



Facultad de Psicología
Carrera de Psicología Organizacional

**Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de
trabajadores de Latinoamérica.**

**“Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de
Psicólogo Organizacional”**

Autor:

Diego David Auquilla Arpi

Director/a:

Daniel Bravo Blandín

Cuenca – Ecuador

2024

DEDICATORIA

A mis abuelos Luis y Mariana, por ser la base de lo que soy ahora; a mis tíos Pablo, Víctor y Carmen, por sus infaltables consejos y su ayuda incondicional; a mi prima Gaby, gracias por estar siempre; y finalmente, a mis padres Diego y Sandra, gracias por su sacrificio para lograr esto.

AGRADECIMIENTOS

A mi director de tesis por el apoyo constante y la paciencia; a mi familia y amigos, por el amor y aliento incondicional y a mi mamá por su apoyo constante y desde un inicio cuando más lo necesitaba.

Resumen

El teletrabajo está diseñado para permitir a los empleados laborar de forma remota desde casa o desde cualquier otro lugar fuera de la oficina. Esto crea un desafío organizacional para mantener la productividad de los empleados debido a la presión laboral y la incertidumbre del mercado laboral. El presente estudio se plantea realizar una revisión sistemática sobre el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica. La metodología utilizada fue la revisión sistemática que permitió la recuperación, recopilación y análisis de información documental de artículos científicos publicados en PubMed, MEDLINE, Scopus, Web of Science, Scielo. Los resultados arrojaron 8 estudios acerca del teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica. En conclusión, se ha demostrado que el teletrabajo puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica debido a la flexibilidad de horarios y lugares de trabajo. Además, el teletrabajo ha sido asociado con una mayor satisfacción laboral, menor estrés, y una mejora en la productividad en la mayoría de los casos.

Palabras clave: teletrabajo, desempeño laboral, trabajadores, satisfacción laboral, Latinoamérica

Abstract

Teleworking is designed to allow employees to work remotely from home or from any other location outside the office. This creates an organizational challenge for maintain employee productivity due to work pressure and uncertainty of the labor market. The present study aims to carry out a systematic review on the impact of teleworking on the job performance of workers in Latin America. The methodology used was the systematic review that allowed the recovery, compilation and analysis of documentary information from scientific articles published in PubMed, MEDLINE, Scopus, Web of Science, Scielo. The results showed 8 studies about the Teleworking and job performance of workers in Latin America. In conclusion, it has demonstrated that teleworking can have a positive impact on the work performance of workers in Latin America due to the flexibility of schedules and workplaces. Additionally, teleworking has been associated with greater job satisfaction, lower stress, and an improvement in productivity in most cases.

Keywords: teleworking, job performance, workers, job satisfaction, Latin America



Diego Auquilla Arpi
0105110951

Indices de Contenidos

Indices de Contenidos	V
Introducción	7
CAPITULO 1 Marco Teórico.....	8
Trabajo	8
Teletrabajo	8
Evolución histórica del teletrabajo.....	9
Modalidades de teletrabajo	10
Ventajas y desventajas del teletrabajo	11
Teletrabajo y regulación	12
Teletrabajo y Productividad.....	13
Teletrabajo y Satisfacción Laboral	15
Beneficios del teletrabajo en la calidad de vida.....	16
Desempeño laboral.....	18
Características del desempeño laboral	21
CAPITULO 2 Metodología	22
Objetivos de Investigación.....	22
Técnica.....	22
Capítulo 3 Resultados	28
Análisis de resultados	28
Capítulo 4 Discusión.....	42

Conclusiones	45
Bibliografía	47

Introducción

De acuerdo con la OIT (2021) El teletrabajo se introdujo en los mercados laborales de América Latina y el Caribe como una forma que permitió manejar y afrontar los efectos de la pandemia, facilitando así la permanencia de las actividades económicas y laborales de los sectores ante el inevitable declive económico.

Las empresas que por necesidad en su momento se vieron obligadas a acogerse al teletrabajo vieron grandes ventajas en esta modalidad, y muchas de estas han preferido mantenerse en la misma. Tal como lo menciona Silva & Pavón (2022) en América Latina y el Caribe se evaluó que durante el 2019 solamente un 3 % de los trabajadores practicaban alguna modalidad de teletrabajo, ese número tuvo un crecimiento entre 10% y 35% durante la pandemia.

A pesar de los beneficios que esta forma de trabajo trae consigo surgen diversas inquietudes sobre esta modalidad, la principal recae sobre el desempeño que el colaborador tendrá una vez se acoja en esta manera de trabajo, en su mayoría tenían una idea a ciencia cierta sobre el desempeño laboral de sus colaboradores dentro de sus instalaciones, con esta nueva modalidad el panorama es distinto, pues no se puede identificar el efecto real que el teletrabajo tendrá en el desempeño laboral, es por ello que se plantea la siguiente interrogante ¿Existe un efecto en el desempeño laboral de los colaboradores que realizan teletrabajo? ¿Su desempeño es igual, menor o mayor? Visto desde este punto se encuentra la necesidad de realizar una investigación que analice cual es el impacto en el desempeño laboral de los trabajadores que ejercen trabajo remoto en Latinoamérica.

CAPITULO 1 Marco Teórico

Trabajo

Conjunto de actividades productivas y creativas, que pueden ser remuneradas o no, utilizando tecnología y herramientas, materiales o información disponible para producir, obtener o entregar determinados bienes, productos o servicios. En esta actividad una persona invierte en conocimientos, energía, habilidades y otros recursos varios y recibe una compensación material, psicológica y/o social (Peiró & Prieto, 1996).

Para entender el trabajo como una actividad que se paga de manera diferente y que genera productos, podemos recordar lo que Marx (1882), mencionó hace muchos años, enfatizando que el trabajo es la fuente de la diferencia entre animales y humanos. El tiempo, a través del trabajo, ya sea el trabajo más humilde y sencillo, incluso rutinario, este trabajo está planificado, o tiene algún plan o propósito. Puede decirse que junto con la actividad remunerada va de la mano la predicción del trabajo realizado, requisito necesario para que sea calificado como bueno o malo, sea uno de los mejores trabajadores o no.

Entonces, cabe mencionar que el trabajo es una forma de retribución por los servicios prestados o el trabajo realizado, y el trabajo dignifica al ser humano, por lo que debe darse correctamente y también se debe tener en cuenta la actitud y la remuneración del empleador, en el considerando acordar el tipo de trabajo a realizar, mantener siempre buenas y sanas relaciones entre empleadores y empleados, también haga hincapié en las buenas relaciones entre los empleados, busque siempre un buen ambiente de trabajo (Albán & A, 2023).

Teletrabajo

Para Lovato & Simbaña (2013) el teletrabajo es un acuerdo mutuo entre ambas partes, empleador y empleado que permite la flexibilidad de horas laborales para el empleado, mientras que para el empleador la consecución inmediata de resultados.

Mientras que para Rodríguez (2007) el teletrabajo es una manera de organización del trabajo, que tiene implícito la prestación de servicios laborales en un lugar o recinto diferente a las instalaciones de la empresa y emplea fundamentalmente las tecnologías informáticas.

La OIT (2019) define al teletrabajo como “como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador”.

De una manera similar Ardila (2015) asegura que el teletrabajo se comprende cómo como una modalidad laboral fuera de su lugar de trabajo habitual, a distancia, que implemente las herramientas tecnológicas. Para Chavarro (2017) el “teletrabajo es la posibilidad que le brinda la organización a sus empleados de realizar las funciones de su cargo, desde otro lugar, a distancia sin necesidad de ir a las instalaciones de está, utilizando las tecnologías de la información como su principal herramienta de trabajo”

Evolución histórica del teletrabajo

OIT (2016), revela cómo el concepto de teletrabajo cobró importancia durante la crisis del petróleo de la década de 1970, que redujo la obligación de los trabajadores de desplazarse al lugar de trabajo. Así, el teletrabajo se manifestó como una forma alternativa de trabajo para hacer frente a los altos costos de transporte.

El término teletrabajo, se utilizó por primera vez en 1975 y se definió como el trabajo realizado fuera del área de trabajo tradicional utilizando tecnologías como las telecomunicaciones y las herramientas. Este término se anuncia como la solución a muchos problemas organizativos y sociales. La década de 1990 vio un cambio en el teletrabajo y, como antes, se adoptó como parte de la estrategia de una empresa para reducir los costos fijos y también se presentó como una oportunidad para que los empleados fueran más productivos, equilibran el trabajo y la familia o como una forma de flexibilidad laboral (Baruch, 2000).

En los últimos años, incluso antes de la llegada de la tecnología inalámbrica, las computadoras portátiles y los teléfonos inteligentes, el teletrabajo fue una forma temprana de trabajo virtual. Desde el año 2000, el mundo ha visto una alteración en la concentración del trabajo de la era industrial, cuando el trabajo se introdujo en fábricas y oficinas, a personas que se convirtieron nuevamente en proveedores de servicios, subcontratistas o contratistas en habilidades y ocupaciones domésticas como empleado que trabaja fuera de su organización.

Potter (2003), presenta un escenario cercano al actual contexto de pandemia, donde los atentados del 11 de septiembre en los Estados Unidos de América a las Torres Gemelas y la posterior amenaza del ántrax reavivó el interés por el teletrabajo entre empleadores y empleados, y desde entonces muchos empleados han solicitado el teletrabajo como medio del alivio del estrés, ansiedad, prevención de amenazas potenciales en el lugar de trabajo y la capacidad de hacer un buen trabajo.

Desde 2010, se considera la cuarta revolución industrial y ha creado nuevas formas de trabajo (BID, 2019), con rápidos desarrollos tecnológicos que permiten la expansión de nuevas formas de trabajo, como el trabajo remoto. En 2020, debido a la pandemia de Covid-19, una gran cantidad de trabajadores comenzaron a teletrabajar, ya sea de forma voluntaria o por regulaciones ambientales y gubernamentales. De esta manera, las empresas pueden cumplir con las medidas de cuarentena y seguir operando (CEPAL/OIT, 2020).

Modalidades de teletrabajo

Rojas (2016) menciona que existen distintas modalidades de teletrabajo:

- Teletrabajadores a tiempo completo sus viviendas, son aquellos que laboran toda su jornada desde su vivienda.

- Teletrabajadores a tiempo parcial en la vivienda, son trabajadores que teletrabajan por varios días dentro de su vivienda y de manera esporádica van a su lugar habitual de trabajo o a la oficina.
- Teletrabajadores móviles, son trabajadores que permanecen una gran parte de su tiempo fuera de su oficina, ya sea con los clientes o en las carreteras, la oficina base puede ser su mismo domicilio.
- Teletrabajadores que se desempeñan en centros de Teletrabajo, definiendo a estos centros que cuentan con instalaciones de telecomunicaciones y equipamiento necesario para poder laborar y desarrollar las actividades de teletrabajo.

Ventajas y desventajas del teletrabajo

Carraco Mullins (2020) menciona las siguientes ventajas del teletrabajo:

- Ascenso virtual
- Balance entre vida laboral y personal
- Horarios Flexibles
- Aumento de productividad
- Autonomía
- Satisfacción laboral
- Mejoras en el reclutamiento de personal
- Procesos descentralizados
- Compromiso con la institución u organización
- Reducción de la rotación y del ausentismo
- Retención del personal

- Reducción de costos dentro de las instalaciones.

Por otra parte, están las siguientes desventajas:

- Lugar de trabajo sin las adecuaciones necesarias
- Ausencia de comunicación
- Horarios de trabajo extendidos
- Aislamiento
- Impactos psicológicos
- Cambios de cultura organizacional
- Seguridad en la data de la organización
- Falta de soporte técnico.

Según Leal et al. (2017), señalan que en este modelo faltan el exceso de jornada, la dificultad para separar la vida privada de la laboral y los problemas de visibilidad dentro de la organización. En el mismo sentido, Tapasco y Giraldo (2018), comentan que la fusión del trabajo y la familia en el tiempo y el espacio conduce a la transgresión de los límites entre las partes, provocando que el trabajo sea interrumpido por la influencia de la familia y viceversa.

Sin embargo, Filardi et al. (2020), destacan las desventajas del trabajo remoto, que van en la línea de algunos autores anteriores: problemas de infraestructura técnica, falta de adaptación al trabajo remoto, pérdida de contacto con la empresa y falta de comunicación inmediata.

Teletrabajo y regulación

La regulación adecuada de tales trabajos es importante para garantizar el trabajo decente. En el contexto de la pandemia, CEPAL/OIT (2020), destaca las acciones normativas de América Latina contra el trabajo a distancia en el contexto de la pandemia y reconoce que

eso es una diferencia. Probablemente en algún lugar entre el teletrabajo y yo trabajando de forma remota.

Organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo (2019), la Organización Internacional del Trabajo (2016) y CEPAL/OIT (2020) reconocen esta regulación de los métodos de trabajo virtual y remoto como un tema apremiante en América Latina. Se han emitido regulaciones para restaurar un "patrón permanente" de trabajo remoto durante la pandemia, y los gobiernos han predicho lo que podría pasar con el trabajo remoto mientras evalúan su impacto en los trabajadores. Por ejemplo, en Chile se regula el derecho a estar sin energía eléctrica durante al menos 12 horas consecutivas (CEPAL/OIT, 2020).

Teletrabajo y Productividad

El concepto de productividad ha aparecido en el análisis de muchos economistas y se ha desarrollado históricamente. Por ello, este concepto fue mencionado por primera vez en los trabajos del economista francés Quesnay (1846), quien afirmó que “la regla básica de comportamiento es obtener la mayor satisfacción con el menor costo o esfuerzo”, por lo tanto, el concepto básico, según la definición de la Real Academia de España (2014), se define como “la relación entre lo que se produce y lo que se utiliza (como energía, mano de obra, materiales, etc.)”.

Los conceptos tanto de competitividad como de productividad fueron descubiertos al analizar las causas y efectos de la distribución del trabajo, las características de los empleados, la innovación, y el desarrollo tecnológico. En este sentido, se estableció que la división del trabajo es la causa más importante del progreso en la productividad del trabajo, y por tanto la capacidad, habilidad y sensibilidad para el trabajo son el resultado de la división del trabajo (Ulate, 2020).

Los trabajadores remotos reducen constantemente su nivel de capacidad laboral a cambio de flexibilidad porque es un entorno menos controlado donde se percibe a los

trabajadores como menos calificados. En general, estas personas informaron una mayor satisfacción laboral cuando trabajaban a distancia, pero la relación negativa entre el trabajo a distancia y el trabajo en equipo salió a la luz debido a la interacción mínima con los compañeros de trabajo. Sin embargo, el teletrabajo permite maximizar variables como la iniciativa y adaptabilidad de los empleados al pasar más tiempo con el mismo jefe. Este enfoque motiva activamente el sentido de responsabilidad de los empleados, dándole una gran importancia y comprensión (Peralta-Brenes, 2016).

Del mismo modo, el teletrabajo trata de encarnar dos dimensiones principales que inciden en el concepto de productividad: el bienestar y los factores tecnológicos, pero existen otros factores que lo inciden, pues muchos colaboradores entienden el bienestar de la fuerza de trabajo y la productividad de la organización como una inversa, reflejándose en la comodidad y la satisfacción. A mayor, menor carga de trabajo y rendimiento, lo que no siempre es cierto, como hemos visto en otros resultados de encuestas e incluso empíricamente, más alegría y satisfacción laboral pueden mejorar mucho la productividad organizacional (Acosta Marín, 2018).

En cuanto a la industria de servicios, el autor Ardila (2015), sugiere que uno de los beneficios del teletrabajo en cuanto a la productividad es la ventaja de tener más negocios, mientras que las dificultades sugieren que esto puede dificultar la relación con el trabajo remoto. El apoyo y la gestión en equipo pueden destacarse como ventajas y dificultades del trabajo tradicional, con menor enfoque en las tareas a realizar, pero el teletrabajo sigue siendo el eje central de esta teoría, ya que los autores califican el teletrabajo como un estándar como una forma que permite para la autogestión y autocontrol de los procesos organizacionales, agregando que las organizaciones que utilizan el trabajo remoto crean una imagen de vanguardia, moderna y visionaria, creando así lazos de confianza y aumentando la productividad y eficiencia de los procesos.

Así, la productividad es la eficiencia con la que una organización o economía utiliza los recursos humanos, el capital, los materiales, la energía, el conocimiento, etc. para producir bienes y servicios. Aumenta si la producción crece a un ritmo más acelerado que los recursos utilizados. Asimismo, la productividad ha sido usada como una estrategia para mejorar la competitividad organizacional (Gómez & Jiménez, 2020).

Teletrabajo y Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un aspecto ampliamente estudiado que abarca un gran número de grupos de población desde que Hoppock (1935), realizó por primera vez un estudio sobre este tema. A su vez, Locke (1969), define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o agradable subjetivamente percibido en la experiencia laboral del sujeto”. En general, las diferentes definiciones de diferentes autores se derivan de supuestos teóricos; no siempre son consistentes, y una combinación de variables puede afectar la satisfacción laboral de los asociados de la organización.

De allí que, según Gallagher y Einhorn (1976), también se enfatiza que los modelos de actitud laboral ayudan a los gerentes a cambiar las actitudes y, a través de estas, el desempeño y la motivación. para superar los resultados alcanzados por la organización. Estas características personales determinarán en última instancia los umbrales de satisfacción e insatisfacción personal y aspectos como el historial profesional y personal, o el sexo, la edad, la educación, las habilidades, la autoestima o las circunstancias culturales y socioeconómicas, así como las necesidades y aspiraciones personales y laborales, son variables que limitan progresivamente las expectativas laborales y laborales de una persona.

Se han realizado estudios sobre la conexión entre la satisfacción laboral y diversas variables para encontrar la relación entre la primera y la segunda. Diversas investigaciones han encontrado una correlación positiva significativa entre la satisfacción laboral: el buen humor conduce a una actitud positiva tanto en el trabajo como en la vida privada. La insatisfacción se

correlaciona negativamente con varios trastornos psicosomáticos, incluido el estrés. Se encontró una correlación positiva entre la insatisfacción laboral y el ausentismo, la rotación de empleados, el incumplimiento de metas y las metas laborales.

Cuando se trata de la satisfacción laboral, el teletrabajo puede tener un efecto abrumador, generando empleados altamente motivados y emocionalmente satisfechos. Una encuesta de la Cámara de Comercio de Navarra en España mostró que el 90% de los teletrabajadores están conformes o muy conformes, el 100% de los encuestados se mostró conforme o muy conforme con el funcionamiento del programa (Camara, 2018).

Además, según la encuesta de Lister y Harnish (2011), el 95% de los empleadores cree que el teletrabajo tiene un fuerte impacto en sus relaciones con los colegas. En este último estudio, la Encuesta de la Comunidad Estadounidense (ACS), una encuesta nacional realizada anualmente en los Estados Unidos. Negociado del Censo utilizado como herramienta de recopilación de datos, más de 65.000 trabajadores remotos participaron en la encuesta ACS se divide en cinco ejes principales de investigación: interrogantes de información social, interrogantes de información básica, interrogantes de información económica, interrogantes de información financiera y pruebas psicológicas.

Beneficios del teletrabajo en la calidad de vida

Cuando se trata de teletrabajo, sabemos que existen varios beneficios, principalmente relacionados con un incremento significativo en la productividad, facilitando el tráfico de la ciudad, aumentando la satisfacción de los empleados y reduciendo los costos para la empresa y los socios comerciales; es importante enfatizar las oportunidades laborales flexibles en el espacio y el tiempo que pueden conciliar el trabajo y los intereses y limitaciones personales, creando así una fuerza laboral más diversa. De hecho, ciudades como el Reino Unido tienen madres con niños pequeños, ancianos, estudiantes adolescentes y discapacitados. Tendrán un incentivo adicional para seguir trabajando (Gómez & Jiménez, 2020).

Tapasco y Giraldo (2018), coinciden en que el principal beneficio del trabajo remoto para la sociedad es la disminución del tráfico en las carreteras de las grandes ciudades, lo que repercute positivamente en el medio ambiente, la movilidad y su entorno, reduciendo así la contaminación del aire y el ruido, también ayuda a las personas con movilidad limitada a ingresar al mercado laboral porque tienen algún tipo de discapacidad física o una de sus tareas incluye el cuidado a largo plazo de familiares facilita su empleo en regiones remotas, por ejemplo, áreas rurales.

El uso de las TIC durante la modalidad de teletrabajo se ha empleado como indicador de la formación de base poblacional sobre la facultad individual de los colaboradores para ajustarse a los recientes cambios, así como detalles en la comunicación organizacional y familiar (Benjumea-Arias, Villa-Enciso, & Valencia-Arias, 2016).

Desde otro punto de vista, el teletrabajo rara vez se implementa en las regiones desarrolladas, esto se debe a que muchas organizaciones y trabajadores aún no han considerado los aspectos beneficiosos de este nuevo modelo de trabajo. Uno de los efectos más notorios de dichos programas es el manejo de diversas situaciones laborales que requieren asistencia del personal cuando los empleados y/o sus familiares presentan discapacidades o problemas de salud. Así, el teletrabajo incrementa significativamente el control familiar, reduce el estrés laboral y consigue una armonía entre el trabajo, las funciones y los roles en la familia (Gómez & Jiménez, 2020).

Otro análisis es desde la perspectiva de que el trabajo remoto requiere diferentes habilidades de comunicación, debe ser bidireccional. De esta manera, el teletrabajo debería brindarnos la oportunidad de comprender cómo las organizaciones se comunican tanto interna como externamente, para que las empresas puedan desarrollar o adoptar políticas que permitan nuevas formas de reunirse con los socios en el entorno (Gómez & Jiménez, 2020).

Desempeño laboral

Manotoa & Shigui Jácome (2021) definen el desempeño laboral como “el resultado de las funciones que se relacionan con los objetivos de la organización, tales como, productividad, eficiencia y efectividad. Por ende, podemos decir que el desempeño laboral es el grupo de acciones que se pueden observar mediante los resultados y el cumplimiento de las metas, empleando estrategias por parte de los trabajadores.”

Para Pedraza & Conde (2010) el desempeño es “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.”

Por otra parte, Hidruogo & Pucce (2016) hacen hincapié en que el cumplimiento humano dentro de la empresa está atado a distintos factores, desde aspectos nivel personal y de personalidad del individuo hasta factores laborales.

De la misma forma Millan Bazán (2020) afirma que el cumplimiento laboral está relacionado con la capacidad, motivación, destreza y a la actitud que posee el personal, sumados a la formación y compromiso que mantenga el colaborador con la organización.

A su vez, es una estructura que consiste en un comportamiento controlado por los colaboradores que contribuye al logro de las metas de la empresa u organización. Es fundamental comprender que el desempeño no es un grupo de comportamientos, sino la suma de las variables que determinan el comportamiento. El desempeño laboral se define de manera amplia, ya que es un fenómeno que varía según el tipo de trabajo realizado (Ramos-Villagrasa, Barrada, Fernández-del-Río, & Koopmans, 2019).

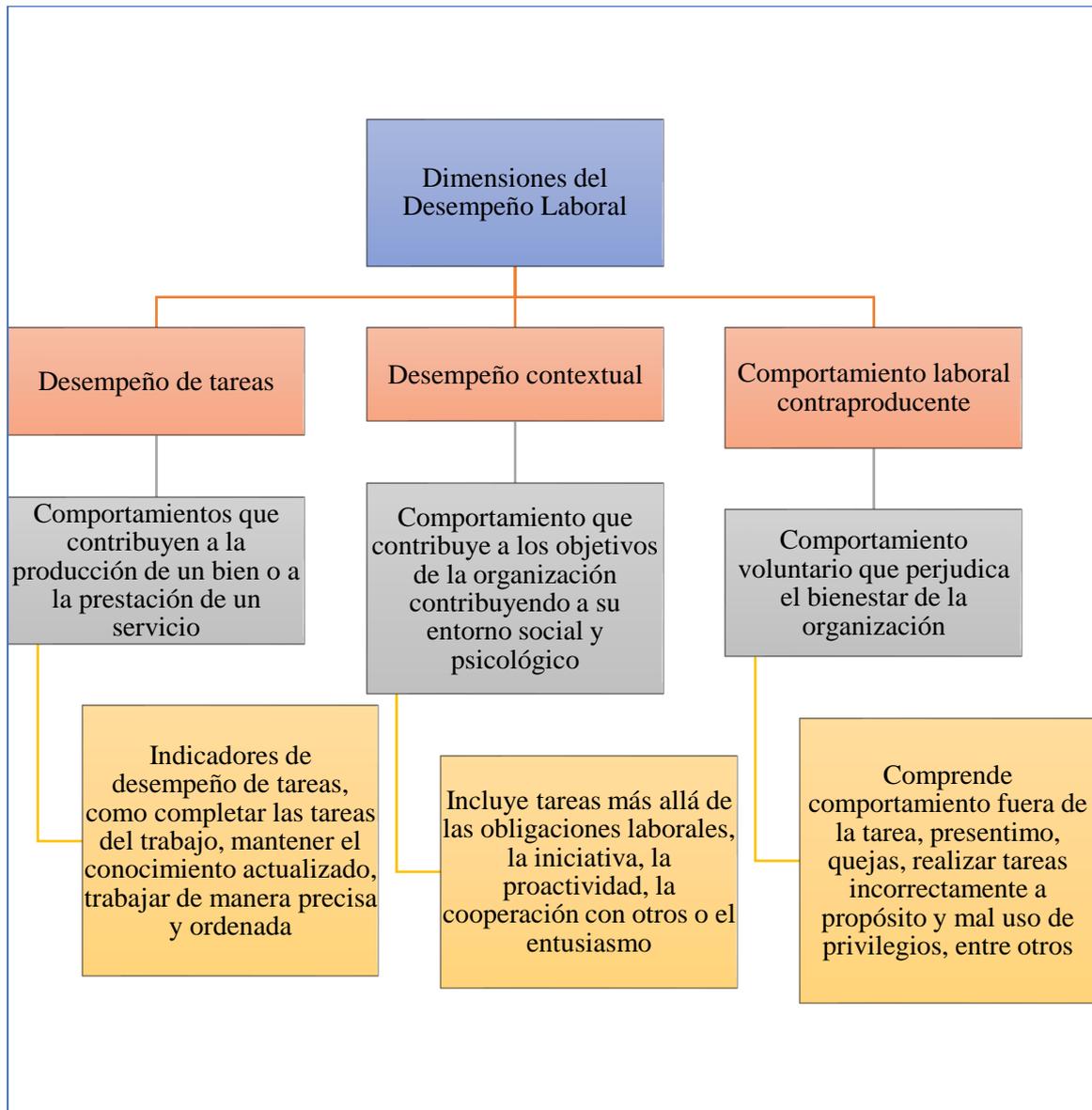
Anteriormente se ha señalado que el trabajo remoto aumenta la calidad de vida de los teletrabajadores, lo que redundará en un mejor desempeño, competitividad e innovación para

las organizaciones, un estudio basado en una muestra de 1.740 empresas en todo Colombia encontró que el teletrabajo incrementa la productividad en un 47% (Benjumea-Arias, Villenciso, & Valencia-Arias, 2016).

Según Ramos-Villagraza et al. (2019), la evaluación del desempeño de los colaboradores es importante como una “determinada variable dependiente” cuya evaluación es crítica en recursos humanos. Los autores mencionan que el análisis del desempeño de los empleados es esencial para el proceso de compensación y capacitación. El análisis de los autores es actual y completo, definiendo tres dimensiones de interés: desempeño de la tarea, desempeño situacional y comportamiento laboral contraproducente.

Tabla 1

Dimensiones del desempeño laboral



Fuente: elaboración propia basado en Ramos-Villagrasa et al. (2019)

El desempeño laboral se define como el comportamiento del trabajador remoto reflejado en el desempeño de tareas, desempeño situacional y comportamientos laborales contraproducentes que afectan las percepciones individuales de productividad e indirectamente afectan las metas organizacionales (Benjumea-Arias, Villa-Enciso, & Valencia-Arias, 2016).

Los autores Ramos-Villagrasa et al. (2019), sugieren en su investigación que para el desarrollo de herramientas de medición del desempeño: (1) la brevedad es importante para reducir el tiempo de recopilación de información; (2) generar evaluaciones genéricas para que puedan ser utilizadas en una variedad de (3) desarrollar un instrumento que tenga en cuenta las dimensiones más significativas del desempeño laboral y constatar que cumple con los criterios dicho Cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ).

Características del desempeño laboral

Refiriéndose a las características clave del desempeño laboral, otro autor afirma que el desempeño de la tarea se sugiere a las habilidades, ya sean técnicas, materiales o en forma de servicio, medidas por sus metas, planes y gestión, y medidas por conocimientos, habilidades y capacidades, además, el desempeño situacional se define como un comportamiento orientado a la tarea medido por: persistencia, voluntad y cooperación; asimismo, la productividad individual es el trabajo individual de cada colaborador para lograr la meta fijada, medida por: el cumplimiento de los procedimientos, de las normas y la aprobación de las metas organizacionales (como se indicó anteriormente) (Olivera, Leyva, & Napán, 2021).

CAPITULO 2 Metodología

Pregunta general:

¿Cuál es el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica?

Objetivos de Investigación

Objetivo General:

Realizar una revisión sistemática sobre el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica.

Objetivos Específicos:

- Recolectar y organizar información sobre los estudios e investigaciones del teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica.
- Interpretar los resultados de los estudios e investigaciones sobre el teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica.
- Describir y analizar hallazgos de los estudios e investigaciones sobre el teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica.

La presente investigación ejecutó una revisión sistemática caracterizada por la recolección, organización y análisis de información y hallazgos documentales individuales que abordaron una pregunta o problemática específica.

Técnica

La técnica empleada para la siguiente investigación fue la revisión sistemática que permitió la recuperación, recopilación y análisis de información documental.

Proceso de la metodología aplicada

El proceso seguido para dar consecución consta de 6 etapas que respaldan a esta revisión sistemática, los cuales se describen a continuación.

- **Etapa 1:** Formulación de la pregunta u objetivo de la revisión.

El objetivo general de esta revisión sistemática es identificar el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica. Para lograr esto, se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica?

- **Etapa 2:** Definición de las fuentes y métodos de búsqueda.

Para la localización y búsqueda de estudios primarios, se utilizaron varias bases de datos documentales, para ello se accedió a las bases que son accesibles por medio del internet, entre ellos están:

- i) PubMed
- ii) MEDLINE
- iii) Scopus
- iv) Web of Science
- v) Scielo

- **Etapa 3:** Definición y aplicación de criterios de selección de los estudios.

Para la selección de los documentos de carácter científico se han establecido varios criterios para su selección. Estos incluyen la selección de palabras clave, y los criterios de elegibilidad, estos se describen a continuación:

Palabras clave

La búsqueda se realizó empleando términos de búsqueda adecuados, como: desempeño laboral, impacto del teletrabajo y sus sinónimos, para garantizar la exhaustividad de la búsqueda.

Criterios de elegibilidad

Se establecieron criterios de inclusión y exclusión para seleccionar los estudios relevantes que se incluirán en esta revisión sistemática. Los criterios de inclusión serán los siguientes:

- Estudios publicados en revistas científicas y académicas
- Estudios que aborden específicamente desempeño laboral.
- Estudios disponibles en texto completo.
- Estudios publicados a partir del 2016
- Estudios publicados en inglés o español.
- Estudios con un diseño de investigación apropiado, como ensayos clínicos controlados aleatorizados, estudios observacionales o revisiones sistemáticas.

Por otro lado, los criterios de exclusión de los estudios serán los siguientes:

- Estudios que no se centren en impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica.
- Estudios que no estén disponibles en texto completo.
- Estudios que sean revisiones narrativas, editoriales o comentarios de expertos.
- Estudios publicados con fecha anterior al 2016
- Estudios que no cumplan con criterios de calidad metodológica adecuados, según las herramientas de evaluación utilizada.

- **Etapa 4:** Análisis crítico de los estudios.

El enfoque PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) crea listas de verificación para demostrar el cumplimiento de la documentación. Se utilizaron los siguientes filtros de revisión para seleccionar los estudios primarios, divididos en siete secciones:

1. Título.
2. Resumen .
3. Introducción.
4. Métodos.

5. Resultados.
6. Discusión.
7. Financiación.

Además, esta revisión sistemática consideró la valoración de la calidad metodológica como un paso crucial de la investigación. Esta evaluación permite asegurar la fiabilidad y validez de los estudios incluidos en la revisión, así como su relevancia para responder a la pregunta planteada.

En ese sentido, se evaluó la calidad metodológica de los estudios incluidos utilizando la clasificación establecida por Law, Stewart, Pollock, Letts, Bosch y Westmorland (Law, y otros, 1998), conocida como Critical Review Form-Quantitative Studies (CRF-QS). Este instrumento, desarrollado por el McMaster University Occupational Therapy Evidence-Based Practice Research Group en 1998, tiene como objetivo valorar la calidad de los documentos revisados. El CRF-QS consta de 19 ítems que, al ser cumplidos, aportan una calificación positiva, mientras que su no cumplimiento no agrega valor alguno, como se detalla a continuación:

Tabla 1. Instrumento CRF-QS

Criterios	ítems	Elementos a valorar
Finalidad del estudio	1	Objetivos precisos, concisos, medibles y alcanzables
Literatura	2	Relevante para el estudio
Diseño	3	Adecuación al tipo de estudio
	4	No presencia de sesgos
Muestra	5	Descripción de la muestra
	6	Justificación del tamaño de la muestra
	7	Consentimiento informado

Medición	8	Validez de las medidas
	9	Fiabilidad de las medidas
Intervención	10	Descripción de la intervención
	11	Evitar contaminación
	12	Evitar co-intervención
Resultados	13	Exposición estadística de los resultados
	14	Método de análisis estadístico
	15	Abandonos
	16	Importancia de los resultados para la clínica
Conclusión e implicación clínica de los resultados	17	Conclusiones coherentes
	18	Informe de la implicación clínica de los resultados obtenidos
	19	Limitaciones del estudio

Nota. Aquí se detalla los criterios a ser evaluados en cada artículo científico, de acuerdo al CRF-QS.

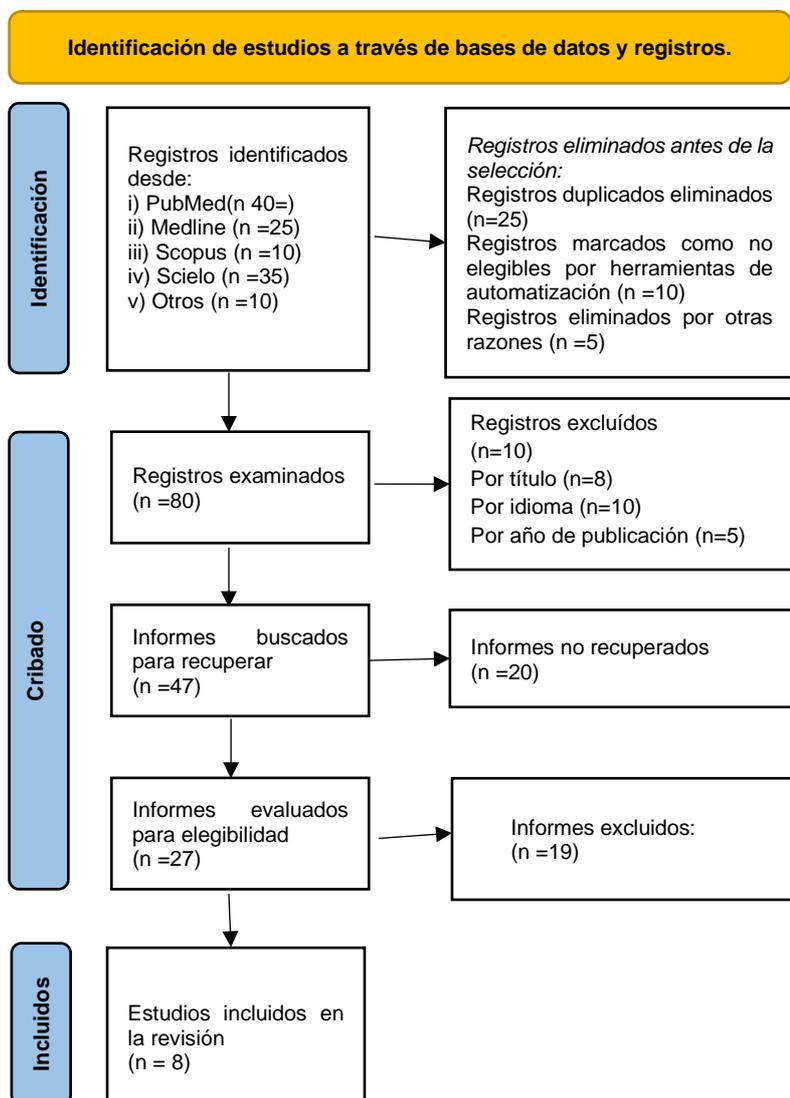
La categorización se establece acorde a la siguiente valoración:

- Pobre calidad metodológica ≤ 11 criterios
- Aceptable calidad metodológica entre 12 y 13 criterios
- Buena calidad metodológica entre 14 y 15 criterios
- Muy buena calidad metodológica entre 16 y 17 criterios
- Excelente calidad metodológica ≥ 18 criterios

Etapas 5: Cribado y selección de estudios

En esta etapa de la revisión sistemática, se lleva a cabo un proceso de cribado y selección de investigaciones apoyadas en los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. El

objetivo es identificar y seleccionar los estudios relevantes que proporcionen información pertinente sobre revisión sistemática sobre el efecto del teletrabajo en el desempeño laboral de los en Latinoamérica. Para este proceso se empleó el diagrama establecido por la metodología PRISMA (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). El grafico de flujo de la metodología PRISMA representa de manera visual el proceso completo de una revisión sistemática, desde la identificación de los estudios relevantes hasta la síntesis de los resultados (Page, et al., 2021).



Posterior a aplicar los criterios de elegibilidad se consiguió una muestra de 10 artículos relacionados con el tema de investigación, los cuales fueron analizados y arrojaron datos importantes para cumplir con los objetivos establecidos dentro de la investigación.

Los artículos seleccionados fueron incluidos en una tabla de resultados, en la cual se exponen criterios específicos que fueron analizados y permitieron obtener una idea clara sobre el impacto o influencia del teletrabajo en el desempeño laboral.

Capítulo 3 Resultados

Análisis de resultados

A continuación, se presenta la matriz de resultados, en la cual se recopila la información más importante de los artículos analizados.

Tabla 2

Matriz de resultados

Título	Pais/Ciudad	Autor/año	Objetivo	Metodología	Muestra	Resultados
Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19	Costa Rica	(Gutiérrez & Solano, 2020)	Estudiar la motivación y el desempeño laboral de los que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en Costa Rica	Estudio de enfoque mixto, alcance descriptivo. Para realizar esta investigación, se utilizó un cuestionario elaborado a través de la herramienta Google Forms, el cual contenía un total de 34 preguntas, de las cuales 33 eran preguntas cerradas y 1 pregunta (la última) abierta;	10 empresas privadas y 10 Instituciones públicas de Costa Rica, donde se obtuvo respuesta de 188 personas: 103 funcionarios del sector privado y 85 funcionarios del sector público	El teletrabajo ha generado efectos positivos en la motivación y desempeño laboral de los trabajadores. Cabe destacar que los factores que influyen en su motivación y mejora en el desempeño laboral son mucho más individuales, entre ellos: la concentración, disponibilidad de tiempo, más espacio en la familia, tiempo de descanso, mejores hábitos de vida,

				Instrumentos utilizados para la recolección de datos, enfocadas en la categoría de análisis		tiempos de alimentación. Sin embargo, también destacan algunos aspectos negativos que indicaron de su experiencia como teletrabajador, entre ellas un mayor estrés laboral, mayor carga de trabajo y ampliación de la jornada laboral.
El teletrabajo en tiempos de pandemia: una mirada desde el colaborador	República Dominicana	(Matos, 2022)	Analizar el teletrabajo en tiempos de pandemia desde la mirada del colaborador	Investigación de enfoque cuantitativo y método deductivo. Se utilizó la encuesta para obtener datos de los teletrabajadores	Se aplicó una encuesta en línea a 202 personas.	La principal ventaja que brinda el teletrabajo es el tener una flexibilidad en el horario y la reducción de los gastos, sin embargo, se determinó que una desventajas de la forma de trabajo radican en el horario

extendido de las labores y una mayor carga de trabajo. En conclusión, desde la mirada de los colaboradores, el teletrabajo cuenta con sus aspectos positivos como negativos, lo que implica que las personas que se dediquen a trabajar en esta forma deberán de analizar las ventajas y desventajas antes acogerse a este.

Estado emocional y desempeño laboral, un análisis desde el entorno de teletrabajo en	Ecuador	(Haro, Villacís, Lara, Carrión, & Pérez, 2023)	Analizar si el teletrabajo influyó en el estado emocional y desempeño laboral de los trabajadores	Investigación de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo. Este enfoque se dividirá en varias	En la institución residen 1006 docentes de los cuales mediante calculo muestral se redujo a 279 sujetos de estudio base para	Las condiciones que se presentan en una organización, tales como el ambiente laboral, roles y condiciones, afectan al trabajador y, ciertamente
--	---------	--	---	--	--	---

docentes universitarios en épocas de Covid-19				partes, la primera se denomina revisión inicial utilizando el alfa de Cronbach, evaluación de componentes descriptivos y de correlación mediante análisis de componentes principales y correlación de Pearson, y evaluación lineal final mediante regresión lineal simple.	adjudicar el 95% de nivel de confianza	es correcto, la investigación en la sección de componentes y correlacional determina que el disgusto, angustia y cansancio laboral en un entorno de Covid-19 perjudica en el correcto accionar y desempeño en grupos de investigación, vinculación y en la consecución de los objetivos
Desempeño del teletrabajador en el sector	Perú	(García, 2020)	Determinar el desempeño de los teletrabajadores	Enfoque cuantitativo, diseño no	10 empleados que conforman el área administrativa, así	Los resultados muestran que existe un desempeño laboral con una

construcción en tiempos de Covid- 19	administrativos en el sector construcción	experimental, de tipo transversal descriptivo. Estudio de caso con aplicación del método 270 grados	se tuvo: el Gerente General, el Gerente de Vetas, el Gerente Comercial, el Asistente de Proyectos, el responsable de Marketing, el responsable de las Finanzas, Responsable de la Logística, Responsable de Recursos Humanos, Responsable de Contabilidad y el Supervisor de Operaciones	tendencia alta, lo que confirma que esta modalidad de trabajo es una solución para asegurar la continuidad de las empresas de este sector, específicamente en el área administrativa. El aspecto de mayor valoración en esta variable fue la dimensión de dominio de sus funciones. Es decir, los teletrabajadores logran realizar sus funciones de acuerdo a lo requerido y en el tiempo adecuado.		
Productividad del desarrollo	Ecuador	(Vega & Ruiz, 2022)	Determinar la incidencia de la	Investigación cuantitativa y	La muestra del estudio fue	El teletrabajo es beneficioso para las

<p>laboral en modalidad de teletrabajo de mujeres con hijos en edad escolar durante la pandemia de Covid-19 en la ciudad de Manta</p>	<p>modalidad de teletrabajo en mujeres con hijos en edad escolar durante la pandemia de covid-19 en la Ciudad de Manta en la productividad del desarrollo laboral</p>	<p>descriptiva-correlacional. La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta mediante el uso cuestionario como instrumento.</p>	<p>intencional porque estuvo afectada por la disponibilidad de tiempo de las mujeres con hijos en edad escolar y el teletrabajo, y el tamaño de la muestra fue de 91 personas.</p>	<p>mujeres con hijos en edad escolar porque el bebé está supervisado durante un período de tiempo más largo y no es necesario contratar a alguien para que cuide al niño; además, se ahorra porque no es necesario desplazarse localmente al lugar de trabajo; mostró una alta correlación entre las variables del estilo de teletrabajo y la productividad laboral entre mujeres con hijos en edad escolar en la ciudad de Manta.</p>		
<p>Teletrabajo y su impacto en la</p>	<p>Costa Rica</p>	<p>(Ulate, 2020)</p>	<p>Analizar la afectación del</p>	<p>Investigación cualitativa de</p>	<p>Revisión de Literatura</p>	<p>El trabajo a distancia supone pasar de un</p>

<p>productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes</p>	<p>teletrabajo en la productividad de las empresas que implementan dicha metodología de trabajo</p>	<p>alcance descriptivo</p>	<p>entorno caracterizado por la estabilidad laboral y salarial a un sistema de producción y trabajo basado en la flexibilidad. Esta flexibilidad, los cambios en los patrones de trabajo, la diversidad de las condiciones de trabajo y la personalización de las condiciones de trabajo son las principales características del mercado laboral de la sociedad de la información y el conocimiento.</p>			
<p>El trabajo remoto y el desempeño</p>	<p>Perú</p>	<p>(Chuco, Chávez,</p>	<p>Analizar el impacto del trabajo remoto en el desempeño</p>	<p>Investigación cualitativa, de</p>	<p>Investigación bibliográfica</p>	<p>El trabajo remoto ha obligado a los trabajadores a trabajar</p>

laboral en el marco del Covid-19	Álvarez, & Cuba, 2020)	laboral durante la pandemia	alcance descriptivo	<p>más tiempo desde casa. Las tasas de productividad de estos trabajadores se ven significativamente afectadas en esas circunstancias. El crecimiento diario de la carga de trabajo, junto a la incertidumbre respecto a la situación laboral, podría suponer un revés para la productividad de los empleados. La razón más importante, detrás del declive en el desempeño laboral, se debería a las dificultades en la comunicación entre</p>
----------------------------------	------------------------	-----------------------------	---------------------	--

						trabajadores, pues el trabajo en equipo requiere una comunicación efectiva
El impacto del teletrabajo en el entorno laboral y familiar y los efectos en el trabajador	México	(Herrera, 2021)	Ampliar conocimiento acerca del impacto del teletrabajo en el entorno laboral y familiar	Investigación cualitativa, basada en una revisión sistemática	Investigación bibliográfica	El teletrabajo se consolida como una de las opciones más utilizadas para la flexibilización laboral. No existe consenso sobre que el teletrabajo mejore el equilibrio entre el entorno laboral y familiar. Por otra parte, el teletrabajo genera tensión psicológica en la relación trabajo-familia. El apoyo organizacional y familiar y la autonomía laboral

moderan esta tensión. Las interferencias del entorno familiar en el desempeño del trabajo provienen, principalmente, de las demandas familiares, el tamaño del hogar, el espacio dedicado para trabajar y el Número de personas y su presencia en la vivienda. En cuanto a los efectos del teletrabajo en el trabajador son principalmente dos: los provocados por el agotamiento y la ansiedad por el choque de los roles laborales y

familiares; el
aislamiento psicológico.

Síntesis de los hallazgos encontrados

En síntesis, es importante mencionar que los resultados de cada una de las investigaciones en referencia al impacto del teletrabajo tienen sus pro y contras, a continuación, se especifican los hallazgos encontrados:

En el estudio de Matos (2022), como lo muestran los resultados obtenidos, en República Dominicana, a diferencia de otros países latinoamericanos, Estados Unidos y países europeos, el trabajo remoto no es común, lo que significa que las empresas del país tienen que adaptarse a las necesidades del mercado. Para poder sobrevivir durante la pandemia, si bien este tipo de trabajo aún no es común en el país, las empresas ya trabajan de esta manera y han establecido normas y políticas para el trabajo remoto. Sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos, algunas empresas no cuentan con estándares y políticas desarrolladas para este tipo de trabajos, lo que significa que no existen normas que permitan una estandarización al momento de realizar trabajos de campo en República Dominicana.

El estudio de García (2020), muestra que el esfuerzo laboral de los trabajadores de oficina remota en el ámbito administrativo de la industria de la construcción es de nivel medio a alto, lo que contribuye a la continuidad de este tipo de actividad empresarial. Esta es una ocasión adecuada para que las diferentes organizaciones de la industria opten por continuar laborando de forma remota posterior a la pandemia, asegurando un alto desempeño ejecutivo y priorizando la retención de empleados debido a la flexibilidad que este enfoque ofrece al talento.

En la investigación de Villacis et al. (2023), como columna vertebral de la enseñanza, los docentes deben gestionar un comportamiento coherente según sus funciones. Se desarrollan instrumentos de investigación basados en las emociones sociales y primarias. La primera categoría es la dependencia biológica, de la que en algunos casos es difícil deshacerse. En este sentido, los profesores no pueden expresar enfado y enfado a sus alumnos, sino que los tratan

de forma diferente para mejorar la comunicación. Al respecto, coincidiendo con el aporte de Goleman (2018), el autor concluye que se debe entender cada aspecto para predecir el comportamiento cambiante en su entorno, y la herramienta incluye estas condiciones; al presentar la solicitud, la organización sabrá cómo le está yendo a su cuerpo docente y qué necesita. Al mejorar los eslabones débiles, este elemento puede lograr el máximo rendimiento laboral y así aumentar la productividad general.

Gutiérrez y Solano (2020), encontró que, si bien las personas no estaban preparadas para el teletrabajo, se adaptaron positivamente durante la emergencia pandémica, y más del 85% calificó la experiencia como conforme o muy conforme, mientras que seis de cada 10 trabajadores había aumentado la productividad que podría asociarse con importantes beneficios como desplazamientos, mejores comidas, tiempo en familia y más descansos. Las organizaciones pueden considerar elementos para mantener estas condiciones laborales luego de las restricciones impuestas por la pandemia.

Capítulo 4 Discusión

El teletrabajo puede tener un enorme influencia en la satisfacción en el trabajo, creando empleados altamente motivados y emocionalmente satisfechos. Un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Navarra en España muestra que el 90% de los teletrabajadores están satisfechos o muy satisfechos. La valoración del desempeño del programa fue satisfactoria o muy satisfactoria para el 100% de los encuestados (Camara, 2018).

Para Aranibar Díaz (2016), demostró que aplicando el teletrabajo es posible reducir costos y aumentar la productividad de esta actividad como una alternativa viable al problema de la contaminación ambiental. Los resultados de este trabajo muestran que la implementación del trabajo remoto en las consultas informáticas puede reducir los costos de consulta tanto para los clientes como para los consultores. De otra manera, el teletrabajo incrementa la productividad de los orientadores respecto a los sistemas presenciales; en este caso, la productividad aumentó un 13%.

En el estudio de Slusarczyk (2015), desde el punto de vista del nivel profesional, hay una tendencia hacia el nivel medio y alto, esto significa que los empleados pueden y desean realizar su trabajo profesional de forma remota. El aspecto más valioso de esta variable es el grado de dominio de su funcionalidad esto indica que los teletrabajadores intentan realizar sus funciones en los momentos adecuados según sea necesario. Este aspecto está en línea con lo ya mencionado, que afirma que el trabajo remoto ayuda a cumplir con los deberes y obligaciones de las empresas y de sus empleados.

El teletrabajo permite a las empresas continuar operando mientras reanudan sus actividades sin violar las regulaciones establecidas por el poder ejecutivo; Al limitar la interacción física y el contacto cercano con personas que no presentan síntomas, los trabajadores no pueden infectarse con Covid-19. Según Anghel et al. (Anghel, Cozzolino, & Lacuesta, 2020), debido

al aparente aumento del interés de algunas empresas por el trabajo remoto, este tipo de trabajo puede conllevar un aumento de la productividad.

Todo esto demuestra que los empleados están contribuyendo al logro de los objetivos de la organización, pero la empresa aún tiene que formular la compensación para una mejor satisfacción laboral entre los empleados. Esto está en línea con las visiones defendidas por Pedroza (2020), quien enfatizan la importancia de brindar a los empleados calidad de vida en el trabajo, como el crecimiento de la empresa, el reconocimiento de los logros, la remuneración justa, las relaciones interpersonales en la empresa.

En este sentido, Barros (2017), sugiere que el teletrabajo es beneficioso para la vida y la salud porque a los empleados les gusta trabajar fuera del entorno institucional sin control externo y valoran sus horarios, planes y flexibilidad en la organización del trabajo. Por otro lado, el teletrabajo crea oportunidades laborales para personas con determinadas discapacidades y madres cabeza de hogar. A su vez, Davis (2018), cree que la ventaja de utilizar el trabajo remoto es optimizar la comunicación dentro y fuera de la organización. Ya sea entre empleados o entre clientes y proveedores, también promueve e implementa el trabajo en equipo y ayuda a mejorar las condiciones para el desarrollo de las funciones del día a día y así conseguir las metas organizacionales.

Para Gutiérrez y Solano (2020), el teletrabajo ofrece varios beneficios y costos a las organizaciones y socios comerciales, estos beneficios incluyen la disminución de costos fijos, la reubicación de operaciones, la descarga de espacio inmobiliario, una mayor flexibilidad en el desempeño organizacional, la retención de profesionales, la restauración de la salud mental de los colaboradores (en relación con la reducción del estrés), la contratación de empleados con capacidades diferentes y la ayuda a proteger el medio ambiente.

Por otra parte, una de las estrategias más importantes que las empresas deben implementar para un trabajo remoto exitoso es proporcionar a los empleados el equipo necesario para realizar sus

tareas al máximo, afirmando que las empresas pueden cultivar una cultura organizacional centrada en las personas en la que puede de forma independiente realizar tareas sin depender de la supervisión constante del supervisor para aprobar el trabajo (Matos, 2022).

El teletrabajo puede efectivamente aumentar la satisfacción laboral, únicamente cuando el teletrabajo esté involucrado en la empresa, es decir, se sienta parte de la misma. El teletrabajo también parece tener un efecto positivo en la productividad de los teletrabajadores, estas empresas que implementan programas de teletrabajo deben tener estándares tanto de calidad como éticos apropiados para garantizar controles complejos sobre los teletrabajadores (Ulate, 2020). Sin embargo, las investigaciones citadas no son concluyentes, por lo que se trata de un área de investigación en desarrollo con un gran potencial de investigación.

Conclusiones

El desempeño de los trabajadores es un elemento esencial para el éxito de cualquier organización, por lo que es muy importante prestar especial atención al desempeño laboral en el desarrollo de la gestión del capital humano. El surgimiento del Covid-19 ha obligado a organizaciones de todos los sectores a seguir restricciones en un esfuerzo por parar la transmisión del virus mortal. Por lo tanto, muchas empresas ven necesario implementar nuevos métodos de gestión de recursos humanos para lograr la continuidad del negocio.

La investigación ha confirmado que el teletrabajo es una tendencia en crecimiento en Latinoamérica, particularmente impulsada por factores como la tecnología de la comunicación e información, así como la necesidad de flexibilidad laboral. Esta modalidad laboral se ha vuelto especialmente fundamental en el contexto de la pandemia de COVID-19, donde muchas organizaciones se han visto obligadas a adoptar el teletrabajo como medida de seguridad.

Se ha identificado una gran diversidad en los estudios e investigaciones relacionados con el teletrabajo en Latinoamérica. Los enfoques varían desde la evaluación de políticas gubernamentales hasta análisis específicos de sectores y empresas. Esto subraya la multidimensionalidad del tema y su importancia en distintos ámbitos. Los resultados de los estudios revisados han demostrado que el teletrabajo puede tener un impacto beneficioso en el desempeño de sus actividades laborales en los trabajadores de Latinoamérica. La flexibilidad en horarios y lugares de trabajo ha sido asociada con una alta satisfacción laboral, disminuyendo el estrés, y con una mejora en la productividad en muchos casos.

A pesar de sus ventajas, el teletrabajo presenta algunos desafíos en la región, estos incluyen la necesidad de contar con una infraestructura tecnológica adecuada, garantizar el equilibrio entre la vida profesional y familiar, y abordar las diferencias culturales y sociales en la implementación de esta modalidad laboral. Es por ello que, se ha destacado la relevancia de las políticas y prácticas empresariales en la ejecución exitosa del teletrabajo. Las empresas que

establecen directrices claras, promueven la comunicación efectiva y brindan recursos adecuados a sus trabajadores obtienen mejores resultados en términos de desempeño laboral.

Bibliografía

- OIT. (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34–49. doi:<https://doi.org/10.1111/1468-005X.00063>
- Potter, E. (2003). Telecommuting: The future of work, corporate culture, and American society. *Journal of Labor Research*, 24(1), 73–84. doi:<https://doi.org/10.1007/s12122-003-1030-1>
- BID. (2019). *El Futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital?* Obtenido de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0002088>
- CEPAL/OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, No. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/presentation/wcms_747546.pdf
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195–205. Obtenido de <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

- Benjumea-Arias, M., Villa-Enciso, E., & Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59–73. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.172>
- Leal, I., Leal Aderaldo, C., & Carneiro Lima, A. (2017). Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional. *Cadernos EBAP*, 15(1), 511-533. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3232/323252561010>
- Tapasco-Alzate, O., & Giraldo-García, J. (2018). Telework: Critical aspects for its implementation from executives' perspective. Paper presented at the Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering. *Education and Technology*. doi:[10.18687/LACCEI2018.1.1.221](https://doi.org/10.18687/LACCEI2018.1.1.221)
- Filardi, F., Castro, R., & Zanini, M. (2020). Ventajas y desventajas del teletrabajo en la administración pública brasileña: análisis de la experiencia del SERPRO y la Receita Federal. *Cadernos EBAP*, 18(1), 28-46. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/cebape/a/pJSWmhnCPvz6fGwdkcFyvLc/abstract/?lang=es>
- Peralta-Brenes, M. (2016). *Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas*. TEC. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10681>
- Acosta Marín, A. (2018). *Teletrabajo y percepción de la productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia-Colombia*. Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/14436>
- Ardila, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá*. Unimilitar. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Gómez, K., & Jiménez, A. (2020). *PERCEPCIÓN DEL TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA VIDA PERSONAL: UN ESTUDIO EN DOS EMPRESAS DE SERVICIOS EN MEDELLÍN*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Obtenido de

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1578/22.%20TGII%20Go%CC%81mez%20%26%20Jime%CC%81nez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3-12. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Peiró, J., & Prieto, F. (1996). El trabajo como fenómeno psicosocial. *Tratado de Psicología Del Trabajo. Síntesis*, 15-33. Obtenido de <https://www.sintesis.com/psicologia-social-171/tratado-de-psicologia-del-trabajo-vol-ii-aspectos-psicosociales-del-trabajo-libro-1448.html>

Albán, D., & A, S. (2023). *EL TELETRABAJO Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL, CASO “TCONTACTA” PERIODO ABRIL 2022 A MARZO 2023*. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24256/1/TTQ1004.pdf>

RAE. (2014). *Diccionario de la RAE*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=productividad>

Quesnay. (1846). *Dialogues sur le commerce et les travaux des artisans*. Physicrates.

Ulate, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Tecnología en Marcha*, 33, 23-31. doi:<https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>

- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Harper & Row. Obtenido de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/download/5477/5197/15857
- Locke, E. (1969). *What is job satisfaction?* Organizational Behavior and. Obtenido de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/download/5477/5197/15857
- Gallagher, W. (1976). Motivation Theory and Job Design. *Journal of Business*, 49. Obtenido de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/download/5477/5197/15857
- Camara, C. (2018). *El teletrabajo: un indicador de cambio en el mercado de trabajo*. Universidad Complutense. Obtenido de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/download/5477/5197/15857
- Lister, K., & Harnish, T. (2011). The State of Telework in the U.S. How Individuals, Business, and Government Benefit. *Telework Research Network*. Obtenido de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/download/5477/5197/15857
- Gutiérrez, J., & Solano, J. (2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *Revista Cuadernos de Administración*, 1(1), 15-28.
- Matos, R. (2022). El teletrabajo en tiempos de pandemia: una mirada desde el colaborador. *Revista Ciencias Sociales y Económicas -UTEQ*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.18779/csye.v6i2.594>
- Haro, A., Villacís, J., Lara, D., Carrión, Á., & Pérez, J. (2023). Estado emocional y desempeño laboral, un análisis desde el entorno de teletrabajo en docentes universitarios en épocas de Covid-19. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.441>
- García, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *Digital Publisher*, 5(5-1), 312-324. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356

- Vega, M., & Ruiz, A. (2022). Productividad del desarrollo laboral en modalidad de teletrabajo de mujeres con hijos en edad escolar durante la pandemia de Covid-19 en la ciudad de Manta. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(2), 189-207. doi:<https://doi.org/10.46677/compendium.v9i2.1069>
- Chuco, V., Chávez, M., Álvarez, J., & Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del Covid-19. *Review of Global Mangement*, 6(1), 50-55.
- Herrera, J. (2021). El impacto del teletrabajo en el entorno laboral y familiar y los efectos en el trabajador. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 9.
- Marx, K. (1882). *Manuscritos econômico-filosóficos*. BOITEMPO. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=GCs0EAAAQBAJ&pg=PT7&lpg=PT7&dq=ISBN+978-65-5717-050-2&source=bl&ots=pYh5hdhHGc&sig=ACfU3U0myv6pkUphxpuemHICE4MFVokOXA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRs9Okudr8AhWyQjABHRV_BPsQ6AF6BAgIEAM#v=onepage&q=ISBN%20978-65-5717-050-2&f=f
- Law, M., Stewart, D., Pollock, N., Letts, L., Bosch, J., & Westmorland, M. (1998). *Critical Review Form – Quantitative Studies*. Obtenido de https://www.unisa.edu.au/siteassets/epi-server-6-files/global/health/sansom/documents/icahe/cats/mcmasters_quantitative-review.pdf
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., . . . Glanville, J. (2021). Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. *Revista Española de Cardiología*, 74(9), 790-799. doi:<https://doi.org/10.1016/j.recesp.2021.06.016>.

- Slusarczyk, M. (2015). Diagnóstico de la Aplicación De Las NTIC En Las PYMES De Rio Bama – Ecuador. *3C TIC. Cuadernos de Desarrollo Aplicados a Las TIC*, 4(2), 169–189. doi:<https://doi.org/10.17993/3ctic.2015.42.169-189>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Barros, A. (2017). Subjective Well-being (Sb) and Burnout Syndrome (BnS): Correlational Analysis Teleworkers Education Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 1012–1018. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.144>
- Davies, A. (2018). *Industrial relations & new technology*. Obtenido de <https://doi.org/10.4324/9781351256605>
- Villacis, J., Lara, D., & Carrión, A. (2023). Estado emocional y desempeño laboral, un análisis desde el entorno de teletrabajo en docentes universitarios en épocas de Covid-1. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay*, 4(1). doi: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.441>
- Araníbar Díaz, A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo*. Usil. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3634/1/2016_Aran%C3%ADbar-D%C3%ADaz.pdf
- Anghel, B., Cozzolino, M., & Lacuesta, A. (2020). *El teletrabajo en España*. Boletín económico del Banco de España. Obtenido de <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/12361>

- OIT. (2021, July 6). *OIT: Al menos 23 millones de personas han transitado por el teletrabajo en América Latina y el Caribe*. ILO. Retrieved June 8, 2023, from https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_811302/lang--es/index.htm
- Pedraza, E., & Conde, A. (2010, Septiembre). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. SciELO - Scientific Electronic Library Online. Retrieved June 4, 2023, from http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Roberto Carrasco Mullins, R. (2020, October 27). *TELETRABAJO: VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN LAS ORGANIZACIONES Y COLABORADORES - Telecommuting: advantages and disadvantages in organizations and collaborators*. Portal AmeliCA. Retrieved June 7, 2023, from <http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/2212240001/2212240001.pdf>
- Rodríguez, M. (2007). *El teletrabajo en el mundo y Colombia* (Vol. 13). Gaceta Laboral. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-85972007000100002&script=sci_arttext
- Rojas, R. R. (2016). *Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Retrieved June 7, 2023, from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>
- Silva, M. T., & Pavón, F. (2022, June 2). *Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral - Factor Trabajo*. Blogs iadb. Retrieved June 8, 2023, from <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- Teletrabajo*. (2019). OIT/Cinterfor. Retrieved June 4, 2023, from <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/345>