



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

EL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
EMPRESAS PRIVADAS FINANCIERAS DESDE LA PERSPECTIVA
DE JEFATURAS.

Autora

María Magdalena Echeverría Manrique

Año
2018



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

EL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
EMPRESAS PRIVADAS FINANCIERAS DESDE LA PERSPECTIVA DE
JEFATURAS.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el Título de Psicóloga Mención Organizacional

Profesor Guía

Julio Andrés Bastidas Valencia

Autora

María Magdalena Echeverría Manrique

Año

2018

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, El impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en empresas privadas financieras desde la perspectiva de jefaturas, a través de reuniones periódicas con la estudiante María Magdalena Echeverría Manrique, en décimo semestre, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

Julio Andrés Bastidas Valencia
Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos
C.I. 1710455328

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, El impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en empresas privadas financieras desde la perspectiva de jefaturas, de la estudiante María Magdalena Echeverría Manrique, en décimo semestre, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

María Fernanda Pozo Ayala
C.I. 1720023181

Pablo Xavier Molina Bravo
C.I. 1706785118

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente.”

María Magdalena Echeverría Manrique
C.I. 1716651243

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres quienes en todo momento me han apoyado en las decisiones que he tomado y han estado para mí ayudándome e impulsándome a ser mejor día a día. Al resto de mi familia que han estado presentes brindándome su apoyo y alegría.

A mi hermano quien ha sido un sustento en mi vida y en mi formación profesional, y mis amigos por brindarme su soporte siempre.

Por último, a mis profesores quienes han sido una guía durante mi trayecto en la carrera.

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a mi familia, ya que además de apoyarme y estar para mí en todo momento me han enseñado el valor de entregar lo mejor de mí y ser una persona de bien. Especialmente a mi abuelo, quien es fuente de constancia, valentía y me ha preparado para vivir el aquí y el ahora.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, conocer el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional de una empresa privada financiera en la Ciudad de Quito, desde la perspectiva de jefaturas y nace a partir de haber identificado la necesidad de investigar y profundizar sobre este tema dado que en nuestro país las investigaciones al respecto son muy pocas y no se conoce del mismo, salvo en empresas que por su naturaleza u origen han tenido que adoptar prácticas similares a las propuestas en el desarrollo del trabajo de investigación.

Con el propósito de generar un mejor entendimiento del tema propuesto en la presente investigación iniciaré por dar un marco de referencia; es así que el teletrabajo es una modalidad de trabajo que brinda flexibilidad laboral, por cuanto las tareas pueden ser efectuadas fuera de la oficina; en el Ecuador está aún en vías de desarrollo. El teletrabajo tiene una relación directa con la cultura organizacional, componente característico encargado de brindar identidad, estabilidad y confort en los colaboradores, por lo que debe ser considerada al momento que se quiera generar cambios en las organizaciones. Por lo mencionado, el teletrabajo y la cultura organizacional son aspectos que deben estar siempre en concordancia y total control por parte de la alta dirección de las organizaciones.

El presente proyecto de investigación se basa en un enfoque cualitativo, en relación con lo transversal y prospectivo, usando el diseño de la teoría fundamentada pues genera una aproximación a la realidad, y tendrá un alcance descriptivo y exploratorio.

Con base en los posibles resultados a obtener se formularán conclusiones que llevarán a proponer estrategias de intervención que surgen del conocimiento por parte de la Investigadora, de las particularidades de la empresa, así como de los aspectos en los cuales se debe trabajar para incentivar la adopción de

esta práctica que busca generar eficiencia a nivel organizacional. Esto tiene como finalidad proponer a las empresas financieras, la implementación del teletrabajo, tomando en cuenta al elemento característico de las organizaciones; su cultura.

ABSTRACT

The present investigation has as general objective, the impact of teleworking in the organizational culture in private financial company in the city of Quito, from the perspective of the bosses. This idea was born after having identified and deepened on this subject, since in our country the investigations are very few and there is poor knowledge about it. Except in companies that due to their nature or origin have had to adopt similar practices as the proposals in the development of the research work.

In order to generate a better understanding of the topic proposed in the present investigation, I will start by giving a frame of reference. Teleworking is a new modality of how to perform work activities that provides work flexibility, so that tasks can be developed outside the office; in Ecuador it is still developing. Teleworking has a direct relationship with the organizational culture, which is the one in charge of providing identity, stability and comfort to the employees. Therefore, when generating changes in companies, it should be considered. This is why teleworking and the organizational culture are aspects that must always be interrelated and total control by the bosses of the organizations.

The investigation is based on a on a qualitative approach in relation with the transversal and prospecting. It uses grounded theory because it generates an approximation to the reality and it will have descriptive and exploratory approaches.

Based on the possible results of the investigation, conclusions will be formulated and they will lead to possible intervention strategies that arise from the knowledge of the researcher, the particularities of the company, as well as the aspects in which there should be work done in order to encourage the use of this practice that seeks to generate efficiency in companies. The purpose of this is to propose to financial companies the implementation of teleworking, taking into account the importance of the element that characterizes the organization

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN ..	4
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	8
4. OBJETIVOS	8
4.1. Objetivo General.....	8
4.2. Objetivos Específicos	8
5. MARCO TEÓRICO	9
5.1 Antecedentes	9
5.2 Definiciones	10
5.3 Estudios	15
6. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	17
7. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	18
7.1 Tipo de alcance, diseño y enfoque	18
7.2 Muestreo / Participantes	18
7.3 Criterios de inclusión y exclusión	19
7.4 Recolección de datos / Herramientas a utilizar	19
7.5 Pre-validación del Instrumento.....	20
7.6 Procedimiento	23
7.7 Tipo de análisis	23
8. VIABILIDAD.....	25
9. ASPECTOS ÉTICOS	26
9.1 Consentimiento informado	26
9.2 Tratamiento de la información.....	26
9.3 Autoreflexividad	26
9.4 Consecuencia de la investigación	27

9.5 Devolución de resultados	27
9.6 Derechos de autor.....	28
10. ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN....	29
11. CRONOGRAMA.....	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

1. INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo la sociedad, las organizaciones y las personas cambian con lo cual las formas de trabajo también deben hacerlo. El trabajo ha sufrido transformaciones desde siempre y más aún cuando la tecnología sigue revolucionando al mundo; sin embargo, a pesar de estas modificaciones, en las organizaciones no siempre se ha tenido presente a los colaboradores respecto de cómo ellos se sienten mientras ejecutan sus actividades laborales, es por ello que la cultura organizacional nace, para que los trabajadores sientan bienestar e identificación en su trabajo.

Se debe tener en cuenta que los cambios, evoluciones y desarrollos de las empresas son de gran importancia ya que, de esta manera, generan competitividad en el mercado a la cual se la define como la “capacidad de excelencia en la investigación, la innovación, el uso de tecnologías de la información y la comunicación (...)” (Sánchez, 2009, p. 237), por lo tanto, las organizaciones se vuelven atractivas para futuros colaboradores y ayuda a la retención del personal, a más de generar ventajas competitivas que logran que la institución alcance cierto nivel y posición dentro del contexto en el que se desenvuelve.

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que se ha ido desarrollando e implementando y está presente en la actualidad. Éste se ha vuelto una “tendencia laboral que se ha expandido en el mundo y cuya tendencia de crecimiento en Latinoamérica será exponencial en los siguientes años, dadas las condiciones de trabajo que existen en estos países” (Martínez, 2012, p. 154). En países subdesarrollados el teletrabajo es una oportunidad para que éstos puedan ir avanzando en el ámbito laboral. “En las organizaciones, un cambio o fusión que ocurre sin conocer la cultura, no pasa de opresión y estimula las disonancias” (Dias-Baptista, 2008, p.87), esta es una de las razones por la cual es necesario tener en cuenta el cómo se debe aplicar la modalidad de teletrabajo en las organizaciones ya que, se puede ver afectada

la cultura organizacional si ésta no se encuentra posicionada correctamente en la organización.

Los jefes de las diversas áreas en las organizaciones son quienes tienen mayor conocimiento sobre cómo se está manejando el personal en sus actividades diarias y es por esto que ellos son quienes pueden proporcionar información más completa con respecto a las ventajas o desventajas de usar teletrabajo, y por otro lado, son quienes pueden dar una descripción general de la cultura organizacional que se vive en las instituciones. Sin embargo, las empresas financieras de carácter privado son el foco de atención para el presente proyecto puesto que según sus características son las organizaciones más normadas y reguladas, por tanto, se vuelve interesante y resulta atractivo determinar la implementación del teletrabajo en estas empresas sin dejar de lado a su cultura organizacional (Puig, 2007). De esta manera se podrán identificar elementos y aspectos relevantes en cuanto a lo que supone el teletrabajo.

En la Ciudad de Quito, y en el Ecuador en general, existe poco conocimiento e implementación del teletrabajo, así como sobre el impacto de éste en la cultura organizacional, por lo que el presente proyecto de investigación pretende conocer el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional de una empresa privada financiera en la ciudad de Quito, desde la perspectiva de jefaturas. De esta manera se podrá ampliar la información con respecto al tema y brindar un espacio de análisis. De igual manera permitirá comprender la situación en la que se encuentra el teletrabajo actualmente en el país permitiendo, desde la perspectiva de jefaturas, entender a manera general la implicación del teletrabajo en la cultura organizacional en este tipo de empresas.

Para ello se ha planteado una investigación con un enfoque cualitativo, mismo que tiene un alcance descriptivo, pues lo que se quiere es describir el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional y exploratorio ya que, mediante la revisión bibliográfica realizada con respecto al tema del presente proyecto, se

puede decir que la información es relativamente escasa, por tanto, se puede decir que éste ha sido poco investigado. Tendrá un diseño que se basa en la teoría fundamentada pues se quiere llegar a una aproximación de lo que se vive actualmente en nuestro contexto. La muestra por usar será diversa y se conformará por las líneas de supervisión de las diversas áreas de la institución financiera (Hernández, Fernández y Baptista, 2006.; Strauss y Corbin, 2002).

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

En los últimos 20 años se han llevado a cabo desarrollos tecnológicos con el propósito de generar eficiente operativa a nivel organizacional; sin embargo los mismo han generado importantes cambios en el abordaje y manejo de las relaciones laborales; es así que Betancourt (2013, p.2) establece que la “revolución científico-tecnológica, la informática y la telemática crean nuevas formas de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, (TIC) que facilitan la remotización del trabajo”. Caamaño (2010, p.6), menciona que, con estas modernas tecnologías, surgen nuevas y distintas formas de desarrollar el trabajo, lo cual llevará a mayor productividad y competitividad; esto nos lleva a inferir que, el mundo está pasando por una realidad en la que la tecnología y la comunicación imponen nuevas maneras de desarrollar el trabajo; entre ellas el teletrabajo; siendo éste uno de los que más impulso ha recibido por parte de varios países en el mundo. Por ello, es importante que nuestra sociedad tenga en consideración estos aspectos para poder generar desarrollos tanto en las organizaciones y el personal.

Al teletrabajo se lo considera una metodología de trabajo que contiene una “forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral.” (Traverso, Roma y Alfaro, 1999, p. 35). El que las empresas consideren establecer esta modalidad, que involucra no asistir a la oficina físicamente, genera más opciones de cómo realizar el trabajo y que la sociedad se acerque a la modernidad.

Según Caamaño (2010, p.2), los últimos años han sido de grandes cambios en lo empresarial y laboral, muchas personas se replantean su rol en el empleo y en la familia, por lo que ser empleado de una organización va más allá de realizar un trabajo y cumplir con horas laborales, sino que tiene que ver con la integridad del individuo y su vida personal. Por tanto, se considera que el teletrabajo ayuda a la persona a “armonizar su vida personal y familiar con el

trabajo” (Caamaño, 2010, p.3). Con base en lo señalado, se puede manifestar que el teletrabajo contribuye en la vida de la organización y en la de los colaboradores, por ello es relevante considerar la implementación de este método de trabajo en el Ecuador y sobre todo en las entidades financieras, ya que por su giro de negocio son más normadas y reguladas. Según Puig, (2007, p.2) una entidad financiera dependen del ciclo económico y se resume en “sale de una crisis (...) se expande hasta imprudentemente, recae en una profunda crisis, vuelve a recuperarse y con mayores arrestos busca nuevos espacios de expansión”, en estas etapas, las labores a realizar por los colaboradores son repetitivos, situaciones que deben cambiar para innovar, hacer más atractivas las tareas y permitir que nuevas generaciones se inserten de forma natural al mercado laboral.

Por otro lado, está la cultura organizacional, componente esencial de las organizaciones. El estudio de Gómez y Rodríguez (2003, p.1) menciona que “la modernidad ha traído consigo un entorno acelerado, cambiante, caracterizado por la inmediatez y la necesidad de responder a ésta”. Es necesario que el personal, base de una empresa, empate con la cultura organizacional a fin de sentirse a gusto, y generar un mayor vínculo hacia la misma. Debido al contexto versátil en el que nos encontramos, la cultura organizacional pasa a ser uno de los aspectos más importantes de investigación (Carrillo, 2016, p. 2). Ésta puede llegar a ser “la solución o el obstáculo en los cambios organizacionales” (Días, 2008, p. 6). Por ello, se la debe tener bien concebida y definida, para poderla transmitir e interiorizar a todo el personal.

Por lo expuesto anteriormente, la cultura organizacional es fundamental a considerar y analizar al momento de implementar el teletrabajo. Cada organización, tiene “valores, filosofías, mitos y otros conceptos que los miembros de la empresa comparten” (Gómez y Rodríguez, 2003, p. 1), y deben ser respetados al implementar nuevas acciones, para que los colaboradores puedan sentirse a gusto con la cultura organizacional y con nuevos desarrollos;

de otra forma se hace imperiosa la necesidad de trabajar en un cambio cultural que facilite y fomente la adopción de nuevas formas de trabajo.

Al implementar teletrabajo, como una forma diferente de trabajo, la organización debe enfocarse en valores característicos, producto de la cultura organizacional, y en el bienestar, ya que el teletrabajo armoniza intereses de los trabajadores y de los empleadores. Por un lado “minimizando el impacto que la conciliación de trabajo y familia tiene” (Caamaño, 2010, p.25) y por otro, para los empleadores, se reducen permisos durante jornadas laborales. Se vuelve entonces, importante determinar el impacto que el teletrabajo puede ejercer sobre la cultura organizacional de cada empresa.

Según Betancourt, (2013), en la actualidad, el teletrabajo es una herramienta importante para las organizaciones, y sin embargo en Ecuador aún no se evidencia una gran implementación. Se debe considerar que una de las razones por las que los colaboradores deciden abandonar una institución financiera es por la “pérdida de atractivo del mercado de trabajo del sector bancario (...) la condición de empleado bancario no tiene el mismo prestigio que antes (...)” (Puig, 2007, p.18). Por lo tanto, el teletrabajo es una de las opciones para estabilizar la perspectiva con respecto a laborar en el sector. Se llega a unir a la cultura organizacional con el bienestar del colaborador en relación con volverlo más atractivo el trabajar en la banca.

En Ecuador, el Ministerio del Trabajo generó el Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 en agosto del 2016, que facultaba la ejecución del teletrabajo en el país. En éste se mencionan normas que van a regular el teletrabajo en el sector privado; quienes apliquen teletrabajo tendrán los mismos derechos y obligaciones que quienes trabajan de planta, según Berrezueta. Algunos de sus beneficios son “el incremento de la productividad en las organizaciones, mayor inclusión de discapacitados, generar una movilidad sostenible, reducir la contaminación, fomentar la innovación organizacional y mejorar la calidad de vida de trabajadores” (Ministerio del Trabajo, 2016). El objetivo es llegar a

76.000 personas bajo esta modalidad hasta finalizar el 2018, ya que para el 2016 había 15.200 personas teletrabajando según un estudio del Ministerio del Trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2016)

En Ecuador no se han identificado estudios que relacionen al teletrabajo con la cultura organizacional, sobre todo en instituciones financieras de carácter privado; puede deberse a una ausencia de información y desconocimiento del tema. De todas maneras, se están realizando exploraciones en cuanto al teletrabajo y una de las implementaciones piloto es en el Ministerio del Trabajo. En los últimos tiempos se lo está empezando a usar en las organizaciones y por tanto existe un mayor desarrollo, ya que, comparándolo con empresas multinacionales, éstas lo han tenido implementado hace varios años. Por lo que se concluye que el estudio a realizar aportará de gran manera al conocimiento del impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en Ecuador y se podrá desarrollar, oportunamente, alternativas para instituciones financieras de carácter privado y llegar a una mejora en la eficiencia de las organizaciones en nuestro país.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo impacta el teletrabajo en la cultura organizacional de una empresa privada financiera de la ciudad de Quito, desde la perspectiva de jefaturas?

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Conocer el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional de una empresa privada financiera en la ciudad de Quito, desde la perspectiva de jefaturas.

4.2. Objetivos Específicos

- a. Identificar los diversos componentes de la cultura organizacional en una empresa privada financiera.
- b. Indagar sobre las características del teletrabajo en una empresa privada financiera.
- c. Determinar las ventajas y desventajas del teletrabajo en la cultura organizacional.

5. MARCO TEÓRICO

En este apartado se mencionarán antecedentes, definiciones y estudios con respecto al proyecto para generar una idea completa del tema a tratar y tener mayor comprensión de la investigación.

5.1 Antecedentes

Es necesario hacer un recuento histórico para entender cómo ha sido el desarrollo del trabajo a través del tiempo y cómo éste ha cambiado la forma de vida de las personas. En primer lugar, en “Grecia y Roma, la forma de organización del trabajo era la esclavitud, más tarde en la Edad Media, el trabajo se organizaba con feudos y siervos (...).” (Martínez, 2012, p. 3). Por lo tanto, según cada una de las etapas de la historia y lo que pasa en ese período, se caracteriza al trabajo.

Luego en el siglo XII, el trabajo y la situación económica–laboral se basaba en artesanías. En este período de tiempo el dueño del negocio ganaba dinero según su propia producción. A raíz del incremento del trabajo artesanal, en el siglo XIII, surgen “gremios artesanales y las corporaciones municipales que establecen una serie de reglamentos y legislaciones que vienen a normalizar y fijar una Calidad en sus productos” (Penacho, 2000, p.60). Luego, con la Revolución Industrial en el siglo XVIII los trabajadores dejan de ser autónomos y pasan a depender de los precios y beneficios establecidos. A finales del siglo XIX empieza la producción masiva y aparece la producción capitalista, “el salario llega a ser la categoría dominante entre los elementos propios de las relaciones laborales” (Penacho, 2000, p.60). En el siglo XX el “salario constituye el precio que se paga a la fuerza de trabajo, precio que equivale al valor de las mercancías” (Penacho, 2000, p. 63). A finales de este siglo surge la era digital y es la principal causa de los desarrollos que se han vivido mundialmente. La llegada de esta era y de las tecnologías, supuso un cambio en la manera de desarrollar el trabajo. La era digital “constituye un conjunto de

tecnologías cuyas aplicaciones abre un amplio abanico de posibilidades a la comunicación humana” (Jódar, 2010, p.2). Se vuelve más sacrificado el día a día en los trabajadores, ya que la comunicación es más rápida, por ende, el trabajo y la producción se incrementan.

Es necesario tener en cuenta que la cultura organizacional es uno de los elementos que no queda de lado durante la transición del trabajo. El interés por ésta empieza en los años 80 debido a su importancia con respecto a cómo se debe guiar, conducir y comprender a las organizaciones (Alcócer y Vera, s.f). Detallando las funciones de la cultura organizacional, ésta ha ayudado a las empresas, a diferenciarse de otras debido a que cada organización tiene tamaño distinto, maneras de liderar diferentes, entre otros. Por otro lado, genera identidad, ya que cuando se tienen elementos culturales diferenciados, los colaboradores sienten unidad y pertenencia con la organización, puesto que saben lo que son y lo que hacen. Estas son algunas de las funciones que la cultura organizacional realiza en las empresas. Por ello se debe tener en cuenta que la cultura organizacional va de la mano con el trabajo, ya que la función de ésta es generar un ambiente adecuado para quienes laboran.

5.2 Definiciones

Pero ahora, en la actualidad, nos encontramos en la denominada modernización y es cuando el trabajo pasa a tener una nueva modalidad. El teletrabajo en las organizaciones, una forma de flexibilizar el trabajo y modificar la percepción que se tenía de las actividades laborales (Tello, Olivera y Proto, 2010).

El teletrabajo ha sido definido por diversos autores, según Osio (2010, p.5), el trabajo realizado en una oficina puede pasar a otro lugar, y quien lo realiza está “fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa”, por tanto, los trabajadores pasan a ser teletrabajadores (ECaTT citado en Osio, 2010). Mientras que el Ministerio del Trabajo del Ecuador, (2018), expone que “es la

prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora”.

Al teletrabajo se lo puede categorizar según el lugar de realización de las actividades y el tipo de colaborador. Empezando por el lugar de trabajo, se lo divide en casa, éste hace referencia al trabajo ejecutado desde el hogar comunicándose con TIC. Quien realice este tipo de teletrabajo se categoriza en teletrabajador permanente, es decir el 90% de tiempo pasa en su casa, mientras que el teletrabajador alterno varía de 20% - 90% entre casa y oficina. Por otro lado, está el teletrabajo móvil que alterna entre la oficina, casa o lugares remotos. Por último, los telecentros que son oficinas separadas de la central (Traverso, Román y Alfaro, 1999).

La cultura organizacional es uno de los componentes esenciales en las organizaciones. Según Rodríguez (2009, p. 4) se compone por “valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas” y para D’Alessandro, et al. (2013, p. 24) es la encargada de proporcionar significado, estabilidad y confort en los trabajadores. La cultura “explica aspectos de las organizaciones no contabilizados por la estructura, la estrategia, el estilo de gestión o del entorno económico”. A pesar de que la cultura organizacional tenga un significado común para las organizaciones, existen diversos tipos de ésta y se mencionará tres de ellas. Primero, la cultura grupal, los miembros de las organizaciones toman decisiones de manera participativa, hay cooperación y compromiso mutuo. Por otro lado, la cultura de desarrollo se basa en el espíritu emprendedor, innovación y desarrollo al igual que flexibilidad. Por último, la cultura racional se basa en la productividad y eficacia, se quiere avanzar a teorías y tecnologías modernas (Toca y Carrillo, 2009).

Sin embargo, se debe considerar que, crear una cultura organizacional requiere de varios recursos y en especial de tiempo, pero ésta genera grandes

beneficios e impacta de manera positiva en las organizaciones según su efectividad concebida como, “satisfacción, crecimiento, productividad, responsabilidad social y medio ambiental, (...), etc.” (Toca y Carrillo, 2009, p. 132).

Por otro lado, en varios países se ha logrado implementar el teletrabajo a causa de ciertas legislaciones. Haciendo un recuento de éstas, se menciona a Estados Unidos, en donde al teletrabajo se lo empieza a tener en cuenta como alternativa de llevar el trabajo a la persona a causa de la baja de petróleo en 1970. Según la Public Law 104-52, § 620 (31 USC 1348), en 1995 plantea que quienes hayan sido enviados a trabajar desde su casa debían tener el equipamiento necesario para hacerlo y tres años después la Public Law 105-277, Omnibus Appropriation, Title IV, § 630 establece un porcentaje del presupuesto de los fondos fiscales a las empresas para realizar teletrabajo. Mientras que en Europa se empezó a analizar el uso de esta herramienta para un “desarrollo rural, el desarrollo tecnológico y las implicaciones sociales, es decir, la protección de los Teletrabajadores” (D’Alessandro, Puricelli y Rodríguez, 2013, p. 8). Éste inició como propuesta frente a las grandes tasas de falta de empleo y reducir costos. Por otro lado, España empezó a aplicar teletrabajo en el 2002 según el Acuerdo Marco Europeo el cual es obligatorio para todos los países europeos. Sin embargo, en el 2006 se implementa con más regularidad para agrupar tanto la vida laboral, familiar como personal. En Argentina, se empieza a aplicar el teletrabajo según la Ley 25212 del pacto federal laboral en 1999 para personas con discapacidad, sin embargo, en el 2004 nace el proyecto “Comisión de Teletrabajo en el Ministerio de Trabajo cuyo objetivo principal es modificar la LCT, Ley de Contrato de Trabajo N°20.744” (Boiarov, 2007, p.25), y de esta manera poder establecer el alcance del teletrabajo y la importancia de su regulación normativa. A raíz de estas modificaciones, se lo pone en práctica bajo todo marco legal en el 2009 a causa de la Gripe A. Boiarov plantea que el teletrabajo era una de las posibles soluciones para combatir la crisis económica por la que pasaba Argentina, puesto que ayuda a reducir costos. En Chile se implementa el teletrabajo a

partir de la Ley 19.759 en el 2001, según el código de trabajo. Colombia inicia con un proyecto a mediados del 2007 acerca del teletrabajo, y quiere llegar a ser “el segundo país más competitivo de América Latina antes del 2019 incrementando el crecimiento económico (...).” (Boiarov, 2007, p.30). Mientras que, en Ecuador, el proyecto de teletrabajo inicia en el 2006, reformando el Código de Trabajo, y es el Ministerio de Trabajo el primero en realizar una prueba piloto según el Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 en el año 2016 para generar apoyo a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, entre otros. (Ministerio del Trabajo, 2016). Para aplicar esta modalidad de trabajo, los teletrabajadores “tendrán los mismos derechos de las personas que realizan labores comparables con las de quienes trabajan en los locales de la empresa. No obstante, en vista de las peculiaridades del teletrabajo pueden ser necesarios acuerdos específicos complementarios individuales o colectivos.” (Boiarov, 2007, p.33).

Por lo mencionado se puede decir que el teletrabajo se encuentra evolucionando, este método es considerado una de las más actuales transformaciones de la percepción del trabajo, nace de la “flexibilidad laboral que incorpora los avances de las tecnologías de la información a la necesidad imperiosa de ser más competitivos y productivos” (Martínez, 2012, p. 4). Sin embargo, se debe tener en cuenta la relación del teletrabajo con la cultura organizacional y para ello se considera al clima laboral, definiéndolo según Ciampa en Ortega y Perdomo, (2007, p.5) como “un conjunto de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas directa e indirectamente por los empleados de una organización, que se supone son una fuerza que influyen en la conducta del empleado”. El clima laboral, por tanto, tiene relación con la cultura organizacional de la cual los colaboradores son partícipes y por ende del teletrabajo. Por ello, la relación de la cultura organizacional con los colaboradores involucra al clima organizacional y la cultura organizacional que implemente el teletrabajo debe tener en consideración que ciertas áreas son más calificadas, ya que la supervisión, comunicación y confidencialidad son temas delicados para esta modalidad de trabajo. De igual manera, las áreas

seleccionadas serán las que más se adapten en cuanto a funciones, horarios y flexibilidad.

De manera positiva trabajar bajo la modalidad de teletrabajo genera mejor calidad de vida, menos estrés, mayor autonomía en el trabajo, entre otros. En cuanto al tiempo hay mayor flexibilidad y mayor productividad en el desarrollo del trabajo. Sin embargo, el no estar de manera física en el lugar de trabajo puede generar inseguridad laboral, afectaría al rendimiento y podría desaparecer la identidad organizacional (Osio, 2010). A los jefes a cargo de personal bajo esta modalidad, lo que les preocupa son asuntos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, la confidencialidad de la información y el bajo control a ejercer sobre el trabajo de los empleados. De igual manera están conscientes de que la implementación del teletrabajo es un beneficio total con respecto al colaborador, se produce un equilibrio vida-trabajo (González, López, Marqués y Núñez, 2017). Por tanto, se debe manejar una cultura organizacional adecuada, en conjunto con su clima laboral, para que así al implementar teletrabajo pueda afectar de manera positiva a la organización y colaboradores.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que no todas las áreas son aptas para teletrabajar, ni todas las organizaciones lo pueden implementar. Hay empresas que por su giro de negocio pueden hacer uso del teletrabajo de manera más efectiva como, empresas bancarias, diseño, telecomunicaciones y editoriales (DOSSIER, 2011). Cabe mencionar que puede haber organizaciones que decidan usar teletrabajo, sin embargo, es necesario tener en cuenta las variables, incluyendo la cultura organizacional. Según Jáuregui, (2017, p.1) hay departamentos con respuestas igual o mejor frente al teletrabajo como “comercial y ventas (38%), administrativa y financiera (30%) y tecnología (20%)”. Esto se debe a que para implementar teletrabajo hay que tener en cuenta: atributos personales, es decir características de cada empleado como sus valores, proactividad, disciplina, compromiso, honradez, entre otros. De igual manera están las competencias no presenciales, éstas se refieren a que

al no estar físicamente en la oficina se requiere contar con habilidades de comunicación más desarrolladas y de la mano va la autogestión, puesto que deben administrar su propio tiempo. Por último, se debe tener las competencias para el cargo y su debida formación (Osio, 2010).

5.3 Estudios

Lo mencionado antes se observa en investigaciones realizadas en diversos países con respecto al tema del teletrabajo y la cultura organizacional. En primer lugar, está el artículo *“Presencia y consecuencia del teletrabajo en el sector bancario. Un estudio Empírico”*, se realizó en España al “conjunto de bancos y cajas implantadas en la ciudad de Sevilla (...), concretamente 43 bancos y 13 cajas de ahorro” (Traverso, Román, Alfaro, 1999, p.37). Se realizaron encuestas a estas entidades y los resultados fueron, el 74.4% conocen lo que es teletrabajo, pero solo el 5.1% lo ejecutan. Las que lo utilizan mencionan que mejora la producción, flexibilidad, es fuente de empleo, entre otros. Mientras que los que conocen y no lo utilizan dicen que, se pierde calidad de atención y hay sensación de aislamiento de los empleados (Traverso, Román, Alfaro, 1999).

En segundo lugar, en *“Teletrabajo y Cultura Organizacional”*, se realizó en Argentina a varias empresas como Hay Group, Snoop Consulting Group, Microsoft, Hewlett Packard, Ministerio de Trabajo y Compañía multinacional de investigación médica para determinar si el teletrabajo afecta a la cultura organizacional. Se utilizó métodos de entrevistas individuales de 8 preguntas y análisis estadístico a consultoras importantes inmersas en el mercado. Se establecieron variables como teletrabajo, aplicación del teletrabajo, desarrollo, cultura, productividad y teletrabajo en la empresa, junto con ciertos indicadores y se obtuvieron resultados que determinan que el teletrabajo afecta a la cultura organizacional y que no se puede aplicar el teletrabajo si no se tiene una cultura organizacional bien definida con valores como la confianza y la flexibilidad. Se concluye que, los teletrabajadores deben tener características

específicas y se debe trabajar bajo objetivos. Estableciendo que, las empresas con un mejor desarrollo de teletrabajo son las Tecnológicas (D'Alessandro, et al., 2013).

Por último, en España se realizó el estudio de *“El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas”*. Se utilizó la información de Grupo de Trabajo de Investigación Innovación Tecnológica Organizativa (ITO), con base en 200 encuestas realizadas a directores generales de cada empresa. Como resultado del análisis descriptivo de la investigación se obtiene que las empresas que no utilizan teletrabajo son la mayoría, sin embargo, quienes tienen mejores resultados y beneficios son las empresas que sí implementan el teletrabajo. Se concluye que el teletrabajo aporta en flexibilidad laboral, aumenta la productividad por el uso de TIC, mayor competitividad y motivación. Por parte de los trabajadores, se mejora rendimiento y satisfacción laboral. Se establece que el “teletrabajo aporta más beneficios que barreras en todos los procesos llevados a cabo en una organización” (Agudo, 2014, p. 180).

6. PREGUNTAS DIRECTRICES

- Identificar los diversos componentes de la cultura organizacional en una empresa privada financiera.
 - ¿Cuál es la cultura organizacional de esta empresa?
 - ¿Cuáles son los elementos que forman parte de la cultura organizacional?
 - ¿Cómo se vive la cultura organizacional en su día a día?
- Indagar sobre las características del teletrabajo en una empresa privada financiera
 - ¿Qué les hizo considerar al teletrabajo como una modalidad de trabajo adecuada para la organización?
 - ¿Cuál es la importancia que los jefes le otorgan al teletrabajo en la organización?
 - ¿Qué características presenta el teletrabajo en la organización?
- Determinar las ventajas y desventajas del teletrabajo en la cultura organizacional
 - ¿Se considera el teletrabajo como una herramienta que apoya a la organización y a su cultura organizacional?
 - ¿En qué departamentos de la empresa es más factible usar el teletrabajo tomando en cuenta a la cultura organizacional?
 - ¿Qué elementos podrían dificultar el uso del teletrabajo en la organización si se considera a su cultura organizacional?

7. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Siguiendo ciertos parámetros, en este apartado se describirán detalladamente los elementos de la metodología que se llevará a cabo para el presente proyecto de investigación.

7.1 Tipo de alcance, diseño y enfoque

El alcance de la presente investigación será de tipo descriptivo ya que el objetivo de ésta es llegar a determinar el impacto que tiene el teletrabajo en la cultura organizacional de una entidad privada financiera en Quito. De igual manera es de tipo exploratorio, puesto que se pretende ampliar la información con respecto al teletrabajo en nuestra sociedad, específicamente en la Ciudad de Quito, puesto que es un tema de investigación poco estudiado (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, pp. 100-102). Por otro lado, el diseño a aplicar es la teoría fundamentada, puesto que se enfoca en la recolección de información, el análisis de ésta y por último la codificación de la información obtenida. (Strauss y Corbin, 2002). Con ello se quiere llegar a una aproximación hacia la realidad del impacto del teletrabajo en la cultura organizacional.

Así mismo, el enfoque de la presente investigación según las características de la misma es cualitativo pues se pretende entender de manera subjetiva el objetivo; éste se da en relación a lo transversal y prospectivo; afirmamos que es de tipo transversal porque se realizará en un período de tiempo determinado y prospectivo, porque los resultados a obtener se darán según el adentramiento en el campo, para luego respaldar la información obtenida mediante el análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

7.2 Muestreo / Participantes

El tipo de muestreo que se empleará en la presente investigación será de tipo diversa, ya que lo que se busca es identificar las perspectivas sobre el impacto

del teletrabajo en la cultura organizacional. Los participantes se contactarán por conveniencia, escogiendo de manera directa e intencional a las personas de la población; es común seleccionar a los participantes según su fácil acceso puesto que la investigadora realizó sus pasantías preprofesionales en la institución financiera (Otzen y Manterola, 2017).

La muestra está conformada por las jefaturas de los diversos departamentos de la entidad financiera, quienes ayudarán a la investigación proporcionando información completa y fidedigna, que proviene de quienes más conocen de las funciones y manejo de grupos.

7.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión que se han determinado para el presente proyecto están dados principalmente por personas que aportarán a la consecución de los objetivos, ya que forman parte de la institución financiera.

Tabla 1
Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión	Exclusión
<ul style="list-style-type: none"> • Personal que labore más de 3 años en el puesto de jefatura en la entidad financiera. • Jefes de Área 	

7.4 Recolección de datos / Herramientas a utilizar

La recolección de datos para la presente investigación se hará a través de dos métodos. Primero, un grupo focal, al cual se lo define como un “espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos” (Hamui-Sutton y Varela- Ruíz, 2012, p.1); de igual manera se lo puede considerar como un tipo de entrevista grupal, en el cual se pueden incluir nuevas preguntas y así profundizar en la percepción de los líderes de las áreas. Para este método se

toma una muestra de trece participantes que son los jefes de los diversos departamentos de la institución y es así como se podrá conocer de manera más completa y general lo que cada participante piensa con respecto al impacto del teletrabajo en la cultura organizacional.

En segundo lugar, se realizarán entrevistas estructuradas, las cuales son consideradas más concretas con respecto a la información que se pretende obtener y así poder determinar específicamente las respuestas a los objetivos. Al ser una entrevista estructurada, el entrevistador debe basarse en las preguntas planteadas y enfocarse en los temas seleccionados, los cuales pueden ser sobre “experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 604). Se tomarán en cuenta temas como las experiencias, opiniones, hechos y percepciones con respecto al teletrabajo, la cultura organizacional y la relación que se genera entre los dos. En este segundo método la muestra será a los cinco jefes de los diversos departamentos, los que tengan mayor tendencia a trabajar bajo la modalidad del teletrabajo, las que sean consideradas más fáciles de implementar dicha modalidad por sus características de trabajo.

7.5 Pre-validación del Instrumento

Uno de los instrumentos propuesto para el presente proyecto es proporcionar un guión de preguntas para poder llevar a cabo un grupo focal. Al realizarlo, se genera una conversación activa entre los participantes de la investigación, también un espacio con mayor dinamismo e interacción, y por esto se vuelve más fácil el poder identificar las diversas percepciones que se puede tener con respecto al tema a tratar: el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en empresas privadas financieras. A esta técnica de recolección de datos se la concibe como un “grupo de discusión, guiado por un conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente con un objetivo particular” (Escobar y Bonilla-Jiménez, 2009, p.1), se debe tener presente que el desarrollo de este

instrumento consta de pasos previos, el más importante es generar el guión de las preguntas con base en los objetivos de la investigación, de igual manera es necesario formar las preguntas en un lenguaje entendible para todos, el orden de las preguntas puede variar según cómo se esté desarrollando el grupo focal en cuanto al contexto, circunstancias, entre otros (Aigner, 2002). Es una herramienta que ayuda a tener un panorama general sobre las diversas opiniones y por tanto las preguntas son de carácter abierto para que haya una total libertad de opinión y expresión (Hamui-Sutton y Varela-Ruiz, 2012, pp. 2-3). Lo que se pretende en el Grupo Focal es hacer énfasis en la organización, es decir, analizarla en su totalidad frente a la cultura organizacional y al teletrabajo, ya que se tendrá la perspectiva de todos los jefes de la empresa.

Es necesario, para poder utilizar la información del grupo focal, mencionar que el proceso será grabado en audio para que así sea más fácil la transcripción y análisis de datos para el entrevistador. El grupo focal es considerado una de las herramientas enfocadas en incrementar la productividad en las organizaciones, ya que pretende interactuar con un gran grupo de personas.

Otro de los instrumentos a utilizar es la entrevista estructurada y a través de ésta se llegará a la consecución de los objetivos. Por tanto, la información que surja a partir de la entrevista ayudará a la identificación de elementos y contenido esencial para poder determinar el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional. Las preguntas de la guía se han desarrollado con base en las preguntas directrices, mismas que responden a los objetivos específicos. Por lo tanto, lo que se pretende con la entrevista es indagar y enfocarse más sobre lo personal de cada trabajador e identificar cómo influyen tanto el teletrabajo como la cultura organizacional en cada uno de ellos. Al ser una conversación entre dos personas se obtiene información “más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles” (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández y Varela-Ruiz, 2013, p. 2).

Según Díaz- Bravo, et al., (2013), mencionan que este tipo de entrevistas generan gran ventaja sobre las investigaciones que se basen en lo descriptivo y exploratorio, al ser ésta una investigación de carácter descriptiva y exploratoria, lo mencionado por el presente autor es de gran relevancia para poder fundamentar el uso de esta herramienta en el proyecto. Con esta herramienta se llega a identificar el significado que los participantes otorgan a ciertos elementos o temas de abordaje en la investigación y con base en esto, se quiere llegar a la comprensión total de la información y el discurso presentado por cada participante. Al ser una entrevista estructurada, al guión se lo establece previamente, y el investigador desarrolla la entrevista según las preguntas establecidas. El proyecto resulta beneficiado al aplicar esta herramienta ya que los datos y su análisis presentan un alto grado de objetividad y confiabilidad (Díaz-Bravo, et al., 2013).

En cuanto al proceso para la validación de estos dos instrumentos planteados, se empieza teniendo en cuenta los objetivos del proyecto y que para llegar a los mismos se deben utilizar instrumentos que ayuden a identificar las percepciones que tienen los participantes con respecto al teletrabajo y la cultura organizacional. Luego de investigar cuál es la manera idónea para llegar a obtener tanto la información necesaria como el acercamiento a cada uno de ellos; se estableció que el grupo focal y la entrevista estructurada ayudarán a la recolección de datos según las narraciones de cada participante. Se prosigue con la generación de los guiones para cada instrumento siempre teniendo en consideración a los objetivos general y específicos. Es necesario que las preguntas planteadas sean coherentes con la investigación, claras y contribuyan con información relevante.

Por último, los instrumentos utilizados fueron validados por docentes, María Fernanda Pozo y Pablo Molina, cuyo trabajo fue revisar el contenido del guión del grupo focal y la guía de preguntas para la entrevista estructurada; determinando así, si el contenido era apropiado para el proyecto.

(Anexos 2 y 3)

7.6 Procedimiento

En cuanto al procedimiento para la presente investigación, el primer paso es realizar un acercamiento con los jefes de cada área teniendo en cuenta que deben calificar con los criterios de inclusión determinados, para luego reunirlos y comentarles sobre la investigación; el contacto con cada uno de los participantes será de manera presencial. A raíz de este primer acercamiento se procederá a determinar, un día para poder realizar el grupo focal el cual deberá constar con la presencia de los trece participantes.

Es necesario mencionar que se les comentará a los participantes, la importancia de su colaboración para la investigación, de igual manera se hará mención al uso que se le dará a la información que cada uno de ellos proporcionen y el contexto en el que se la implementará. Para ello es necesario realizar un consentimiento informado, principalmente por temas éticos de la investigación y en este se explicará los criterios de manejo de la información y confidencialidad de la misma.

El siguiente paso es seleccionar a los cinco participantes del grupo focal, con los cuales se haya identificado un mayor conocimiento de implementación del teletrabajo. A cada uno de ellos se les realizará una entrevista estructurada para conocer de manera más específica elementos que resulten importantes para la investigación como el manejo y confidencialidad de la información. Al igual que en el grupo focal, se realizará un consentimiento informado y al finalizar con este proceso se les hará a todos los participantes un reconocimiento por el tiempo prestado y la información brindada.

7.7 Tipo de análisis

El tipo de análisis a realizar tiene varios pasos definidos, ya que para el presente proyecto se está usando la teoría fundamentada. Por lo tanto, se empieza, con una codificación abierta de los datos obtenidos, para ello debe

haber una previa transcripción tanto de la información sobre el grupo focal como de las cinco entrevistas. Con ello se pretende obtener una revisión de la información transcrita y así poder identificar y plantear datos que sean importantes para la investigación, es necesario asignarles códigos para poder identificarlos de manera más fácil. (Strauss y Corbin, 2002). Al momento de finalizar con la codificación de la información se conformarán grupos de los códigos establecidos según sus semejanzas y características para poder generar categorías y subcategorías; Una vez realizados estos grupos es necesario armar un árbol de códigos para que de manera visual se haga más fácil organizar la información. Es necesario mencionar que, durante el proceso de aplicación de los métodos, tanto del grupo focal como de las entrevistas, la identidad de los participantes será anónima (Strauss y Corbin, 2002). De esta manera se realizará el análisis de los datos y se obtendrá información concreta sobre la presente investigación.

8. VIABILIDAD

En este apartado podremos identificar la factibilidad de realizar el presente proyecto de investigación según ciertos elementos y recursos, mismos que se detallan a continuación.

El acceso al grupo de estudio no presenta dificultad, ya que contactar a las líneas de supervisión de la entidad financiera, para que formen parte del presente estudio, resulta accesible.

La disponibilidad del tutor del presente proyecto resulta adecuada para el desarrollo de éste, al igual que sus aportes en cuanto a conocimientos sobre el tema a tratar. Es así como se podrá llevar de manera apropiada la investigación.

Por otro lado, en cuanto a la viabilidad de los recursos, éstos pueden cubrirse por cuenta del estudiante, ya que los costos para realizar el proyecto estarían enfocados en temas de movilización para poder realizar tanto el grupo focal como las entrevistas a los participantes.

En cuanto a las recomendaciones o sugerencias con respecto al impacto del teletrabajo en la cultura organizacional, se debe considerar el realizar otras investigaciones sobre este tema, ya que el teletrabajo en nuestra sociedad no es comúnmente aplicado, por lo que sería de gran interés y aporte el que haya más investigaciones relacionados tanto a esta nueva modalidad de trabajo junto con la cultura organizacional. Para ello es necesario tener en cuenta que la cultura organizacional es distintiva y única de cada organización y por esta razón se la debe tener en cuenta al momento en que una empresa decide aplicar un nuevo mecanismo de trabajo, como es el teletrabajo, en la organización.

9. ASPECTOS ÉTICOS

En este apartado, de acuerdo con temas éticos de la Universidad y según las prácticas realizadas en Psicología Organizacional, se establecen los siguientes parámetros para el manejo de la información y seguridad de los datos.

9.1 Consentimiento informado

Se trabajará con consentimientos informados tanto para el grupo focal como para las entrevistas. De esta manera se podrá conocer los objetivos planteados de la investigación dando un uso adecuado a la información que se recolecte. La forma en la que se realizará la devolución de la información otorgada se explica más adelante.

El modelo de consentimiento informado que se propone tanto para el grupo focal como para la entrevista se lo puede observar en el anexo.

(Anexo 1)

9.2 Tratamiento de la información

La información recibida será manejada de manera confidencial dentro del contexto académico, en la investigación se mantendrá el anonimato de los participantes, ya que no es necesario conocer su información personal para llegar al objetivo de la investigación, sino que se quiere conocer y analizar los datos obtenidos.

9.3 Autoreflexividad

El interés por realizar la presente investigación se debe a que, en la actualidad, en la Ciudad de Quito y en el Ecuador en general, el teletrabajo es una modalidad de trabajo que no se lo implementa de forma recurrente en las organizaciones, principalmente por desconocimiento de éste; de su uso y

aplicabilidad. Por otro lado, se considera a la cultura organizacional imprescindible para las empresas ya que es lo que caracteriza y diferencia a una organización de otra; y por tanto si se quiere aplicar teletrabajo es necesario analizar y hacer estudios previos para ver si este método no se va en contra de la cultura organizacional.

Por la importancia que se le otorga tanto al teletrabajo como a la cultura organizacional es por lo que se ha decidido relacionarlos y analizar el manejo de esta modalidad de trabajo en una entidad financiera en la cual la cultura organizacional es el valor agregado.

Según experiencia en entidades bancarias, se puede decir que es necesario seguir innovando para poder llamar la atención a las nuevas generaciones y que sean entidades atractivas en el mercado. Por esta razón sería un plus el poder utilizar el teletrabajo en estas entidades teniendo en cuenta a la cultura organizacional.

9.4 Consecuencia de la investigación

La consecuencia de esta investigación será positiva, ya que permitirá determinar el impacto que tiene el teletrabajo en la cultura organizacional. El aplicar el teletrabajo en una organización de este tipo puede afectar al manejo de la información, de igual manera al desarrollo de la entidad y de sus colaboradores; esto hasta lograr que el personal se adapte a los cambios realizando capacitaciones y sensibilizando la información. Por lo tanto, el efecto que causará el presente proyecto tanto en los participantes como en el lector llevará a un espacio de análisis del tema.

9.5 Devolución de resultados

La devolución principal de los resultados será hacia la institución financiera ya que permite realizar la investigación con su personal. De igual manera el presente proyecto le dará lineamientos y puntos de vista claros y reales

respecto de cómo afecta esto en la cultura; y si es o no viable implementarlos. Por otro lado, están todos quienes participaron del estudio, a quienes se les entregará un informe con cada detalle de la investigación. En este informe constarán tanto la teoría, como procesos metodológicos y los resultados obtenidos del impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en empresas privadas financieras en la Ciudad de Quito desde la perspectiva de jefaturas.

9.6 Derechos de autor

La propiedad intelectual del presente proyecto de titulación es otorgada a la Universidad de las Américas, mismo que podrá ser usado para futuras investigaciones de esta Institución. Los derechos de autor del presente trabajo deberán ser reconocidos en otras investigaciones.

10. ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Por parte de institución financiera, lo que podría influir en la implementación del teletrabajo son “la cultura organizacional, la desconfianza, la seguridad de la información, la normatividad y la inversión” (Villafrade-Vargas y Palacios-Osma, 2013, p. 29). Por lo tanto, los datos de esta investigación confirman lo que se ha planteado en el presente proyecto, es decir que el teletrabajo impacta en la cultura organizacional y por ello se debe tener en cuenta la importancia de exponer esta modalidad a los trabajadores y que ellos lo reconozcan “ya que implica gestión de recursos humanos y tecnológicos, saber identificar los perfiles adecuados para teletrabajar, (...)” (Villafrade-Vargas y Palacios-Osma, 2013, p. 29), entre otros; factores que de una u otra manera alteran el día a día de las organizaciones y que llevarán a cambios y desarrollos de la misma junto con sus empleados.

En el estudio, *Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral* se menciona que el teletrabajo es tan amplio que hay diferentes maneras de dividirlo e implementarlo, como por ejemplo, según el lugar donde se lo va a realizar, según el tiempo que toman los colaboradores en ejecutar sus actividades laborales, según las actividades y funciones aptas para teletrabajo, entre otros. En este estudio lo que se concluye es que para poder implementar esta modalidad de trabajo hay que tener en cuenta varios elementos que aportan al buen manejo y desarrollo del teletrabajo; de igual manera hay que considerar que el mundo se encuentra en constante cambio (Gallusser, 2005). Por tanto, como se menciona en el proyecto del impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en empresas privadas financieras desde la perspectiva de jefaturas en la Ciudad de Quito, hay que tener presente que para poder realizar teletrabajo en estas organizaciones, ciertos elementos y maneras de ejecutar las tareas deben cambiar o ajustarse, más que nada se debe a que en la actualidad se producen cambios constantes y que las nuevas generaciones requieren de modernidad en las empresas para que éstas resulten atractivas para laborar en ellas. Es por ello que, a más de tener en cuenta los beneficios

que el teletrabajo puede traer a los colaboradores, se debe considerar como una de las opciones para que una empresa sea más competitiva en el mercado

En otro estudio dentro del contexto Latinoamericano, *El estado del Teletrabajo en la banca colombiana y sus efectos en la vida familiar*, realizado a colaboradores de una entidad financiera, a sus presidentes y vicepresidentes, se concluyen que el realizar teletrabajo se acomoda de mejor manera con las áreas comerciales de la institución; sin embargo, esto no quiere decir que otras áreas no pueden implementarlo. Se considera que el poder ejercer teletrabajo en la banca tiene ciertas limitantes uno de ellos es el seguir en una cultura en la cual los clientes necesitan tener contacto visual y táctil con los trabajadores de la organización. Por último, tanto presidentes como vicepresidentes plantean que el teletrabajo es una metodología de trabajo que está recién adentrándose en el ambiente laboral del sector bancario y esto se debe al tipo de cultura empresarial y al colaborador con respecto a cómo ejecutar las funciones de manera distante de la oficina, ya que se menciona que existe una responsabilidad inadecuada con respecto al empleado y su manera de administrar el tiempo para la organización (López-Jiménez, et. al., 2009).

En el Ecuador el teletrabajo es una metodología de trabajo que está recién empezando a implementarse en las organizaciones, gracias a la participación del Ministerio de Trabajo, y se debe tener en cuenta tanto sus ventajas como desventajas para lograr una visión global de lo que aplicarlo puede llegar a significar para las empresas en general. Por un lado, en las entidades financieras lo que más preocupa, si se aplica la modalidad de teletrabajo, es cómo mantener la seguridad y confidencialidad de la información. Por ello, una de las estrategias que se propone para el presente proyecto de investigación se basa en Gallusser, (2005, p.10), quien establece que hay cambios que se deben realizar como por ejemplo el considerar perfeccionar ambientes e infraestructuras con respecto a la comunicación que existe en las regiones con menos desarrollo, también “mejorar el acceso a los servicios tecnológicos, ampliar el conocimiento sobre la disponibilidad y el uso de telecomunicaciones,

mejorar la formación en tecnología, proveer acceso a centros de recursos compartidos, proveer una infraestructura técnica y legal para el teletrabajo”, así como reforzar la integridad en los colaboradores y generar un alto grado de identidad con respecto a la cultura organizacional para que de esta manera los colaboradores protejan la información de la institución y de esta manera se podría prevenir la duda que se tiene con respecto al manejo de la información y confidencialidad de la misma; y así evitar el que se pueda producir un uso abusivo de lo que el teletrabajo implica. Por lo tanto, el realizar capacitaciones sobre los temas mencionados al personal que vaya a trabajar bajo esta nueva modalidad, puede ser una de las vías en las que se puede mejorar el tema de la seguridad.

Por otro lado está la cultura organizacional, elemento de gran importancia en las empresas misma que debe ser considerada al momento de aplicar teletrabajo ya que puede llegar a ser impactada por éste. La cultura se conforma por “creencias, costumbres, ideas y valores” (Thompson, 2006 en Mondragón, 2016, p.5), los cuales deben ser vividos por los colaboradores en el día a día. Por tanto, se debe tener una cultura organizacional bien definida y establecida para poder realizar cambios en el desarrollo del trabajo de la empresa y que de esta manera haya aceptación por quienes conforman la empresa.

Una de las estrategias que se propone para el presente proyecto de investigación es, asegurar y validar que la cultura de la organización está bien definida y aceptada por los colaboradores. Posteriormente, generar capacitaciones a los líderes de las áreas con respecto a cómo orientar a sus subordinados y a cómo manejar lo que el implementar teletrabajo significa, ya que son ellos los encargados de guiar y aportar a la correcta vivencia de la cultura organizacional de manera en la que se abarquen “creencias y supuestos, estableciendo prácticas, habilidades y capacidades, construir relaciones y sensibilidades de forma tal que todos estos elementos se relacionen e influyeran unos con otros” (Mondragón, 2016, p. 25). De igual

manera es necesario generar espacios en los cuales los líderes de las áreas en las que se aplique teletrabajo tengan información teórica y práctica acerca de laborar bajo teletrabajo y conjugarlo con la importancia de la cultura organizacional.

Estas estrategias podemos corroborar a través del estudio, *Propuesta para mejorar la cultura organizacional de trabajo de la DGTIC de la SEDESOL*, se establece que se debe generar un ambiente de desarrollo, lo que quiere decir que se deben implementar campos de práctica para que exista un espacio en el cual tanto el colaborador como el líder del área sepan reaccionar a lo que pueda suceder. Todo cambio implica que se pueden cometer errores y por ello es necesario generar un “ambiente adecuado similar al real en el cual se puedan cometer errores, detenerse, intentar nuevamente, analizar lo que resultó de acuerdo a lo esperado y lo que no” (Mondragón, 2016, p.65) y con esto se pueden generar diversas actividades en respuesta a mejorar el desarrollo y productividad de la empresa como tal, ya que se hace énfasis en quienes están a cargo de la ejecución del teletrabajo; es decir líderes y colaboradores.

Finalmente, una de las estrategias a implementar es la de dar a conocer lo que se quiere realizar en la organización y cuáles son los objetivos planteados, para ello se debe generar un espacio en el cual las líneas de supervisión junto con los altos directivos comenten a todo el personal lo que se quiere implementar en la empresa. Es de gran importancia invitar a los colaboradores a charlas informativas para solventar dudas que surjan, también para que se comprenda lo que significa trabajar bajo la modalidad de teletrabajo, y explicar quiénes y qué áreas serán las que aplican para esta modalidad de trabajo.

Las estrategias de intervención mencionadas son las más apropiadas para el contexto ecuatoriano, ya que el desconocimiento con respecto del teletrabajo es tema sensible de tratar. Por otro lado, la cultura organizacional, que está presente en todas las organizaciones, es uno de los elementos de gran

importancia al momento de establecer cambios en la empresa. Teniendo en cuenta que el contexto en el que nos encontramos cada vez necesita de mayor innovación, se establecen estas estrategias, ya que abarcan una metodología no invasiva en la cultura del Ecuador, es decir una cultura en la cual se distingue por una “historia, con expresiones propias, con una identidad” (Ayala, 2002, p.28), elementos que son constantes en nuestra sociedad y por tanto la manera de actuar en ella es tradicional. Por esto lo que se plantea para el presente proyecto de investigación va de la mano con procedimientos que se implementan en el día a día de las empresas y que por tanto mantienen los aspectos que definen a la sociedad ecuatoriana. La implementación de esta metodología significa un esfuerzo para la organización y es por ello que se debe iniciar con lo más simple para así llegar a lo más complejo (Villafrade-Vargas y Palacios-Osma, 2013).

11. CRONOGRAMA

Tabla 2
Cronograma

Actividad	Semana	Descripción
Revisión inicial junto con planificación del plan de trabajo.	Semana 1 06 de abril del 2018	Se acuerda en tener una hora cada semana con el docente guía para revisar y desarrollar el trabajo. Se inicia con revisión bibliográfica.
Tutoría	Semana 2 13 de abril del 2018	Avance del desarrollo del proyecto y revisión de los nuevos aportes. Revisión bibliográfica.
Tutoría y ajustes	Semana 3 20 de abril del 2018	Se realizan cambios y correcciones necesarias. Se avanza en los siguientes temas del proyecto de investigación.
Tutoría	Semana 4 25 - 27 de abril del 2018	Ajustes en el contenido del proyecto y se incluye nueva información para complementar.
Tutoría	Semana 5 04 de mayo del 2018	Correcciones en el avance del proyecto Mayor revisión bibliográfica para desarrollo del tema.
Tutoría y preparación del instrumento	Semana 6 y 7 11 – 16 de mayo del 2018	Con base en las reuniones semanales y la revisión bibliográfica constante, se realizan correcciones de los avances y se continúa con el desarrollo del

		instrumento para el presente proyecto según los objetivos planteados.
Revisión del instrumento	Semana 8 18 de mayo del 2018	Se realiza una revisión del instrumento por parte de los validadores para que éste se encuentre acorde al tema.
Revisión final	Semana 9 21 de mayo del 2018	Según el avance del proyecto, se realiza una revisión final y completa de todo el proyecto de investigación.
Carga del borrador del proyecto final	Semana 10 28 de mayo del 2018	Se realiza la entrega el borrador del proyecto de investigación completo.
Reunión con correctores	Semana 13 25 de junio del 2018	Reunión con correctores para realizar modificaciones propuestas.
Final	Semana 16 06 de agosto del 2018	Entrega final del proyecto de investigación.
Devolución de resultados	Semana 18 20 de agosto del 2018	Se hace la devolución de resultados del proyecto de investigación a la institución financiera.

REFERENCIAS

- Agudo, J. (2014). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*. España: Universidad de Murcia. Recuperado el 10 de 01 de 2018, de file:///C:/Users/Manena/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/221801-782931-1-PB.pdf
- Aignerren, M. (2002). La técnica de recolección de información mediante los grupos focales. *Universidad de Antioquia*. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/view/1611/1264>
- Alcócer, S., y Vera, J. (s.f). Acerca de la cultura organizacional. *Revista Cultura*(18), 1- 414. Recuperado el 11 de 04 de 2018, de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_18_1_acerca-de-la-cultura-organizacional.pdf
- Ayala, E. (2002). Ecuador: Patria de todos. *Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador*. Recuperado el 15 de 05 de 2018, de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/File/ecuador%20patria%20enrique%20ayala.pdf>
- Boiarov, S. (2007). *Meta 5 eLAC2007: Informe sobre legislación y normativa vinculada al teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Argentina: CEPAL. Recuperado el 12 de 04 de 2018, de https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/3/32223/GdT_eLAC_meta_5.pdf
- Caamaño, E. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 79-105. Recuperado el 03 de 04 de 2018, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-68512010000200003&lng=pt&nrm=iso

- Carrillo, Á. (2016). Medición de la Cultura Organizacional. *Revista Digital*. Recuperado el 04 de 04 de 2018, de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2637>
- D'Allessandro, M., Puricelli, Y., y Rodríguez, N. (2013). *Teletrabajo y Cultura Organizacional*. Recuperado el 26 de noviembre de 2017, de UADE: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2437/Dalessandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dias-Baptista, R. (2008). Cultura: la clave para la transición organizacional. *Punto Cero*, 13(16), 85-90. Recuperado el 17 de 05 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421839608010>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- DOSSIER. (2011). *Teletrabajo*. Obtenido de Gestofice: <http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm>
- Escobar, J., y Bonilla-Jimenez, F. (2009). Grupos Focales: Una guía conceptual y metodológica. *Universidad del Bosque*. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de <http://files.palенque-de-egoya.webnode.es/200000286-47b1249946/Grupo%20focal.pdf>
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*, 10, 1-15. Recuperado el 14 de 05 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323927060015>
- Gómez, C., y Rodríguez, J. (2003). *La Cultura Organizacional*. Chile. Recuperado el 13 de 04 de 2018, de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_Yer1WhwUx4J:https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Gomez-Diaz/publication/257008605_Paper_Cultura_Gomez_-_Rodriguez_long_version/data/00b7d5242f91e42356000000/Paper-Cultura-Gomez-Rodriguez-long-v

- González, R., López, M., Marqués, C., y Núñez, D. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima-Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), En el Distribución Perú y (BCP) Banco de Crédito del Perú*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 12 de 04 de 2018, de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621866>
- Hamui-Sutton, A., y Varela-Ruiz, M. (2012). La técnica de grupos focales. *EL SEVIER*, 2(1), 55-60. Recuperado el 03 de 01 de 2018, de http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF
- Jáuregui, D. (2017). Los sectores que demandan más vacantes para teletrabajar. *La República*, pág. versión digital. Recuperado el 12 de 04 de 2018, de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/los-sectores-que-demandan-mas-vacantes-para-teletrabajar-2569985>
- Jódar, J. (2010). La era digital: nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales. *Razón y Palabra*, 15(71). Recuperado el 10 de 04 de 2018, de <file:///C:/Users/Manena/Documents/MA.%20MAGDALENA%20UDLA/10%20SEMESTRE/TIT/La%20era%20digital.pdf>
- López-Jiménez, D., Fondevila-Gascón, J., y Sainz, J. (2009). El estado del teletrabajo en la banca colombiana y sus efectos en la vida familiar. *Razón y Palabra*. Recuperado el 14 de 05 de 2018, de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/LOPEZ_REVISADO.pdf
- Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 2(4), 143-156. Recuperado el 26 de 11 de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550954002>
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Ministerio del Trabajo*. Recuperado el 02 de 12 de 2017, de El Ministerio del Trabajo presentó la normativa para el teletrabajo en Ecuador: <http://www.trabajo.gob.ec/el-ministro-del-trabajo-presento-la-normativa-para-el-teletrabajo-en-ecuador/>

- Minsiterio del Trabajo. (Agosto de 2016). *Teletrabajo* . Obtenido de Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190: http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Teletrabajo*. Recuperado el 04 de 04 de 2018, de <http://www.trabajo.gob.ec/teletrabajo/>
- Mondragón, A. (2016). Propuesta para mejorar la cultura organizacional de trabajo de la DGTIC de la SEDESOL. *Infotec Posgrados*. Recuperado el 15 de 05 de 2018, de <https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/112/1/PROPUESTA%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Ortega, S., y Perdomo, J. (2007). *Factores influyentes en el clima organizacional y estrategias para lograr un buen funcionamiento interno en la organización*. Recuperado el 11 de 04 de 2018, de Universidad De La Sabana: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf>
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana [en línea]*, 3(5), 93-109. Recuperado el 11 de 04 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219014912006>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int.JMorphol*, 35(1), 227-232. Recuperado el 09 de 12 de 2017, de <http://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Penacho, J. (2000). Evolución histórica de la Calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo. En *Capítulo I. Primera parte*. Forum Calidad. Recuperado el 09 de 04 de 2018, de [http://oe.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1\(1\).pdf](http://oe.uvigo.es/asignaturas/gestioncalidad/Penacho.Cap1(1).pdf)
- Puig, J. (2007). *El sector financiero y su mercado de trabajo desde la apertura económica*. Colombia: CLACSO. Recuperado el 09 de 04 de 2018, de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/ens/20121204012640/farras.pdf>

- Rodríguez, O. (2009). *La Cultura Organizacional: Comprensiones, características y reflexiones en una institución de carácter social y comunitario*. Recuperado el 26 de noviembre de 2017, de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/viewFile/1624/1463>
- Sánchez-Ambriz, G. (2009). El Desarrollo Organizacional: Una estrategia de cambio para las instituciones documentales. *Anales de Documentación*(12), 235-254. Recuperado el 18 de 05 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63511932013>
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. 1 (ed.). Colombia: Editorial Universidad de Antioquia. Recuperado de: <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>
- Tello, C., Olivera, N., y Proto, A. (2010). *Teletrabajo en Argentina ¿Inclusión en la "Sociedad de Control"?* Recuperado el 05 de 04 de 2018, de http://www.telework2010.tic.org.ar/papers/011TELLO_OLIVERA%20PROTO%20ESPANOL.pdf
- Toca, C., y Carrillo, J. (2009). Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizaiconal. *Civilizar*, 9(17), 117-135. Recuperado el 11 de 04 de 2018, de www.redalyc.org/articulo.oa?id=100212301008
- Traverso, J., Román , M., y Alfaro, A. (1999). *Presencia y consecuencias del teletrabajo en el sector bancario. Un estudio empírico*. España: Dirección y Organización.
- Villafrade-Osma, A., y Palacios-Osma, J. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *RISTI*(12), 17-31. Recuperado el 14 de mayo del 2018 de: doi:10.4304/risti.12.17-31

ANEXOS

Anexo 1



Consentimiento de Participación de un Estudio

Yo, _____ he sido invitado/a a
participar _____ en _____ un _____ estudio
denominado _____

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de psicóloga Organizacional de la Universidad de las Américas.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que establece la ley orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma de Participante

C.C _____

Fecha _____

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ma. Magdalena Echeverría al correo _____ o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de las Américas, tel. 3981000 ext. -----

Anexo 2

Guía de preguntas para Grupo Focal

(Duración aprox. 60 min – 90 min.)

1. ¿Han escuchado hablar sobre la cultura organizacional en las empresas?
2. Según su opinión, ¿cómo definirían a la cultura organizacional?
3. ¿Por qué razones considerarían a la cultura organizacional importante para las empresas?
4. Según su vivencia diaria en la compañía, ¿a través de qué elementos o comportamientos podrían decir que se manifiesta la cultura organizacional?
5. ¿De qué manera consideran que estos elementos y manifestaciones son propias de la compañía?
6. ¿Conocen sobre una nueva forma de trabajo impulsada en el Ecuador llamada teletrabajo?, ¿Qué han escuchado al respecto?
7. Como parte de la eficiencia a nivel organizacional, creen que ¿sería positivo contar con el teletrabajo en la organización?
8. ¿Cómo clasificarían al aporte del teletrabajo, como un fortalecimiento o deterioro hacia la cultura organizacional?
9. ¿Cómo creen que cambiaría el teletrabajo su día a día?
10. ¿Qué factores consideran que pueden ser limitantes para la implementación del teletrabajo en la organización?
11. Por último, ¿qué recomendarían para realizar un uso efectivo del teletrabajo en las organizaciones, teniendo en cuenta a la cultura organizacional?

Anexo 3

Guía de Entrevista Estructurada
Entrevistas a Líderes de la Organización
(Duración aprox. 60min – 90 min)

1. ¿Cómo influye la cultura de la compañía en la eficiencia organizacional?
2. En el taller de Grupo Focal realizado hace pocos días se refirió que los principales elementos o manifestaciones de la cultura de la compañía son los siguientes:.... ¿Cree usted que los mismos reflejan completamente la realidad de la compañía o qué elementos añadiría?
¿Por qué?
3. En el taller de Grupo Focal tuvimos la oportunidad de conversar sobre el teletrabajo y sus implicaciones. ¿Cómo el teletrabajo contribuiría a tener mejores resultados en el Área que usted lidera?
4. ¿Permitiría un esquema de teletrabajo generar eficiencia en los resultados y en el fortalecimiento de la cultura organizacional?
5. ¿Cree usted que los equipos de trabajo y colaboradores tienen la madurez necesaria para adoptar este tipo de trabajo?
6. ¿Considera usted que la empresa tiene una cultura organizacional que favorece la implementación de esta modalidad de trabajo?
7. ¿Cómo cambiaría el teletrabajo el día a día y la dinámica general de su equipo de trabajo?

8. A más de su Área ¿qué otras considera usted que podrían aplicar este modelo de trabajo?
9. ¿Cree usted que el trabajador que opte o sea objeto de esta forma de trabajo puede asumir los cambios que implican este cambio en su dinámica diaria?
10. ¿Cómo la organización puede apoyar a los trabajadores para llevar a cabo su jornada desde su hogar?
11. ¿Qué pueden hacer los líderes de cada Área para incentivar la productividad de sus trabajadores si no mantiene una supervisión directa?
12. ¿Qué mecanismos cree usted que se pueden implementar para garantizar la seguridad de la información que se comparte con el trabajador desde su hogar?

