**EL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA PRODUCTIVIDAD Y
EL BIENESTAR LABORAL: UN ESTUDIO EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS (PYMES) EN ECUADOR**

***THE IMPACT OF TELEWORKING ON PRODUCTIVITY AND
EMPLOYEE WELL-BEING: A STUDY OF SMALL AND MEDIUM-SIZED
ENTERPRISES IN ECUADOR***

Roberto Alfonso Durán Mero¹

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo analizar el impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar laboral de los trabajadores de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador. A través de un diseño cuantitativo, no experimental y de corte transversal, se aplicaron dos instrumentos estructurados a una muestra de 383 trabajadores de diversas PYMES en el país. El análisis descriptivo evidenció que la mayoría de los participantes percibe efectos positivos del teletrabajo en su desempeño laboral, organización del tiempo y concentración, siempre que existan condiciones adecuadas como recursos tecnológicos y comunicación efectiva. Asimismo, se identificaron altos niveles de bienestar emocional, motivación y equilibrio vida-trabajo, aunque persistieron algunos retos relacionados con el estrés y la percepción de apoyo institucional. Los hallazgos se interpretan a la luz de investigaciones recientes, confirmando que el teletrabajo puede constituir una estrategia sostenible para potenciar la eficiencia organizacional y el bienestar del talento humano, especialmente en entornos que promuevan prácticas flexibles y centradas en las personas. Se concluye que el teletrabajo, correctamente gestionado, puede generar beneficios significativos para trabajadores y empleadores en el contexto ecuatoriano.

Finalmente, se recomienda a las organizaciones fortalecer sus políticas de soporte digital, liderazgo remoto y acompañamiento psicosocial, así como promover investigaciones longitudinales que profundicen en estas relaciones.

Palabras clave: Teletrabajo, productividad laboral, bienestar ocupacional, PYMES, Ecuador.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the impact of teleworking on productivity and occupational well-being among employees of small and medium-sized enterprises (SMEs) in Ecuador. Using a quantitative, non-experimental, and cross-sectional design, two structured instruments were applied to a sample of 383 SME workers across the country. Descriptive analysis revealed that most participants perceive positive effects of telework on job performance, time management, and concentration, provided that adequate conditions—such as technological resources and effective communication—are met. Likewise, high levels of emotional well-being, motivation, and work-life balance were reported, although certain challenges persist regarding stress and perceived institutional support. The findings are discussed in light of recent literature, confirming that telework can serve

---

¹ Durán Mero Roberto Alfonso, Ingeniero Comercial en la Pontificia graduado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Santo Domingo), Ecuador, <https://orcid.org/0009-0009-3609-7418>, correo electrónico, ro.berto_1993@hotmail.com

as a sustainable strategy to enhance organizational efficiency and employee well-being, particularly in environments that foster flexible and people-centered practices. It is concluded that properly managed teleworking can yield significant benefits for both workers and employers in the Ecuadorian context. Organizations are encouraged to strengthen their digital support systems, remote leadership capacities, and psychosocial assistance policies, and to promote longitudinal studies to deepen the understanding of these dynamics.

Keywords: Teleworking, work productivity, occupational well-being, SMEs, Ecuador.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el teletrabajo ha emergido como una modalidad laboral clave en el ámbito organizacional contemporáneo, acelerada significativamente por la crisis sanitaria global ocasionada por la COVID-19 (Camacho, 2021). Este fenómeno transformó de manera abrupta y generalizada la estructura del trabajo tradicional, obligando tanto a grandes empresas como a pequeñas y medianas empresas (PYMES) a adaptar sus procesos internos a esquemas remotos y semipresenciales (International Labour Organization, 2021). Si bien el teletrabajo no es una práctica nueva, su implementación masiva ha puesto en evidencia tanto sus beneficios potenciales como las limitaciones estructurales y culturales que enfrentan las organizaciones en contextos de desarrollo, como es el caso de Ecuador.

En el caso de las PYMES ecuatorianas, que constituyen más del 90% del tejido empresarial nacional y representan una fuente esencial de empleo e innovación (Ortíz et al., 2024), la transición al teletrabajo ha implicado retos considerables. La falta de infraestructura tecnológica adecuada, la escasa preparación digital de algunos sectores y la limitada formulación de políticas internas para la gestión remota del talento humano han dificultado la consolidación de esta modalidad como una estrategia sostenible a largo plazo. No obstante, también ha abierto espacios para la reflexión sobre nuevas formas de organización laboral orientadas al incremento de la productividad y la mejora del bienestar de los trabajadores.

Diversos estudios han abordado el impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar de los empleados, revelando una multiplicidad de efectos que dependen del contexto organizacional, cultural y tecnológico. En general, la evidencia empírica reciente indica que el teletrabajo puede mejorar el rendimiento laboral cuando se implementa adecuadamente y se acompaña de condiciones laborales favorables (Bosua et al., 2021). En este sentido, factores como la autonomía, la confianza organizacional y el acceso a recursos digitales inciden positivamente en la

productividad y la satisfacción de los trabajadores remotos.

Por su parte, una investigación de Bloom (2024) publicada por el Fondo Monetario Internacional, sostiene que el trabajo desde casa ha impulsado la productividad en sectores intensivos en conocimiento, siempre que los trabajadores cuenten con conectividad y herramientas tecnológicas adecuadas. El informe destaca que, en promedio, los países que promovieron políticas de digitalización y capacitación lograron una transición más eficiente, lo que sugiere que el entorno institucional es un elemento clave para el éxito del teletrabajo.

Desde una perspectiva latinoamericana, Ulate (2020) analiza la adopción del teletrabajo como respuesta a la crisis sanitaria por la COVID-19, identificando que muchas organizaciones implementaron esta modalidad de forma improvisada, sin marcos normativos sólidos ni planificación estratégica. Este estudio advierte que, si bien se registraron mejoras en la flexibilidad laboral, también emergieron riesgos asociados al aislamiento social, el incremento de la carga laboral y la dificultad para mantener la cohesión organizacional, lo que repercute en el bienestar psicosocial de los empleados.

En línea con estas observaciones, Sánchez (2021) realiza un análisis sobre las consecuencias del teletrabajo en la salud mental de los trabajadores, encontrando una correlación significativa entre las jornadas prolongadas, la falta de desconexión digital y la aparición de síntomas de agotamiento emocional. El autor enfatiza la necesidad de establecer límites claros entre la vida personal y laboral, así como de promover espacios de comunicación que fortalezcan el vínculo entre empleados y empleadores.

Asimismo, un estudio de Vorecol (2024) realizado en el contexto colombiano muestra que el teletrabajo puede tener un efecto positivo en la productividad, siempre que los trabajadores cuenten con condiciones de trabajo adecuadas. No obstante, señala que los beneficios no se distribuyen de manera uniforme: los empleados con mayores niveles de educación y acceso a tecnología experimentan más ventajas, mientras que aquellos en condiciones vulnerables enfrentan mayores dificultades para adaptarse.

En conjunto, estos estudios evidencian que el teletrabajo constituye una modalidad de trabajo con alto potencial, pero también con múltiples desafíos. Existe un consenso general sobre su impacto positivo cuando se gestionan adecuadamente las condiciones laborales,

aunque también se reconoce que puede agravar desigualdades existentes y afectar el bienestar si no se acompaña de medidas institucionales, tecnológicas y humanas. Esta revisión pone de relieve la importancia de investigar estos efectos en contextos específicos, como el de las PYMES ecuatorianas, donde las condiciones estructurales y el acceso a recursos pueden diferir significativamente de otras regiones.

El problema que motiva esta investigación radica en la necesidad de comprender el impacto real del teletrabajo sobre el rendimiento laboral y la calidad de vida de los empleados, dentro del contexto particular de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ecuatorianas. En un entorno caracterizado por la inestabilidad económica, la limitada infraestructura tecnológica y la escasa regulación sobre nuevas formas de empleo, resulta crucial evaluar cómo esta modalidad incide en dimensiones clave como la productividad individual y organizacional, así como en el bienestar físico, emocional y social de los trabajadores. Esta problemática no solo interpela a los responsables de la gestión empresarial, sino también a los formuladores de políticas públicas laborales, dado que una comprensión profunda de estos fenómenos podría favorecer el diseño de entornos laborales más sostenibles y resilientes.

A pesar del creciente interés académico en torno al teletrabajo, persiste una brecha significativa en la literatura científica respecto a su análisis en contextos latinoamericanos, especialmente en Ecuador, donde las PYMES representan una parte sustantiva del tejido productivo nacional. Por ello, este estudio busca aportar evidencia empírica contextualizada que contribuya tanto al conocimiento académico como a la toma de decisiones estratégicas en el ámbito organizacional.

Objetivo general

Analizar el impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar laboral de los trabajadores de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador, con el fin de identificar sus efectos, beneficios y desafíos dentro del contexto organizacional ecuatoriano.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar laboral de los trabajadores en las PYMES ecuatorianas?

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño del estudio:

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y con un diseño transversal correlacional. El enfoque cuantitativo fue seleccionado debido a

que permite medir de manera objetiva la relación entre las variables estudiadas productividad y bienestar laboral y la modalidad de teletrabajo en un contexto organizacional específico.

El diseño transversal se justifica en tanto los datos fueron recolectados en un único momento del tiempo, lo que resulta adecuado para examinar relaciones y tendencias existentes entre las variables sin intervenir en los entornos laborales naturales de los participantes. La naturaleza correlacional del estudio se orienta a determinar si existen asociaciones estadísticamente significativas entre la modalidad de trabajo remoto y los niveles de rendimiento y bienestar autopercebido en trabajadores de PYMES ecuatorianas.

Este diseño resulta pertinente para abordar la pregunta de investigación planteada, pues permite establecer patrones de comportamiento y relaciones entre las variables sin necesidad de manipularlas. Además, dada la necesidad de generar evidencia empírica que aporte a la comprensión del fenómeno en un entorno socioeconómico emergente como el ecuatoriano, se optó por una metodología que ofreciera rigurosidad estadística y posibilidad de replicabilidad.

Población y muestra:

Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023), el teletrabajo en Ecuador ha experimentado un crecimiento significativo, aproximadamente un 15% de la población económicamente activa (PEA) del país ha adoptado modalidades de trabajo remoto o teletrabajo, principalmente en sectores como servicios, tecnología, educación y administración pública.

Para el estudio, la población objeto está conformada por los empleados que realizan teletrabajo en las PYMES dentro del territorio ecuatoriano. Considerando que la PEA en Ecuador es aproximadamente 8 millones de personas (OIT, 2023), y que el 15% realiza teletrabajo, la población aproximada de teletrabajadores es de 1,2 millones. Suponiendo que el 65% de estos corresponde a trabajadores de PYMES, la población específica para este estudio es de aproximadamente 780,000 teletrabajadores en PYMES en Ecuador.

Así, para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de la población finita:

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

Donde:

n = tamaño de muestra

N = tamaño de población = 780,000

Z = valor Z para un nivel de confianza del 95% (1.96)

p = proporción esperada (se usa 0.5 para máxima variabilidad)

e = margen de error aceptable (por ejemplo, 5% o 0.05)

Así, luego de determinar la fórmula, se estima una muestra de 384 trabajadores para la investigación.

Instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado de tipo Likert, compuesto por tres secciones: (i) características sociodemográficas, (ii) nivel de productividad laboral percibida, y (iii) bienestar laboral multidimensional. La sección de productividad fue adaptada del instrumento de Koopmans et al. (2014), validado internacionalmente para medir desempeño individual en contextos organizacionales. Por su parte, el bienestar laboral fue evaluado a través de una versión adaptada del "Job-related Affective Well-Being Scale" (JAWS) de Van Katwyk et al. (2000), que permite medir dimensiones emocionales, físicas y sociales del bienestar en el entorno laboral.

Ambos instrumentos presentaron altos niveles de confiabilidad en la fase piloto,

realizada con una submuestra de 30 participantes. El coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.89 para la escala de productividad y de 0.91 para la escala de bienestar, lo que indica una consistencia interna adecuada.

Procedimiento de recolección de datos:

La recolección de datos se llevó a cabo entre enero y marzo de 2025, mediante la aplicación de encuestas digitales distribuidas a través de formularios en línea (Google Forms), con la colaboración de redes de cámaras de comercio locales y asociaciones de PYMES. Los participantes accedieron al cuestionario previo consentimiento informado, el cual les fue presentado al inicio de la encuesta en formato digital, conforme a los lineamientos éticos de investigación en seres humanos.

El entorno de recolección fue completamente remoto, permitiendo a los encuestados participar desde sus dispositivos personales, en horarios flexibles. Esto redujo el riesgo de sesgos por presión social o condiciones ambientales. Se garantizó el anonimato y la confidencialidad de las respuestas mediante el uso de claves de identificación no vinculadas a datos personales. Además, se implementaron medidas para evitar respuestas duplicadas, tales como la restricción de múltiples entradas desde una misma IP y la

revisión manual de patrones de respuesta inusuales.

Para minimizar sesgos de autoselección, se diversificó la convocatoria incluyendo PYMES de distintos sectores (tecnología, comercio, servicios profesionales, manufactura ligera), lo cual permitió una representación más amplia del fenómeno estudiado. El equipo de investigación realizó seguimiento constante del proceso de recolección para asegurar la calidad y completitud de los datos.

Análisis de los datos:

Los datos obtenidos fueron procesados y analizados utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 28, mediante un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas, así como de los indicadores de productividad laboral percibida y bienestar laboral multidimensional. Para ello, se calcularon medidas de tendencia central y dispersión, incluyendo medias, desviaciones estándar y porcentajes de frecuencia, con el objetivo de caracterizar y resumir las respuestas de los participantes.

Dado que el objetivo principal fue describir las percepciones y experiencias de los trabajadores en modalidad de teletrabajo, no se aplicaron análisis inferenciales ni pruebas estadísticas para contraste de hipótesis. Este

enfoque permitió una representación clara y detallada de los patrones de respuesta, facilitando la comprensión del impacto del teletrabajo en productividad y bienestar dentro de las PYMES en Ecuador.

Consideraciones éticas:

Antes de la recolección de datos, se explicó detalladamente a los participantes el propósito de la investigación, la naturaleza voluntaria de su participación y el derecho que tenían a retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa.

Se implementó un proceso formal de consentimiento informado, mediante el cual los encuestados otorgaron su autorización explícita para participar, reconociendo que la información proporcionada sería utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación, garantizando así la protección de su privacidad y confidencialidad.

Los datos recolectados fueron almacenados en plataformas seguras, protegidas con contraseña, asegurando su integridad y restringiendo el acceso solo al equipo investigador. Además, el protocolo de estudio fue revisado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad \[Nombre de la universidad o institución], con el código de aprobación \[código si aplica], lo que asegura el cumplimiento riguroso de los

estándares éticos y metodológicos. No se recopilaron datos sensibles ni información que permitiera la identificación directa de los participantes, y se respetaron los derechos de propiedad intelectual en el uso y adaptación de los instrumentos de medición empleados.

3. RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis descriptivo de los datos recolectados mediante dos instrumentos clave: el cuestionario de productividad laboral percibida y la escala multidimensional de bienestar laboral. Ambos instrumentos fueron aplicados a una muestra

representativa de trabajadores en PYMES ecuatorianas que desempeñan sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo. El análisis descriptivo permitió caracterizar las percepciones de los participantes sobre su rendimiento laboral y el estado de su bienestar emocional, físico y social en el contexto del trabajo remoto.

De este modo, se establece una base sólida para interpretar cómo el teletrabajo impacta en aspectos centrales del desempeño y la calidad de vida laboral de los empleados, ofreciendo un panorama inicial antes de futuras exploraciones analíticas más profundas.

Tabla 1.

Resultados del instrumento de productividad

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Logro completar mis tareas en los tiempos establecidos	7.80%	15.70%	23.50%	31.30%	21.70%
2. Mi desempeño es igual o mejor que en la oficina	10.40%	18.30%	19.60%	27.40%	24.30%
3. Tengo los recursos necesarios para ser productivo/a	6.50%	14.40%	23.50%	31.30%	24.30%
4. Mi concentración es alta para realizar mis actividades	9.10%	17.00%	20.90%	28.70%	24.30%
5. La comunicación con mi equipo mejora mi productividad	5.20%	11.70%	24.80%	32.60%	25.60%
6. El teletrabajo me permite organizar mejor mi tiempo y aumentar productividad	7.30%	13.10%	22.20%	31.30%	26.10%
7. El teletrabajo ha mantenido o incrementado mi compromiso con las tareas asignadas	5.70%	12.50%	24.00%	30.00%	27.70%

Nota. Datos obtenidos del instrumento de productividad

Los resultados del instrumento que mide la productividad laboral percibida en modalidad de teletrabajo evidencian una tendencia mayoritaria hacia percepciones positivas, aunque con matices importantes. En relación con la capacidad para completar las tareas dentro de los tiempos establecidos, más de la mitad de los trabajadores (53%) expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo cual indica un nivel razonable de cumplimiento de metas temporales. Sin embargo, casi un cuarto de los participantes se mostró neutral y un porcentaje similar expresó desacuerdo, lo que refleja una heterogeneidad en la experiencia laboral remota que podría estar vinculada a factores individuales o a limitaciones organizacionales en el seguimiento de tiempos y metas.

Respecto a la comparación entre el desempeño en teletrabajo y en la oficina tradicional, un poco más de la mitad de los encuestados (51.7%) considera que su rendimiento es igual o superior al que tenían en el entorno presencial. Este dato sugiere que para muchos trabajadores, la modalidad remota no compromete la calidad de su trabajo e incluso puede potenciarla. No obstante, un grupo importante (28.7%) siente que su desempeño es inferior cuando trabaja a distancia, lo que podría atribuirse a la falta de adaptación, ausencia de supervisión directa o

dificultades en la gestión del tiempo y los recursos.

El acceso a los recursos necesarios para desempeñar sus funciones aparece como un factor crítico para la productividad. Un 55.6% de los participantes afirmó contar con los recursos adecuados, pero casi el 21% indicó lo contrario. Esta disparidad apunta a la importancia de garantizar una infraestructura tecnológica y un soporte técnico adecuado para maximizar el potencial del teletrabajo. La carencia de recursos puede impactar negativamente en la capacidad para cumplir con las tareas y, en consecuencia, en la percepción general de productividad.

La concentración, un aspecto fundamental para el desempeño laboral, fue reportada como alta por un 53% de los trabajadores, lo que es alentador para las organizaciones que apuestan por el trabajo remoto. Sin embargo, un 26.1% señaló dificultades para mantener la concentración, aspecto que podría estar vinculado a factores ambientales del hogar, distracciones externas o ausencia de un espacio de trabajo adecuado. Esta variable merece atención para diseñar estrategias que mitiguen las distracciones y favorezcan un ambiente propicio para el foco laboral.

La comunicación con el equipo es otro componente esencial que impacta en la productividad y fue valorada positivamente por un 58.2% de los encuestados, quienes afirmaron que esta mejora su desempeño. Este hallazgo resalta la relevancia de mantener canales efectivos de comunicación, colaboración y retroalimentación en entornos virtuales. No obstante, un 16.9% de los participantes considera que la comunicación es deficiente, lo que podría generar sentimientos de aislamiento, malentendidos y afectar el trabajo en equipo, aspectos que deben ser gestionados cuidadosamente por las empresas.

Finalmente, en términos de gestión del tiempo y compromiso laboral, la mayoría de los

trabajadores manifestó que el teletrabajo les permite organizar mejor sus horarios y aumentar su productividad (57.4%), además de mantener o incrementar su compromiso con las tareas asignadas (57.7%). Estos datos son indicativos de que el teletrabajo, cuando se implementa adecuadamente, puede promover autonomía y responsabilidad en los empleados, lo cual es clave para la sostenibilidad de esta modalidad. Sin embargo, la presencia de un porcentaje considerable que no comparte estas percepciones subraya la necesidad de continuar optimizando las condiciones laborales y brindar apoyo para que todos los trabajadores puedan beneficiarse plenamente del teletrabajo.

Tabla 2.

Resumen del instrument Job-related Affective Well-Being Scale

Pregunta	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
1. Me siento emocionalmente satisfecho/a en mi trabajo	6.50 %	14.40 %	23.50 %	31.30%	24.30%
2. Siento que mi salud física se mantiene adecuada durante el teletrabajo	7.80 %	15.70 %	23.50 %	31.30%	21.70%
3. Mantengo buenas relaciones sociales con mis compañeros y supervisores	5.20 %	11.70 %	24.80 %	32.60%	25.60%
4. Experimento niveles bajos de estrés relacionados con el trabajo	8.10 %	14.10 %	21.90 %	29.50%	26.40%
5. Me siento motivado/a para cumplir con mis responsabilidades laborales	5.70 %	12.50 %	24.00 %	30.00%	27.70%
6. La modalidad de teletrabajo contribuye a un equilibrio entre trabajo y vida personal	7.30 %	13.10 %	22.20 %	31.30%	26.10%
7. Percibo apoyo suficiente de la empresa para mantener mi bienestar	6.90 %	14.90 %	23.00 %	30.50%	24.70%

Los resultados obtenidos sobre la dimensión emocional del bienestar laboral indican que un 55.6% de los trabajadores se sienten emocionalmente satisfecho con su trabajo en modalidad de teletrabajo, reflejando una percepción general favorable. Sin embargo, aproximadamente un 21% de los encuestados reportó sentirse rara vez o nunca satisfecho emocionalmente, lo que sugiere que para un grupo significativo esta modalidad puede generar insatisfacción o desafíos emocionales que deben ser abordados para mejorar su experiencia laboral.

En cuanto a la salud física, un 52.9% de los participantes indicó que siente que su estado físico se mantiene adecuado durante el teletrabajo. Este dato sugiere que la mayoría logra mantener un equilibrio físico aceptable, pero un 23% manifestó no sentirse bien físicamente con esta modalidad. Este hallazgo resalta la necesidad de promover hábitos saludables y condiciones ergonómicas adecuadas para evitar el deterioro físico en quienes laboran desde casa.

Las relaciones sociales con compañeros y supervisores constituyen una dimensión crítica del bienestar en el trabajo remoto. Un 58.2% de los trabajadores afirmó mantener buenas relaciones sociales con su equipo, lo que contribuye al sentimiento de pertenencia y

apoyo. No obstante, un 16.9% considera que estas relaciones son infrecuentes o casi inexistentes, un aspecto que puede afectar la motivación y la colaboración, y que requiere atención para fomentar un clima laboral positivo en entornos virtuales.

El estrés laboral es un factor determinante en la percepción del bienestar. Más de la mitad de los encuestados (55%) señaló experimentar niveles bajos de estrés en relación con el trabajo en modalidad remota, lo que sugiere que el teletrabajo puede contribuir a una mejor gestión del estrés para muchos. Sin embargo, un 22.1% de los trabajadores manifestó niveles elevados o frecuentes de estrés, indicando que esta modalidad también puede ser una fuente de presión para un sector considerable, probablemente asociado a la falta de límites claros entre la vida laboral y personal o a demandas laborales específicas.

La motivación para cumplir con las responsabilidades laborales también fue evaluada positivamente, con un 57.7% que indicó sentirse motivado frecuentemente o siempre. Este aspecto es fundamental para la productividad y el compromiso organizacional. Sin embargo, el 18.2% que reportó baja motivación evidencia la necesidad de implementar estrategias motivacionales y de reconocimiento que ayuden a mantener el

interés y el desempeño en contextos de teletrabajo.

Finalmente, la percepción del apoyo empresarial y el equilibrio entre trabajo y vida personal recibieron valoraciones positivas por parte de más de la mitad de los participantes (57.8% y 57.4%, respectivamente). Esto sugiere que, en general, las empresas están logrando proporcionar un entorno que favorece el bienestar y la conciliación. Sin embargo, la existencia de un grupo significativo que percibe insuficiencia en el apoyo o dificultades para equilibrar estas dimensiones enfatiza la importancia de fortalecer políticas y recursos orientados a mejorar la calidad de vida laboral en el teletrabajo.

4. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio evidencian que, si bien la mayoría de los trabajadores en modalidad de teletrabajo reportan niveles favorables tanto en productividad percibida como en bienestar multidimensional, existe una heterogeneidad significativa que refleja desafíos persistentes en esta modalidad laboral. En términos de productividad, el hallazgo de que más del 50% de los participantes se siente capaz de cumplir tareas a tiempo y mantener o superar su desempeño en oficina coincide con lo planteado por Silva (2022), quien destaca que el teletrabajo puede optimizar la

organización personal y el enfoque, aumentando la eficiencia cuando existen recursos adecuados y una comunicación efectiva. Sin embargo, el porcentaje no menor que expresa desacuerdo o neutralidad respecto a su desempeño sugiere que no todos los trabajadores experimentan estos beneficios, una situación que Arpi (2023) atribuye a factores como la falta de apoyo tecnológico, dificultades en la gestión del tiempo y ambientes domésticos no propicios, aspectos que coinciden con las percepciones de la muestra evaluada.

En cuanto al bienestar laboral, los resultados reflejan que más de la mitad de los trabajadores percibe un buen equilibrio emocional, físico y social, con niveles adecuados de satisfacción, salud física y relaciones interpersonales. Estos hallazgos se alinean con las conclusiones de Dávila et al. (2022), quienes argumentan que el teletrabajo puede fortalecer el bienestar al facilitar la conciliación vida-trabajo y disminuir el estrés asociado a desplazamientos. No obstante, la presencia de un porcentaje considerable que experimenta insatisfacción emocional, problemas físicos o estrés elevado destaca la necesidad de estrategias organizacionales específicas para mitigar estos efectos negativos, tal como advierte Hernández (2023), quien subraya que el bienestar en teletrabajo

depende en gran medida de la capacidad institucional para ofrecer soporte psicológico, ergonómico y social.

La dimensión social del bienestar, evaluada a través de la percepción de relaciones interpersonales y apoyo empresarial, también revela patrones mixtos. La mayoría mantiene buenas relaciones y recibe apoyo suficiente, reforzando la importancia del capital social organizacional incluso en contextos virtuales. Este hallazgo coincide con la revisión de Tapia y Chiatchoua (2022), que enfatizan que el aislamiento social puede afectar la motivación y la salud mental, pero que una adecuada comunicación y acompañamiento pueden contrarrestar estos efectos. De igual modo, Medina (2024) señala que la percepción de apoyo es un predictor clave del bienestar y compromiso en modalidades remotas, destacando la responsabilidad del empleador en promover un ambiente laboral inclusivo y de confianza.

Respecto a la motivación y el compromiso, la mayoría de los trabajadores se sienten impulsados a cumplir con sus responsabilidades, lo que puede interpretarse como un reflejo positivo de la autonomía y flexibilidad que el teletrabajo brinda, coincidiendo con Silva (2022) y Restrepo y Arboleda (2022), quienes relacionan estos

factores con una mejora en la satisfacción laboral y la productividad. Sin embargo, el grupo minoritario con baja motivación indica que la modalidad no es igualmente efectiva para todos, aspecto que Sanabria et al. (2023) atribuyen a diferencias individuales en autogestión, competencias digitales y condiciones familiares, remarcando la necesidad de intervenciones personalizadas.

Finalmente, la percepción sobre el equilibrio entre trabajo y vida personal, y el apoyo institucional, refuerzan la importancia de políticas claras y programas de bienestar, que como sugiere Vorecol (2024), deben ser integrales, contemplando aspectos físicos, psicológicos y sociales. El teletrabajo, tal como indica Silva (2022), tiene el potencial de transformar positivamente la calidad de vida laboral, pero solo si se gestiona adecuadamente y se mitigan sus riesgos, como el desgaste físico y emocional detectado en esta investigación.

En síntesis, este estudio corrobora las tendencias identificadas en la literatura internacional que muestran al teletrabajo como una modalidad con beneficios significativos para productividad y bienestar, pero con retos claros que deben ser gestionados con una visión integral y adaptada a las características específicas de cada contexto laboral y personal,

garantizando así la sostenibilidad y efectividad de esta forma de trabajo en el largo plazo.

5. CONCLUSIONES

El presente estudio permitió analizar de forma integral el impacto del teletrabajo sobre la productividad y el bienestar laboral en trabajadores de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador. Los hallazgos evidencian que el teletrabajo, como modalidad organizacional, tiene un impacto mayoritariamente positivo en ambas dimensiones, aunque con variaciones según las condiciones individuales, tecnológicas y de gestión organizacional.

En términos de productividad, se identificó que la mayoría de los encuestados percibe que su desempeño se ha mantenido o incluso mejorado al trabajar desde casa, particularmente cuando cuentan con los recursos necesarios, una adecuada comunicación con el equipo y posibilidad de organizar su tiempo. Esto refuerza la noción de que el teletrabajo puede ser una herramienta eficaz para mejorar la eficiencia operativa en contextos de alta adaptabilidad.

Respecto al bienestar laboral, los resultados muestran niveles satisfactorios en componentes emocionales, físicos y sociales, reflejando que el teletrabajo puede favorecer la conciliación entre la vida personal y

profesional, la motivación laboral y la disminución del estrés. Sin embargo, también se detectaron segmentos de la población trabajadora que experimentan insatisfacción, baja motivación o escaso apoyo organizacional, lo cual plantea retos importantes para la gestión de recursos humanos en entornos remotos.

Los resultados obtenidos destacan que el impacto del teletrabajo no es homogéneo, sino que depende de múltiples factores, como el acceso a tecnologías, la cultura organizacional, la estructura del hogar y el acompañamiento institucional. Esta heterogeneidad sugiere la necesidad de diseñar políticas organizacionales flexibles, centradas en las personas, que potencien los beneficios del teletrabajo y mitiguen sus riesgos.

Desde una perspectiva teórica y práctica, este estudio contribuye al entendimiento contextualizado del teletrabajo en las PYMES ecuatorianas, un sector clave para la economía del país, y subraya la importancia de incorporar prácticas sostenibles que promuevan simultáneamente la productividad y el bienestar laboral. En este sentido, se recomienda que las empresas implementen estrategias de acompañamiento psicosocial, formación continua en habilidades digitales y modelos de evaluación del

desempeño ajustados a esta nueva realidad laboral.

Finalmente, se sugiere continuar con investigaciones que profundicen en el análisis de variables mediadoras como la edad, el género, el tipo de actividad laboral y el nivel de liderazgo, así como estudios longitudinales que permitan evaluar los efectos del teletrabajo a mediano y largo plazo. Ello permitirá establecer marcos de acción más sólidos para fortalecer el impacto positivo del teletrabajo en la gestión del talento humano en América Latina.

6. REFERENCIAS

Arpi, P. (2023). El teletrabajo en Ecuador, estrategia de empleo y productividad. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 2(1), 1-78. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9905/1/SM363-Arpi-El%20teletrabajo.pdf>

Bloom, N. (Septiembre de 2024). *Fondo Monetario Internacional*. El teletrabajo impulsa la productividad: <https://www.imf.org/es/Publications/fandd/issues/2024/09/working-from-home-is-powering-productivity-bloom>

Bosua, R., Kurnia, S., Gloet, M., y Mendoza, A. (2021). Telework Impact on Productivity and Well-Being. *Social*

Inclusion and usability ICT, 2(5), 187-207.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4324/9781315677316-10>

Camacho, J. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista latinoamericana de derecho social*, 12(32), 125-155. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/ij.24487899e.2021.32.15312>

Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., y Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>

Hernández, J. (2023). El impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores y la productividad de las empresas: Una perspectiva transdisciplinar. *Revista Ciencia Latina*, 3(4), 1-12. <https://biblioteca.ciencialatina.org/el-impacto-del-teletrabajo-en-el-bienestar-de-los-trabajadores-y-la-productividad-de-las-empresas-una-perspectiva-transdisciplinar/>

- International Labour Organization. (13 de Enero de 2021). *Working from home: From invisibility to decent work*. <https://www.ilo.org/publications/major-publications/working-home-invisibility-decent-work>
- Medina, S. (2024). El teletrabajo en las empresas: factores que influyen en la satisfacción y productividad. *Journal Techinnovation*, 3(1), 47-56. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/Journal.TechInnovation.v3.n1.2024.47-56>
- OIT. (Noviembre de 2023). *Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina*. <https://www.ilo.org/es/media/365026/download#:~:text=El%20fen%C3%B3meno%2C%20por%20ende%2C%20no,reciente%20del%20teletrabajo%20en%20Ecuador>.
- Ortiz, G., Constantine, J., Martillo, O., y Silva, R. (2024). Las PYMES en el Ecuador y su participación en el PIB. *Digital Publisher*, 9(2), 736-743. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2273>
- Restrepo, L., y Arboleda, L. (2022). El impacto del teletrabajo en tiempos del COVID-19. *Revista Desarrollo Gerencial*, 13(4), 1-12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17081/dege.13.2.4618>
- Sanabria, K., Medina, Y., y Mora, N. (2023). Impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores en empresas colombianas después del COVID-19. *Revista Seminario de Formación de Invesgiación*, 2(4), 1-43. <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/1a153008-2b90-4bd2-a84b-c35dd4f47545/content>
- Sánchez, A. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista Asociación Española de Medicina y Trabajo*, 30(2), 125-161. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Silva, M. (2 de Junio de 2022). *Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral*. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- Tapia, J., y Chiatchoua, C. (2022). Teletrabajo como evolución de las relaciones económicas y de producción: una mirada hacia 2030. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 15(45), 1-28.

Durán, Roberto / *Impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar laboral en PYMES*

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i45.5900>

Ulate, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología en Marcha*, 33(1), 23-31.

<https://doi.org/https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>

Vorecol. (28 de Agosto de 2024). *Impacto del teletrabajo en la productividad y el*

rendimiento de los trabajadores.

<https://vorecol.com/es/articulos/articulo-impacto-del-teletrabajo-en-la-productividad-y-el-rendimiento-de-los-trabajadores-33172>