

SSMS-Vol.3. N1. 065

**Trabajo remoto y satisfacción laboral en colaboradores de ventas de
empresas comercializadoras del cantón Milagro, Ecuador**

*Remote work and job satisfaction among sales employees of trading
companies in Milagro Canton, Ecuador*

Autores:

Bryan Ceverino Jaén Silva
UNEMI – Universidad Estatal de Milagro
Milagro – Ecuador
bryanjaen1999@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0007-8664-709X>

Oswaldo Enrique Soto Contreras
UNEMI – Universidad Estatal de Milagro
Milagro – Ecuador
osoto19920210@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-0825-5985>

Autor de correspondencia: *Bryan Ceverino Jaén Silva*, bryanjaen1999@gmail.com

Recepción: 10-marzo-2026

Aceptación: 30-mayo-2026

Publicación: 02-julio-2026



Cómo citar este artículo:

Jaén Silva, B. C., & Soto Contreras, O. E. (n.d.). Trabajo remoto y satisfacción laboral en colaboradores de ventas de empresas comercializadoras del cantón Milagro, Ecuador. *Sage Sphere Multidisciplinary Studies*. <https://doi.org/10.63688/nyvmyz70>

© 2026; Los autores. Este es un artículo en acceso abierto, distribuido bajo los términos de una licencia Creative Commons (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>) que permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea correctamente citada.



RESUMEN

El trabajo remoto se ha consolidado como una modalidad laboral impulsada por la transformación digital y la necesidad de adaptación organizacional, generando cambios en la gestión de actividades, la comunicación y el desempeño de los colaboradores. En este contexto, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias para el trabajo remoto y la satisfacción laboral en colaboradores del departamento de ventas de empresas comercializadoras de materias primas del cantón Milagro. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, observacional y correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicó la Escala de Habilidades para el Trabajo Remoto (RWSS) y un cuestionario de satisfacción laboral. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados evidenciaron niveles medios predominantes en ambas variables y una relación positiva, moderadamente alta y estadísticamente significativa entre las competencias para el trabajo remoto y la satisfacción laboral ($r = 0,680$; $p = 0,000$). Se concluye que el desarrollo de competencias asociadas al trabajo remoto favorece el bienestar laboral, aunque su efecto también depende de factores organizacionales y de las condiciones de trabajo. Como aporte científico, el estudio proporciona evidencia empírica sobre esta relación en un contexto empresarial ecuatoriano poco explorado, contribuyendo al conocimiento sobre la gestión del talento humano en entornos laborales remotos.

Palabras clave: trabajo remoto, satisfacción laboral, competencias digitales, teletrabajo, bienestar laboral, talento humano.

ABSTRACT

Remote work has become an established work modality driven by digital transformation and the need for organizational adaptation, generating changes in activity management, communication, and employee performance. In this context, the study aimed to determine the relationship between remote work competencies and job satisfaction among employees in the sales departments of raw material trading companies in the canton of Milagro. The research was conducted using a quantitative approach with a non-experimental, observational, and correlational design. The sample consisted of 60 employees selected through non-probabilistic convenience sampling. Data were collected using the Remote Working Skills Scale (RWSS) and a job satisfaction questionnaire. Data analysis was performed through descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient. The findings revealed predominantly moderate levels in both variables and a positive, moderately high, and statistically significant relationship between remote work competencies and job satisfaction ($r = 0.680$; $p = 0.000$). It is concluded that the development of competencies associated with remote work contributes positively to employee well-being, although its effect also depends on organizational factors and working conditions. As a scientific contribution, this study provides empirical evidence on this relationship within a relatively unexplored Ecuadorian business context, contributing to the body of knowledge on human talent management in remote work environments.

Keywords: remote work, job satisfaction, digital competencies, teleworking, employee well-being, human talent.



1. INTRODUCCIÓN

El trabajo remoto se ha consolidado como una de las transformaciones más relevantes en la organización del trabajo contemporáneo, impulsado por la digitalización y la incorporación de tecnologías que permiten desarrollar actividades sin necesidad de presencia física. Esta modalidad ha modificado no solo la estructura operativa de las organizaciones, sino también la forma en que se gestionan los tiempos, las tareas y la supervisión del desempeño, otorgando mayores niveles de autonomía al colaborador, pero también generando nuevas exigencias en términos de autogestión, comunicación y adaptación digital (Mendoza y Zambrano, 2025). Sin embargo, estos cambios no se desarrollan de manera homogénea en todos los contextos, especialmente en países latinoamericanos, donde las condiciones tecnológicas, organizacionales y culturales influyen directamente en la forma en que el trabajo remoto es implementado y experimentado por los trabajadores.

En Ecuador, el trabajo remoto ha experimentado un crecimiento progresivo como resultado de la transformación digital y de los cambios organizacionales posteriores a la pandemia, impulsando nuevas formas de gestión del talento humano y de organización del trabajo. El Instituto Nacional de Estadística y Censos (2025) señala que el mercado laboral ecuatoriano ha incorporado modalidades de teletrabajo y trabajo híbrido, mientras que Arpi (2023) destaca que esta modalidad se consolidó a partir de la regulación emitida por el Ministerio del Trabajo en 2016. En la provincia del Guayas, especialmente en ciudades como Guayaquil y el cantón Milagro, las áreas de ventas y gestión comercial han incrementado la adopción de esquemas remotos e híbridos, evidenciándose una mayor oferta de empleo bajo estas modalidades (Computrabajo, 2026). No obstante, aún existe limitada evidencia científica sobre su impacto en empresas comercializadoras de materias primas del cantón Milagro, lo que justifica la realización de investigaciones orientadas a comprender su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores.

En este escenario, la relación entre trabajo remoto y satisfacción laboral adquiere una relevancia particular, debido a que la ausencia de un entorno físico compartido transforma las dinámicas de interacción, coordinación y control organizacional. La satisfacción laboral deja de depender exclusivamente de condiciones tradicionales y se vincula con factores como la integración digital, la capacidad de adaptación al entorno virtual y el nivel de apoyo



organizacional percibido (Mendoza y Zambrano, 2025). En contextos como el ecuatoriano, donde la adopción del trabajo remoto ha sido progresiva y, en muchos casos, reactiva, esta relación no ha sido suficientemente explorada desde una perspectiva empírica, lo que limita la comprensión de sus efectos reales en el bienestar laboral.

El área de ventas presenta una circunstancia desafiante única para analizar la relación debido a la presión por los resultados, la necesidad de respuesta inmediata y la interacción constante con el cliente. Estas características hacen que el trabajo remoto no solo implique el uso de tecnología, sino también un esfuerzo adicional de adaptación, organización personal y manejo del estrés. En este punto, aspectos como la autorregulación y la resiliencia adquieren relevancia, ya que influyen en la forma en que el trabajador enfrenta las demandas del entorno digital.

El área de ventas representa un entorno particularmente exigente para analizar esta relación, debido a la presión constante por el cumplimiento de objetivos, la necesidad de respuesta inmediata y la interacción permanente con clientes. En este contexto, el trabajo remoto no solo implica el uso de herramientas tecnológicas, sino un proceso de adaptación que involucra habilidades de organización, gestión del tiempo, comunicación efectiva y manejo del estrés. Estas condiciones hacen que variables como la autorregulación y la resiliencia sean determinantes en la forma en que los colaboradores experimentan su entorno laboral, incidiendo directamente en su nivel de satisfacción (Guerrero et al., 2025).

En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en los colaboradores del departamento de ventas de empresas comercializadoras de materias primas en el cantón Milagro, analizando no solo el nivel de desarrollo de las competencias asociadas a esta modalidad, sino también su incidencia en la percepción de bienestar laboral. A partir de ello, se busca aportar evidencia empírica desde un contexto local que permita comprender cómo estas dinámicas se manifiestan en entornos organizacionales específicos, contribuyendo a la literatura existente en Latinoamérica y proporcionando insumos para el diseño de estrategias organizacionales orientadas a fortalecer la experiencia laboral en escenarios de trabajo remoto (Chale, 2025).

Considerando la limitada evidencia científica existente sobre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en empresas comercializadoras de materias primas del cantón Milagro, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre las



competencias para el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los colaboradores del departamento de ventas de empresas comercializadoras de materias primas del cantón Milagro? La formulación de esta interrogante permite orientar el estudio hacia la comprensión de cómo las competencias asociadas al desempeño en entornos virtuales influyen en la percepción de bienestar laboral dentro de un contexto organizacional específico.

A pesar del incremento de estudios sobre trabajo remoto y satisfacción laboral, gran parte de la evidencia científica disponible se concentra en contextos europeos, norteamericanos o en grandes organizaciones públicas y tecnológicas, existiendo una limitada producción investigativa enfocada en empresas comerciales ecuatorianas y, particularmente, en ciudades intermedias como Milagro (Belaid et al., 2025; Dong et al., 2025). Asimismo, pocos estudios han analizado la relación entre competencias para el trabajo remoto y satisfacción laboral en departamentos de ventas, donde las dinámicas operativas, la presión por resultados y las exigencias de desempeño presentan características distintas a otros entornos organizacionales (Valdez et al., 2025). En este sentido, el presente estudio busca contribuir a reducir este vacío científico mediante evidencia empírica desarrollada en un contexto empresarial local poco explorado, aportando una aproximación contextualizada sobre cómo las competencias para el trabajo remoto influyen en la satisfacción laboral dentro de empresas comercializadoras de materias primas del cantón Milagro.

El trabajo remoto constituye una de las transformaciones organizacionales más relevantes derivadas de la digitalización y del uso intensivo de las tecnologías de la información. Esta modalidad permite que las actividades laborales se desarrollen fuera de las instalaciones físicas de la empresa mediante plataformas digitales, favoreciendo mayores niveles de flexibilidad y conciliación entre la vida personal y laboral (Mendoza, 2025). En los últimos años, el interés científico por este fenómeno ha aumentado debido a sus efectos sobre la productividad, el bienestar y la gestión del talento humano (Belaid et al., 2025). En este contexto, Dong et al. (2025) sostienen que el trabajo remoto puede fortalecer el bienestar psicológico y la autonomía de los colaboradores; sin embargo, estos beneficios dependen del desarrollo de competencias digitales, de la disponibilidad de recursos tecnológicos y de prácticas organizacionales que faciliten la colaboración virtual, evidenciando que el éxito de esta modalidad trasciende el simple uso de herramientas tecnológicas.



Las competencias para el trabajo remoto comprenden habilidades tecnológicas, organizacionales y comunicativas que permiten a los colaboradores desempeñarse eficazmente en entornos virtuales. Entre ellas destacan la gestión del tiempo, la resolución de problemas digitales, la comunicación efectiva y la capacidad de adaptación a nuevas dinámicas laborales. Diversas investigaciones coinciden en que el desarrollo de estas competencias favorece la productividad y la satisfacción laboral cuando se acompaña de adecuados procesos de autogestión y liderazgo organizacional (Bolli y Pusterla, 2025). Asimismo, Valdez et al. (2025) señalan que los efectos positivos del trabajo remoto no dependen exclusivamente de la modalidad laboral, sino de las condiciones bajo las cuales esta se implementa, mientras que Mendoza y Zambrano (2025) destacan que la transformación digital exige nuevos modelos de comunicación, supervisión y confianza entre directivos y colaboradores para garantizar un desempeño eficiente.

No obstante, la evidencia científica muestra que el trabajo remoto no produce resultados homogéneos en todas las organizaciones. Aunque algunos estudios destacan los beneficios de la flexibilidad y la autonomía (Dong et al., 2025), otros advierten que dichos efectos pueden disminuir cuando existen dificultades de autogestión, limitaciones tecnológicas o debilidades en el liderazgo organizacional (Bolli y Pusterla, 2025). En Latinoamérica, además, factores como la infraestructura digital, la cultura organizacional y el nivel de competencias tecnológicas condicionan el éxito de esta modalidad (Mendoza y Zambrano, 2025). En este sentido, Gómez et al. (2024) sostienen que la ausencia de procesos organizacionales claros y de mecanismos de apoyo limita el aprovechamiento del trabajo remoto, mientras que Belaid et al. (2025) concluyen que sus beneficios deben interpretarse de forma contextualizada, considerando simultáneamente factores tecnológicos, organizacionales y humanos.

La satisfacción laboral constituye un indicador fundamental del bienestar y del desempeño organizacional, ya que refleja la percepción que tienen los colaboradores sobre sus condiciones de trabajo, el reconocimiento recibido y las oportunidades de desarrollo dentro de la organización. En los entornos de trabajo remoto, esta variable adquiere mayor relevancia debido a los cambios en la comunicación, la supervisión y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Guerrero et al. (2025) sostienen que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con la conciliación entre las responsabilidades laborales



y personales, mientras que Chale (2025) señala que mayores niveles de satisfacción favorecen el compromiso, reducen la rotación del personal y fortalecen la estabilidad organizacional. En consecuencia, el bienestar laboral depende de múltiples factores y no de un único elemento aislado.

La evidencia reciente muestra que el trabajo remoto puede influir positivamente en la satisfacción laboral cuando las organizaciones implementan condiciones adecuadas de flexibilidad, liderazgo y comunicación. Bloom et al. (2025) indican que los modelos híbridos incrementan la satisfacción laboral y disminuyen la rotación sin afectar la productividad, mientras que Bloom et al. (2024) destacan que la flexibilidad constituye una ventaja estratégica para las organizaciones. De forma similar, Valdez et al. (2025) afirman que el trabajo remoto favorece la integración entre la vida personal y profesional, incrementando el bienestar de los trabajadores. Asimismo, López et al. (2024) y Quinto et al. (2023) coinciden en que estos beneficios son mayores cuando existen procesos organizacionales claros, comunicación efectiva y liderazgo orientado al acompañamiento de los colaboradores.

No obstante, la literatura también evidencia que el trabajo remoto puede generar efectos desfavorables cuando no existen condiciones organizacionales apropiadas. Bolli y Pusterla (2025) sostienen que la sobrecarga laboral, la falta de autogestión y la escasa claridad en los roles incrementan el estrés y disminuyen la satisfacción laboral. En la misma línea, Gómez et al. (2024) señalan que la reducción del contacto presencial puede afectar el sentido de pertenencia y el compromiso con la organización. Estas diferencias explican que los efectos del trabajo remoto varían según el contexto empresarial, la cultura organizacional y el nivel de desarrollo de competencias digitales. En consecuencia, tanto Valdez et al. (2025) como Mendoza y Zambrano (2025) coinciden en que la satisfacción laboral en entornos remotos depende de la interacción entre factores tecnológicos, organizacionales y humanos, más que de la modalidad laboral por sí sola.

La relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral puede explicarse a partir de diversas perspectivas teóricas que coinciden en que el bienestar del colaborador depende tanto de sus recursos personales como de las condiciones organizacionales. La Teoría de la Autodeterminación plantea que la satisfacción aumenta cuando se fortalecen la autonomía, la competencia y las relaciones sociales (Ruiz et al., 2024). En el contexto del trabajo remoto, la flexibilidad favorece la autonomía y el uso de herramientas digitales fortalece la



percepción de competencia; sin embargo, la menor interacción presencial puede afectar el sentido de pertenencia, por lo que resulta necesario promover estrategias de comunicación y acompañamiento organizacional (Buenaño et al., 2024). Desde otra perspectiva, la Teoría de los Dos Factores de Herzberg sostiene que la motivación depende tanto de factores intrínsecos como del entorno laboral, por lo que aspectos como el reconocimiento, la autonomía y la claridad de funciones fortalecen la satisfacción, mientras que las deficiencias tecnológicas y organizacionales pueden deteriorarla (Guzmán et al., 2021; Durán, 2025).

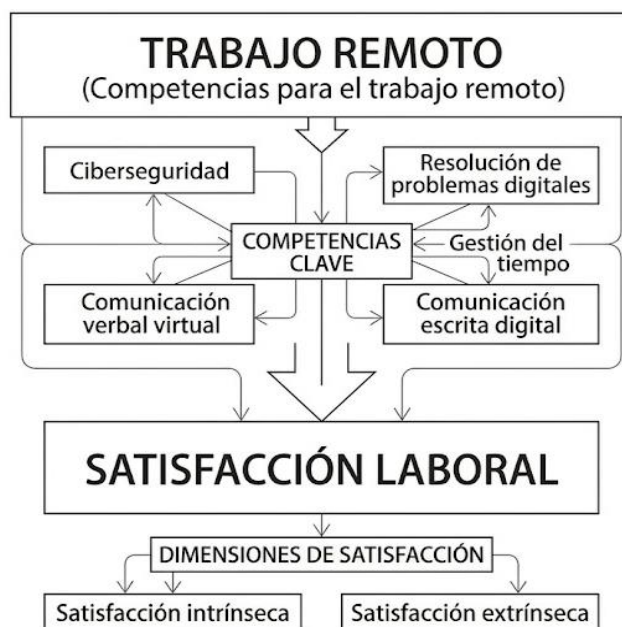
De manera complementaria, el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R) explica que el bienestar surge del equilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles para afrontarlas (Bakker et al., 2023). En esta modalidad, recursos como la flexibilidad, el control del tiempo y el acceso a tecnologías pueden potenciar el compromiso laboral, aunque su efecto disminuye cuando las demandas superan la capacidad del trabajador. Asimismo, la Teoría del Intercambio Social plantea que los colaboradores responden con mayor compromiso cuando perciben apoyo organizacional, confianza y condiciones laborales favorables (Morales, 1978). En consecuencia, el liderazgo, la comunicación y las políticas institucionales adquieren un papel estratégico para fortalecer la satisfacción laboral y consolidar relaciones de confianza dentro de equipos que trabajan de forma remota.

La integración de estas perspectivas teóricas y de la evidencia empírica permite comprender que el trabajo remoto constituye un fenómeno organizacional complejo donde interactúan factores tecnológicos, organizacionales y psicosociales (Lalama et al., 2023). En este sentido, Villagómez y Ramírez (2022) sostienen que la gestión del trabajo remoto requiere liderazgo basado en la confianza, comunicación efectiva y acompañamiento permanente, mientras que Belaid et al. (2025) y Mendoza y Zambrano (2025) coinciden en que el fortalecimiento de las competencias digitales favorece el bienestar y el compromiso organizacional. De igual manera, Ricaldi et al. (2021) destacan la importancia de analizar conjuntamente estas variables para comprender cómo las competencias para el trabajo remoto influyen en la satisfacción laboral dentro de contextos empresariales específicos, como el sector comercial del cantón Milagro. A partir de estos fundamentos se plantea el modelo conceptual que orienta la presente investigación.



Figura 1

Modelo conceptual de la relación entre trabajo remoto y satisfacción laboral



Nota. Elaboración propia.

2. METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que se orienta a la medición objetiva de las variables mediante datos numéricos y al análisis estadístico de las relaciones entre ellas. El enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar procedimientos sistemáticos de recolección y análisis de datos que permiten describir fenómenos, establecer relaciones entre variables y generar conclusiones con base en evidencia empírica medible. Este tipo de enfoque busca producir resultados generalizables mediante técnicas estadísticas y mediciones estandarizadas; asimismo, permite analizar la relación entre las variables a través de procedimientos estadísticos que aportan objetividad a los resultados (Hernández y Klimenko, 2025).

Diseño y tipo de investigación

El estudio se enmarca en un diseño no experimental, dado que las variables de investigación no fueron manipuladas deliberadamente por el investigador, sino que se observaron y analizaron tal como ocurrieron en su contexto natural. En los diseños no experimentales el



investigador se limita a recolectar información sobre los fenómenos de interés sin intervenir en ellos, lo que permite examinar relaciones o asociaciones entre variables dentro de un entorno real (Nwabuko, 2024).

Dentro de esta clasificación, la investigación corresponde a un estudio observacional, en el cual se recopilaron datos de la población objeto de estudio mediante instrumentos estructurados con el fin de identificar patrones y relaciones entre las variables analizadas. Este diseño es característico de la investigación social y organizacional, donde el objetivo es estudiar los fenómenos en su contexto natural sin ninguna interferencia experimental (Slater y Hasson, 2025).

Por su alcance, la investigación es de tipo correlacional, ya que busca determinar el grado de relación existente entre las variables de estudio. Los estudios correlacionales permiten identificar asociaciones entre variables sin establecer relaciones de causalidad directa (Haro et al., 2024).

Población y muestra

La población estuvo conformada por los colaboradores del departamento de ventas de empresas comercializadoras de materias primas ubicadas en el cantón Milagro, quienes desarrollan sus actividades en un entorno caracterizado por la implementación progresiva del trabajo remoto. Para el desarrollo del estudio se seleccionó una muestra de 60 participantes mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la ausencia de un marco muestral estructurado y a las condiciones reales de acceso a la población. Este procedimiento permitió incluir a los participantes que cumplían con los criterios de inclusión establecidos y resultaban pertinentes para el análisis de las variables investigadas.

El tamaño muestral utilizado resulta metodológicamente adecuado considerando el alcance correlacional del estudio y las características de acceso a la población objetivo. Diversos autores sostienen que, en investigaciones correlacionales, muestras entre 50 y 100 participantes ofrecen niveles aceptables de potencia estadística cuando el propósito es identificar asociaciones significativas entre variables. Asimismo, la muestra permitió cumplir con los supuestos requeridos para la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, obteniéndose relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas. Aunque el tamaño de la muestra limita la generalización de los resultados, los hallazgos



constituyen evidencia empírica relevante dentro del contexto organizacional estudiado.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada mediante cuestionarios estructurados dirigidos a los colaboradores del departamento de ventas de empresas comercializadoras de materias primas del cantón Milagro.

Para medir la variable trabajo remoto se utilizó la Escala de Habilidades para el Trabajo Remoto (Remote Work Skills Scale – RWSS), integrada por 36 ítems distribuidos en cinco dimensiones: ciberseguridad, resolución de problemas, gestión del tiempo, comunicación verbal y comunicación escrita. Las respuestas se registraron mediante una escala tipo Likert de siete puntos, desde 1 (nada importante) hasta 7 (muy importante). El instrumento fue sometido a revisión por expertos y evaluado mediante análisis factorial exploratorio (AFE) y análisis factorial confirmatorio (AFC), evidenciando adecuada validez de constructo. Asimismo, presentó niveles satisfactorios de confiabilidad, con coeficientes Alfa de Cronbach superiores a 0,70 en todas sus dimensiones: comunicación verbal (0,90), ciberseguridad (0,88), resolución de problemas (0,94), comunicación escrita (0,96) y gestión del tiempo (0,91).

Para evaluar la satisfacción laboral se empleó un cuestionario adaptado del estudio de Zambrano y Zambrano (2022), conformado por 20 ítems agrupados en dos dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. El instrumento permite valorar tanto los factores relacionados con la realización personal en el trabajo como aquellos asociados a las condiciones organizacionales y laborales. Las respuestas se califican mediante una escala Likert de cinco puntos, donde 1 corresponde a "muy insatisfecho" y 5 a "muy satisfecho". El instrumento presenta una adecuada consistencia interna, con un coeficiente Alfa de Cronbach general de $\alpha = 0,94$.

Procedimiento de análisis de datos

El análisis de los datos se efectuó mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics. Inicialmente se aplicó estadística descriptiva para determinar la distribución de frecuencias y los niveles de las variables estudiadas. Posteriormente, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Finalmente, para contrastar las hipótesis de investigación se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. Se rechazó la hipótesis nula cuando el valor



de significancia fue inferior a 0,05, permitiendo establecer la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre las competencias para el trabajo remoto y la satisfacción laboral.

3. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados de la variable Trabajo remoto en colaboradores del departamento de ventas

Nivel de trabajo remoto	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	15,00%
Medio	33	55,00%
Alto	18	30,00%
Total	60	100%

Nota. Elaboración Propia

Los resultados evidencian que el trabajo remoto se concentra principalmente en un nivel medio (55,0 %), lo que indica que la mayoría de los colaboradores ha desarrollado competencias suficientes para desempeñarse en entornos virtuales, aunque todavía con oportunidades de fortalecimiento. El 30,0 % ubicado en un nivel alto refleja la existencia de un grupo con mayor autonomía y capacidad de adaptación, favoreciendo un desempeño más eficiente en esta modalidad laboral. En contraste, el 15,0 % correspondiente al nivel bajo pone de manifiesto la presencia de brechas en competencias relacionadas con la autogestión y el trabajo remoto. En conjunto, estos hallazgos muestran que, si bien la organización presenta una adaptación favorable a esta modalidad, resulta necesario implementar estrategias de capacitación y fortalecimiento de habilidades digitales para alcanzar un desempeño más homogéneo y eficiente entre los colaboradores.

Tabla 2

Resultados por dimensiones de la variable Trabajo remoto

Nivel	Ciberseguridad	Resolución de	Gestión de tiempo	del Comunicación verbal virtual	Comunicación escrita digital
-------	----------------	---------------	-------------------	---------------------------------	------------------------------



problemas digitales					
Bajo	16,70%	15,00%	20,00%	18,30%	15,00%
Medio	55,00%	56,70%	53,30%	55,00%	56,70%
Alto	28,30%	28,30%	26,70%	26,70%	28,30%

Nota. Elaboración Propia

El análisis por dimensiones del trabajo remoto evidencia el predominio del nivel medio en todas las competencias evaluadas, con porcentajes entre 53,3 % y 56,7 %, lo que refleja que los colaboradores poseen habilidades funcionales para desenvolverse en entornos virtuales, aunque aún sin alcanzar un dominio avanzado. La gestión del tiempo presentó el mayor porcentaje en nivel bajo (20,0 %), identificándose como la principal área de mejora debido a su influencia en la organización y el cumplimiento eficiente de las tareas. Por su parte, la resolución de problemas digitales y la comunicación escrita registraron los porcentajes más altos en nivel medio, evidenciando capacidades operativas para afrontar las exigencias del trabajo remoto. En conjunto, los resultados muestran que las competencias digitales se encuentran en proceso de consolidación, por lo que resulta necesario fortalecer especialmente la autogestión del tiempo para optimizar el desempeño laboral en esta modalidad.

Tabla 3

Resultados de la variable Satisfacción laboral en colaboradores del departamento de ventas

Nivel de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	20,00%
Medio	31	51,70%
Alto	17	28,30%
Total	60	100%

Nota. Elaboración Propia

Los resultados evidencian que la satisfacción laboral se concentra principalmente en un nivel medio (51,7 %), lo que indica que la mayoría de los colaboradores percibe de manera moderadamente favorable su experiencia dentro de la organización. El 28,3 % alcanzó un



nivel alto, reflejando una valoración positiva de aspectos relacionados con el entorno laboral, el reconocimiento y las condiciones de trabajo. En contraste, el 20,0 % se ubicó en un nivel bajo, evidenciando la existencia de colaboradores con menor percepción de bienestar laboral. En conjunto, estos hallazgos muestran que la satisfacción laboral presenta distintos niveles entre los participantes, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias organizacionales orientadas a mejorar las condiciones de trabajo, la motivación y el compromiso del personal.

Tabla 4

Resultados por dimensiones de la variable Satisfacción laboral

Nivel	Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca
Bajo	18,30%	21,70%
Medio	53,30%	55,00%
Alto	28,40%	23,30%

Nota. Elaboración Propia

El análisis por dimensiones muestra que tanto la satisfacción intrínseca (53,3 %) como la extrínseca (55,0 %) se concentran principalmente en un nivel medio, evidenciando que los colaboradores perciben de forma moderadamente favorable su experiencia laboral. No obstante, la satisfacción extrínseca registró un mayor porcentaje en nivel bajo (21,7 %) que la intrínseca (18,3 %), lo que sugiere que aspectos como el reconocimiento, las condiciones de trabajo y las oportunidades de desarrollo requieren fortalecimiento. Asimismo, la satisfacción intrínseca presentó el mayor porcentaje en nivel alto (28,4 %), reflejando una valoración positiva de la realización personal en el trabajo. En conjunto, los resultados indican que la satisfacción laboral depende del equilibrio entre factores personales y organizacionales, por lo que es necesario reforzar las condiciones externas para mejorar el bienestar de los colaboradores.

Tabla 5

Correlación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral

Variables	Trabajo remoto	Satisfacción laboral
-----------	----------------	----------------------



Trabajo remoto	Correlación de Pearson	1	,680**
	Sig. (bilateral)		0
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,680**	1
	Sig. (bilateral)	0	

Nota. Elaboración propia. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de correlación muestra una relación positiva, moderadamente alta y estadísticamente significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral ($r = 0,680$; $p = 0,000$), lo que indica que, en la medida en que los colaboradores desarrollan mejores competencias para desempeñarse en entornos virtuales, también tienden a percibir de forma más favorable su experiencia laboral. Este resultado sugiere que el trabajo remoto no solo influye en la ejecución de las tareas, sino en cómo los trabajadores experimentan su día a día, ya que contar con habilidades como la organización del tiempo, el manejo adecuado de herramientas digitales y una comunicación efectiva facilita el cumplimiento de responsabilidades y reduce la sensación de carga o desorden. Sin embargo, al no tratarse de una relación perfecta, también se evidencia que la satisfacción laboral no depende únicamente del trabajo remoto, sino de otros factores organizacionales y personales que intervienen en la percepción de bienestar, lo que permite entender esta relación como relevante, pero parte de un conjunto más amplio de condiciones que configuran la experiencia laboral.

Tabla 6

Correlaciones entre las dimensiones del trabajo remoto y las dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensiones	Ciberseguridad	Resolución de problemas digitales	Gestión del tiempo	Comunicación verbal virtual	Comunicación escrita digital
-------------	----------------	-----------------------------------	--------------------	-----------------------------	------------------------------



Satisfacción intrínseca	Correlación de Pearson	,701**	,732**	,718**	,709**	,741**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Satisfacción extrínseca	Correlación de Pearson	,688**	,715**	,704**	,698**	,729**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Nota. Elaboración propia. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de las correlaciones evidenció relaciones positivas, moderadamente altas y estadísticamente significativas entre todas las dimensiones del trabajo remoto y la satisfacción laboral ($r = 0,688-0,741$; $p < 0,001$), indicando que el fortalecimiento de las competencias para desenvolverse en entornos virtuales se asocia con una mejor percepción del bienestar laboral. La comunicación escrita digital presentó la correlación más alta con la satisfacción intrínseca ($r = 0,741$), seguida de la resolución de problemas digitales y la gestión del tiempo, lo que resalta la importancia de estas habilidades para favorecer la motivación y el desempeño. Asimismo, las asociaciones observadas con la satisfacción extrínseca reflejan que dichas competencias también influyen en la percepción del reconocimiento, las condiciones de trabajo y el apoyo organizacional. En conjunto, los resultados confirman la existencia de una relación significativa entre ambas variables y respaldan el uso del coeficiente de correlación de Pearson para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

4. DISCUSIÓN

Los resultados evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre las competencias para el trabajo remoto y la satisfacción laboral, lo que indica que el bienestar de los colaboradores no depende únicamente de la modalidad remota, sino de la capacidad para desenvolverse eficazmente en entornos digitales. En este sentido, el desarrollo de habilidades como la gestión del tiempo, la comunicación y la resolución de problemas



favorece una mejor experiencia laboral. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Belaid et al. (2025), quienes sostienen que los beneficios del trabajo remoto dependen del contexto organizacional y del nivel de preparación de los trabajadores.

Aunque la relación encontrada fue significativa, los niveles de satisfacción laboral se mantuvieron mayoritariamente en un rango medio, lo que sugiere que las competencias digitales, por sí solas, no garantizan un elevado bienestar laboral. Este comportamiento concuerda con Dong et al. (2025), quienes plantean que el trabajo remoto puede generar beneficios o dificultades dependiendo del apoyo institucional disponible. De igual manera, Makridis y Schloetzer (2022) señalan que factores como el reconocimiento, la estabilidad laboral y el clima organizacional continúan desempeñando un papel fundamental en la satisfacción de los trabajadores.

El análisis por competencias mostró que la comunicación escrita digital y la resolución de problemas presentaron las asociaciones más fuertes con la satisfacción laboral, lo que evidencia que el desempeño exitoso en entornos remotos requiere mucho más que el acceso a herramientas tecnológicas. Estos resultados difieren parcialmente de López et al. (2024), quienes atribuyen un mayor peso a los factores organizacionales, sugiriendo que, en el sector comercial analizado, las competencias individuales adquieren una importancia particular debido al dinamismo de las actividades de ventas y a la necesidad de mantener una comunicación permanente con clientes y equipos de trabajo.

Desde una perspectiva regional, los hallazgos reflejan un proceso de transición hacia modelos de trabajo digital. Mendoza y Zambrano (2025) indican que, en Latinoamérica, el trabajo remoto ha sido implementado principalmente como una estrategia adaptativa, más que como un modelo organizacional plenamente consolidado. Asimismo, Gómez et al. (2024) destacan que la ausencia de políticas institucionales claras y mecanismos de apoyo limita el impacto positivo del trabajo remoto, situación que resulta coherente con los niveles medios observados tanto en las competencias para el trabajo remoto como en la satisfacción laboral de los participantes.

Los resultados también encuentran sustento en el Modelo de Demandas y Recursos Laborales de Bakker et al. (2023), el cual plantea que las competencias individuales constituyen recursos personales capaces de reducir las demandas del entorno laboral; sin embargo, su efecto disminuye cuando no existe un adecuado soporte organizacional. De manera



complementaria, la Teoría de la Autodeterminación de Ruiz et al. (2024) permite interpretar que, aunque el trabajo remoto fortalece la autonomía del trabajador, no siempre satisface completamente las necesidades de interacción social y reconocimiento, lo que explica la intensidad moderada de la relación encontrada.

Esta investigación aporta evidencia empírica sobre la relación entre trabajo remoto y satisfacción laboral en empresas comercializadoras del cantón Milagro, un contexto poco estudiado en la literatura latinoamericana. No obstante, los resultados deben interpretarse considerando las limitaciones derivadas del muestreo no probabilístico, el tamaño de la muestra y el diseño transversal, los cuales restringen la generalización y no permiten establecer relaciones causales. Aun así, los hallazgos constituyen una base importante para futuras investigaciones y para el diseño de estrategias organizacionales orientadas a fortalecer las competencias digitales y mejorar el bienestar laboral de los colaboradores.

5. CONCLUSIÓN

Los resultados evidencian una relación positiva y significativa entre las competencias para el trabajo remoto y la satisfacción laboral, aunque esta se manifiesta en un nivel moderadamente alto. Esto sugiere que el trabajo remoto puede favorecer el bienestar del colaborador, pero su impacto depende de factores organizacionales y de la capacidad de adaptación tanto del trabajador como de la empresa.

Los niveles medios obtenidos en ambas variables reflejan un proceso de adaptación aún en desarrollo. Aunque los colaboradores responden funcionalmente a las exigencias del entorno remoto, factores como el reconocimiento, las condiciones laborales y el apoyo institucional continúan siendo determinantes en la percepción de bienestar.

Asimismo, no todas las competencias influyen de igual manera en la satisfacción laboral. La comunicación digital, la resolución de problemas y la gestión del tiempo presentaron mayor relación con el bienestar del colaborador, evidenciando que el trabajo remoto requiere habilidades de organización, autonomía y comunicación efectiva, especialmente en áreas comerciales.

El principal aporte del estudio consiste en analizar el trabajo remoto desde un contexto organizacional ecuatoriano poco explorado, demostrando que su relación con la satisfacción laboral está condicionada por factores tecnológicos, organizacionales y humanos. Esto



proporciona una base práctica para el diseño de estrategias de trabajo remoto más estructuradas y orientadas al bienestar laboral.

Como proyección futura, resulta pertinente profundizar en el estudio de los factores que intervienen en la relación entre trabajo remoto y satisfacción laboral, incorporando variables como el compromiso organizacional, el liderazgo digital, el clima laboral, el estrés ocupacional y la productividad. Asimismo, se recomienda desarrollar investigaciones longitudinales y comparativas en distintos sectores económicos del Ecuador que permitan comprender la evolución de estas dinámicas en el tiempo y generar evidencia más amplia para el diseño de estrategias organizacionales orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral en entornos de trabajo remoto e híbrido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arpi, P. (2023). *El teletrabajo en Ecuador: Estrategia de empleo y productividad*. Serie Magíster, 363, 78. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9905/1/SM363-Arpi-El%20teletrabajo.pdf>
- Bakker, A., Demerouti, E., Sanz, A., & Rodríguez, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 39(3), 157–167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Belaid, S., Guedria, N., & Ballouk, H. (2025). Remote work and job satisfaction: A decade of insights through a bibliometric lens. *Administrative Sciences*, 15(11), 1–29. <https://doi.org/10.3390/admsci15110439>
- Bolli, T., & Pusterla, F. (2025). How working from home affects job satisfaction: Shedding light on the mechanisms. *Computers in Human Behavior Reports*, 20, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2025.100793>
- Buenaño, R., Coello, P., & Vizcaíno, J. (2024). Beneficios y retos del trabajo remoto en Ecuador y Colombia. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 12(1), 1–25. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i1.4343>
- Chale, V. (2025). Satisfacción laboral del personal en modalidad de trabajo remoto: Caso de estudio en la Corporación K&N S.A. *Revista Científica Élite*, 7(2), 1–12. <https://www.revistaelite.itsqmet.edu.ec/index.php/elite/article/view/140>



- Computrabajo. (2026). *Ofertas de trabajo de teletrabajo en Guayaquil, Guayas*. <https://ec.computrabajo.com/trabajo-de-teletrabajo-en-guayas-en-guayaquil>
- Decker, G., Butleer, W., & Meriac, J. (2025). Best of both worlds: The benefits of hybrid work compared with remote and in-person roles. *Gestión de Recursos Humanos*, 64(6), 1803–1814. <https://doi.org/10.1002/hrm.70013>
- Dong, J., Tan, Z., Zhang, Y., Sun, Y., & Huang, Y. (2025). Work from home and employee well-being: A double-edged sword. *BMC Psychology*, 13(748), 1–19. <https://doi.org/10.1186/s40359-025-02994-5>
- Durán, R. (2025). El impacto del teletrabajo en la productividad y el bienestar laboral: Un estudio en pequeñas y medianas empresas (pymes) en Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria en Ciencias Sociales y Humanidades Eucken*, 1(1), 23–39. <https://revistaeucken.com/indes/index.php/home/article/view/teletrabajo-y-productividad-pymes/3>
- Gómez, J., Villarreal, F., & García, D. (2024). La satisfacción laboral y home office: El caso de los colaboradores en Yazaki Componentes de México, en Durango. *Ciencias Administrativas Teoría y Praxis*, 19(2), 114–130. <https://doi.org/10.46443/catyp.v19i2.341>
- Guerrero, P., Pérez, M., & Reigosa, A. (2025). Impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los empleados de una institución del sector bancario del Ecuador. *Reincisol*, 4(7), 1935–1957. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(7\)1935-1957](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(7)1935-1957)
- Guzmán, L., Alarcón, S., & García, G. (2021). Teoría de factores de Herzberg: Experiencia en establecimiento detallista de Ecuador. *Revista Científica Mundo Recursivo*, 4(2), 25–48. <https://atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/101/136>
- Haro, A., Chisag, E., Ruiz, J., & Caicedo, J. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 956–966. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>
- Hernández, N., & Klimenko, O. (2025). Metodología de la investigación: Enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. *Nexus: Multidisciplinary Research Journal*, 2(3), 1–19. <https://nexushouseeditorial.com/index.php/nexus/article/view/24>



- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2025). *INEC actualiza su mirada sobre el empleo en Ecuador*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/teletrabajo-influencers-y-repartidores-inec-actualiza-su-mirada-sobre-el-empleo-en-ecuador/>
- Lalama, R., Borja, A., Pin, X., & Almeida, C. (2023). Teletrabajo y productividad en pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1190–1203. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.17>
- López, L., López, M., López, P., & Quispe, R. (2024). Satisfacción laboral y trabajo remoto: Análisis de la relación en el personal catedrático de una universidad pública en Puno, Perú. *Revista Electrónica Educare*, 28(1), 1–20. <https://doi.org/10.15359/ree.28-1.18504>
- Makridis, C. A., & Schloetzer, J. D. (2022). *How do different remote work arrangements impact employee job satisfaction and retention?* Georgetown McDonough School of Business Research Paper, 4016657, 1–72. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4016657#paper-citations-widget
- Mendoza, I. (2025). Teletrabajo en Latinoamérica: Revisión sistemática. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(12). <https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.210>
- Mendoza, S., & Zambrano, M. (2025). Teletrabajo y su influencia en la productividad y satisfacción laboral de los servidores públicos en el cantón Quevedo. *MQRInvestigar*, 9(3), 1–20. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.3.2025.e986>
- Morales, J. (1978). La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 4, 129–146. <https://doi.org/10.2307/40182727>
- Murillo, A., & Franco, Y. (2025). Enfoques teóricos del teletrabajo y satisfacción laboral. *CPA Panamá*, 3(1), 116–134. <https://doi.org/10.48204/2953-3147.6631>
- Nwabuko, O. (2024). An overview of research study designs in quantitative research methodology. *American Journal of Medical and Clinical Research & Reviews*, 3(5), 1–6. <https://doi.org/10.58372/2835-6276.1169>
- Quinto, G., Merchán, B., & Bastidas, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *RECIMUNDO: Revista*



Científica de la Investigación y el Conocimiento, 7(1), 348–361.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.348-361](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361)

Ricaldi, R., Ruiz, A., Camero, S., Denis, D., & Vértiz, R. (2021). El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de postpandemia COVID-19 en la ciudad de Lima. *Yotantsipanko*, 1(2), 2–10. <https://doi.org/10.54288/yotantsipanko.v1i2.2>

Ruiz, A., Amezcua, J., & Saucedo, J. (2024). Integración de happiness management y teoría de la autodeterminación en el contexto laboral. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 8(2), 120–140.
[https://doi.org/10.36003/Rev.investig.cient.tecnol.V8N2\(2024\)8](https://doi.org/10.36003/Rev.investig.cient.tecnol.V8N2(2024)8)

Slater, P., & Hasson, F. (2025). Quantitative research designs, hierarchy of evidence and validity. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 32(3), 656–660.
<https://doi.org/10.1111/jpm.13135>

Valdez, J., Pérez, M., & Reigosa, A. (2025). Teletrabajo y productividad laboral: Trabajadores administrativos en organismos públicos de Ecuador. *Reincisol*, 4(7), 1449–1468. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(7\)1449-1468](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(7)1449-1468)

Villagómez, M., & Ramírez, J. (2022). Análisis del teletrabajo y su impacto en la nueva era digital: Caso Ecuador. *Revista Scientific*, 7(26), 111–132.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.26.6.111-132>

Zambrano, G., & Zambrano, L. (2022). Job satisfaction and its relationship with the organizational climate of teaching staff. *Podium*, 42, 151–168.
<https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.9>

Conflicto de Intereses: Los autores afirman que no existen conflictos de intereses en este estudio y que se han seguido éticamente los procesos establecidos por esta revista. Además, aseguran que este trabajo no ha sido publicado parcial ni totalmente en ninguna otra revista.

FINANCIAMIENTO

Los autores no recibieron financiamiento para el desarrollo de esta investigación.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA:

Nombres de autores e iniciales: Bryan Ceverino Jaén Silva (BCJS), Soto Contreras Oswaldo Enrique (SCOE).

1. Conceptualización: (BCJS)



2. Curación de datos: (SCOE)
3. Análisis formal: (SCOE)
4. Adquisición de fondos: (BCJS)
5. Investigación: (BCJS)
6. Metodología: (SCOE)
7. Administración del proyecto: (BCJS)
8. Recursos: (SCOE)
9. Software: (SCOE)
10. Supervisión: (BCJS)
11. Validación: (SCOE)
12. Visualización: (BCJS)
13. Redacción – Borrador original: (BCJS)
14. Redacción – Revisión y edición: (SCOE)

