en universidades como La Javeriana, Los Andes, La EAFIT, La Universidad del Valle, Universidad de Cartagena y El Politécnico Santa Fe de Bogotá.

2.10. TELETRABAJO.

El teletrabajo, es literalmente trabajo a distancia, se refiere al desempeño de un trabajo de manera regular en un lugar diferente del centro de trabajo habitual. En este tipo de trabajo es necesario el uso de medios informáticos

para comunicarse con los clientes o compañeros de trabajo, para el envío de resultados y en la mayoría de los casos, para la realización de la actividad.

El teletrabajo busca cubrir el déficit de generación de empleo, ya que los porcentajes de empleo en la comunidad económicamente activa todavía son bajos, no se puede estimar datos concretos ya que existe un gran número de personas que trabajan en el sector informal. En casos como el europeo, ya se están diseñando modelos para la aplicación y la pertinente modificación del marco legal para la apertura de esta modalidad de empleo, en Latinoamérica es diferente, casos fortuitos como Argentina, Brasil y Chile, contemplan ya en sus legislaciones, herramientas de control, lo que puede permitir la ejecución de este tipo de herramienta.

2.10.1. TIPOS DE TELETRABAJO.

Existen diversas maneras de aplicar el teletrabajo en las empresas que actualmente hacen uso de esta modalidad para utilizar sus recursos de manera eficientes.

El teletrabajo puede dividirse en varios tipos, tales como teletrabajadores en el domicilio, teletrabajadores móviles y Telecentros o centros de teletrabajo.

Teletrabajadores en el domicilio.- Son los trabajadores que realizan sus actividades profesionales desde su hogar. Asisten a la oficina de vez en cuando exista un motivo como una reunión o simplemente para recoger material de trabajo. Esta categoría incluye, como por ejemplo, a programadores y analistas informáticos, labores que han tenido un papel importante y destacado en la bibliografía del teletrabajo.

Teletrabajador móvil.- Aquéllos que pasan gran parte del tiempo fuera de oficina, o en oficinas de clientes. Normalmente hablaríamos de agentes de ventas, técnicos, consultores, ajustadores de seguros etc. Para un

teletrabajador móvil la oficina podría ser su casa, una oficina convencional o incluso en su propio auto.

Telecentros o centros de teletrabajo.- Estos se refieren a una situación intermedia que sería entre la oficina tradicional y el trabajo en su domicilio, en los cuales el teletrabajador evita el encierro de trabajar en casa y ahorra costos, tiempos e inconvenientes del mantenimiento.

La modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales se puede aplicar a cargos administrativos como, compras, recursos humanos, ventas, procesamiento de datos, estos cargos pueden ser desarrollados por los teletrabajadores desde sus casa asistiendo solo de manera muy esporádica a la empresa, teletrabajo móvil ideal para personas que viajan y deben enviar informes realizar registros frecuentes de un lugar ajeno a la empresa, el empleado en esta modalidad no tiene un lugar definido de trabajar pero cuenta con un dispositivo móvil para cumplir con sus funciones puede trabajar desde un Centro Comercial, Aeropuerto, Hotel u otra ciudad y finalmente tenemos a los telecentros que son centros de trabajos en un lugar ajeno a la empresa y a la casa.

2.10.2. BENEFICIOS DEL TELETRABAJO.

2.10.2.1. BENEFICIOS PARA EL TELETRABAJADOR.

No cabe duda que la modalidad de teletrabajo trae grandes beneficios para los empleados y para las empresas, se la puede considerar como una estrategia para solucionar las necesidades laborales actuales y futuras. A continuación se identifican algunos beneficios que tendrían los teletrabajadores laborando bajo esta modalidad:

- ✓ Conciliación de vida familiar y laboral
- ✓ Ahorro económico y de tiempo al reducir la movilización diaria.

- ✓ Reducción del estrés y mejora de la salud (el 80% de las enfermedades están asociadas al stress)
- ✓ Impulso del acceso a la formación en gestión online del trabajo: aprendizaje continuo.
- ✓ Incremento en la motivación, autorrealización y por tanto de la productividad.
- ✓ Dar oportunidades laborales a personas con discapacidades de movilidad, de modo que puedan incorporarse eficientemente al entorno laboral.
- ✓ Fomento de la inserción laboral de personas residentes en el entorno rural
- ✓ Reducción de accidentes laborales.

2.10.2.2. BENEFICIOS PARA LA EMPRESA.

Sin necesidad que las empresas empleadoras estén observando y monitoreando lo que hace su empleado en el transcurso del día se puede lograr tener muchos beneficios ya que el empleado deja de trabajar por tiempo y pasa a trabajar por metas. A continuación se presentan algunos beneficios que tienen las empresas al usar la modalidad del teletrabajo y las oficinas virtuales:

“Genera entornos multiculturales y diversos. Permite trabajar en comunidades más diversas.

Incremento de la productividad del empleado, a través de un ambiente sin interrupciones constantes, un trabajo más relajado y una mejor gestión del tiempo.

Mejora en el rendimiento y compromiso de las trabajadoras, gracias a la mejora en la motivación vinculada a la compensación intrínseca.

Promoción de la retención, fidelización y atracción del talento, así como la prolongación de la vida, por el menor desgaste de la vida laboral.

Mayor capacidad de multiplicar el talento, pudiendo disponer de equipos distribuidos geográficamente, a la vez que plenamente integrados en los procesos de la organización”.

El teletrabajo beneficia también a las empresas ya que el empleado no trabaja por tiempo si no por carga laboral esto hace que el trabajador mejore su productividad y esté más comprometido con el trabajo que realizan en la empresa.

2.10.2.3. BENEFICIOS PARA LA SOCIEDAD.

La sociedad también es beneficiada con la modalidad del teletrabajo y oficinas virtuales, ya que la disminución del traslado de los empleados desde la casa al trabajo y viceversa trae los siguientes beneficios para la sociedad:

- ✓ Disminución geográfica más equitativa
- ✓ Inserción laboral de personal con capacidades especiales.
- ✓ Reducción de costos en desplazamientos, ahorro energético a través de la disminución del uso el transporte automotriz.
- ✓ Mejora de la inversión en redes y en conocimiento.
- ✓ Reducción de gases contaminantes y causantes del efecto invernadero debido a la disminución de transporte automotriz
- ✓ Movilidad reducida.

La sociedad también se beneficia con la modalidad laboral del teletrabajo y oficinas virtuales, ya que refleja reducción del tráfico debido a la disminución del uso de vehículos, esto hace que se tenga menos contaminación ambiental por tener menos emanación de gases de escapes y menos contaminación por ruido.

2.11. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS PYMES.

Se denomina PYMES a la pequeña y mediana empresa y es catalogada bajo esta descripción según su volumen de venta, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos que presentan características propias de este tipo de entidades económicas.

Las pequeñas y medianas empresas que se han formado en nuestro país se dedican a las siguientes actividades económicas:

- Comercio mayorista y minorista.
- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Transporte, almacenamiento y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

En Ecuador se tienen varios parámetros para catalogar una empresa con PYMES según el objetivo de la empresa o de las diferentes instituciones tales como CAPIG, CCG, CFN y CORPEI.

A continuación se presentan la forma en que dos instituciones de Ecuador utilizan criterios diferentes para definir a una empresa como PYMES

CUADRO No. 1

CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS SEGÚN CFN.

Tamaño	Criterio
Microempresa	Máximo 10 empleados permanentes (incluye propietario), cuyo activos totales, excluidos terrenos y edificios no superen los US\$ 20.000.
Pequeña Empresa	Activos fijos, excluidos terrenos y edificios no superen los US\$ 150.000.
Mediana Empresa	Activos fijos, excluidos terrenos y edificios no superen los US\$ 150.000.
Gran Empresa	Se deja entendido de manera tácita, los que tengan activos fijos excluidos terrenos y edificios que superen los US\$ 150.000

Fuente: Corporación Financiera Nacional

Elaborado por: Los autores

CUADRO No. 2

CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS SEGÚN CCG.

Tamaño	Número de Trabajadores
Microempresa	Hasta 10
Pequeña Empresa	De 11 a 50
Mediana Empresa	De 51 a 200
Gran Empresa	Más de 200

Fuente: Cámara de Comercio de Guayaquil

Elaborado por: Los autores

CUADRO No.3

CLASIFICACIÓN DE TAMAÑOS DE EMPRESAS.

Tamaño	Ventas Anuales (dólares)
Microempresa	Hasta 7.000,99
Pequeña Empresa	De 7.001,00 a 1.000.000,99
Mediana Empresa	De 1.000.001,00 a 3.000.000,99
Gran Empresa	Más de 3.000.000,99

Fuente: Cámara de la Pequeña Industria del Guayas

Elaborado por: Los autores

Para el tema de estudio se tomó las PYMES registradas en la Superintendencia de Compañías. En esta institución se encuentran registradas 3401 catalogadas como pequeña empresa y 948 como mediana empresa.

CUADRO No. 4

SEGMENTACIÓN DE EMPRESAS PYMES

SEGMENTO	LOCALIZACIÓN	TOTALES
Empresas PYMES	Quito	2257
	Guayaquil	474
	Cuenca	386
	Ambato	178
	Portoviejo	106
TOTAL PEQUEÑA EMPRESA		3401
SEGMENTO	LOCALIZACIÓN	TOTALES
Empresas PYMES	Quito	597
	Guayaquil	144
	Cuenca	131
	Ambato	56
	Portoviejo	20
TOTAL MEDIANA EMPRESA		948
TOTAL DE PYMES		4349

Fuente: Superintendencia de compañías

Elaborado por: Los autores

2.12. COMERCIALIZACIÓN.

Se puede definir a la comercialización como un conjunto de las actividades encaminadas a comercializar productos, bienes o servicios. Las actividades de comercialización son realizadas por:

Organizaciones.

Empresas.

Grupos sociales.

La comercialización se puede dividir en microcomercialización y macrocomercialización:

Microcomercialización: Es la que se dedica a observar a los clientes y a las actividades de las organizaciones individuales que los sirven. Es la ejecución de actividades que se desarrollan para cumplir los objetivos de una organización previendo las necesidades del cliente, estableciendo entre el productor y el cliente una corriente de bienes y servicios que satisfacen las necesidades.

Macrocomercialización: Considera el sistema de producción junto con el sistema de distribución. Es un proceso social al que se dirige el flujo de bienes y servicios de una economía, desde el productor al consumidor, equiparando la oferta y la demanda para lograr los objetivos de la sociedad

2.12.1. FUNCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.

Universalmente podemos clasificar a la comercialización en: comprar, vender, transportar, almacenar, estandarizar y clasificar, financiar, correr riesgos y lograr información del mercado.

El proceso comercial se lo conoce como el intercambio de dinero por un producto o servicio.

Las empresas para desarrollar este proceso necesitan de PROVEEDORES y VENDEDORES. (COMPRAS Y VENTAS).

Las funciones de la comercialización son ejecutadas por los productores, consumidores y especialistas en comercialización. A continuación se detallan las principales funciones de la comercialización:

Función comprar: Es la función encargada de buscar y evaluar bienes y servicios para adquirirlos, de manera que se elija la opción que se mas más beneficiosa para nosotros.

Función venta: Es la función basada en promover el producto para recuperar la inversión y obtener ganancia.

Función transporte: Es la función que busca los mecanismos para el traslado de bienes o servicios necesario para promover su compra y venta de los mismos.

La financiación: Provee el recurso económico, sea este efectivo o crédito necesario para operar como empresa o consumidor.

Toma de riesgos: Entraña soportar las incertidumbres que forman parte de la comercialización.

2.12.1.1. LA COMPRA.

La compra es la operación donde se involucra todo el proceso de ubicación del proveedor o fuentes de abastecimiento, adquisición de materiales a través de negociaciones de precios y adquisiciones de pago con el proveedor elegido, recepción de mercadería para controlar y garantizar el suministro de la adquisición.

Existen 4 formas de pago para la compra los mismos que son:

Efectivo

Tarjeta

Cheque

Cuota

La función de compra se relaciona con las distintas áreas de la empresa y proveedores externos, es decir cubre las necesidades de la empresa.

2.12.1.2. PROCESO DE COMPRA.

El proceso de compra lo podemos resumir en los siguientes pasos:

- 1. Análisis de la solicitud de compra**
- 2. Selección de proveedores**
- 3. Negociación con el proveedor.**
- 4. Acompañamiento de orden de compra.**
- 5. Control de la recepción.**

Análisis de la solicitud de compras: Esta es la primera etapa del ciclo de compras y empieza cuando el personal encargado de adquisiciones recibe la solicitud de compras.

Investigación y selección de proveedores: En esta etapa se investiga, cotiza y estudia, los posibles proveedores de los bienes o servicios requeridos.

Negociación con el proveedor (seleccionado): Cuando ya se ha escogido el proveedor adecuado que cumple con las expectativas solicitadas, el organismo de compras comienza con la negociación.

Acompañamiento de pedido (Follow-Up): El organismo de compras necesita asegurarse que la entrega de los bienes o servicios se hará de acuerdo a los plazos establecidos, calidad y cantidad negociada.

Control de la recepción: Es la quinta etapa del ciclo de compras y se da cuando el organismo de compras recibe del proveedor del bien o servicio solicitado en la orden de compra.

2.12.1.3. PROCESO DE VENTA

La venta se conforma de un conjunto de actividades diseñadas para promover la compra de un producto o servicio. Por lo tanto, como todo sistema la venta requiere de un proceso esquematizado que ordene la implementación de sus diversas actividades. En el proceso de compra están involucrados los siguientes pasos:

- Recepción y revisión de la orden de compra, emitida por el cliente.
- Despacho de mercaderías o materiales requeridos.
- Revisión posterior al despacho realizado (sí corresponde emisión de la documentación para regularizar errores).
- Recepción de ingresos de valores involucrados en la venta.

2.12.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

La administración es un proceso que se realiza con la finalidad de que un grupo de personas, que trabajan en un mismo ambiente puedan alcanzar con eficiencia las metas seleccionadas.

Las funciones que realizan estas personas se ven enmarcadas en los siguientes procesos:

Planeación.

Organización.

Dirección.

Control

La planificación: Le indica a los administradores que piensen con anticipación en sus metas y objetivos basados en sus actos, en sus métodos o en su lógica y no en corazonadas o presunciones.

La organización: Indica a los administradores como ordenar y distribuir el trabajo, las funciones y los recursos entre los integrantes de una empresa.

La dirección: Implica ejercer autoridad, influir y motivar al personal de una empresa para que realicen las tareas.

El control: Es el proceso mediante el cual se asegura que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

La gestión administrativa es un conjunto de acciones que permiten a los directivos desarrollar sus actividades mediante el cumplimiento de cada una de las fases del proceso Administrativo.

2.12.2.1. RECURSOS UTILIZADOS EN LA GESTION ADMINISTRATIVA

Los recursos utilizados en las gestiones administrativas son:

Recursos naturales: Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: Instalaciones, edificios, oficinas, equipo, terrenos, herramientas.

Recursos técnicos: Son aquellos recursos auxiliares que sirven de soporte en la coordinación de los otros recursos.

Recursos humanos: Son indispensables ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Recursos financieros: Son los recursos de dinero propio y externo con que cuenta la empresa para su desarrollo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA.

3. MARCO METODOLÓGICO.

Tamayo y Tamayo (2003) define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. (p.37).

En la presente investigación se utilizó un tipo de investigación proyectiva. Según Hurtado (2000), “consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras”. (p.325)

Por ende la obtención de la información que es requerida útil y necesaria para la presente investigación es realizada por medio de una metodología investigativa minuciosa, donde se recolectan datos de un segmento específico para ser analizados.

La modalidad de investigación es cuantitativa, no categórica experimental con diseño descriptivo. Este estudio será orientado a evaluar las oportunidades de trabajo vía on-line, en algunas ciudades del Ecuador, en base a la aplicación de encuestas que se elaboraron a los empleados de

las empresas seleccionadas, uno de los propósitos del trabajo de campo es determinar los cargos que pueden desempeñarse bajo esta modalidad.

En base a estos resultados se determinaron los beneficios de las oficinas virtuales, evaluando la eficiencia y rentabilidad de una empresa, utilizando estos servicios. Con la recolección de datos se pueden elaborar diferentes diseños de modelos basados en el mercado actual.

Los datos fueron obtenidos de entrevistas y cuestionarios realizados en las empresas vía e-mail, vía telefónica con el fin de tener datos e indicadores de importancia.

3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población objetivo para la investigación, fueron las empresas que se encuentren en el grupo de PYMES del Ecuador dedicadas a diferentes actividades productivas.

Con el objetivo de considerar una muestra que sea representativa para nuestro estudio de investigación se procedió a agrupar las PYMES de acuerdo a las ciudades con mayor número de empresas y según las actividades empresariales en donde se puede adaptar la modalidad del teletrabajo y oficinas virtuales.

3.2. SEGMENTACIÓN.

Las PYMES consideradas para este estudio son las registradas en las Superintendencia de Compañías, en la actualidad existen registradas un total de 4349 empresas de las cuales, 3401 son pequeña empresa y 948 son mediana empresa.

3.2.1. MICRO-SEGMENTACIÓN.

Este estudio se realizó a las PYMES ubicadas en las ciudades de Guayaquil, Quito, Ambato, Cuenca y Portoviejo por ser las ciudades donde se encuentran el mayor número de empresas según lo descrito en el cuadro N° 5

Otro parámetro para micro-segmentar es el tipo de actividad que se puede desarrollar con el teletrabajo, las actividades con mayor incidencia en áreas de comercialización que pueden ser desarrolladas a través del teletrabajo y oficinas virtuales son:

Ventas, construcción y procesamiento de datos.

Considerando solo las empresas dedicadas las Ventas, Construcción y Procesamiento de Datos sumamos un total de 1871 empresas (Pymes), la cantidad de empresas según su actividad comercial es la siguiente: 1614 empresas en Ventas, 232 empresas en Construcción y 25 en Procesamiento de datos.

El siguiente cuadro se aprecia los datos de la Micro – Segmentación por Ciudad y tipo de empresa:

CUADRO No.5

TOTAL POR MICROSEGMENTO Y CIUDAD

TOTAL POR MICROSEGMENTO Y CIUDADES(Empresa Pequeña)					
Construcción					
Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
116	26	16	14	8	180
Ventas					
Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
779	159	148	88	25	1199
Procesamiento de Datos					
Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
13	1	9	NE	NE	23
Total					1402
TOTAL POR MICROSEGMENTO Y CIUDADES(Empresa Mediana)					
Construcción					
Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
29	11	8	2	2	52
Ventas					
Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
251	54	70	32	8	415
Procesamiento de Datos					
Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
1	1	NE	NE	NE	2
Total					469
Total de PYMES					1871

Fuente: Tesis “Análisis del Teletrabajo, como herramienta de contratación, para mejorar los niveles de empleo en el Ecuador” Juan Carlos Bastidas Cevallos, pág. 91

3.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA.

En el Ecuador existen 1871 empresas PYMES las mismas que son las que representan la población de nuestro estudio, estas son compañías que se encuentran trabajando a lo largo de todo el territorio ecuatoriano, estas empresas están instaladas en las ciudades de: Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.

Para este estudio se calculará el tamaño de la muestra utilizando la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + p * q * Z^2}$$

Dónde:

N: Universo o Población

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza

P: Población a favor

Q: Población en contra

e: Error

De acuerdo a los datos obtenidos en nuestro estudio realizado, a continuación se presentan los valores de las variables que servirán para calcular el tamaño de muestra:

N (PYMES)=1871

Z (95%)= 1,96

P= 0.9

Q= 0,1

e= 0,05

Para calcular el tamaño de muestra (n) hemos utilizado la hoja de cálculos de la página web <http://eva.utpl.edu.ec/door/uploads/70/70/Muestra.html>, esta hoja de cálculo está basada en la fórmula para poblaciones finitas y utilizando los datos arriba mencionados tenemos el siguiente resultado.

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA UNA POBLACIÓN FINITA

Formula

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{\epsilon^2 (N-1) + \sigma^2 p q}$$

Donde:

- σ = Nivel de Confianza
- N = Universo o población
- p = Población a favor
- q = Población en contra
- ϵ = Error de estimación
- n = Tamaño de la muestra

Cálculo de la Muestra

Datos ingresados	Población en Contra (q)
N = 1871	$q = 1 - p$
$\sigma = 1.96$	$q = 1 - 0.9$
p = 0.9	q = 0.1
$\epsilon = 5\%$	Error de Estimación (ϵ)
	$\epsilon = 5\% = 0.05$

Ahora, los datos ingresados se rempazan en la formula

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{\epsilon^2 (N-1) + \sigma^2 p q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 1871 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (1871 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

Calcular Muestra: 128.84286 Nuevo Ejercicio

Según este cálculo el tamaño de muestra es 128.84 por tanto, el número de PYMES a encuestar fué 130 empresas.

Estas encuestas fueron realizadas de manera aleatoria a las empresas que se encuentran ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo.

A continuación se muestra la distribución de las Encuestas que se realizaron en las PYMES de las diferentes ciudades del Ecuador.

CUADRO No. 6

DISTRIBUCIÓN ENCUESTAS.

Pequeña Empresa						
Actividad	Ciudad	PYMES	Enc. Apx.	%Enc.Vs.PYMES	Enc.Vs.PYMES	Enc. Real
Construcción	Quito	116	4,33	6,20	8,06	8
	Guayaquil	26	4,33	1,39	1,81	5
	Cuenca	16	4,33	0,86	1,11	5
	Ambato	14	4,33	0,75	0,97	5
	Portoviejo	8	4,33	0,43	0,56	5
	Total	180	21,67	9,62	12,51	28
Ventas	Quito	779	4,33	41,64	54,13	9
	Guayaquil	159	4,33	8,50	11,05	6
	Cuenca	148	4,33	7,91	10,28	6
	Ambato	88	4,33	4,70	6,11	6
	Portoviejo	25	4,33	1,34	1,74	6
	Total	1199	21,67	64,08	83,31	33
Procesamiento de datos	Quito	13	4,33	0,69	0,90	8
	Guayaquil	1	4,33	0,05	0,07	1
	Cuenca	9	4,33	0,48	0,63	6
	Ambato	NA	4,33	NA	NA	NA
	Portoviejo	NA	4,33	NA	NA	NA
	Total	23	21,67	1,23	1,60	15
Mediana Empresa						
Actividad	Ciudad	PYMES	Enc. Apx.	%Enc.vs.PYMES	Enc.vs.PYMES	Enc. Real
Construcción	Quito	29	4,33	1,55	2,01	8
	Guayaquil	11	4,33	0,59	0,76	5
	Cuenca	8	4,33	0,43	0,56	5
	Ambato	2	4,33	0,11	0,14	2
	Portoviejo	2	4,33	0,11	0,14	2
	Total	52	21,67	2,78	3,61	22
Ventas	Quito	251	4,33	13,42	17,44	8
	Guayaquil	54	4,33	2,89	3,75	6
	Cuenca	70	4,33	3,74	4,86	6
	Ambato	32	4,33	1,71	2,22	5
	Portoviejo	8	4,33	0,43	0,56	5
	Total	415	21,67	22,18	28,83	30
Procesamiento de datos	Quito	1	4,33	0,05	0,07	1
	Guayaquil	1	4,33	0,05	0,07	1
	Cuenca	NA	4,33	NA	NA	NA
	Ambato	NA	4,33	NA	NA	NA
	Portoviejo	NA	4,33	NA	NA	NA
	Total	2,00	21,67	0,11	0,14	2,00
TOTAL		1871	130	100	130	130

Fuente: Superintendencia de Compañías.

Elaborado por: Los autores.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para esta investigación hemos realizado encuesta utilizando las TIC como principal herramienta de recolección de datos. Se realizaron llamadas telefónicas a los administradores de las PYMES estudiadas para llenar el cuestionario del ANEXO 1, éstas tuvieron un tiempo promedio de duración de 10 minutos, se envió el cuestionario de las preguntas del ANEXO 1 a los Administradores de las PYMES estudiadas por vía e-mail, las mismas que fueron respondidas en un tiempo promedio de 3 días.

El cuestionario mostrado en el ANEXO 1 incluye 12 preguntas de tipo dicotómicas y politómicas que sirvieron para identificar que recursos pueden optimizarse en las PYMES seleccionadas mediante el uso de las oficinas virtuales y el teletrabajo.

3.5. DISEÑO DE LA ENCUESTA.

Se diseñó un cuestionario con el que se entrevistó a los administradores de las empresas seleccionadas, estas encuestas fueron vía telefónica y por medio de correo electrónico, las encuestas que se realizaron a los administradores no demoró más de 5 minutos y se hicieron en horarios de oficina, esto es de 8:00 am – 6:00 pm.

Las preguntas que se realizaron en las encuestas, son preguntas estructuradas (cerradas) para facilitar el procesamiento y análisis estadístico de las encuestas

3.6. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA.

Verificar la aceptación del teletrabajo por parte de las PYMES Ecuatorianas.
Identificar el potencial ahorro de costo que se tiene utilizando esta modalidad laboral.

3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

La modalidad de la investigación realizada a las PYMES seleccionadas fue cuantitativa, a continuación se detallan las etapas de la recopilación de los datos para esta investigación.

3.7.1. ETAPAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

- Se identificó las PYMES donde fueron realizadas las Encuestas.
- Se desarrolló el Cuestionario de preguntas que se realizaron a las PYMES seleccionadas según el cuadro 6.
- Se realizaron Encuestas vía telefónica y vía e-mail a los administradores de las PYMES seleccionadas.
- Tabulación de respuestas de las encuestas realizadas a las PYMES seleccionadas.
- Análisis de los datos tabulados.

3.8. HIPÓTESIS

El desarrollo de las oficinas virtuales y la modalidad de teletrabajo, reduciría los altos costos en los que una empresa incurre, por lo que se optimizaría los recursos utilizados.

3.9. VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Nuevas alternativas que brinda la tecnología informática para la reducción de costos el área de comercialización de las empresas

INDICADORES

- ✓ Capacitación en línea vs Capacitación presencial

- ✓ Video-llamadas vs Reuniones presenciales
- ✓ Correos electrónicos vs Memorándum
- ✓ Disminución de tiempo de movilización casa/trabajo

VARIABLE DEPENDIENTE

Reducir los altos costos en los que una empresa incurre

INDICADORES

- ✓ Disminución de gasto por transporte
- ✓ Disminución de gastos por inmobiliario
- ✓ Disminución de gasto por alquiler de espacio físico

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

De la muestra poblacional encuestada (130) en las ciudades de Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato y Portoviejo, obtuvimos toda la información requerida y se la consignó en los siguientes cuadros y gráficos para tener una visión clara del estudio realizado.

PREGUNTA No. 1:

¿En su empresa tienen puestos de trabajo cuya actividad principal esté relacionada al procesamiento de información?

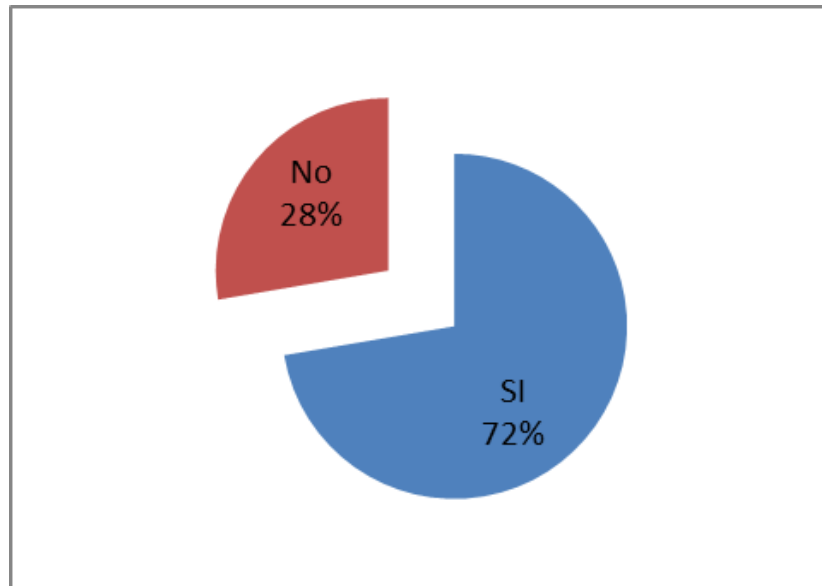
TABLA No.1
ACTIVIDADES RELACIONADAS AL PROCESAMIENTO DE
INFORMACIÓN

Descripción	Encuestas	% de respuestas
Si	94	72,31%
No	36	27,69%
Total	130	100,00%

Fuente: Información de encuestas.
por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No.1

ACTIVIDADES RELACIONADAS AL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis.

De acuerdo al resultado obtenido la mayoría de las empresas tienen como actividad principal el procesamiento de información, por tanto si son factibles las búsquedas de nuevas alternativas de trabajo para reducir costos mediante el teletrabajo.

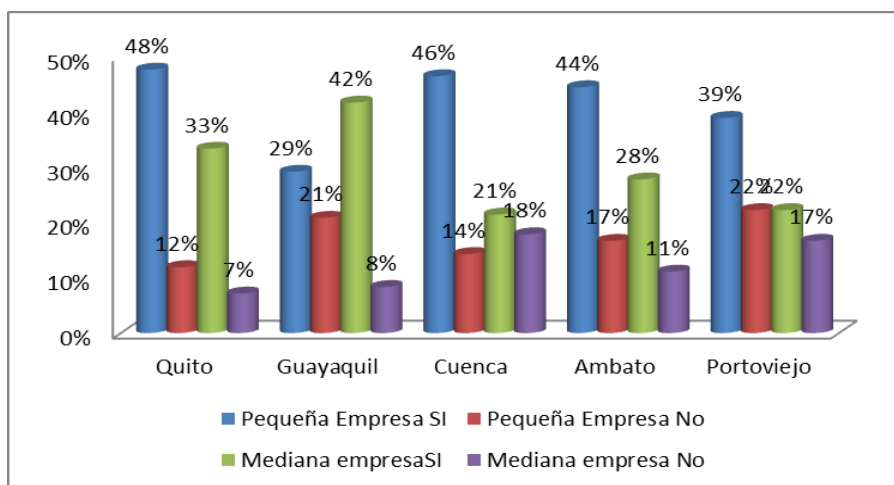
TABLA No. 2
ACTIVIDADES RELACIONADAS AL PROCESAMIENTO DE
INFORMACIÓN POR CIUDAD

Descripción	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
SI	20	7	13	8	7	55
No	5	5	4	3	4	21
Sub -Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
SI	14	10	6	5	4	39
No	3	2	5	2	3	15
Sub -Total	17	12	11	7	7	54
Total	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis.

GRÁFICO No. 2
ACTIVIDADES RELACIONADAS AL PROCESAMIENTO DE
INFORMACIÓN POR CIUDAD



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis.

En Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo existe una cantidad considerable de empresas que tienen puestos de trabajo cuya actividad principal esté relacionada al procesamiento de información, con esta respuesta se establece que es factible encontrar nuevas alternativas laborales basadas en el procesamiento de información.

TABLA No. 3

**ACTIVIDADES RELACIONADAS AL PROCESAMIENTO DE
INFORMACIÓN POR SEGMENTO Y CIUDAD**

Ciudad	Respuesta	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa
Quito	Si	62,5%	62,5%	77,8%	87,5%	100,0%	100,0%
	No	37,5%	25,0%	22,2%	12,5%	0,0%	0,0%
Guayaquil	Si	60,0%	80,0%	50,0%	83,3%	100,0%	100,0%
	No	40,0%	20,0%	50,0%	16,7%	0,0%	0,0%
Cuenca	Si	60,0%	60,0%	66,7%	50,0%	100,0%	
	No	40,0%	40,0%	33,3%	50,0%	0,0%	
Ambato	Si	60,0%	50,0%	83,3%	80,0%		
	No	40,0%	50,0%	16,7%	20,0%		
Portoviejo	Si	60,0%	50,0%	66,7%	60,0%		
	No	40,0%	50,0%	33,3%	40,0%		

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis.

En el segmento de ventas de la ciudad de Quito se observa que el 77,8 % de la pequeña empresa y el 87,5% de la mediana empresa respondieron que tienen puestos de trabajo cuya actividad principal esté relacionada al procesamiento de información; las otras ciudades encuestadas el porcentaje de respuesta a esta pregunta en el sector de las ventas es elevado, por tal motivo en el área de comercialización es aplicable desarrollar un modelo de teletrabajo.

PREGUNTA No.2:

¿La empresa brinda dotación de uniforme para sus empleados?

TABLA No.4
DOTACIÓN DE UNIFORMES A EMPLEDOS

Descripción	Encuestas	% de respuestas
SI	80	61,54%
No	50	38,46%
Total	130	100,00%

Fuente: Información de encuestas

Elaborado por: Autores de Tesis.

GRÁFICO No.3
DOTACIÓN DE UNIFORMES A EMPLEDOS



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis.

Ya que la mayor cantidad de empresas encuestadas respondieron que si provee de uniformes a sus empleados nos da la pauta para conocer que las empresas se beneficiaran y reducirán costos al utilizar la modalidad de teletrabajo, debido a que el gasto de uniforme es significativo al trabajar de manera convencional.

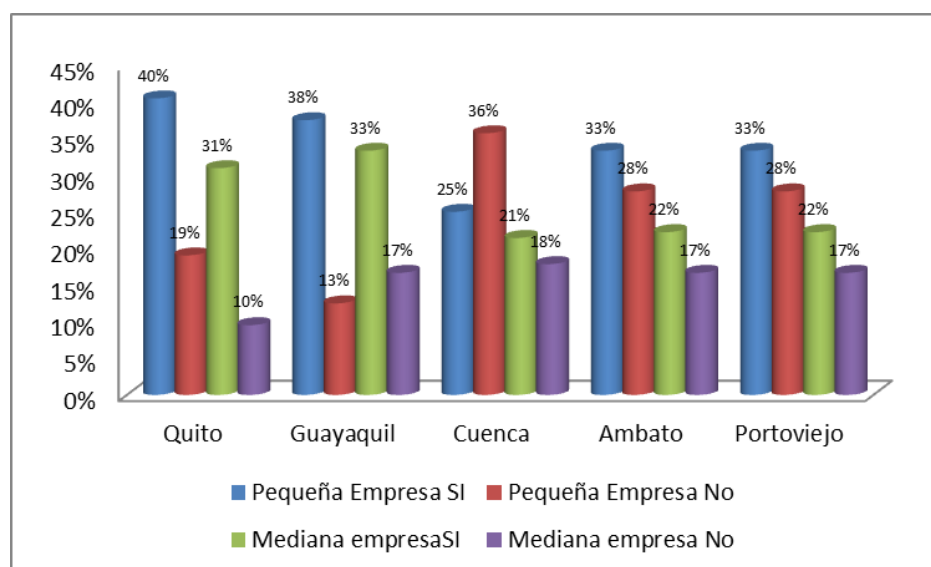
TABLA No. 5
DOTACIÓN DE UNIFORMES A EMPLEADOS POR CIUDAD

Descripción	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
SI	17	9	7	6	6	45
No	8	3	10	5	5	31
Sub –Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
SI	13	8	6	4	4	35
No	4	4	5	3	3	19
Sub –Total	17	12	11	7	7	54
Total	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis.

GRÁFICO No. 4
DOTACIÓN DE UNIFORMES A EMPLEADOS CIUDAD



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis

Los uniformes se utilizan más en las pequeñas empresas. A su vez, Quito está en la cabeza con 40% de pequeñas empresas y 31% de medianas empresas con uso de uniformes, correspondiendo la segunda posición a Guayaquil. Se demuestra que en el sector de la pequeña y mediana empresa se puede optimizar el recurso de la dotación de uniformes y obtener una mayor rentabilidad utilizando el teletrabajo.

TABLA No.6

DOTACIÓN DE UNIFORMES A EMPLEADOS POR SEGMENTO Y CIUDAD

Ciudad	Res.	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	Si	75%	75%	89%	75%	38%	100%
	No	25%	25%	11%	25%	63%	0%
Guayaquil	Si	80%	60%	83%	67%	0%	100%
	No	20%	40%	17%	33%	100%	0%
Cuenca	Si	60%	60%	50%	50%	17%	0%
	No	40%	40%	50%	50%	83%	0%
Ambato	Si	60%	50%	50%	60%	0%	0%
	No	40%	50%	50%	40%	0%	0%
Portoviejo	Si	60%	50%	50%	60%	0%	0%
	No	40%	50%	50%	40%	0%	0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis.

Se observa que en el sector de la construcción, ventas y procesamiento de datos es alto el porcentaje de empresas que dotan de uniformes a sus empleados, por lo que se puede considerar que existe potencial de ahorro económico mediante el ahorro de uniformes para las empresas aplicando la modalidad de teletrabajo.

PREGUNTA No.3:

¿La empresa alquila espacio físico para la realización de sus actividades?

TABLA No. 7
ALQUILER DE ESPACIO FÍSICO

Descripción	Encuestas	% de respuestas
Si	100	76,92%
No	30	23,08%
Total	130	100,00%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 5
ALQUILER DE ESPACIO FÍSICO



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Un 76,92% de las empresas encuestadas alquilan inmobiliario para realizar sus actividades económicas, por lo que se tiene un potencial importante de optimización del recurso espacio físico, ya que mientras menos empleados se tenga en la localidad de la empresa el espacio físico requerido tendrá que ser menor, por lo tanto los costos en que se incurría por mantener estos empleados disminuirán.

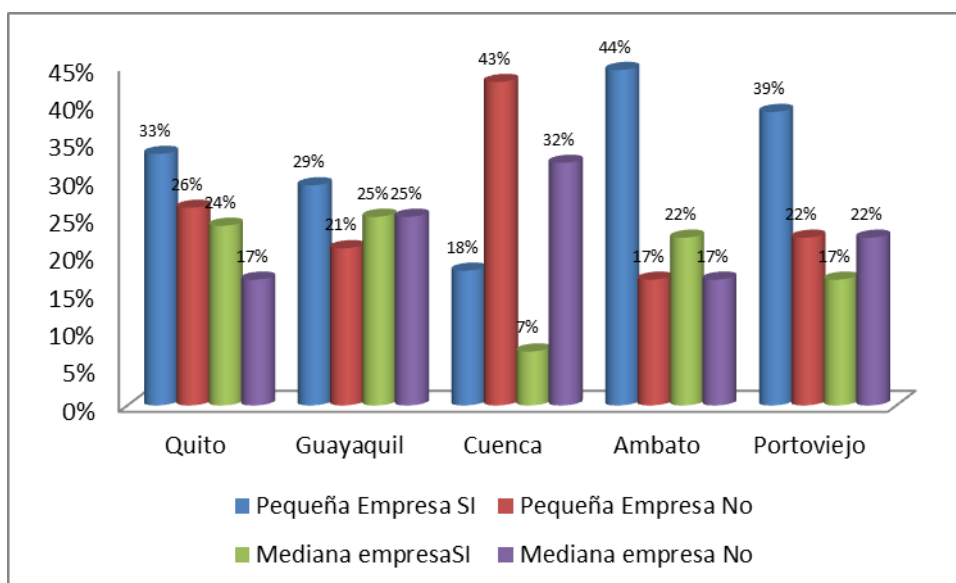
TABLA No. 8
ALQUILER DE ESPACIO FÍSICO POR CIUDAD

Descripción	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
SI	14	7	5	8	7	41
No	11	5	12	3	4	35
Sub –Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
SI	10	6	2	4	3	25
No	7	6	9	3	4	29
Sub –Total	17	12	11	7	7	54
Total	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO N. 6
ALQUILER DE ESPACIO FÍSICO POR CIUDAD



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato y Portoviejo, la pequeña empresa en su mayoría alquila espacio físico para la realización de sus actividades, por tanto el recurso espacio físico representa un potencial ahorro económico si se utiliza la modalidad del teletrabajo y oficinas virtuales.

TABLA No. 9**ALQUILER DE ESPACIO FÍSICO POR SEGMENTO Y CIUDAD**

Ciudad	Resp.	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	Si	75%	75%	78%	75%	13%	0%
	No	25%	25%	22%	25%	88%	100%
Guayaquil	Si	60%	20%	67%	83%	0%	0%
	No	40%	80%	33%	17%	100%	100%
Cuenca	Si	60%	0%	33%	33%	0%	0%
	No	40%	100%	67%	67%	100%	0%
Ambato	Si	60%	50%	83%	60%	0%	0%
	No	40%	50%	17%	40%	0%	0%
Portoviejo	Si	60%	0%	67%	60%	0%	0%
	No	40%	100%	33%	40%	0%	0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Según los datos tabulados existe un alto porcentaje de empresas en las ciudades de Quito y Guayaquil que alquila espacio físico para desarrollar sus actividades, esto conlleva que en estas ciudades se puede reducir costos con la utilización de la modalidad del teletrabajo.

PREGUNTA No.4:

¿La empresa contrata algún servicio externo para realizar limpieza de oficinas?

TABLA No. 10
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE LIMPIEZA

Respuesta	Encuesta	% de respuestas
Si	45	35%
No	85	65%
Total	130	100%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO N. 7
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE LIMPIEZA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

De las empresas encuestadas el 35% respondieron que contratan alguna empresa externa para realizar limpieza de oficinas, por lo que no es relevante el ahorro económico al disminuir el espacio de limpieza en las empresas.

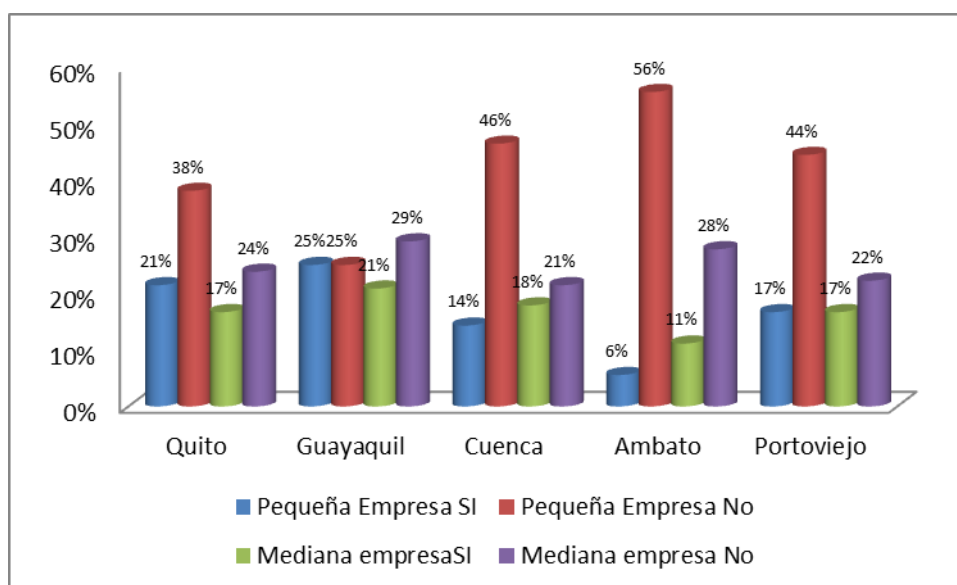
TABLA No.11
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE LIMPIEZA POR CIUDAD

Descripción	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
SI	9	6	4	1	3	23
No	16	6	13	10	8	53
Sub -Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
SI	7	5	5	2	3	22
No	10	7	6	5	4	32
Sub -Total	17	12	11	7	7	54
Total	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO N. 8
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE LIMPIEZA POR CIUDAD



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Según las encuestas realizadas a las PYMES de las diferentes ciudades del Ecuador, se observa que casi no se contrata un servicio externo para realizar limpieza de oficinas, por lo que no representa un beneficio económico al querer optimizar este recurso.

TABLA No.12

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE LIMPIEZA POR SEGMENTO Y CIUDAD

Ciudad	Resp.	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	Si	25%	25%	56%	63%	25%	0%
	No	75%	75%	44%	38%	75%	100%
Guayaquil	Si	20%	20%	67%	67%	100%	0%
	No	80%	80%	33%	33%	0%	100%
Cuenca	Si	0%	20%	33%	67%	33%	0%
	No	100%	80%	67%	33%	67%	0%
Ambato	Si	0%	0%	17%	40%	0%	0%
	No	100%	100%	83%	60%	0%	0%
Portoviejo	Si	0%	0%	50%	60%	0%	0%
	No	100%	100%	50%	40%	0%	0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Según las encuestas realizadas a los diferentes sectores se observa que la mayoría de empresas no contratan servicio de limpieza y esto da indicio para decir que no se ahorraría recursos al disminuir el espacio físico.

PREGUNTA No. 5

¿La empresa cuenta con empleados con capacidades especiales?

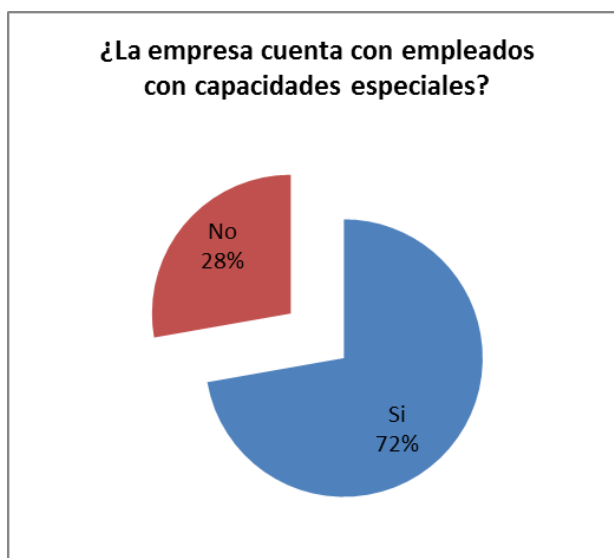
TABLA No. 13
EMPLEADOS CON CAPACIDADES ESPECIALES

Respuesta	Encuesta	% de respuestas
Si	93	28%
No	37	72%
Total	130	100%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 9
EMPLEADOS CON CAPACIDADES ESPECIALES



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

El 72 % de las empresas cumple con personas con capacidades especiales, esto implica que al aplicar la modalidad del teletrabajo con este grupo de empleados, las empresas reducirían costos en inversión de adecuación de infraestructura para la movilidad de estas personas, también se reduciría el riesgo de accidentes laborales.

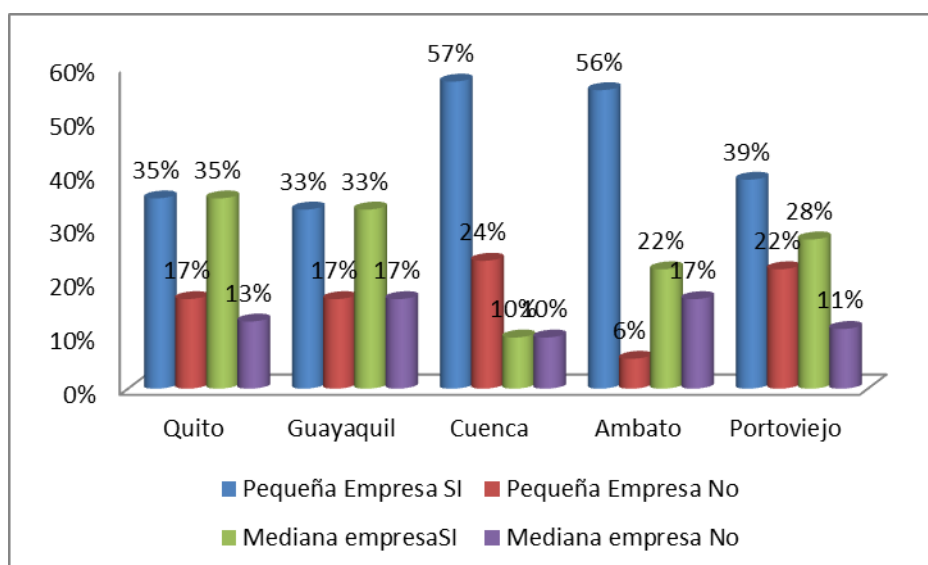
TABLA No. 14
EMPLEADOS CON CAPACIDAD ESPECIAL POR CIUDAD

Descripción	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
SI	17	8	12	10	7	54
No	8	4	5	1	4	22
Sub –Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
SI	11	8	9	4	5	37
No	6	4	2	3	2	17
Sub –Total	17	12	11	7	7	54
Total	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 10
EMPLEADOS CON CAPACIDAD ESPECIAL POR CIUDAD



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En todas las ciudades encuestadas un porcentaje elevado de PYMES indicaron que contratan personal con discapacidad para realizar sus actividades laborales, principalmente labores administrativas, si este personal trabajará con la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales el beneficio económico para la empresa sería importante.

TABLA No.15

EMPLEADOS CON CAPACIDAD ESPECIAL POR SEGMENTO Y CIUDAD

Ciudad	Respuesta	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp	Med. Emp	Peq. Emp	Med. Emp	Peq. Emp	Med. Emp
Quito	Si	75%	75%	67%	63%	63%	100%
	No	25%	25%	33%	38%	38%	0%
Guayaquil	Si	80%	80%	67%	67%	0%	100%
	No	20%	20%	33%	33%	100%	
Cuenca	Si	80%	80%	67%	83%	67%	
	No	20%	20%	33%	17%	33%	
Ambato	Si	80%	50%	100%	60%		
	No	20%		0%	40%		
Portoviejo	Si	60%	0%	67%	60%		
	No	40%		33%	40%		

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Según las encuestas realizadas se observa que en el sector de procesamiento de datos en la ciudad de Guayaquil el porcentaje de pequeña empresa que contratan personal con capacidades especiales es el 100%.

PREGUNTA No.6

¿Qué porcentaje de sus empleados utilizan movilización propia para trasladarse hasta la empresa?

TABLA No.16
USO DE MOVILIZACIÓN PROPIA

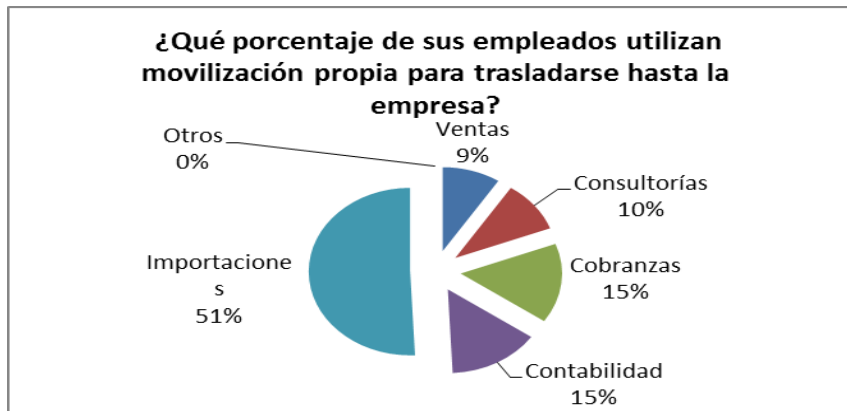
Respuesta	Encuesta	% de respuestas
5%	12	9%
10%	13	10%
20%	20	15%
30%	19	15%
40%	66	51%
50%	0	0%
Total	130	100%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 11

USO DE MOVILIZACIÓN PROPIA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

El 51% de las empresas encuestada indicaron que por lo menos el 40 % de sus empleados utilizan vehículos particulares para llegar hasta su trabajo, si bien es cierto no representa reducción de costo para las empresas pero con la reducción de vehículos en las ciudades disminuye el tráfico y también la emanación de gases de escape hacia el medio ambiente.

TABLA No. 17

USO DE MOVILIZACIÓN PROPIA POR CIUDAD

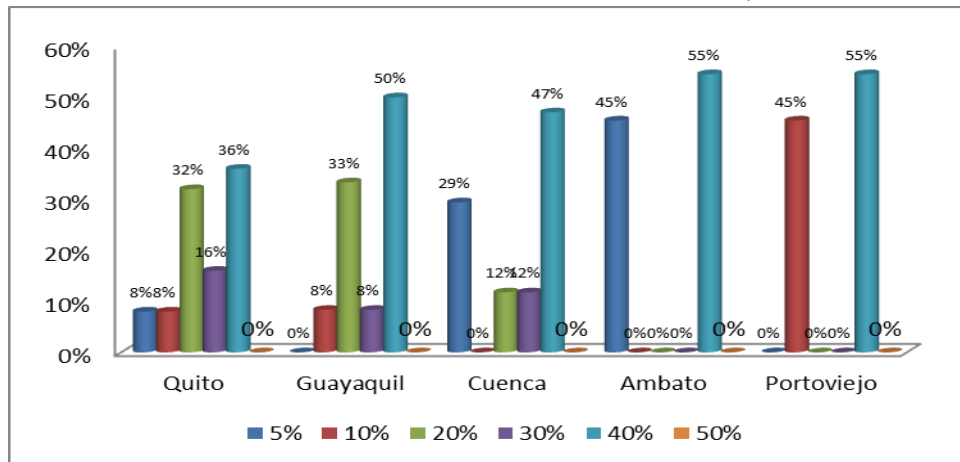
Pregunta	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
5%	2	0	5	5	0	12
10%	2	1	0	0	5	8
20%	8	4	2	0	0	14
30%	4	1	2	0	0	7
40%	9	6	8	6	6	35
50%	0	0	0	0	0	0
Sub –Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
5%	0	0	0	0	0	0
10%	4	1	0	0	0	5
20%	2	2	2	0	0	6
30%	2	2	2	3	3	12
40%	9	7	7	4	4	31
50%	0	0	0	0	0	0
Sub –Total	17	12	11	7	7	54
TOTAL	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 12

USO DE MOVILIZACIÓN PROPIA POR CIUDAD PEQUEÑA EMPRESA

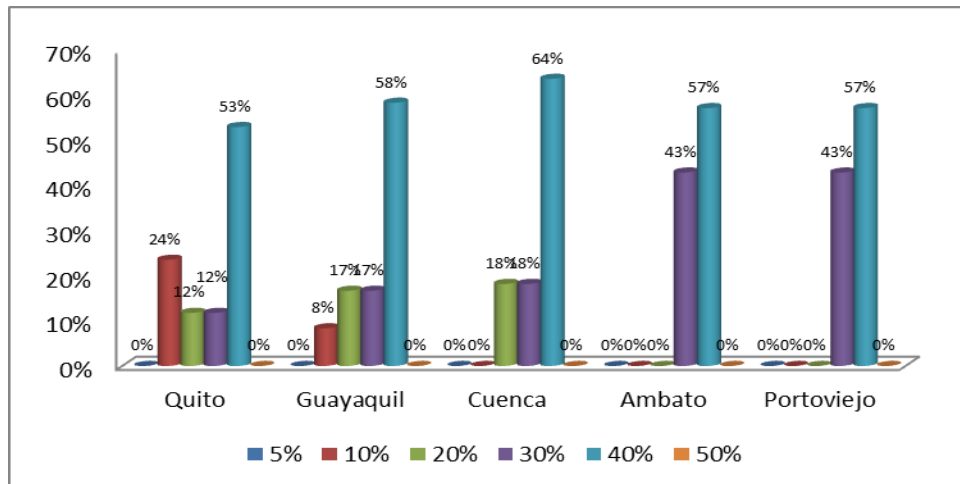


Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No.13

USO DE MOVILIZACIÓN PROPIA POR CIUDAD MEDIANA EMPRESA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En las PYMES encuestadas de las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Portoviejo se detectó que existe gran cantidad de empleados que utilizan movilización propia para trasladarse hasta sus lugares de trabajo, con la implementación del teletrabajo existen potenciales beneficios para las PYMES y para los empleados, debido que los costos de transporte en la actualidad tienen costos elevados.

TABLA No.18

USO DE MOVILIZACIÓN PROPIA POR SEGMENTO Y CIUDAD

Ciudad	Respuesta	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	5%	25%	0%	0%	0%	0%	0%
	10%	25%	38%	0%	0%	0%	100%
	20%	50%	25%	0%	0%	50%	0%
	30%	0%	25%	0%	0%	50%	0%
	40%	0%	13%	100%	100%	0%	0%
	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Guayaquil	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	10%	20%	0%	0%	0%	0%	100%
	20%	80%	40%	0%	0%	0%	0%
	30%	0%	40%	0%	0%	100%	0%
	40%	0%	20%	100%	100%	0%	0%
	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Cuenca	5%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	20%	0%	40%	0%	0%	33%	0%
	30%	0%	40%	0%	0%	33%	0%
	40%	0%	20%	100%	100%	33%	0%
	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ambato	5%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	30%	0%	100%	0%	20%	0%	0%
	40%	0%	0%	100%	80%	0%	0%
	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Portoviejo	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	10%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	30%	0%	100%	0%	20%	0%	0%
	40%	0%	0%	100%	80%	0%	0%
	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Según las encuestas realizadas se observa que en el sector ventas tanto en la pequeña como en la mediana empresa y en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca el 100 % de las empresas encuestadas el 40% de su personal utiliza movilización propia para trasladarse desde su casa hasta el trabajo.

PREGUNTA No. 7

¿Qué porcentaje del total de sus empleados viven fuera de la ciudad de donde se encuentra ubicada la empresa?

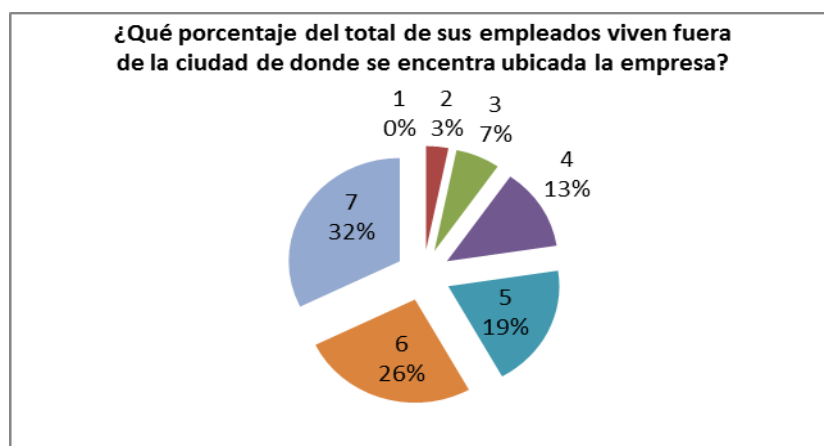
TABLA No. 19
EMPLEADOS QUE VIVEN FUERA DE LA CIUDAD

Respuesta	Encuesta	% de respuestas
0%	36	28%
5%	25	19%
10%	18	14%
20%	12	9%
30%	15	12%
40%	24	18%
50%	0	0%
Total	130	100%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de Tesis.

GRÁFICO No. 14
EMPLEADOS QUE VIVEN FUERA DE LA CIUDAD



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Un alto porcentaje de las empresas encuestadas indicaron que algunos de sus empleados viven fuera de la ciudad de donde se encuentra ubicada la empresa, al implementar la modalidad de teletrabajo esos empleados trabajarían de forma más productivo, ya que evita largas horas de traslado a la semana

TABLA No. 20

EMPLEADOS QUE VIVEN FUERA DE LA CIUDAD POR CIUDAD

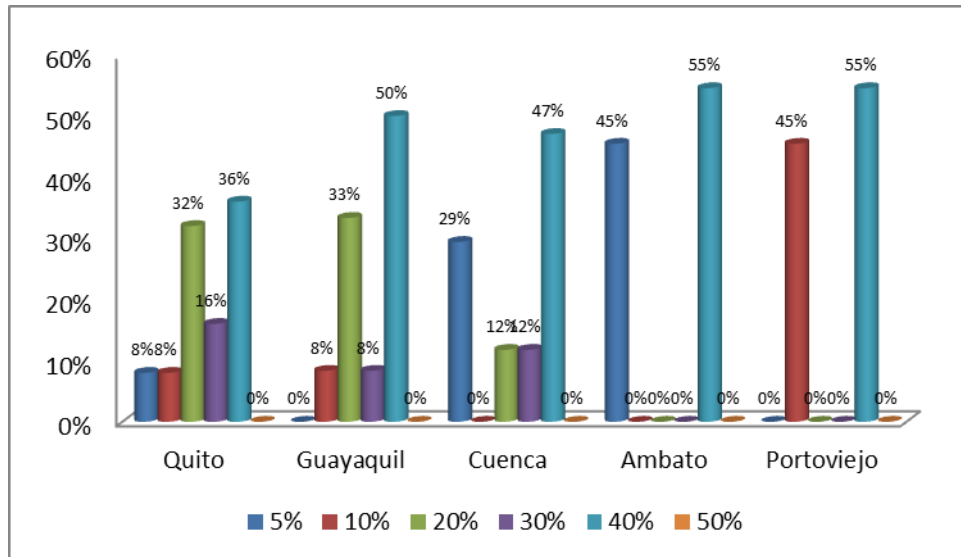
Pregunta	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
0%	7	1	4	4	1	17
5%	3	1	5	3	3	15
10%	1	0	2	1	0	4
20%	0	0	6	3	0	9
30%	3	2	0	0	5	10
40%	11	8	0	0	2	21
50%	0	0	0	0	0	0
Sub -Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
0%	4	4	3	5	3	19
5%	3	5	0	2	0	10
10%	5	0	5	0	4	14
20%	0	0	3	0	0	3
30%	5	0	0	0	0	5
40%	0	3	0	0	0	3
50%	0	0	0	0	0	0
Sub -Total	17	12	11	7	7	54

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 15

EMPLEADOS QUE VIVEN FUERA DE LA CIUDAD POR CIUDAD PEQUEÑA EMPRESA



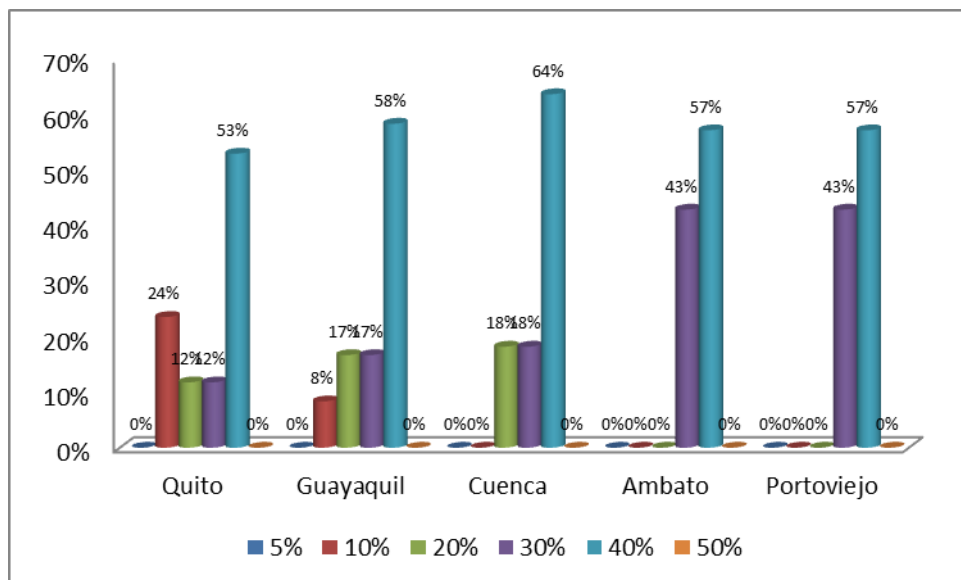
Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En las ciudades de Quito y Guayaquil en las pequeñas empresas existe un elevado porcentaje de trabajadores que viven fuera de la ciudad de donde está la empresa desarrollando sus actividades comerciales. En Quito 11 y en Guayaquil 8 de las pequeñas empresas encuestadas indicaron que el 40% de sus empleados viven fuera de la ciudad.

GRÁFICO No. 16

EMPLEADOS QUE VIVEN FUERA DE LA CIUDAD POR CIUDAD MEDIANA EMPRESA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En las medias empresas de Guayaquil, Quito y Ambato el porcentaje de empresa que indicaron que el 5% de sus empleados vive fuera de la ciudad es bajo, por tal motivo es preferible implementar el teletrabajo y las oficinas virtuales a las medianas empresas, de esta manera se optimiza el tiempo que le conlleva a cada trabajador trasladarse desde su casa el trabajo.

TABLA No. 21
EMPLEADOS QUE VIVEN FUERA DE LA CIUDAD POR SEGMENTO Y
CIUDAD

Ciudad	Resp.	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	0%	12,5%	25,0%	0,0%	12,5%	75,0%	100%
	5%	12,5%	37,5%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%
	10%	0,0%	37,5%	11,1%	25,0%	0,0%	0%
	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	30%	0,0%	0,0%	33,3%	62,5%	0,0%	0%
	40%	75,0%	0,0%	55,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Guayaquil	0%	0,0%	40,0%	0,0%	16,7%	100,0%	100%
	5%	20,0%	60,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
	10%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	30%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0%
	40%	80,0%	0,0%	66,7%	50,0%	0,0%	0,0%
Cuenca	0%	0,0%	40,0%	16,7%	16,7%	50,0%	0%
	5%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
	10%	0,0%	60,0%	33,3%	33,3%	0,0%	0%
	20%	60,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	30%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
	40%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ambato	0%	40,0%	100,0%	33,3%	60,0%	0,0%	0%
	5%	0,0%	0,0%	50,0%	40,0%	0,0%	0,0%
	10%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0%
	20%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	30%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
	40%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Portoviejo	0%	0,0%	50,0%	16,7%	40,0%	0,0%	0%
	5%	20,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	10%	0,0%	50,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0%
	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	30%	80,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0%
	40%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Al encuestar las pequeñas empresa del sector de la construcción se obtuvieron los siguientes resultados: que el 75 % de Quito, el 80% de Guayaquil y el 80% de Portoviejo, dijeron que el 40% de sus empleados viven fuera de la ciudad de donde se encuentra ubicada la empresa. Según los datos analizados en los párrafos anteriores, podemos indicar que existe un potencial ahorro de recursos económicos en el tema de movilización.

PREGUNTA No. 8:

¿En su empresa se realizan actividades fuera del área física definido por la empresa?

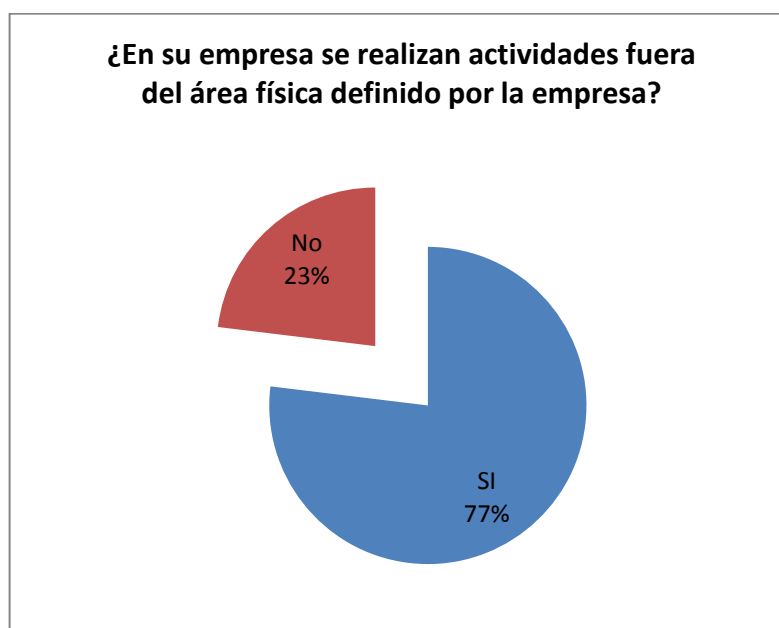
TABLA No. 22
ACTIVIDADES FUERA DE LA EMPRESA

Descripción	Encuestas	% de respuestas
Si	100	76,92%
No	30	23,08%
Total	130	100,00%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 17
ACTIVIDADES FUERA DE LA EMPRESA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

El 77% de las empresas indicaron que si realizan actividades fuera del espacio físico definido por la empresa, al implementar la modalidad de teletrabajo se reducirán costos en estas empresas, ya que los costos de movilización, viáticos serán disminuidos.

TABLA No. 23

ACTIVIDADES FUERA DE LA EMPRESA POR CIUDAD

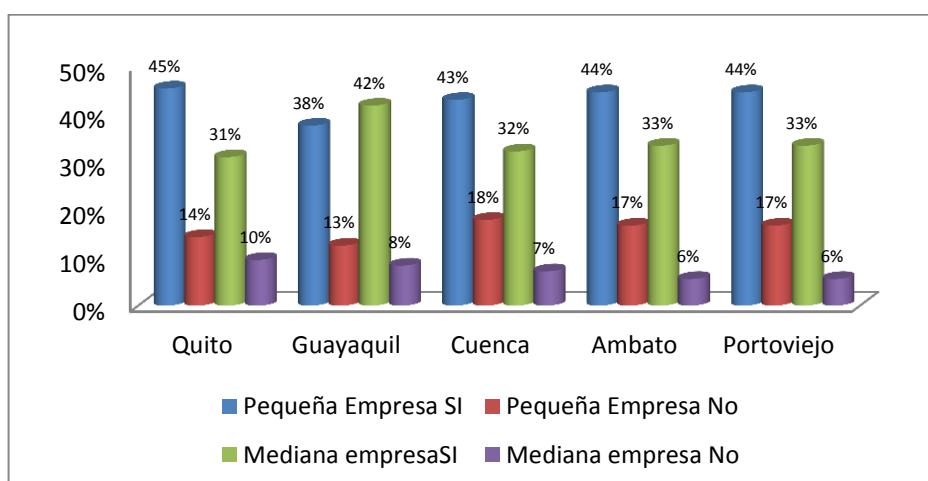
Descripción	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
SI	19	9	12	8	8	56
No	6	3	5	3	3	20
Sub -Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
SI	13	10	9	6	6	44
No	4	2	2	1	1	10
Sub -Total	17	12	11	7	7	54
Total	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 18

ACTIVIDADES FUERA DE LA EMPRESA POR CIUDAD



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Las pequeñas empresas encuestadas realizan actividades fuera del área física definido por la empresa en los siguientes porcentaje: en la ciudad de Quito el 45%, en la ciudad de Guayaquil el 38%, en la ciudad de Cuenca el 43%, en la ciudad de Ambato el 44% y en la ciudad de Portoviejo el 44%. Por otro lado en las medianas empresas encuestadas también se realizan actividades fuera del área física definido por las empresas en los siguientes porcentajes: en la ciudad de Quito el 31%, en Guayaquil el 42%, en la ciudad de Cuenca el 32%, en la ciudad de Ambato el 33% y en Portoviejo el 33%.

TABLA No. 24

ACTIVIDADES FUERA DE LA EMPRESA POR SEGMENTO Y CIUDAD

Ciudad	Resp.	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	Si	75%	75%	78%	75%	75%	100%
	No	25%	25%	22%	25%	25%	0%
Guayaquil	Si	80%	80%	67%	83%	100%	100%
	No	20%	20%	33%	17%	0%	0%
Cuenca	Si	80%	80%	67%	83%	67%	0%
	No	20%	20%	33%	17%	33%	0%
Ambato	Si	80%	100%	67%	80%	0%	0%
	No	20%	0%	33%	20%	0%	0%
Portoviejo	Si	80%	100%	67%	80%	0%	0%
	No	20%	0%	33%	20%	0%	0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En el sector de procesamiento de datos en la ciudad de Guayaquil, tanto en la pequeña como en la mediana empresa el 100% de las empresas encuestadas realizan actividades fuera del área física definida por la empresa.

PREGUNTA No.9:

¿Qué actividades se realizan fuera de la empresa?

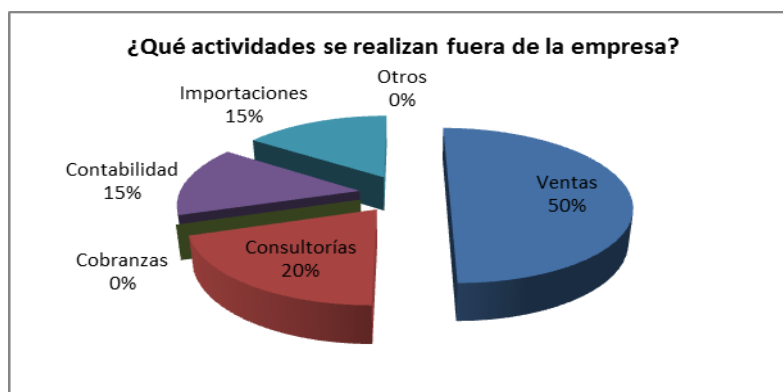
TABLA No. 25
ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN FUERA DE LA EMPRESA

Respuesta	Encuesta	% de respuestas
Ventas	65	50%
Consultorías	26	20%
Cobranzas	0	0%
Contabilidad	19	15%
Importaciones	20	15%
Otros	0	0%
Total	130	100%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 19
ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN FUERA DE LA EMPRESA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

El 50% de las empresas encuestadas indicaron que Ventas es la actividades que realizan fuera de la empresa, el 20% de las empresas encuestadas indicaron que Consultoría es la actividad que realizan fuera de la empresa, el 15% de las empresas encuestadas indicaron que contabilidad es la actividad que realizan fuera de la empresa, el 15% de las empresas encuestadas indicaron que importaciones es la actividades que realizan fuera de la empresa.

TABLA No. 26
ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN FUERA DE LA EMPRESA POR
CIUDAD

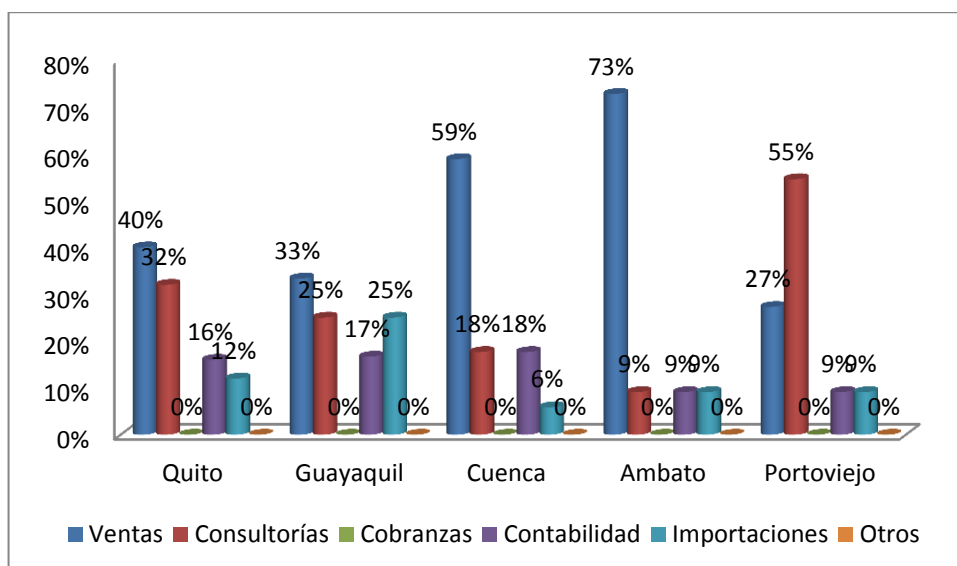
Pregunta	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
Ventas	10	4	10	8	3	35
Consultorías	8	3	3	1	6	21
Cobranzas	0	0	0	0	0	0
Contabilidad	4	2	3	1	1	11
Importaciones	3	3	1	1	1	9
Otros	0	0	0	0	0	0
Sub –Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
Ventas	10	6	6	4	4	30
Consultorías	1	2	2	0	0	5
Cobranzas	0	0	0	0	0	0
Contabilidad	3	2	1	1	1	8
Importaciones	3	2	2	2	2	11
Otros	0	0	0	0	0	0
Sub –Total	17	12	11	7	7	54
TOTAL	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 20

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN FUERA DE LA EMPRESA POR CIUDAD PEQUEÑA EMPRESA

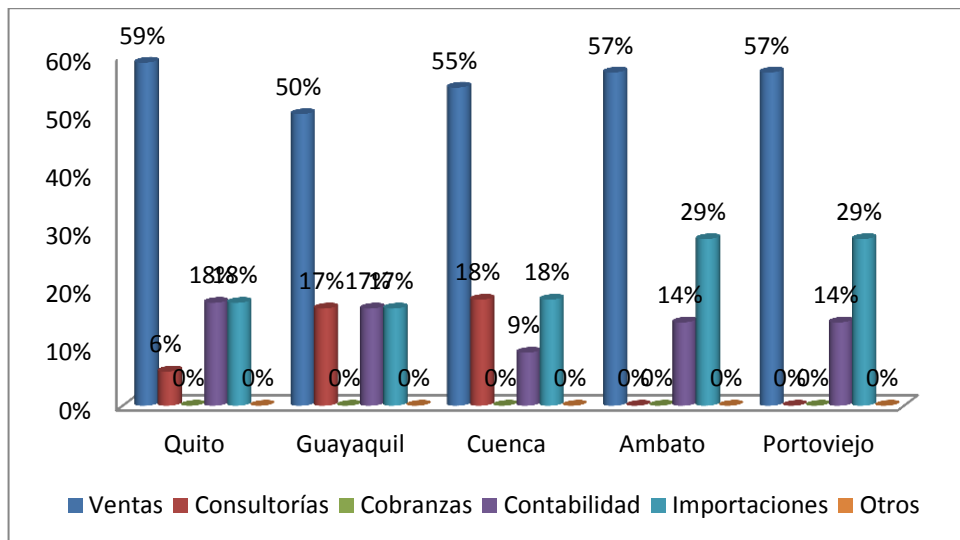


Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

Según las pequeñas empresas encuestadas la actividad de ventas es la que más se realiza fuera de la empresa específicamente en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato, por tal motivo la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales puede ser aplicado al área de comercialización en las PYMES del Ecuador.

GRÁFICO No .21
ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DE LA EMPRESA POR CIUDAD
MEDIANA EMPRESA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En las medianas empresas encuestadas la actividad de ventas es la que más se realiza fuera de la empresa específicamente en las ciudades Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo por tal motivo la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales puede ser aplicado al área de comercialización en las PYMES del Ecuador.

TABLA No. 27

**ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DE LA EMPRESA POR SEGMENTO
Y CIUDAD**

Ciudad	Respuesta	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	Ventas	13%	63%	67%	63%	38%	0%
	Consultorías	50%	13%	11%	0%	38%	0%
	Cobranzas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Contabilidad	13%	25%	11%	0%	25%	100%
	Importaciones	25%	0%	11%	38%	0%	0%
	Otros	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Guayaquil	Ventas	0%	60%	50%	50%	100%	0%
	Consultorías	40%	20%	17%	17%	0%	0%
	Cobranzas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Contabilidad	40%	20%	0%	0%	0%	100%
	Importaciones	20%	0%	33%	33%	0%	0%
	Otros	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Cuenca	Ventas	100%	60%	50%	50%	33%	0%
	Consultorías	0%	20%	17%	17%	33%	0%
	Cobranzas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Contabilidad	0%	20%	17%	0%	33%	0%
	Importaciones	0%	0%	17%	33%	0%	0%
	Otros	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ambato	Ventas	100%	50%	50%	60%	0%	0%
	Consultorías	0%	0%	17%	0%	0%	0%
	Cobranzas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Contabilidad	0%	50%	17%	0%	0%	0%
	Importaciones	0%	0%	17%	40%	0%	0%
	Otros	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Portoviejo	Ventas	0%	50%	50%	60%	0%	0%
	Consultorías	100%	0%	17%	0%	0%	0%
	Cobranzas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Contabilidad	0%	50%	17%	0%	0%	0%
	Importaciones	0%	0%	17%	40%	0%	0%
	Otros	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En el sector de la construcción en la pequeña empresa en la ciudad de Cuenca el 100% de las empresas encuestadas realiza la actividad de ventas

fuera de la empresa; en el sector de procesamiento de datos en la pequeña empresa en la ciudad de Guayaquil el 100% de las empresas encuestadas realiza la actividad de ventas fuera de la empresa

En base a las encuestas realizadas se indica que la actividad de ventas se realiza mayoritariamente fuera del espacio físico de la empresa, por lo que se la puede realizar desde casa sin necesidad de tener un espacio físico en la empresa que genere gastos innecesarios como: limpieza, guardianía, costos de alquiler etc.

PREGUNTA No.10:

¿Cuáles son los dispositivos utilizado en su empresa para el manejo de información?

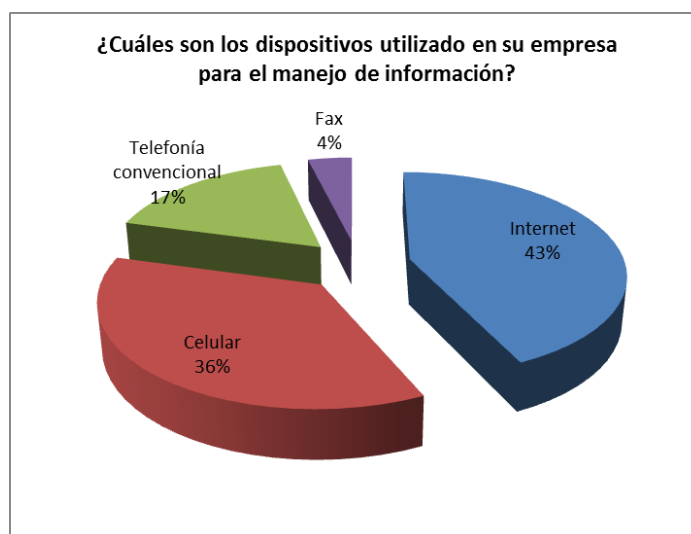
TABLA No. 28
DISPOSITIVOS PARA LA INFORMACIÓN

Respuesta	Encuesta	% de respuestas
Internet	56	43%
Celular	47	36%
Telefonía convencional	22	17%
Fax	5	4%
Total	130	100%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 22
DISPOSITIVOS PARA LA INFORMACIÓN



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

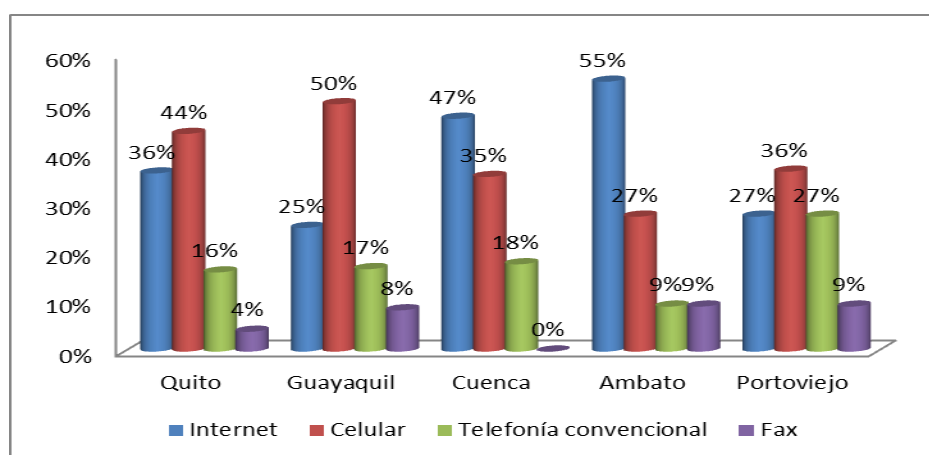
El 43 % de las empresas cuenta con internet para el manejo de información, siendo este un medio principal y de mayor relevancia en la modalidad de teletrabajo, por tanto las empresas cuentan con una plataforma en la cual pueden desarrollar actividades empresariales en áreas de comercialización.

TABLA No. 29
DISPOSITIVOS PARA LA INFORMACIÓN POR CIUDAD

Pregunta	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
Internet	9	3	8	6	3	29
Celular	11	6	6	3	4	30
Telefonía convencional	4	2	3	1	3	13
Fax	1	1	0	1	1	4
Sub –Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
Internet	7	8	6	2	4	27
Celular	5	3	3	5	1	17
Telefonía convencional	4	1	2	0	2	9
Fax	1	0	0	0	0	1
Sub –Total	17	12	11	7	7	54
TOTAL	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.
Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 23
DISPOSITIVOS PARA INFORMACIÓN POR CIUDAD PEQUEÑA
EMPRESA

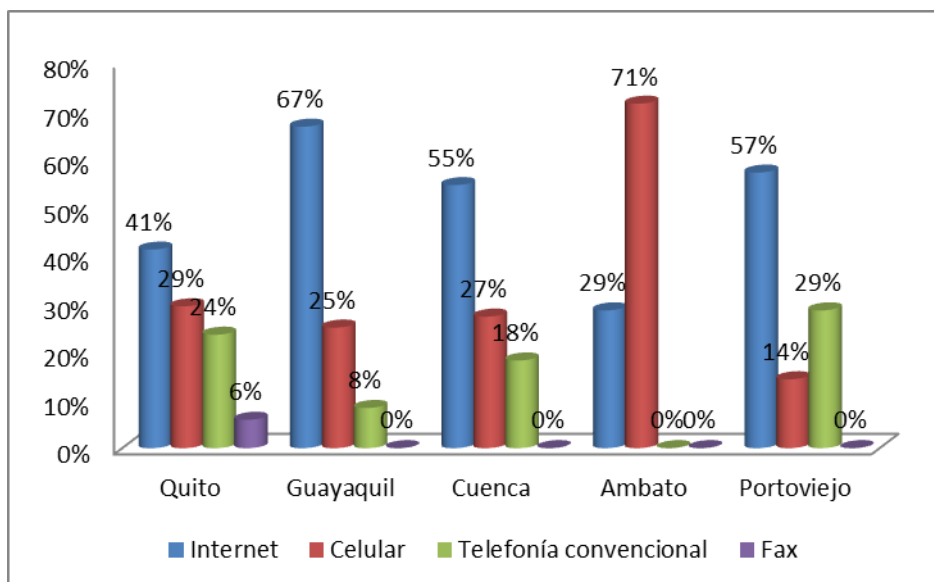


Fuente: Información de encuestas.
Elaborado por: Autores de la tesis.

En el segmento de la pequeña empresa se tiene que el internet y la telefonía celular son los medios de comunicación más usados en las ciudad de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo para el manejo de información, por otro lado el internet se encuentra tomando fuerza cada día más en las actividades cotidiana de las PYMES, en lo que respecta al fax, esto es una tecnología que ya está quedando obsoleta.

GRÁFICO No. 24

DISPOSITIVOS PARA INFORMACIÓN POR CIUDAD MEDIANA EMPRESA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

En el segmento de la mediana empresa también el internet y la telefonía celular son los medios de comunicación más usados en las ciudad de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo para el manejo de información, e igual manera el internet se encuentra tomando mucho más fuerza en las actividades cotidiana de las PYMES, el fax es una tecnología obsoleta que muy poco se utiliza en la actualidad.

TABLA No. 30
DISPOSITIVO PARA INFORMACIÓN POR SEGMENTO Y CIUDAD

Ciudad	Respuesta	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	Internet	37,5%	37,5%	22,2%	50,0%	50,0%	0,0%
	Celular	62,5%	50,0%	33,3%	12,5%	37,5%	0,0%
	Telefonía convencional	0,0%	12,5%	44,4%	25,0%	0,0%	100,0%
	Fax	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%
Guayaquil	Internet	0,0%	60,0%	50,0%	66,7%	0,0%	100,0%
	Celular	60,0%	40,0%	50,0%	16,7%	0,0%	0,0%
	Telefonía convencional	20,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%	0,0%
	Fax	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cuenca	Internet	40,0%	40,0%	66,7%	66,7%	33,3%	0,0%
	Celular	40,0%	40,0%	16,7%	16,7%	50,0%	0,0%
	Telefonía convencional	20,0%	20,0%	16,7%	16,7%	16,7%	0,0%
	Fax	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ambato	Internet	60,0%	0,0%	50,0%	40,0%	0,0%	0,0%
	Celular	20,0%	100,0%	33,3%	60,0%	0,0%	0,0%
	Telefonía convencional	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	Fax	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Portoviejo	Internet	0,0%	50,0%	50,0%	60,0%	0,0%	0,0%
	Celular	60,0%	0,0%	16,7%	20,0%	0,0%	0,0%
	Telefonía convencional	20,0%	50,0%	33,3%	20,0%	0,0%	0,0%
	Fax	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: Información de encuestas

Elaborado por Autores de Tesis.

El internet es el medio que están utilizando las PYMES para enviar, receptor o procesar información, especialmente en un área importante de la comercialización como es el área de ventas. En la mediana empresa de la ciudad de Quito el 50% de las empresas encuestadas indicaron que internet es su principal herramienta para el tratamiento de la información, la telefonía celular también está tomando fuerza en nuestro medio y las ventas, a tal punto que en la mediana empresa justo en el sector de las ventas de la ciudad de Ambato el 60% de las empresas encuestadas respondieron que usa el celular como medio de traslado información.

Estos datos son importantes para este proyecto, ya que se puede considerar que existe una plataforma informática y telefónica adecuada para soportar la información que se maneja en el teletrabajo y las oficinas virtuales.

PREGUNTA No. 11:

¿Sabe que es el teletrabajo?

TABLA No. 31
CONOCIMIENTO ACERCA DEL TELETRABAJO

Descripción	Encuestas	% de respuestas
Si	40	30,77%
No	90	69,23%
Total	130	100,00%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 25
CONOCIMIENTO ACERCA DEL TELETRABAJO



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

El 69% de las empresas encuestadas indicaron no saber lo que es el teletrabajo, considerando este porcentaje elevado se indica el desconocimiento de esta modalidad laboral en las empresas, por tanto es necesario la asesoría para incorporación del comercio electrónico y teletrabajo en su sistema organizativo

TABLA No. 32

CONOCIMIENTO ACERCA DEL TELETRABAJO POR CIUDAD

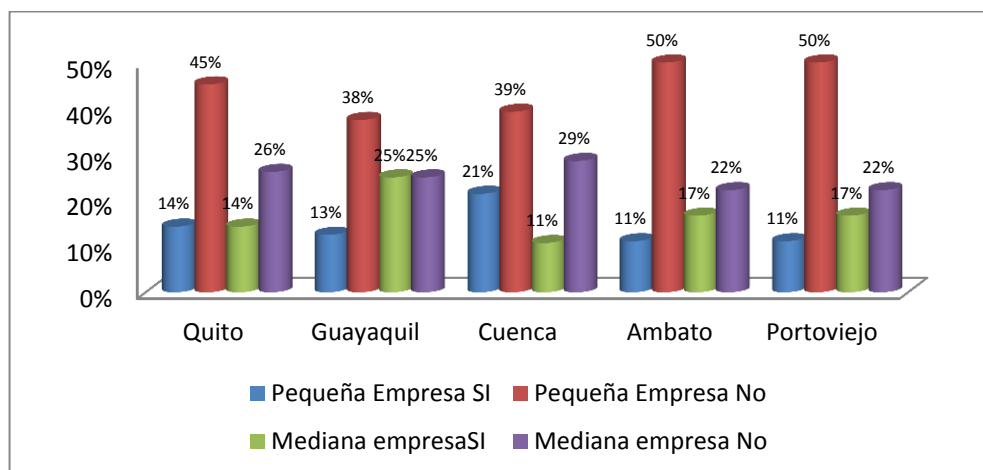
Descripción	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
SI	6	3	6	2	2	19
No	19	9	11	9	9	57
Sub -Total	25	12	17	11	11	76
Mediana Empresa						
SI	6	6	3	3	3	21
No	11	6	8	4	4	33
Sub -Total	17	12	11	7	7	54
Total	42	24	28	18	18	130

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 26

CONOCIMIENTO ACERCA DEL TELETRABAJO POR CIUDAD



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

De las PYMES encuestadas pocas son las empresas que conocen que es el teletrabajo, esta modalidad laboral no es muy conocida en el medio y por ende pocas son las empresas que aplican el teletrabajo en las áreas administrativas de comercialización. De las pequeñas empresas encuestadas en Ambato y Portoviejo el 50% desconoces que es el teletrabajo y en la ciudad de Quito el 45%. De las medianas empresas encuestadas en la ciudad de Guayaquil el 25% desconoces que es el teletrabajo en Ambato y Portoviejo el 22%.

TABLA No. 33**CONOCIMIENTO ACERCA DEL TELETRABAJO POR SEGMENTO Y CIUDAD**

Ciudad	Resp	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp	Med. Emp	Peq. Emp	Med. Emp	Peq. Emp	Med. Emp
Quito	Si	38%	38%	22%	50%	13%	100%
	No	63%	88%	78%	50%	88%	0%
Guayaquil	Si	40%	40%	17%	50%	0%	100%
	No	60%	60%	83%	50%	100%	0%
Cuenca	Si	40%	20%	33%	33%	33%	0%
	No	60%	80%	67%	67%	67%	0%
Ambato	Si	20%	50%	17%	40%	0%	0%
	No	80%	50%	83%	60%	0%	0%
Portoviejo	Si	20%	50%	17%	40%	0%	0%
	No	80%	50%	83%	60%	0%	0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

El sector de procesamiento de datos en la pequeña empresa en la ciudad de Guayaquil, el 100 % de las empresas encuestadas no conocen sobre el teletrabajo, en la mediana empresa en la ciudad de Quito y Guayaquil el 100 % de las empresas encuestadas conocen sobre el teletrabajo.

PREGUNTA No. 12:

¿Qué es el teletrabajo para UD.?

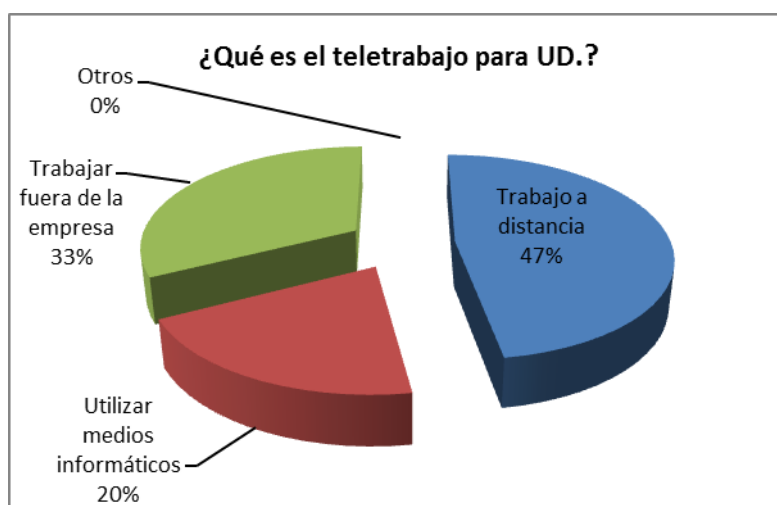
TABLA No. 34
CONCEPTO DE TELETRABAJO

Respuesta	Encuesta	% de respuestas
Trabajo a distancia	19	48%
Utilizar medios informáticos	8	20%
Trabajar fuera de la empresa	13	33%
Otros	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 27
CONCEPTO DE TELETRABAJO



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

De 130 empresas encuestadas 19 indicaron que el teletrabajo es trabajo a distancia, 8 que el teletrabajo utiliza medios informáticos, 13 que el teletrabajo es trabajo fuera de la empresa, no se tiene claro en qué consiste el teletrabajo, por tanto se debe elaborar los materiales básicos para la asesoría de la incorporación teletrabajo en su sistema administrativo.

TABLA No. 35
CONCEPTO DE TELETRABAJO POR CIUDAD

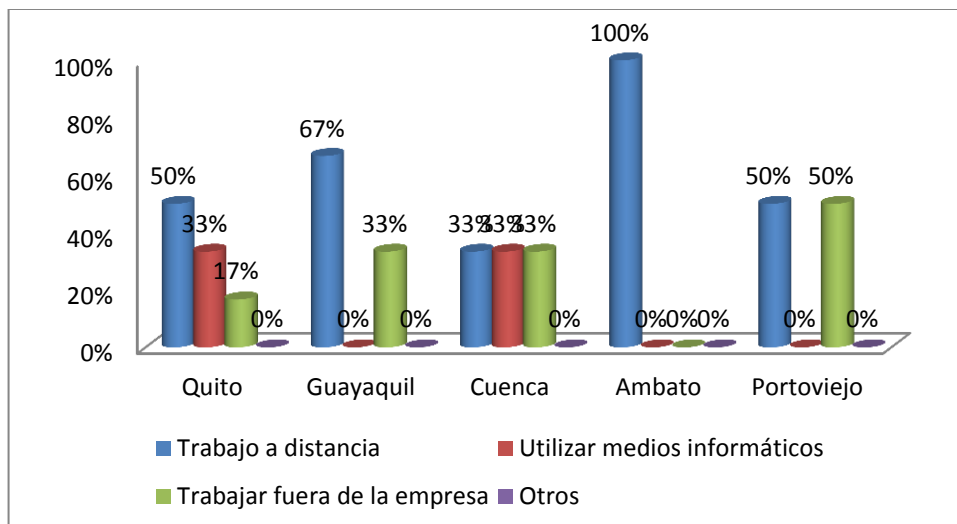
Pregunta	Quito	Guayaquil	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Total
Pequeña Empresa						
Trabajo a distancia	3	2	2	2	1	10
Utilizar medios informáticos	2	0	2	0	0	4
Trabajar fuera de la empresa	1	1	2	0	1	5
Otros	0	0	0	0	0	0
Sub –Total	6	3	6	2	2	19
Mediana Empresa						
Trabajo a distancia	3	2	1	2	1	9
Utilizar medios informáticos	1	2	0	0	1	4
Trabajar fuera de la empresa	2	2	2	1	1	8
Otros	0	0	0	0	0	0
Sub –Total	6	6	3	3	3	21
TOTAL	12	9	9	5	5	40

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

GRÁFICO No. 28

CONCEPTO DE TELETRABAJO POR CIUDAD PEQUEÑA EMPRESA



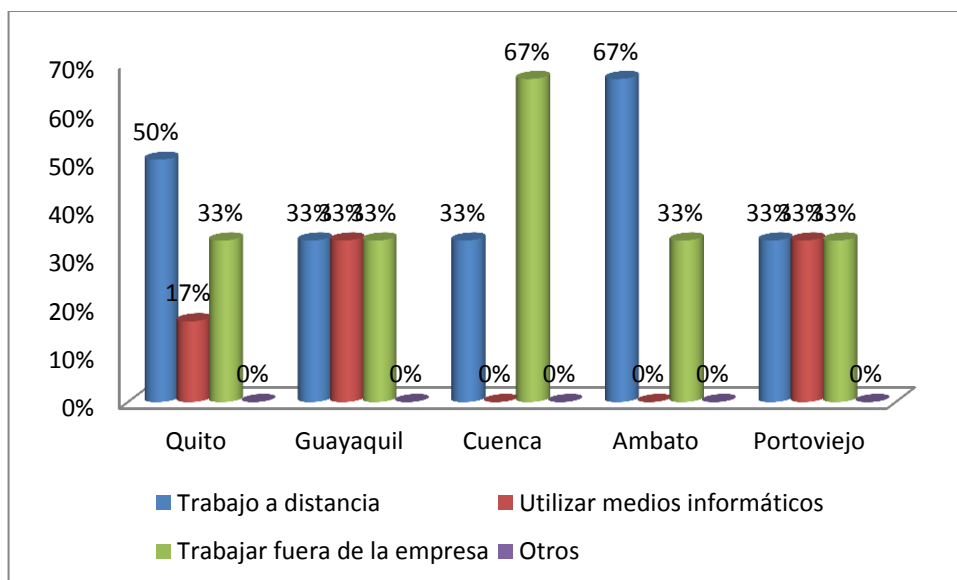
Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

De las pequeñas empresas encuestadas el 50% de empresas de la ciudad de Quito respondieron que el teletrabajo es trabajo a distancia en Portoviejo el 50% y en Ambato 100%. En las ciudades de Guayaquil y Cuenca coinciden que el 33% de las empresas respondieron que teletrabajo es trabajo fuera de la empresa, en Portoviejo el 50%.

GRÁFICO No. 29

CONCEPTO DE TELETRABAJO POR CIUDAD MEDIANA EMPRESA



Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la tesis.

De las medianas empresas encuestadas el 50% de empresas de la ciudad de Quito respondieron que el teletrabajo es trabajo a distancia en Guayaquil, Cuenca, Ambato y Portoviejo el 33%. En las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato y Portoviejo el 33% de las empresas respondieron que teletrabajo es trabajo fuera de la empresa, en Cuenca el 67%.

No hay una idea clara de lo que es el teletrabajo y las oficinas virtuales, por lo que se debe asesorar a las PYMES ecuatorianas y presentarles una alternativa laboral a través del teletrabajo principalmente en áreas administrativas de comercialización.

TABLA No. 36
CONCEPTO DE TELETRABAJO POR SEGMENTO Y CIUDAD

Ciudad	Respuesta	Construcción		Ventas		Proc. Datos	
		Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.	Peq. Emp.	Med. Emp.
Quito	Trabajo a distancia	33,3%	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%	0,0%
	Utilizar medios informáticos	33,3%	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%
	Trabajar fuera de la empresa	33,3%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	Otros	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Guayaquil	Trabajo a distancia	50,0%	0,0%	100,0%	33,3%	0,0%	100,0%
	Utilizar medios informáticos	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
	Trabajar fuera de la empresa	50,0%	50,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
	Otros	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cuenca	Trabajo a distancia	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Utilizar medios informáticos	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
	Trabajar fuera de la empresa	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	Otros	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ambato	Trabajo a distancia	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	Utilizar medios informáticos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Trabajar fuera de la empresa	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	Otros	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Portoviejo	Trabajo a distancia	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	Utilizar medios informáticos	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
	Trabajar fuera de la empresa	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Otros	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de tesis.

En el sector de ventas que es una de las principales áreas de la comercialización, el 50% de las pequeñas empresas de la ciudad de Quito respondieron que el teletrabajo es trabajo a distancia, en Guayaquil y Ambato el 100%; el 50 % de las pequeñas empresas de la ciudad de Quito

respondieron que el teletrabajo utiliza medios informáticos y en Cuenca el 50%.

De acuerdo a las encuestas realizadas se indica que todavía en las PYMES Ecuatorianas no se tiene claro lo que es el teletrabajo y cómo funciona esta modalidad laboral, si se aplicará esta modalidad laboral con los conceptos correctos se tendría beneficios económicos para las empresas y para los empleados.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

TELETRABAJO PARA REDUCIR COSTOS EN EL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN DE LAS PYMES DEL ECUADOR

De acuerdo a los resultados obtenidos y al análisis de datos respectivos se considera que el teletrabajo y las oficinas virtuales pueden ser aplicables a las empresas ecuatorianas con la finalidad de reducir algunos de los gastos que se incurre en el desarrollo de las actividades que tienen las empresas ecuatorianas.

5.1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

La justificación del enfoque de la propuesta se asienta sobre los parámetros de aplicabilidad, pertinencia, impacto y factibilidad. Los primeros dos se tratan a continuación, los restante dedicamos un apartado después del Desarrollo de la Propuesta.

Aplicabilidad. La propuesta es aplicable a las PYMES ecuatorianas, ya que en el Ecuador existe la infraestructura informática necesaria para la implementación del teletrabajo y las oficinas virtuales, además las pequeñas y medianas empresas siempre están buscando la manera de expandirse a nivel nacional e incrementar sus utilidades, por lo tanto el teletrabajo se puede utilizar como una estrategia empresarial para la optimización de recursos.

En especial en el desarrollo de la propuesta nos vamos a referir a la pequeña y mediana empresa, por cuanto las empresas grandes pueden contar con su propio extenso programa de teletrabajo desarrollado en detalle de acuerdo con las características de cada empresa, sin perjuicio de la aplicabilidad de las ideas y los esquemas trazados en la presente propuesta asimismo a las grandes empresas.

En cambio, la pequeña y mediana empresa:

- a) No dispone de capacidad propia de inversión en gestión de proyectos (*necesidad en la propuesta por la situación interna de las empresas*);
- b) Depende en mayor medida de la estandarización de sus procesos a efectos de obtención de financiación que la grande empresa (*necesidad en la propuesta por la situación de la organización económica externa a las empresas en las que se podría aplicar la propuesta*);
- c) Es más susceptible de aplicación de proyectos generales prediseñados que la grande empresa (*presupuesto de efectividad en la aplicación de la propuesta*).

Pertinencia. Consideramos sumamente pertinente la implementación del teletrabajo en el área de comercialización de las empresas ecuatorianas mediante la ejecución de la presente propuesta, ya que:

- a) Busca mejorar la rentabilidad de las empresas disminuyendo y eliminando los gastos antes mencionados. Los relativamente reducidos costos de implementación, así como los gastos corrientes que ocasiona el funcionamiento de empresa en modalidad de teletrabajo nos indican a que es una buena opción para asegurar la liquidez de la empresa sin sacrificar su rentabilidad, siguiendo las pautas para la administración financiera indicadas por Constantino

Tobalina en el correspondiente módulo de contenidos docentes de la Universidad Salesiana. La apuesta por implantar el teletrabajo coloca el peso primordial en la planificación financiera de la empresa en el capital de trabajo, cuyo rendimiento en mayor medida depende de las decisiones organizativas de la empresa que de la inversión, sea procedente del capital propio, sea de financiamiento ajeno, por lo que la adecuada asesoría de la empresa sin excesivos gastos puede causar un impacto positivo más notorio.

Es importante mencionar que con la implementación del teletrabajo y las oficinas virtuales se optimizan recursos y se tienen los siguientes beneficios: se disminuye el espacio físico de las oficinas, el área de parqueo de vehículos, el número de guardias de seguridad, el gasto de combustible en la movilización desde la casa hasta la empresa; las tarifas de luz, agua, teléfono e internet son menores en las zonas residenciales que en la zona comercial o empresarial, los empleados trabajan por objetivos cumplidos y no por el tiempo que se encuentran presente en la empresa.

- b) Se trata de una innovación que no afecta al ciclo de explotación principal de la empresa. Así, permite un pronóstico financiero general de la empresa que no se verá perturbado por las incertidumbres relacionadas con la efectividad de la innovación, cualquiera que sea el período del tiempo en el que se tiene que pronosticar y cualquiera que sea el método de pronóstico escogido. Por ello, las empresas pueden implementar esta mejora sin poner en compromiso las obligaciones de mantener la estructura productiva algunas veces asumidas a la hora de obtener financiación.
- c) La posibilidad de empleo de discapacitados y la eliminación de las barreras geográficas que afectan al mercado laboral de manera especialmente sensible (el teletrabajador puede residir lejos de la sede de la empresa) son prioritarias para el desarrollo nacional, ya al

margen de los términos de conveniencia puramente económico-financiera.

- d) Se trata de innovar con Tecnologías de Información y Comunicación, lo cual asimismo es una prioridad del desarrollo.

5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

OBJETIVO GENERAL.

Proponer estrategias para que las PYMES del Ecuador optimicen recursos mediante el uso de la modalidad del teletrabajo y oficinas virtuales en el área comercial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Cuantificar los recursos que se optimizan con el uso del teletrabajo y las oficinas virtuales.
2. Detectar los puestos de trabajos que se pueden desarrollar mediante el teletrabajo.
3. Analizar que cargos y funciones de las áreas comerciales se llevan a cabo a través del teletrabajo.
4. Determinar las barreras a las que deben enfrentarse las PYMES para planificar e incurrir al teletrabajo
5. Identificar las directrices para la inclusión laboral de personas con capacidades especiales a través del teletrabajo.

5.3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

5.3.1. CUANTIFICACIÓN DE LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS PARA LAS PYMES.

Se realizó un ejercicio considerando una empresa de producción y comercialización, analizando cuáles de los cargos pueden desarrollarse mediante el uso de oficinas virtuales y el teletrabajo. Se obtuvo resultados favorables de 25 cargos administrativos y de mandos medios se escogieron 4 cargos que pueden ser desarrollados mediante el uso del teletrabajo y las oficinas virtuales, analizando los recursos que pueden ser optimizados con el uso de esta modalidad laboral, a continuación describimos cuáles son los recursos que pueden optimizarse con la modalidad del teletrabajo y oficinas virtuales:

Ahorro de tiempo: El tiempo que gana el teletrabajador es uno de los principales recursos y beneficios que tiene el empleado, ya que ahorra el tiempo de ida y retorno desde la casa hasta su trabajo esto beneficia también a la empresa ya que el teletrabajador no desgasta sus energías realizando largos recorridos y además puede empezar el desarrollo de sus tareas más temprano, según el ANEXO 4 una empresa con teletrabajadores tiene un potencial de ahorro de 10 horas diarias por el total de los empleados que teletrabajan.

Ahorro de dinero en el transporte: Aplicando el teletrabajo desde casa utilizando una oficina virtual se tiene un ahorro de 2.496 dólares anuales, Ver ANEXO 3.

Ahorro de dinero en la alimentación: Al desarrollar el teletrabajo desde casa utilizando una oficina virtual se tiene un ahorro de 480 dólares anuales, Ver ANEXO 3.

Ahorro de dinero en gastos de energía eléctrica: Al implementar la modalidad de teletrabajo con el uso de una oficina virtual se tiene un ahorro de 960 dólares anuales, Ver ANEXO 3.

Ahorro de dinero en gastos de agua: Con el uso de una oficina virtual y el teletrabajo se tiene un ahorro de 33 dólares anuales, Ver ANEXO 3.

Ahorro de dinero en gastos de teléfono: Si se desarrolla el teletrabajo desde casa utilizando una oficina virtual se tiene un ahorro de 180 dólares anuales, Ver ANEXO 3.

Ahorro de dinero en gastos de alquiler de inmobiliario: Al aplicar el teletrabajo desde casa utilizando una oficina virtual se tiene un ahorro de 1.200 dólares anuales, Ver ANEXO 3.

Ahorro de dinero en gastos de limpieza: Al disminuir el uso de espacio físico con el teletrabajo y utilizando una oficina virtual uno de los rubros que se disminuye es el gasto de limpieza, se tiene un ahorro de 1,200 dólares anuales, Ver ANEXO 3.

Contabilizando todo estos rubros, se obtiene que aplicando el teletrabajo y las oficinas virtuales a 4 de los cargos de una empresa se optimiza recursos y se obtiene un ahorro de **26.196** dólares anuales, Ver ANEXO 3.

5.3.2. ANÁLISIS DE LOS PUESTOS DE TRABAJOS EN DONDE SE APLICA EL TELETRABAJO Y LAS OFICINAS VIRTUALES.

Los puestos de trabajos para ser desarrollados mediante la modalidad de teletrabajo son todos aquellos que permitan “teletrabajar”, no son aplicables los puestos agrícolas o industriales en donde se requiere contacto directo con la materia y tampoco el sector de servicios en donde se necesita necesariamente un contacto con el público.

Se ha identificado una serie de características que son muy útiles al momento de identificar si un cargo puede ser desarrollado mediante la modalidad de teletrabajo, estas características son citadas a continuación:

- Puestos basados en el manejo de información
- No requiere contacto frecuente con otras personas.
- Las tareas pueden desarrollarse en base a objetivos que pueden ser ejecutados en tiempos establecidos.
- No requiere acceso frecuente a datos almacenados físicamente y otros recursos físicos de a) uso común para una pluralidad de los trabajadores de la empresa, b) alto coste; c) grandes dimensiones.

Básicamente los cargos que pueden llevarse bajo la modalidad de teletrabajo y las oficinas virtuales son los que tienen actividades de manejo y almacenamiento de datos electrónicos.

- Administradores y operadores de empresas de servicios virtuales, sea o no on line; sobre todo podríamos destacar aquí todas las modalidades de comercio electrónico que no requieran el control físico del stock. Agentes comerciales con posibilidad de comunicación virtual con stock; vendedores de intangibles; operadores de agencias de viajes; consultores.
- Operadores de call center. Una aplicación informática y/o equipo de telefonía por internet es susceptible de instalación en el domicilio del trabajador.
- Profesores, consultores y personal administrativo de educación a distancia (Universidades, Bachillerato, formación profesional /

técnica). El contacto con el alumnado se realiza por medios electrónicos y la base tecnológica de la Institución Educativa especializada en formación virtual permite el desarrollo de las actividades docentes y administrativas sin presencia física en el campus universitario o centro de estudio.

- Profesionales como traductores, redactores y correctores de textos y contenidos multimedia.

- Periodismo virtual.

- Programadores, *web designers*.

CARGOS Y FUNCIONES.

Los cargos que se pueden desarrollar mediante la modalidad de teletrabajo son todos aquellos en donde se maneja información vía electrónica, a continuación mencionamos algunos de los cargos que pueden aplicarse con la modalidad del teletrabajo y las oficinas virtuales: el sector de la informática y comunicación, ventas, servicio de asesoramiento, servicio de gestión administrativa, editora, trabajos con textos de imagen, crédito, finanzas, comercio especialmente servicio al clientes, desarrollo de software, marketing, estudio de mercado, contabilidad, diseño de páginas web y diseño gráfico.

Se ha realizado una propuesta que es presentada más adelante en donde se indican los puntos clave para identificar los cargos que se pueden desarrollar mediante la modalidad del teletrabajo CM oficinas virtuales.

Parte de las propuesta es realizar un ejemplo con cargos que pueden desarrollarse mediante la modalidad de teletrabajo e identificar cuáles son los ahorros que se pueden obtener utilizando esta modalidad, realizando un análisis de cada uno de las funciones que desempeñan los cargos definidos

en el organigrama del ejemplo presentado, en el ANEXO 2 se muestran cuatro cargos y se realiza comparaciones económicas entre desarrollar actividades de la modalidad convencional y la modalidad del teletrabajo.

CUADRO No. 7

CARGOS Y FUNCIONES QUE SE APLICAN AL TELETRABAJO.

Cargo	Responsabilidades
Auxiliar de Compras	Coordinar las actividades de compras locales de todos los insumos, equipos y repuestos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa
Auxiliar de Importaciones	Coordinar las actividades de compras e importación de todos los insumos, equipos y repuestos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa
Jefe de Ventas	Coordinar las actividades de ventas, despachos y stock de los productos con los que cuenta la empresa
Jefe de Gestión integral	Es el encargado de coordinar todas las actividades necesarias para mantener las certificaciones de las normas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional de la empresa

Fuente: Información de encuestas.

Elaborado por: Autores de la Tesis.

Se presenta los cargos donde podemos aplicar el teletrabajo y las funciones que desempeñan cada uno de estos cargos.

5.3.3. BARRERAS QUE ENFRENTAN LAS PYMES AL UTILIZAR LA MODALIDAD DE TELETRABAJO.

El teletrabajo es una forma de trabajo flexible, que permite desarrollar la labor profesional de manera versátil, colaborando con los demás a distancia y haciendo así más eficiente el proceso productivo. Hasta la actualidad muchas veces el recurso al teletrabajo se configura por las empresas de manera intuitiva, si bien es necesario realizar serios planteamientos sistemáticos de organización de empresa para que el desarrollo del teletrabajo sea el más satisfactorio posible tanto para las empresas como para los trabajadores.

Para ello hemos de identificar las barreras a las que se enfrente una PYME que planifica recurrir al teletrabajo, las mismas que son mencionadas a continuación:

- Las barreras relativas a la falta de control, que el directivo percibe sobre el trabajo de sus colaboradores, como consecuencia de la falta de presencia física.
- En el caso del empleado, el aislamiento y la sensación, de que se podría no contar con el directivo para temas importantes, y de que esta falta de involucración podría afectar al desarrollo de su carrera en la organización.
- El desconocimiento del método de organización del trabajo durante el proceso de teletrabajo.
- La falta de una tecnología adecuada o de formación para el uso de la tecnología disponible.
- La ausencia de un sistema de comunicación y transparencia global, basado en una estructura tecnológica, que permita a todos los

empleados recibir la información relevante de la compañía y que los miembros de la organización se comuniquen e intercambien con naturalidad.

- La falta del sistema de gestión y evaluación de desempeño / Dirección por objetivos
- El desconocimiento sobre cómo plantear los aspectos relacionados con el marco laboral de la seguridad y salud y el marco legal.

En este contexto, es sumamente importante la cultura, el liderazgo y su reflejo en sistemas claves de gestión, según se razona en el Libro Blanco del Teletrabajo de España, donde se indican tres valores relevantes para el éxito del teletrabajo:

- 1) La colaboración:
- 2) La dirección orientada a objetivos;
- 3) La diversidad.

Partiendo de esta base, para el fomento del teletrabajo en Ecuador se propone promover la formación y capacitación de los directivos de las empresas para el correcto y eficaz desempeño de las siguientes funciones:

- Activar una visión de colaboración, que vaya más allá del trabajo en equipo y que ponga a pensar a cada miembro de la organización sobre el interés global de su grupo.
- Acordar líneas de actuación, para fomentar la colaboración y el sentido del compromiso de cada miembro de la organización, a través de la propia actividad diaria.

- Facilitar una guía de método, para promover la colaboración y otros aspectos, en un entorno específico de teletrabajo, trabajando el balance óptimo entre la presencia física y la virtual.
- Ofrecer guía y entrenamiento para la colaboración del equipo en entornos virtuales, no sólo para los teletrabajadores, sino también, para el resto de profesionales que trabajan con ellos.
- Plantear una plataforma integral e integrada de colaboración en la organización y fomentar su uso real, como lugar de encuentro.
- Promover objetivos de colaboración en el cuadro de mando de cada empleado, que estén alineados con el conjunto de acciones que proponga la organización dirigidas a este fin.
- En la supervisión, trabajando con una visión de personas y de equipos autogestionados, promover la presencia virtual no como una forma de control, sino como una manera de optimizar el tiempo de los miembros del equipo, maximizando la colaboración y minimizando las interrupciones.
- Fomentar las reuniones virtuales, independizando los méritos de la presencia física en la oficina. Reconocer y promocionar a los teletrabajadores de la misma forma que al resto.
- Actuar como un conector entre las personas, la visión de la compañía y el proceso diario.
- Establecer un marco de actuación donde los colaboradores realicen su trabajo con una autonomía amplia, pero a la vez sepan cuándo es necesario consultarle una decisión al directivo.

- Movilizar, buscar ideas recursos para el equipo la organización y proponer estrategias para el desarrollo de proyectos, operaciones, innovaciones y que requieren una gestión del cambio.
- Proponer objetivos y proyectos comunes dirigidos a la colaboración e incluirlos en el cuadro de mando del empleado y de su grupo.

Por su parte, el comportamiento que se requiere del empleado en teletrabajo puede ser enfocado a partir de la capacitación específica que le prepare para enfrentarse a los siguientes retos:

- Adelantarse a las necesidades de los demás en su trabajo y proveerse de conocimiento e ideas de interés.
- Manejar el balance entre lo físico y lo virtual, para hacerse cercano y así contribuir a la eficiencia del grupo y de la organización, en el momento óptimo
- Gestionar su tiempo individual de manera productiva, a la vez hacerse presente virtualmente en el grupo para facilitar la colaboración con los demás.
- Encontrar nuevas utilidades y generar ideas sobre el uso de la plataforma para el equipo y de otros medios de colaboración.
- Utilizar los recursos de manera óptima, buscando una eficiencia global para todos, no sólo para sí mismo, pensando más allá de las fronteras de departamento o de organización.

Una vez definidos los roles de los directivos y de los empleados, se debe establecer en la empresa la dirección por objetivos.

Consideramos muy aconsejable el recurso a las siguientes herramientas:

- Un manual de la gestión del desempeño del teletrabajo, a elaborar por la dirección de empresa con posible recurso a consultoría externa, con las competencias que definan los roles y las reglas del juego, teniendo en cuenta las características del teletrabajo y estableciendo, por ejemplo, cuando es eficiente la presencia física en el proceso de gestión del desempeño virtual (nuevos empleados, empleados nuevos en el puesto o situaciones críticas) y cómo debe ser el proceso de comunicación a distancia, necesario para un intercambio positivo.
- Herramienta de análisis del trabajo y de definición de objetivos para el empleado, para que cada profesional pueda realizar una propuesta de objetivos alineada con los resultados que la compañía o institución persigue.
- Un Cuadro de Mando del empleado, como herramienta de seguimiento de trabajo individual, con consolidación departamental e institucional.
- Información compartida a disposición de los empleados y supervisores necesaria para hacer un seguimiento consolidado de la contribución de cada teletrabajador al trabajo del equipo.
- Infraestructura tecnológica dinámica accesible en Teletrabajo, que facilite el proceso de intercambio de información y revisión.
- La guía de uso para la comunicación y el intercambio virtual.

5.3.4 INCLUSIÓN DE DISCAPACITADOS AL MERCADO LABORAL MEDIANTE EL TELETRABAJO.

Las personas con capacidades especiales son personas que en la actualidad se han preparado y cuentan con la formación académica

suficiente para desarrollar tareas en áreas administrativas de comercialización.

Las personas con capacidades especiales se encuentran capacitada para trabajar en las áreas de compras, ventas, servicio al cliente, importaciones, exportaciones, logística, marketing, diseño gráfico etc., Para esto es importante identificar el tipo de discapacidad y la función a cumplir en el teletrabajo.

A continuación se enlista una serie de directrices encaminadas a aprovechar la potencia laboral de las personas con discapacidad adecuando el lugar del trabajo y la actividad laboral a las necesidades de las personas con discapacidad.

1. Garantizar que el lugar en que se realiza el teletrabajo sea perfectamente accesible para los trabajadores con discapacidad.

Debe existir un lugar de trabajo con todas de comodidades para que las personas con discapacidad puedan realizar sus actividades con todas las facilidades.

2. Identificar las eventuales actividades críticas.

Todo trabajo comporta una serie de actividades prácticas (por ejemplo, usar un teclado, manejar libros o hablar por teléfono). Siempre y cuando el lugar de trabajo sea accesible, la mayoría de personas con discapacidad pueden utilizar sin problemas los ordenadores y los equipos de telecomunicaciones. Sin embargo, podría darse el caso de que los equipos estándar o modalidades de trabajo normales dificulten o incluso impidiesen a algunos teletrabajadores el desempeño de una o varias actividades.

Es preciso examinar atentamente dichas "actividades críticas", ya que en general no hay razón alguna para alejar a una persona con discapacidad de su trabajo. Casi siempre puede encontrarse una solución si se adoptan ayudas técnicas o se modifica el método de trabajo.

3. Identificar las discapacidades críticas.

Es importante analizar la naturaleza de las discapacidades concretas que impiden llevar a cabo una actividad crítica. Por ejemplo, si la dificultad reside en el uso de un teclado, la causa podría ser un problema de destreza o, sencillamente, de llegar al teclado situado en una posición estándar. Evidentemente, en ambos casos las soluciones técnicas son muy diferentes.

4. Identificar la gama de posibles soluciones.

Para resolver el problema de la imposibilidad de desempeñar una actividad crítica, es preciso buscar una solución que supere las limitaciones funcionales o diversidad funcional de la persona, por un lado, y los desajustes o errores de diseño del entorno, por otro. Pueden tomarse en consideración tres estrategias:

- ✓ Accesibilidad: encontrar una forma distinta de realizar la misma actividad.

Ejemplo: un sistema de reconocimiento de voz resuelve el problema de la imposibilidad de introducir datos y/o accionar los mandos del ordenador (actividad crítica), alcanzando el mismo objetivo mediante la sustitución del teclado por un dispositivo diferente accionado a través de otra facultad (la palabra) que compense la discapacidad en la destreza del uso de manos y dedos (discapacidad crítica), debida a

una limitación funcional mecánica o motora de las extremidades (limitación funcional crítica).

- ✓ Dispositivo de apoyo: amplificar la facultad afectada por la discapacidad hasta alcanzar un umbral aceptable.

Ejemplo: un software de ampliación de la imagen hace que el usuario pueda leer un texto en la pantalla del ordenador (actividad crítica), superando una discapacidad de la visión (discapacidad crítica) facilitando el uso de la visión residual.

- ✓ Dispositivo de sustitución: superar la discapacidad mediante un dispositivo accionado a través de otras facultades.

Ejemplo: una palanca de accionamiento fijada a un casquete hace que el usuario pueda teclear (actividad crítica) superando una discapacidad en la destreza del uso de manos y dedos (discapacidad crítica) debida a una parálisis de las extremidades superiores (limitación funcional crítica) mediante la utilización de una facultad distinta (el control de los movimientos de la cabeza).

5. Tomar una decisión acerca de la mejor solución

No existe una solución técnica universal ya que lo que es mejor para una persona o una situación, puede no resultar apropiado para otra. Sería conveniente decidir caso por caso, teniendo en cuenta aspectos como los siguientes:

- ✓ El nivel de independencia del teletrabajador.
- ✓ La fiabilidad.
- ✓ La compatibilidad con la plataforma hardware/software.
- ✓ La eficacia de costes.

5.4. FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una organización para determinar si el proyecto que se propone será conveniente, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea exitoso.

Objetivos que determinan la factibilidad del proyecto.

- Reducción de errores y mayor precisión en los procesos.
- Reducción de costos mediante la optimización o eliminación de los recursos no necesarios.
- Integración de todas las áreas y subsistemas
- Hacer un plan de ejecución detallado.
- Aceleración en la recopilación de los datos.
- Reducción en el tiempo de procesamiento y ejecución de las tareas.
- Automatización óptima de procedimientos manuales.
- Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos señalados.

5.5. FACTIBILIDAD OPERACIONAL.

Comprende una determinación de posibilidad que un nuevo sistema se use como se supone. Se deben considerar cuatro aspectos:

- La utilización de un nuevo sistema puede ser demasiado complejo para los

usuarios de la organización o los operadores del sistema, pero en este caso, nuestra propuesta sí.

- Este nuevo sistema puede hacer que los usuarios se resistan a él como consecuencia de una técnica de trabajo, miedo a ser desplazado u otras razones.
- Un sistema nuevo puede introducir cambios demasiado rápidos que no permita al personal adaptarse a él y aceptarlo.
- La probabilidad de obsolescencia en el sistema. Cambios anticipados en la práctica o políticas administrativas pueden hacerse que un nuevo sistema sea obsoleto muy pronto.

5.6. FACTIBILIDAD ECONÓMICA.

La propuesta que se presenta cuenta con la viabilidad técnica y social que permite la ejecución de la misma.

Mediante el análisis de resultados del Capítulo 4 observamos que existen factores que hacen factible la realización de esta propuesta ya que existen empleados que viven lejos de la ciudad donde se encuentran radicadas las empresas y además estos empleados realizan actividades que fácilmente pueden ser desarrolladas mediante la modalidad laboral de teletrabajo y las oficinas virtuales.

Además, existen muchos recursos que pueden ser optimizados si utilizamos la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales, teniendo inclusive beneficios intangibles como son los beneficios ambientales que se pueden obtener.

5.7. IMPACTO DE LA PROPUESTA

El potencial de impacto en la que está centrada la propuesta de implementación del teletrabajo y las oficinas virtuales en las empresas ecuatorianas está basado en la disminución de gastos e incremento de la rentabilidad.

En el siguiente cuadro se recogen los principales aspectos del impacto que pretende y puede causar la ejecución de la propuesta de los autores de la tesis.

CUADRO No. 7

ASPECTO DE IMPACTO DE LA PROPUESTA.

IMPACTO	EN LA EMPRESA	EN EL PAÍS
A MEDIANO PLAZO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aumento de rentabilidad y de las utilidades. ❖ Mayores oportunidades para nuevas líneas de comercialización. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dinamización y aumento de calidad en el mercado laboral. ❖ Incremento en el uso de las TIC por parte de las PYMES.
A LARGO PLAZO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aumento de competitividad. ❖ Maximización del valor de la empresa. ❖ Mayor capacidad de reinversión del excedente. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Consolidación de la sociedad de la información en el Ecuador empresarial. ❖ Mercado laboral nacional sin límites de las distancias geográficas. ❖ Internacionalización del mercado laboral y del comercio ecuatoriano.
POSIBLES EFECTOS INDESEADOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Falta de control efectivo de los recursos humanos en teletrabajo en el caso de inaplicación de estrategias específicas de dirección. ❖ Pérdida de unidad identitaria corporativa en el caso de deficiente comunicación organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Falta de seguridad jurídica en el caso de inadecuado desarrollo y/o ejecución de la legislación. ❖ Creación de un nuevo sector “opaco” de la economía en el caso de insuficiente inspección y control por parte de la Administración Pública
CONCLUSIÓN	<p>Los resultados de la ejecución del proyecto en cada empresa se ven prácticamente desde el inicio (la puesta en marcha del equipo de teletrabajo) y se manifiestan con el tiempo de manera más notoria a medida de que los beneficios generados por el nuevo sistema de administración de recursos humanos se consolidan con la experiencia progresivamente adquirida y se acumulan cada ejercicio económico de la empresa, mientras que la organización profesional y detallada planificación permiten eliminar o minimizar los efectos negativos.</p>	<p>El impacto de la ejecución del proyecto va perfectamente alineado con las directrices de planificación y desarrollo del país; el cumplimiento de los objetivos lleva a un avance susceptible de ser detectado estadísticamente por los indicadores que reflejan el carácter transversal del impacto tanto a mediano como a largo plazo, originando beneficios económicos y sociales.</p> <p>La coordinación de los poderes legislativo y ejecutivo, a la par con la participación empresarial y ciudadana pueden reducir significativamente el riesgo de inconvenientes.</p>

Elaborado por: Autores de Tesis

5.8. FACTIBILIDAD TÉCNICA.

Desde el punto de vista técnico en la aplicación y utilización de TIC es factible hacer realidad este proyecto para obtener grandes beneficios sociales, medioambientales y económicos para las PYMES del Ecuador.

5.9. EVALUACIÓN FINANCIERA.

Para realizar una evaluación financiera de las oficinas virtuales y el teletrabajo se ha tomado una empresa para analizar algunos de los cargos que pueden trabajar mediante esta modalidad laboral y realizar una estimación del ahorro de recursos mediante la utilización del teletrabajo y las oficinas virtuales, en el ANEXO 2 se muestra el organigrama de la empresa que se va a analizar con los cargos respectivos que utilizaría una empresa donde se produce y comercializa un producto específico.

5.10. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.

La validación de esta propuesta se la ha realizado utilizando el juicio de expertos, tal como se aprecia en el ANEXO 5

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1. CONCLUSIONES.

- De acuerdo a las encuestas realizadas podemos indicar que todavía en las PYMES Ecuatorianas no tienen bien claro lo que es el teletrabajo y como funciona esta modalidad laboral, si se aplicara esta modalidad laboral con los conceptos correctos se tendría beneficios económicos tanto a las empresas y empleados.
- Se puede concluir que las PYMES Ecuatorianas no han utilizado la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales como una herramienta para optimizar los recursos que utilizan, ya sea por desconocimiento de la existencia de esta modalidad laboral, por temor al uso de una modalidad diferente de trabajo o por no existir un amparo jurídico que regularice el uso de esta modalidad laboral.
- Mediante las encuestas realizadas se pudo observar que existen algunos recursos que pueden ser optimizados usando la modalidad del teletrabajo y oficinas virtuales no solo para las empresas sino también para el empleado y el medio ambiente, mediante el uso de esta modalidad laboral las empresas se benefician disminuyendo gastos de infraestructura física en la expansión geográfica, es decir puede tener presencia fuera de su localidad, Ahorro en servicios como energía eléctrica, agua, teléfono; con esta modalidad laboral los empleados también se ven beneficiados ya que se evidencia la

flexibilidad en el horario de trabajo, además con el uso de la modalidad del teletrabajo y oficinas virtuales también se consiguen importantes beneficios medioambientales, ya que se disminuye considerablemente la contaminación por ruido y contaminación por emanación de gases de escape producido por los vehículos en las horas pico durante el traslado a sus lugares de trabajo.

- Se concluye que en las PYMES del Ecuador existen muchos campos de trabajo donde se puede implementar el teletrabajo y las oficinas virtuales, principalmente en el área administrativa de las PYMES dedicadas a la construcción, ventas y procesamiento de datos. De acuerdo al análisis de resultados concluimos que el teletrabajo se aplica de forma empírica en las PYMES del Ecuador.
- De acuerdo a la comparación de los gastos que tienen las empresas se puede observar que con la aplicación de la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales se obtiene una disminución de gastos en un 14,7 %, esta disminución se obtiene si solo el 16,6% del personal administrativo aplicara la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales.
- Otro tema importante de recalcar es que la modalidad del teletrabajo y las oficinas virtuales nos permiten la inclusión laboral de personas con problemas de movilidad, ya que estas personas podrían fácilmente laborar desde sus casas sin tener que trasladarse todos los días hasta las empresas, y formar parte de la población económicamente activa del Ecuador, disminuyendo inclusive gastos al estado por la entrega de bonos por discapacidad.

6.2. RECOMENDACIONES.

- Para la aplicación del teletrabajo y oficinas virtuales es importante que las empresas tengan objetivos y metas, de tal forma que estos parámetros sirvan para medir la eficiencia de esta modalidad laboral, sin tener que ser el tiempo la forma de medir el rendimiento de los trabajadores sino el cumplimiento de las tareas asignadas.
- Las empresas del Ecuador deben solicitar al Gobierno que desarrolle estrategias para incrementar el uso del teletrabajo y oficinas virtuales en el Ecuador de tal manera que ayude a las personas con problemas de movilidad y de la tercera edad a desarrollarse profesionalmente y sentirse útil para la sociedad, estas estrategias pueden desarrollarse en base a incentivos tributarios o en base a facilidad de préstamos para inversiones tecnológicas
- Las empresas del Ecuador deben solicitar al Gobierno desarrolle una política con cláusulas legales claras para los teletrabajadores y PYMES, de tal forma que ambos puedan desarrollar sus actividades bajo la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales, con argumento legal donde puedan ampararse.
- Las PYMES y el Estado Ecuatoriano deben invertir en capacitación para teletrabajadores y de esta manera esta modalidad de trabajo vaya siendo conocida en nuestro medio y se rompa el paradigma de solo trabajar bajo la modalidad presencial.
- Se debe tomar en cuenta que la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales no se desarrolla al 100% desde casa o un lugar ajeno a la empresa, es importante que el teletrabajador tenga reuniones periódicas con los empleados de los procesos que interactúa, además se debe monitorear continuamente el cumplimiento de sus actividades mediante indicadores establecidos por la organización.

- Al aplicar la modalidad de teletrabajo y oficinas virtuales se considere de manera importante e imprescindible el tema de la seguridad y salud ocupacional de los teletrabajadores, brindando una infraestructura segura y realizar chequeos médicos continuos de enfermedades ocupacionales relacionadas a las actividades que desarrollan los teletrabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

1. AGUILA OBRA, A.R., y otros, “Las organizaciones ante los entornos electrónicos. Estudio empírico en el contexto español”, en *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Editorial Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa – AEDEM, Madrid, España, 2000.
2. AGUILA OBRA, A.R., y otros, “La economía digital y su impacto en la empresa: bases teóricas y situación en España”, en *Boletín Económico del ICE*, núm. 2705, Madrid, España, 2001.
3. ALLES, M.A., *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. Granica, Buenos Aires, 2000.
4. BAETHGE, M, OBERBECK, H., *El futuro de los empleados. Las nuevas tecnologías y perspectivas profesionales en la gerencia empresarial*. Ediciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, España, 1995.
5. BELZUNEGUI ERASO, A., “Estudios e interpretaciones del teletrabajo”, *Actas del Congreso Vasco de Sociología*, Asociación Vasca de Sociología, Bilbao, España, 1998.
6. BELZUNEGUI ERASO, A., “El teletreball: una nova lògica organitzativa?”, en *Revista Catalana de Sociologia*, núm. 15, Barcelona, España, 2001.
7. BUIRA, J. *El teletrabajo: entre el mito y la realidad*. Fundació Universitat Oberta de Catalunya (FUOC), Barcelona, 2012.
8. CANALS MARGALEF, Jordi (2001): “La estrategia de la empresa en la era de Internet”, ICE, nº 793, pp. 57-75

9. CASTRO, Álvaro, *El teletrabajo y la legislación laboral mexicana*, Boletín de Política Informática No. 1, 2001
10. CLARA, Luz. “El teletrabajo: La opción de hoy”. *Revista de Derecho Informático*, Edición No. 035 – Diciembre, Mar del Plata, Argentina, 2001.
11. CGT. Confederación General del Trabajo. *Teletrabajo: aproximación a un modo nuevo de organización y desarrollo del trabajo*, España, 2002.
12. CRISTÓBAL FRANSI, E., *Comerç electrònic. Anàlisi de la situació, perspectives de futur i impacte en l'àmbit econòmic i empresarial*. Edicions de la Universitat de Lleida, Lérida, España, 2004.
13. CRISTÓBAL FRANSI, E., “La tienda en internet: como diseñar y dar a conocer un establecimiento virtual con éxito”. *Boletín Económico del ICE* núm. 2687, Madrid, España, 2001.
14. CRISTÓBAL FRANSI, E. (2001): “El comercio electrónico y el mercado español”, *Boletín Económico de ICE*, nº 2704, pp. 9-17
15. ESCOBAR ESPINAR, Modesto. *Teletrabajo: incidencia social y económica*. Escuela de Organización Industrial, Madrid, España, 1998.
16. FERNÁNDEZ GÓMEZ, E., *Comercio Electrónico*, MacGraw – Hill, Madrid, España, 2002.
17. FUNDACION MAS FAMILIA, *El libro Blanco del Teletrabajo en España*, España, Junio del 2012.
18. HICKS, Charles, *Organización de oficinas*, Editorial Hispano Europeo, Barcelona, 1971

19. JIMENEZ QUINTERO, J.A., y otros. "Implicaciones estratégicas del comercio electrónico basado en Internet: modelos de negocio y nuevos intermediarios". Revista: *Información Comercial Española*, Enero – Febrero 2000.
20. JOHANSSON, H., Reingeniería de procesos de negocios, Editorial Limusa, México, 2005.
21. JORGENSON, D., y VU, K., *Information Technology and the World Economy*. Escandinavian Journal of Economics. Vol. 107, issue 4, 2005.
22. JOYANES, L., *Cibersociedad. Los retos sociales ante un nuevo mundo digital*. MacGraw-Hill, Madrid, España, 1997.
23. MIGUELEZ, F., PRIETO, C., "Organización del trabajo y nuevas formas de gestión laboral", en *Las relaciones de empleo en España, Siglo XXI*, Madrid, España, 1999.
24. MIKE GRAY, N., *El teletrabajo: aspectos generales*, BT Telecomunicaciones, Madrid, España, 1995.
25. MIÑANO, R, y otros. *Tecnologías de información y comunicación para el desarrollo*. Fundación de la Universitat Oberta de Catalunya (FUOC), Barcelona, España, 2006.
26. MYER, Kuts, *Enciclopedia de la Mecánica Ingeniería y Técnica*, 1^{era}. Edición, Editorial Océano, Barcelona-España, Volumen 1, 1989
27. NILLES, J.M., *Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography*, JALA Associates Technical Reports, Vol. 1, nº 2, junior, EEUU, 1988.
28. ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT. *Business-to-business Electronic Commerce: Status*,

Economic Impact and Policy Implications, DSTI/ICCP/IE(99)4/FINAL, 11 October 1999. Paris.

29. ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT. *Electronic Commerce: Case Studies on the "Downloadable" Digital Products*, TD/TC/WP(99)60, 17 December 1999, Paris.
30. ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT. *Working Party on Indicators for the Information Society: a proposed classification of ICT goods*. OCDE, 2004.
31. ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT. *DAC Network on Poverty Reduction: integrating ICTs into Development Cooperation*. OCDE, 2005.
32. ORTIZ CHAPARRO, F., *El teletrabajo: una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*. MacGraw – Hill, Madrid, España, 1996.
33. ORTIZ CHAPARRO, F., "Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo" en *El mercado de trabajo en España II*, Revista del Instituto de Estudios Económicos, nº 3.
34. PADILLA-MELÉNDEZ, A. *Teletrabajo: dirección y organización*. Editorial RA-MA, Madrid, 1998.
35. PADILLA-MELÉNDEZ, A. y DEL AGUILA OBRA, A.R., *E-business y comercio electrónico: un enfoque estratégico*. Editorial RA-MA, Madrid, 2001.
36. PADILLA-MELÉNDEZ, A. y otros, "The economic and organizational aspects of Telecentres: the Spanish case", *Technovation*, vol. 22, núm. 12, Elsevier, Atlanta, EEUU, 2002.

37. PADILLA-MELÉNDEZ, A. y DEL AGUILA OBRA, A.R., Las formas organizativas en la economía digital. De la estructura simple a la organización en red y virtual. Editorial RA-MA, Madrid, 2001.
38. PANAGARIYA, A. E-Commerce, Developing Countries and the WTO, UNCTAD Study Series on “Policy Issues on International Trade and Commodities”, No. 2, UNCTAD/ITCD/TAB/2, Geneva, 2000.
39. PARDO BUSTILLO, F. (2004): “El comercio electrónico en España hoy: aspectos cuantitativos y cualitativos”, ICE, nº 813, pp. 27-42
40. PAYNE, Judith E. *E-commerce Readiness for SMEs in Developing Countries: a Guide for Development Professionals*. Learnlink, Washington, EEUU, 2003.
41. PEREZ-ESTEVE, R.; SCHUKNECHT, L. (1999). *A Quantitative Assessment of Electronic Commerce*, WTO Working Paper ERAD-99-01, Geneva, 1999.
42. PÉREZ PÉREZ, M. MARTÍNEZ SÁNCHEZ, A. y ABELLA GARCÉS, S. (2002): “El sector turístico y el comercio electrónico”, Boletín económico de ICE N° 2733 24 al 30 Junio, pp. 31-41
43. PIÑERO SÁNCHEZ, C., “Un estudio transversal sobre la contribución de las tecnologías de la información al éxito empresarial”, *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 15, núm. 2, Editorial Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa – AEDEM, Madrid, España, 2006.
44. RÖLLER, L.; WAVERMAN, L, *Telecommunications infrastructure and economic growth: a simultaneous approach*. American Economic Review, Pittsburgh, EEUU, 2001.

45. RUIZ MAFE, C.; TORAN TORRES, F. (1998): "Implicaciones del comercio electrónico para el consumidor del próximo milenio", Actas del XII Congreso Nacional AEDEM, Benalmádena (Málaga), pp. 1079-1087
46. SANTAMARÍA DÍAZ, F. y ESCOBAR ESPINAR, M. (2004): "Estrategias empresariales ante el comercio electrónico", ICE, nº 813, pp. 187-96
47. SPULBER, Daniel, *Estrategia de Gestión*, Editorial Profit, 2010
48. TELTSCHER, S. (2000). Tariffs, Taxes and Electronic Commerce: Revenue Implications for Developing Countries, UNCTAD Study Series on "Policy Issues in International Trade and Commodities" No. 5, UNCTAD/ITCD/TAB/5, Geneva, 2000.
49. TETELMAN, M., *Foundations of Electronic Commerce, cap. 5, Model of use. Digital opportunities for development*, Learnlink, Washington, EEUU, 2003.
50. TORERO, M. y VON BRAUN, J. *Information and Communication Technologies for Development and Poverty Reduction. The Potential of Telecommunications*. Johns Hopkins University Press, Baltimore, EEUU, 2006.
51. UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT (UNCTAD), *E-commerce and development report 2004*, United Nations, New York y Ginebra, 2004.
52. UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT (UNCTAD), *The digital divide report: ICT diffusion Index 2005*, United Nations, New York, 2005.

53. VIEITES, Roberto, *Promove Consultoría e Formación SLNE*, Editorial C.E.E.I. Galicia, Santiago de Compostela, 2012

54. ZAPATA, Jorge, *Análisis práctico y guía de implementación de las NIIF*, Ediciones Abya – Yala, Quito, 2011

REFERENCIA DE INSTITUCIONES.

55. Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, Secretaría Nacional de Telecomunicación (SENATEL), 2012

56. Indicadores de desempleo, Banco Central del Ecuador (BCE), 2012

57. Clasificación de Empresas, Cámara de Comercio de Guayaquil (CCG), 2013

58. Clasificación del Tamaño de Empresas, Cámara de la Pequeña Industria del Guayas (CPIG), 2013

59. Clasificación de Empresas, Corporación Financiera Nacional (CFN), 2013

60. Segmentación de las PYMES en Ecuador, Superintendencia de compañía (SC), 2013

61. Calculo de la muestra para una población finita, Universidad Técnica Particular de Loja. 2013

WEB SITES.

62. Álvaro Jijón, *Oportunidades de Empleo y Recursos*, www.porfinempleo.com/home/recursos.php?idRecurso=125

63. Broad band for America, *Banda Ancha*,
<http://www.broadbandforamerica.com/es/que-es-banda-ancha>.
64. CEPES, *Pliego Plataforma de Movilidad para Teletrabajo*,
[http://www.cepes-andalucia.es/fileadmin/media/noticias/Tripticos/Pliego Plataforma de Movilidad para Teletrabajo.pdf](http://www.cepes-andalucia.es/fileadmin/media/noticias/Tripticos/Pliego_Plataforma_de_Movilidad_para_Teletrabajo.pdf)
65. DE LA CÁMARA, C., *El teletrabajo: un indicador de cambio en el mercado de trabajo*,
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec7/pdf/com2-3.pdf>
66. Discapacidad online, *Bono de discapacidad Joaquin Gallegos*,
www.discapacidadonline.com/bono-discapacidad-joaquin-gallegos.
67. Fundación MásFamilia, *El Libro Blanco de teletrabajo en España*, Madrid, 2012.
68. GORDON, Gil: Grupo de expertos en la implementación de telecomunicaciones y teletrabajo. www.gilgordon.com
69. REALNEY Patricia, *El teletrabajo llega ya a uno de cada cinco empleados*,
<http://es.reuters.com/article/entertainmentNews/idESMAE80N0H220120124>
70. Proasetel, *Sistemas de Información*,
http://www.proasetel.com/paginas/articulos/sistemas_informacion.htm

71. STIROH, K. Information, Technology and Productivity in the Economy. Ponencia en Skills and Technology Conference, Washington, 2005. <http://depts.washington.edu/eprc/education/slides/stiroh.pdf>
72. El Teletrabajo en España, <http://es.workmeter.com/blog/bid/275501/El-teletrabajo-en-Espa%C3%B1a>
73. SALAZAR, C. (2007): Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad". Revista Internacional Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo, Número 2, Año 2007. <https://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/4233/1/Salazar.pdf>
74. Telecapacitados. Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad. <http://www.telecapacitados.tic.org.ar/>
75. TELTSCHER, S. National ICT strategies for Development. Ponencia en
76. United Nations Conference on Trade and Development. Ginebra, 2004.
77. TELTSCHER, S. The Impact of Electronic Goods Trading on Customs, UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT (UNCTAD), 2001. Revenue, [https://domino.fov.uni-mb.si/proceedings.nsf/proceedings/d7267a8c1b1a8799c1256e9f003130d5/\\$file/34_telscher.pdf](https://domino.fov.uni-mb.si/proceedings.nsf/proceedings/d7267a8c1b1a8799c1256e9f003130d5/$file/34_telscher.pdf)
78. Utiliza las TIC para Fortalecer tu empresa, www.bicgalicia.org/files/CuadernosGestion/CPX_UtilizarTICSnaEmpresa_cas.pdf.
79. VAN ARK, B. y HULTEN, C., *Innovation, Intangibles and economic growth: towards a comprehensive accounting of the knowledge economy*, Economics Program Working Paper Series, http://www.conference-board.org/pdf_free/workingpapers/E-0022-07-WP.pdf

80. VERDÚ, Marga, *Revista Mas Ciencia*, <http://cienciaytecnologiagrecia.blogspot.com/2010/11/tecnologias-de-la-informacion-y-la>.
81. VIOLA Mónica B. Parte I, *El teletrabajo es un paradigma del contexto globalizado*, <http://www.laboralrosario.com>.
82. Wikipedia, *Tecnologías de la información y la comunicación*, [http://es.wikipedia.org/wiki/](http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologías_de_la_información_y_la_comunicación) Tecnologías de la información y la comunicación.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LAS PYMES



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de tesis: Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización

Autores: Roberto Monar Altamirano y Pablo Quijano Mazzini

Tutor: Dr. Nicolás Rivera

1. ¿La empresa brinda servicio de transporte para sus empleados?

Si

No

2. ¿La empresa brinda dotación de uniforme para sus empleados?

Si

No

3. ¿La empresa alquila espacio físico para la realización de sus actividades?

Si

No

4. ¿La empresa contrata algún servicio externa para realizar limpieza de oficinas?

Si

No

5. ¿La empresa cuenta con empleados con capacidades especiales?

Si

No

6. ¿Qué porcentaje de sus empleados utilizan movilización propia para trasladarse hasta la empresa?

5%

10%

20%

30%

40%

50%

7. ¿Qué porcentaje del total de sus empleados viven fuera de la ciudad de donde se encuentra ubicada la empresa

0%

5%

10%

20%

30%

40%

50%

8. ¿En su empresa se realizan actividades fuera del área física definido por la empresa?

SI

No

9. ¿Qué actividades se realizan fuera de la empresa?

Ventas

Consultorías

Cobranzas

Contabilidad

Importaciones

Otros

Cuales

10 ¿Cuáles son los medios utilizado en su empresa para el manejo de información?

Telefonía convencional

Celular

Internet

Otros

Cuales

11 ¿Sabe que es el teletrabajo?

SI (Continuar)

No (Terminar)

12 ¿Qué entiende Ud. por teletrabajo?

Trabajo a distancia

Utilizar medios informáticos

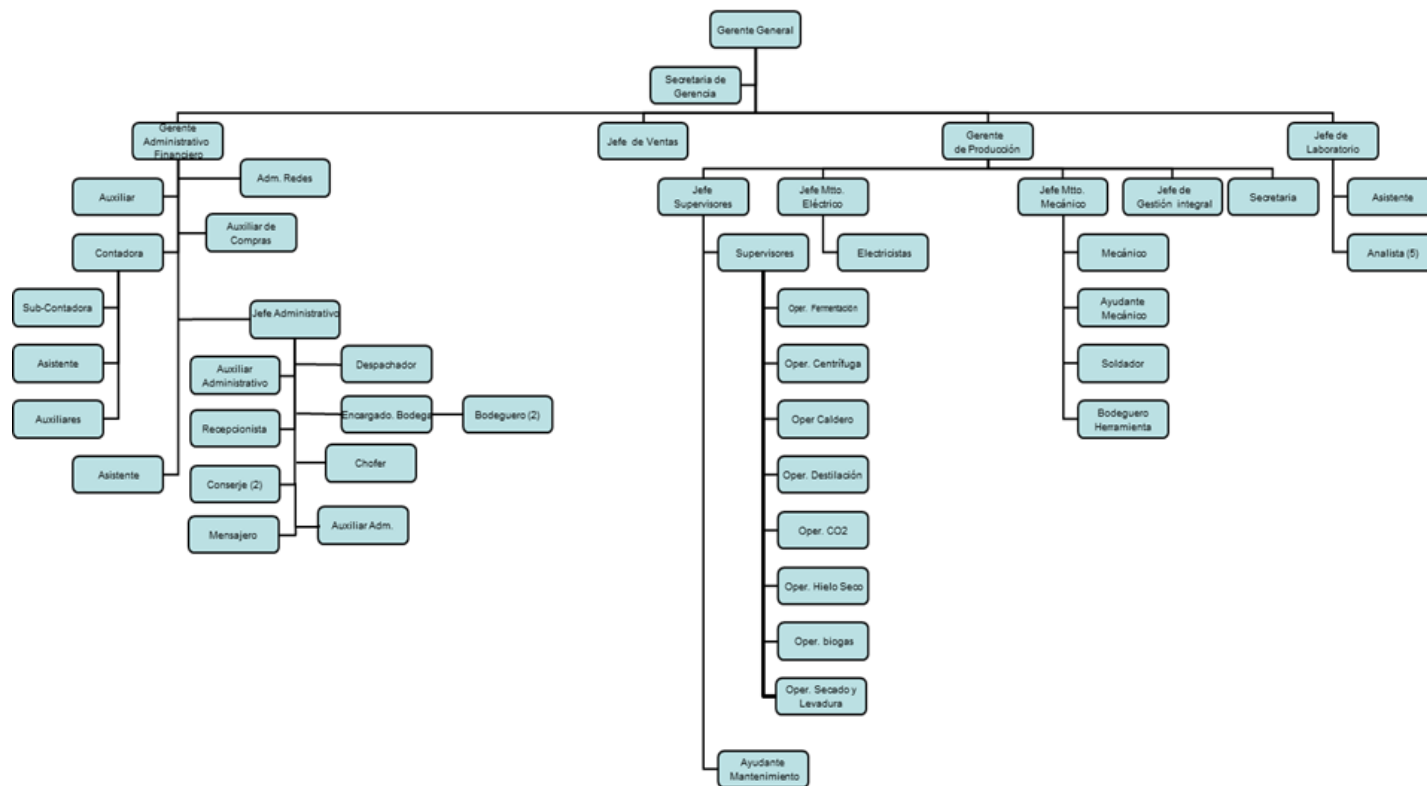
Trabajar fuera de la empresa

Otros

Cuales

ANEXO 2

Organigrama de una Empresa productora y comercializadora de un producto



ANEXO 3

Análisis de los gastos (en USD) utilizado la modalidad de teletrabajo y la modalidad convencional

Cargo	Actividad	Modalidad teletrabajo		Modalidad convencional		Ahorro Anual
		Gasto mensual	Gasto anual	Gasto mensual	Gasto anual	
Auxiliar de Compras	Transporte	255	3.060	47	564	2.496
	Alimentación	60	720	20	240	480
	Gasto de Energía eléctrica	100	1.200	20	240	960
	Gasto de Agua	3	36	0	3	33
	Gasto telefónico	30	360	15	180	180
	Alquile de inmobiliario	150	1.200	0	0	1.200
	Limpieza	100	1.200	0	0	1.200
	Total	698	7.776	102	1.227	6.549
Auxiliar de Importaciones	Transporte	255	3.060	47	564	2.496
	Alimentación	60	720	20	240	480
	Gasto de Energía eléctrica	100	1.200	20	240	960
	Gasto de Agua	3	36	0	3	33
	Gasto telefónico	30	360	15	180	180
	Alquile de inmobiliario	100	1.200	0	0	1.200
	Limpieza	100	1.200	0	0	1.200
	Total	648	7.776	102	1.227	6.549
Jefe de Ventas	Transporte	255	3.060	47	564	2.496
	Alimentación	60	720	20	240	480
	Gasto de Energía eléctrica	100	1.200	20	240	960
	Gasto de Agua	3	36	0	3	33
	Gasto telefónico	30	360	15	180	180
	Alquile de inmobiliario	100	1.200	0	0	1.200
	Limpieza	100	1.200	0	0	1.200
	Total	648	7.776	102	1.227	6.549
Jefe de Gestión integral	Transporte	255	3.060	47	564	2.496
	Alimentación	60	720	20	240	480
	Gasto de Energía eléctrica	100	1.200	20	240	960
	Gasto de Agua	3	36	0	3	33
	Gasto telefónico	30	360	15	180	180
	Alquile de inmobiliario	100	1.200	0	0	1.200
	Limpieza	100	1.200	0	0	1.200
	Total	648	7.776	102	1.227	6.549
Total		2.642	31.104	408	4.908	26.196

ANEXO 4

Tiempo de traslado de empleados hasta su lugar de trabajo

Cargo	Tiempos (Horas/Días)		
	Traslado de casa a lugar de trabajo	Traslado lugar de trabajo a casa	Total
Auxiliar de Compras	1,75	2	3,5
Auxiliar de Importaciones	1,25	1,5	2,5
Jefe de Ventas (movilización Propia)	0,75	1	1,75
Jefe de Gestión integral (movilización Propia)	1	1,25	2,25
Total	4,25	6	10

Anexo 5
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización

Autores: Ing. Roberto Carlos Monar Altamirano e Ing. Pablo Eduardo Quijano Mazzini

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Jusen Paul Facuy Delgado

Profesión: Magíster en Finanzas y Proyectos corporativos / Ing. En Computación e informática

Ocupación: Docente Universitario / Consultor en Proyectos

Experiencia en el tema propuesto: Por profesión y conocimiento en proyecto similares

Dirección domiciliaria: Cdla. La Saiba B.C5 Dp. 302 Guayaquil

Teléfonos: 095966674 – 2349814

Valoración	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada
Aspectos	5	4	3	2	1
Introducción	A				
Objetivos	A				
Pertinencia	A				
Secuencia	A				
Modelo de Intervención	A				
Profundidad	A				
Lenguaje	A				
Comprensión	A				
Creatividad	A				
Impacto	A				

Comentarios: _____

Fecha: 10 de Febrero del 2015

Jusen Paul Facuy Delgado

Nombre y Apellidos

C.I. 0919693002

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA



UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización

Autores: Ing. Roberto Carlos Monar Altamirano e Ing. Pablo Eduardo Quijano Mazzini

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Stalyn Arnoldo Acosta Andino

Profesión: Magister en Administración pública y Evaluación de Proyectos/ periodista profesional

Ocupación: Docente Universitario

Experiencia en el tema propuesto: Por profesión y conocimiento en proyecto similares

Dirección domiciliaria: Cdla. Miraflores, calle Sexta #210 y Av. Central/ Guayaquil

Teléfonos: 042209901 – 0985049551

Valoración	Muy adecuada 5	Adecuada 4	Medianamente adecuada 3	Poco adecuada 2	Nada adecuada 1
Aspectos					
Introducción	A				
Objetivos	A				
Pertinencia	A				
Secuencia	A				
Modelo de Intervención	A				
Profundidad	A				
Lenguaje	A				
Comprensión	A				
Creatividad	A				
Impacto	A				

Comentarios: _____

Fecha: 10 de Febrero del 2015

Stalyn Arnoldo Acosta Andino

Nombre y Apellidos

C.I. 0913535662

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA



UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización

Autores: Ing. Roberto Carlos Monar Altamirano e Ing. Pablo Eduardo Quijano Mazzini

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: María Esther Altamirano Varela

Profesión: Magíster en Educación Superior / Lcda. En Ciencias de la Educación
especialización comercio y administración

Ocupación: Docente

Experiencia en el tema propuesto: Docente en área de comercialización

Dirección domiciliaria: Cda. Mucho Lote E. 4, Mz. 2547, V. 1 / Guayaquil

Teléfonos:

Valoración	Muy adecuada 5	Adecuada 4	Medianamente adecuada 3	Poco adecuada 2	Nada adecuada 1
Aspectos					
Introducción	A				
Objetivos	A				
Pertinencia	A				
Secuencia	A				
Modelo de Intervención	A				
Profundidad	A				
Lenguaje	A				
Comprensión	A				
Creatividad	A				
Impacto	A				

Comentarios: _____

Fecha: 10 de Marzo del 2015

María Esther Altamirano Varela

Nombre y Apellidos

C.I 1200908828

Anexo 6

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización

Autores: Ing. Roberto Carlos Monar Altamirano e Ing. Pablo Eduardo Quijano Mazzini

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
11	X		X				X		
12	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Jussen Paul Facuy Delgado Profesión: Magister en Finanzas y Proyectos Fecha: Diciembre del 2014				C.I. 0919693002 Cargo: Docente universitario Firma:		

Observaciones _____

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización

Autores: Ing. Roberto Carlos Monar Altamirano e Ing. Pablo Eduardo Quijano Mazzini

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
11	X		X				X		
12	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Stalyn Arnoldo Acosta Andino Profesión: Magister en administración de Empresas Publicas Fecha: Diciembre del 2008				C.I. 0913535662 Cargo: Docente universitario Firma:		

Observaciones _____

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización

Autores: Ing. Roberto Carlos Monar Altamirano e Ing. Pablo Eduardo Quijano Mazzini

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
11	X		X				X		
12	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: María Esther Altamirano Varela Profesión: Magister en Educación Superior Fecha: Marzo 2009				C.I. 1200908828 Cargo: Docente Firma:		

Observaciones _____