



ESCUELA DE PSICOLOGÍA



VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO EN  
COLABORADORAS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD  
DE QUITO



AUTOR

DAYANNE PAMELA JARAMILLO MEJÍA

AÑO

2020



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO EN COLABORADORAS  
DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE QUITO.

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

Profesor Guía

Pablo Xavier Molina Bravo

Autora

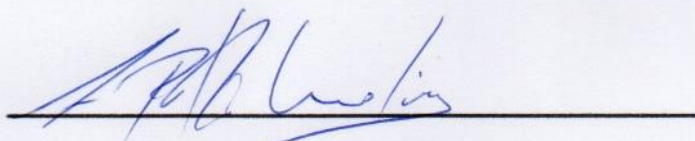
Dayanne Pamela Jaramillo Mejía

Año

2020

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

"Declaro haber dirigido el trabajo, Ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una Universidad Pública de la ciudad de Quito, a través de reuniones periódicas con el estudiante Dayanne Pamela Jaramillo Mejía en el semestre 2020-10, 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".



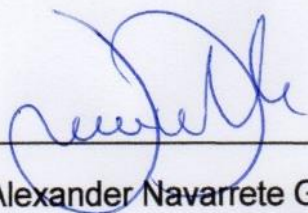
**Pablo Xavier Molina Bravo**

**Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa**

**C.I 170678511-8**

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una Universidad Pública de la ciudad de Quito, de la estudiante Dayanne Pamela Jaramillo Mejía, en el periodo 2020-10, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

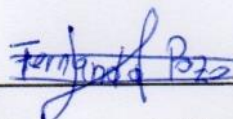


Javier Alexander Navarrete Guerra

Master of Business and

Administration

C.I. 171618562-2



María Fernanda Pozo Ayala

Magister en Gestión del

Talento Humano

C.I. 172002318-1

## 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 vigentes.”



---

Dayanne Pamela Jaramillo Mejía

C.I 171862556-7

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi madre por su comprensión y su apoyo incondicional que me ha brindado durante toda mi vida y especialmente en mi formación académica para crecer de forma personal y profesional.

A mi padre y hermana por su amor incondicional, paciencia y su motivación diaria para cada día ser mejor y alcanzar todas mis metas, tanto a corto como a largo plazo.

Por último, a mis amigos que me han brindado consejos, su continuo ánimo y me han acompañado durante mi carrera universitaria para enfrentar adversidades y celebrar los logros alcanzados.

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto va dedicado a mis abuelos Luz y Héctor quienes me brindaron su amor infinito durante toda su vida; además, de su apoyo para que pueda culminar mi carrera universitaria.

A mi madre, por su amor y todo su esfuerzo que ha realizado para brindarme la educación; así como sacarme adelante y apoyarme siempre en las decisiones que he ido tomando para mi crecimiento personal y profesional; por ser una fuente de inspiración para salir adelante sin importar los obstáculos que se presenten en la vida.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar las ventajas y desventajas que provoca el teletrabajo en las colaboradoras de una Universidad Pública de la ciudad de Quito en aristas como: organizacionales y familiares. El teletrabajo es una modalidad laboral que posee importancia en el ámbito organizacional ya que genera estrategias de empleo para la organización y los colaboradores; además disminuye el ausentismo laboral y disminuye los espacios físicos así como aumenta la productividad y el desarrollo de un producto de calidad; a su vez incentiva a la innovación de ideas, a la utilización de recursos tecnológicos como son: las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) que permiten realizar el trabajo desde cualquier lugar y a través de cualquier aparato tecnológico, y por último a la retención de talentos a fin de que puedan manejar el tiempo y equilibrar la vida laboral con la familiar.

El tema propuesto se lo desarrollo con el fin de expandir la investigación hacia diversas aristas que no han sido estudiadas en el Ecuador; ya que, el teletrabajo es la modalidad que permite a los colaboradores trabajar en un lugar externo al de la oficina mediante el uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC's) es por ello, que la inserción del teletrabajo y la normativa legal en el sector privado empezó en el año 2016. A diferencia del sector público ya que en el año 2017 se buscó implementar el teletrabajo en las organizaciones pero hasta la actualidad no se ha obtenido los resultados esperados.

La investigación posee un enfoque mixto que permitió la integración de información cuantitativa y cualitativa para ampliarla, con alcance descriptivo que consiente en conocer las historias de la población investigada desde la parte cuantitativa utilizando el alcance fenomenológico que permite darle vida a las experiencias e historias para que al final se pueda triangular los datos y obtener resultados más apegados a la realidad con la población que va a ser estudiada.

**Palabras Clave:** teletrabajo, colaboradoras universitarias, TIC's, sector público, ventajas y desventajas.



## ABSTRACT

This research aims to identify the advantages and disadvantages caused by teleworking in the collaborators of a Public University of the city of Quito in edges such as: organizational and family. Teleworking is a work modality that has importance in the organizational field since it generates employment strategies for the organization and the collaborators; It also reduces work absenteeism and decreases physical spaces as well as increases productivity and the development of a quality product; In turn, it encourages the innovation of ideas, the use of technological resources such as: Information and Communication Technologies (ICTs) that allow work to be carried out from anywhere and through any technological device, and finally to the retention of talents so that they can manage time and balance work and family life.

The proposed theme was developed in order to expand the research towards various edges that have not been studied in Ecuador; since, telecommuting is the modality that allows collaborators to work in an external place to that of the office through the use of Information and Communication Technology (ICTs), that is why the insertion of teleworking and legal regulations in the Private sector started in 2016. Unlike the public sector, since in 2017 it was sought to implement teleworking in organizations but until now the expected results have not been obtained.

The research has a mixed approach that allowed the integration of quantitative and qualitative information to expand it, with a descriptive scope that consents to know the stories of the population investigated from the quantitative part using the phenomenological scope that allows to give life to the experiences and stories so that In the end you can triangulate the data and get results more attached to reality with the population that will be studied.

**Keywords:** teleworking, university collaborators, ICTs, public sector, advantages and disadvantages.

## 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.....	9
5. Marco Teórico .....	9
5.1 El Teletrabajo.....	9
5.2 El Teletrabajo en Ecuador.....	10
5.3 Las tecnologías de información y la comunicación.....	12
5.4 Elementos del teletrabajo.....	13
5.5 Teletrabajo y el individuo .....	13
5.6 Teletrabajo y el aspecto familiar.....	14
5.7 Teletrabajo y la organización .....	15
5.8 Teletrabajo y sus competencias.....	17
5.9 Teletrabajo y sus ventajas.....	18
5.10 Teletrabajo y sus desventajas.....	19
6. Hipótesis.....	20
6.1 HIPOTESIS ALTERNATIVA: .....	20
6.2 HIPOTESIS NULA: .....	20
6.3 DIRECTRICES .....	20
7. Metodología.....	21
7.1 Tipo de diseño y enfoque.....	21
7.2 Muestreo/Participantes .....	22
7.3 Recolección de datos.....	23
7.4 Pre - validación del instrumento.....	25
7.5 Procedimiento.....	25
7.6 Análisis de datos.....	26
8. Viabilidad.....	27
8.1 Acceso al grupo de estudio.....	28

8.2 Disponibilidad del tutor.....	28
8.3 Disponibilidad de recursos .....	28
9. Aspectos Éticos.....	29
9.1 Consentimientos o asentimientos informados.....	29
9.3 Auto reflexividad .....	30
9.4 Consecuencia de la investigación .....	30
9.5 Devolución de resultados.....	31
9.6 Derechos de autor .....	31
10. Análisis de estrategias de intervención.....	31
11. Cronograma de actividades. ....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	46

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma.....	39
Tabla 2. Horario para grupo focal .....	57

#### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organización del Marco Teórico. ....	13
--	----

## 1. INTRODUCCIÓN

En la Constitución Nacional del 2018 el ciudadano posee el derecho de trabajar, ya que permite desenvolverse como persona y como profesional en el ámbito laboral, así como también contar con un sustento económico; por lo cual, se debe garantizar el bienestar y la seguridad a los colaboradores de las organizaciones para evitar los ausentismos, faltas por enfermedades, afectaciones a la integridad, las faltas por citas médicas, o por cuidado de niños y familiares adultos, entre otras.

Es importante que las organizaciones estén dispuestas a brindar el clima adecuado, los recursos tecnológicos, económicos y físicos para que el colaborador pueda realizar sus tareas diarias con el fin de medirlas mediante indicadores de gestión y así alcanzar las metas establecidas por cada organización.

El teletrabajo es reconocido en el Acuerdo Ministerial No. MDT-2016- 190 del año 2016, como la modalidad para laborar mediante el uso de las TIC's que según Mintic (2014 citado por Duque y Abreo, 2017) son una herramienta importante, puesto que, permite el desarrollo de las actividades que requiere la organización sin la necesidad de solicitar la presencia física del colaborador, ya que, pueden realizar sus actividades desde cualquier lugar donde tenga acceso a la red de internet.

El teletrabajo según el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0090-A emitido en el 2017, establece la instauración de esta modalidad laboral en el sector público indicando las dos modalidades en las que se puede ejecutar como son: la completa y la parcial. Así como se da a conocer la existencia de poblaciones que pueden acceder con mayor facilidad al teletrabajo, ya que, son consideradas como grupos vulnerables entre estas se encuentran: mujeres en periodo de

maternidad, adultos mayores, personas con enfermedades catastróficas, entre otras.

En esta investigación el teletrabajo va a estar centrado en el aspecto individual por lo que, Herzberg (citado por Chiavenato, 2011) menciona en su teoría sobre la motivación que existen dos factores importantes para que el individuo pueda satisfacer sus necesidades dentro de las organizaciones como: el factor higiénico que se centra en las condiciones en que se encuentra el individuo al momento de trabajar; es decir el clima laboral, la comodidad, las políticas de la empresa, la estabilidad del cargo, los salarios, entre otras.

Mientras los factores motivacionales o de satisfacción según Herzberg (citado por Gutiérrez, 2015) hace alusión al enriquecimiento o valor aportado que se puede dar al cargo que cubre el colaborador. Por lo que se puede autorizar la libertad en realizar su trabajo, el delegar actividades, motivar la utilización completa de las habilidades personales a fin de reducir el ausentismo y la rotación de personal.

El teletrabajo también va a ser relacionado en el ámbito familiar, ya que, se busca que el colaborador pueda generar un equilibrio entre su vida familiar y profesional, por lo que, Abraham Maslow menciona en su teoría sobre la pirámide de las necesidades del ser humano que existen cinco etapas por las cuales se puede llegar a la autorrealización dependiendo la situación del individuo. Sin embargo, se debe tener presente que no todas las personas poseen las mismas aspiraciones como el hecho de casarse o tener hijos, razón por la cual se debe direccionar y ampliar la información recogida en la investigación.

La cultura de la organización debe estar abierta a la innovación y al cambio de acuerdo con lo que menciona García (2017), es necesario trabajar y cambiar la mentalidad de los empleadores y de los colaboradores, con el fin de crear una cultura más flexible donde se pueda integrar nuevas modalidades para laborar como el teletrabajo o coworking.

Existen espacios compartidos donde las personas van a realizar su trabajo para lo que se denomina el coworking, la gestora española Cristina Martínez (citada por MERCATEC, 2018) habla de estos espacios que benefician a los colaboradores, puesto que, desarrolla una sensación de no estar solos a diario y a su vez se sienten más apoyados para continuar con los proyectos en curso.

La investigación se realizará mediante el método mixto, de manera secuencial; ya que, primero se desarrollará el método cuantitativo y una vez obtenida la información se procederá a realizar el método cualitativo, a través del uso del enfoque descriptivo y la fenomenología con los cuales se podrá conocer las experiencias y opiniones sobre el teletrabajo, así como también se podrá dar vida a las historias de las personas que participarán en el estudio.

Para el estudio se utilizará las encuestas como una de las herramientas, ya que, permite recolectar información y compartirla en la base de datos para tener una mayor organización. Mientras, en la parte cualitativa se procederá a utilizar el grupo focal en donde se otorga el espacio para que las personas se puedan expresar sobre un tema en específico y compartir sus experiencias. Y por último, se realizará un proceso de triangulación de datos, el mismo que sirve para unir y analizar la información cuantitativa y cualitativa del tema en cuestión, a fin de establecer resultados reales y concretos sobre la población de estudio.

El objetivo de este proyecto de investigación es el recolectar la información necesaria que se obtendrá de la población investigada, con el fin de que existan más exploraciones en base al teletrabajo y a su vez para que la Universidad Pública cuente con la información necesaria para ampliar el grupo de personas que realicen teletrabajo y se realice la actualización del manual necesario para el teletrabajador.

Por otro lado, el interés ha sido propio para el desarrollo de la investigación del proyecto puesto que se considera que el Talento Humano es muy importante dentro de las organizaciones y es necesario que se sientan a gusto o conformes con su lugar de trabajo y con la modalidad en la que laboran para que exista mayor productividad y disminuyan los niveles de ausentismo.

## **2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN**

En la Constitución del Ecuador (2008), en el art. 325 se establece que: el Estado garantiza el derecho al trabajo y se reconocen todas las modalidades para laborar; además, se debe brindar inclusión a los trabajadores/ras, ya que, son considerados actores sociales productivos de las organizaciones.

La ONU Mujeres en conjunto con el INEC en 2012 recopiló información y cifras del censo de 2010, obteniendo el número de 229.450 mujeres pertenecientes al área urbana quienes laboraban en una entidad del Estado, a diferencia de los hombres que contaban con el número de 265.221. Del grupo de mujeres se conoce que al menos 27.022 tienen como ocupación la enseñanza y el 8.536 forman parte de la administración pública y defensa del País.

Se elige únicamente a las colaboradoras como población de estudio debido a que: en la actualidad se implementa la igualdad de género a pesar de la

diferenciación existente; ya que, la cultura ecuatoriana tiene los roles de género aún marcados por lo que la mujer puede trabajar pero también se dedica al cuidado de la casa y la crianza de los hijos siendo esto una fuente de motivación (Luis, Martínez, Pérez y Vela, 2004). Con el pasar del tiempo los roles de género sean modificado considerablemente.

La doble presencia es un término que, hace referencia a la ejecución del trabajo remunerado en conjunto con las tareas domésticas, crianza de hijos, entre otros, que es realizado por una sola persona de manera simultánea, lo que puede provocar estrés y fatiga, debido a que, no posee tiempo libre para realizar otras actividades; además de que se pueden ver afectadas las relaciones con los compañeros de trabajo (Ruiz, Pullas, Parra y Zamora, 2018).

Las investigaciones realizadas en Ecuador están direccionadas hacia el funcionamiento del teletrabajo en empresas y también como una opción para trabajar en un lugar externo al de la organización. Por otro lado, se encuentran investigaciones en países vecinos como: Colombia, Perú, España y Argentina donde sus variables principales de investigación son: las ventajas o las desventajas del teletrabajo para la organización y para los colaboradores. En el país no se cuenta con investigaciones sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una Universidad Pública.

El Acuerdo Ministerial (2017), menciona que el teletrabajador/a puede ser una persona que se encuentre prestando servicios de acuerdo a lo acordado en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), y se estipuló que deben ser servidores públicos que no se encuentren en un nivel jerárquico superior. Las actividades laborales pueden ser efectuadas con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) para obtener la información necesaria. El teletrabajo puede gestionarse de manera permanente o parcial en un espacio externo al de la organización.



En España se realizó la investigación teórica sobre las “Nuevas Perspectivas en la Docencia y el Teletrabajo” donde sus principales ejes fueron el teletrabajo, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC’s), el nuevo perfil del docente universitario, la capacitación necesaria para llegar a los estudiantes y aprender sobre nuevas metodologías de enseñanza, pero no existen estudios empíricos sobre el tema establecido. Este tema posee relevancia para ser investigado dentro del Ecuador, debido a que el uso de las TIC’s ha ido creciendo de manera rápida a través de los años permitiendo que sea una herramienta de trabajo de fácil acceso y ayude al cumplimiento de metas organizacionales.

Lavolpe (como se cita en Medina y Pineda, 2012) explica que la revolución tecnológica beneficia al intercambio de información y la comunicación para fortalecer las relaciones familiares, políticas, económicas y sociales. Por lo cual, se puede utilizar las TIC’S como una herramienta para realizar el trabajo desde los hogares permitiendo a las colaboradoras trabajar desde cualquier lugar que tenga accesibilidad a la tecnología.

Giovanis (2017), define al teletrabajo como el espacio para laborar desde casa en lugar de las oficinas. Beneficiando a las colaboradoras ya que se les permite trabajar desde la comodidad de sus hogares y a la vez compartir con su familia o realizar actividades individuales como: ir al doctor, asistir al banco, matricular el vehículo, entre otras. A su vez, en el Acuerdo Ministerial (2017), se establece que las Unidades Administrativas de Talento Humano (UATH) de cada organización, debe tener un proceso de análisis previo de cada caso y realizar recomendaciones en caso de que existan, sobre la aprobación de la solicitud para la aplicación del teletrabajo en la organización beneficiando a los colaboradores.

Las organizaciones modernas tienen mayor accesibilidad para adaptarse a los diversos giros de negocio como son: los hospitales, iglesias, universidades,

industrias y comercio; para lo cual, se establece un sistema estructurado que está compuesto por miembros internos y externos que deben pasar por un proceso de adaptación y de toma de decisiones para alcanzar los objetivos y las metas comunes establecidas en la organización (Chiavenato, 2011).

La sociedad ecuatoriana se inclina por el desarrollo laboral y la productividad de sus empresas dejando a un lado el bienestar y las necesidades de sus colaboradoras. Dentro de estas empresas se cuentan con una población conformada por colaboradoras embarazadas, con discapacidad, en periodo de lactancia, adultas mayores próximas a jubilarse y personas con enfermedades catastróficas quienes cumplen con las características necesarias y poseen preferencia para incursionar el teletrabajo.

Las personas que viven a más de una hora de su trabajo también pueden ser tomadas en cuenta para realizar teletrabajo; sin embargo, es necesario el análisis previo de las UATH de cada empresa, ya que deben considerar la situación que presenta la servidora pública, el puesto de trabajo y las actividades que cumplen sin afectar la producción de la organización.

La investigación posee gran relevancia, ya que, permite recolectar información sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras dentro del Ecuador; a fin de identificar, describir y caracterizar las ventajas y desventajas del teletrabajo en el contexto organizacional, personal/familiar de las colaboradoras.

El tema de investigación es desarrollado por interés propio y a su vez se busca que el teletrabajo dentro de la Universidad Pública se amplíe y se ejecute para toda la población femenina que se encuentra laborando en dicha institución, con el fin de atender casos de enfermedades catastróficas, accidentes laborales,

mujeres mayores próximas a la jubilación, entre otras para brindar mayores oportunidades de crecimiento, seguridad y el ambiente adecuado como lo establece la Constitución del Ecuador. Además, de que la institución utilice la tecnología, la innovación y defina las competencias necesarias para el personal docente con el fin de guiar y facilitar el aprendizaje a los estudiantes así como también que utilicen nuevas herramientas de enseñanza.

En la actualidad dentro de esta Universidad Pública el teletrabajo está centrado en la población de docentes virtuales, quienes dictan clases para las distintas mallas curriculares existentes. Por lo que, utilizan las TIC's como herramienta de enseñanza que les permite transmitir conocimiento, además de crear redes de comunicación y motivar a sus alumnos para crecer. Siendo esta una razón para investigar sobre las ventajas y desventajas que deja el teletrabajo en estas colaboradoras en dos importantes direcciones como en: el aspecto individual y en el aspecto familiar que son dos de las vertientes donde se desenvuelve la población y se debe conocer el impacto que posee esta modalidad de trabajo.

### **3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo en una universidad pública de la ciudad de Quito?

### **4. OBJETIVOS**

#### **4.1 Objetivo General**

Identificar las ventajas y desventajas del teletrabajo en una universidad pública de la ciudad de Quito.

## **4.2 Objetivos Específicos**

1. Describir las características del teletrabajo ejercido por las colaboradoras de una universidad pública.
2. Caracterizar las ventajas y desventajas en el contexto organizacional del teletrabajo en las colaboradoras.
3. Identificar las ventajas y desventajas en el contexto personal/familiar del teletrabajo en colaboradoras de una universidad pública.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1 El Teletrabajo**

El teletrabajo apareció en los años 70's como respuesta de la crisis petrolera que se desarrolló en Estados Unidos dejando pérdidas económicas y reducción de personal. Según Tavares (2017), el teletrabajo es una modalidad laboral realizada en un establecimiento externo e independiente de la organización, para lo cual se debe tener en cuenta la existencia de un contrato en el que se establezca las actividades y funciones claras que se deben realizar.

La Organización Internacional de Trabajo con sus siglas OIT (2016), define al teletrabajo como: una forma de laborar en un lugar distinto al de las instalaciones organizacionales, sin la existencia de algún tipo de contacto directo con sus colegas. Además, el teletrabajo debe tener en cuenta tres puntos principales para su funcionamiento como son: el tipo de organización, la zona de la ejecución y el uso de la tecnología.

En Ecuador, el teletrabajo es considerado según el Acuerdo Ministerial (2016), como una forma de brindar servicios sin asistir al espacio físico de la organización en horarios especiales que no afecten las actividades organizacionales. Sin embargo, Castañeda (2013 citado por García, 2017) establece que es necesario el análisis previo del puesto de trabajo, las funciones y actividades que tiene la persona para identificar si se pueden acoger a la modalidad del teletrabajo.

## **5.2 El Teletrabajo en Ecuador**

La OIT (2011), recomienda que se realice un análisis previo del puesto de trabajo dentro de la organización, así como describir las competencias, funciones requeridas y actividades que va a realizar.

Rocamora (2015), menciona que se debe efectuar el cambio en el aspecto cultural dentro de la organización y de la realización del trabajo; ya que, mediante las TIC'S se da apertura a la innovación para administrar y gestionar de una manera más organizada las actividades establecidas.

La cultura organizacional según Schein (1988 citado por Pedraza, Obispo, Vásquez y Gómez, 2015) es un conjunto de experiencias internas y externas que comparten los integrantes de una organización, donde se implementan estrategias de adaptación como: el lenguaje. Por otro lado, se encuentran los límites, la comunicación interna y los valores que se desarrollan mediante la interacción entre pares y con superiores.

El teletrabajo se efectúa de manera permanente, ya que, permite que la colaboradora pueda realizar sus tareas fuera del lugar físico de trabajo utilizando las TIC's como herramienta virtual para alcanzar los objetivos delimitados. Sin

embargo, en el contrato se establece la modalidad, el horario del teletrabajo, las actividades y que el teletrabajador/a tendrá que acudir en caso de que exista una reunión o por necesidad del jefe superior (Acuerdo Ministerial, 2016).

La segunda modalidad se efectúa de forma parcial indicando que la colaboradora debe realizar sus actividades en un lugar externo que haya sido acordado por ambas partes, en el cual se efectúa las actividades en un lapso máximo de 24 horas semanales, y las 16 horas restantes debe asistir a las instalaciones de la organización para trabajar desde su puesto físico (Acuerdo Ministerial, 2016).

El Diario El Universo del Ecuador menciona que el teletrabajo es una modalidad para laborar desde el 2016 para las empresas privadas y para las empresas públicas desde el 2017, pero existen empresas que realizan teletrabajo desde años anteriores y mencionan que “las organizaciones trabajan de una forma tradicional y no desarrollan nuevas metodologías donde se puede aprovechar del potencial del talento humano”. Desde la opinión del sector público: las personas que desean realizar teletrabajo deben poseer disciplina para evitar las distracciones y el candidato debe pasar por una evaluación previa con un puntaje mínimo de 90 /100 y su expediente debe estar limpio así como pertenecer a la organización por un año mínimo.

La Revista Líderes del Ecuador detalla que en el 2016 se esperaba tener a 76.000 teletrabajadores, pero no se ha alcanzado esa cifra, aunque en la actualidad existen empresas privadas que se van integrando a esta modalidad de laborar, con el fin de alcanzar la conciliación entre la vida familiar y laboral. Además, de que se establece la confianza en el colaborador para que aumente la productividad entre el 20% y el 40%. Por lo que los requisitos varían de acuerdo al tipo de organización y cultura.

El Diario Telégrafo de Ecuador menciona que: en el último cierre de la cartera del Estado se obtuvo 8.500 teletrabajadores hasta el mes de abril, de los cuales se encuentran el 60% laborando en las provincias de Guayas y Pichincha. En Quito existe el testimonio de una persona que realiza teletrabajo en donde menciona que: “mediante las TIC’s puede gestionar de manera eficiente el tiempo y las actividades que va a realizar para aumentar la productividad y poseer el descanso necesario”

### **5.3 Las tecnologías de información y la comunicación**

Las TIC’S según Adell (1997 citado en, Grande y colaboradores, 2016) menciona que es un conjunto de productos o de procesos que provienen de las nuevas herramientas tecnológicas como el software y el hardware, de soportes de la información y de canales de comunicación que permiten almacenar, procesar y transmitir la información obtenida desde cualquier entorno.

Las TIC’s según Mintic (2014 citado por Duque y Abreo, 2017) son una herramienta importante para el funcionamiento del teletrabajo; ya que, permite el desarrollo de las actividades que requiere la organización sin la necesidad de la presencia física del colaborador sino más bien que aproveche del acceso a la red de internet.

A su vez, Boell y colaboradores (2013 citado por Duque y Abreo, 2017) mencionan que el teletrabajo beneficia a los colaboradores y a la organización, ya que se minimizan los costos y los recursos pero a la vez se aumenta la productividad. Por el lado, de los colaboradores permite realizar sus labores diarias; ya que, poseen disponibilidad del tiempo.

#### 5.4 Elementos del teletrabajo

Conforme la figura N° 1 de autoría propia se establecieron los elementos que se van a desarrollar para conocer la interacción que poseen el aspecto individuo, el componente familiar, dentro de la organización, las leyes ecuatorianas, las ventajas y las desventajas del teletrabajo que se van a identificar durante la investigación. Ver Figura N° 1.

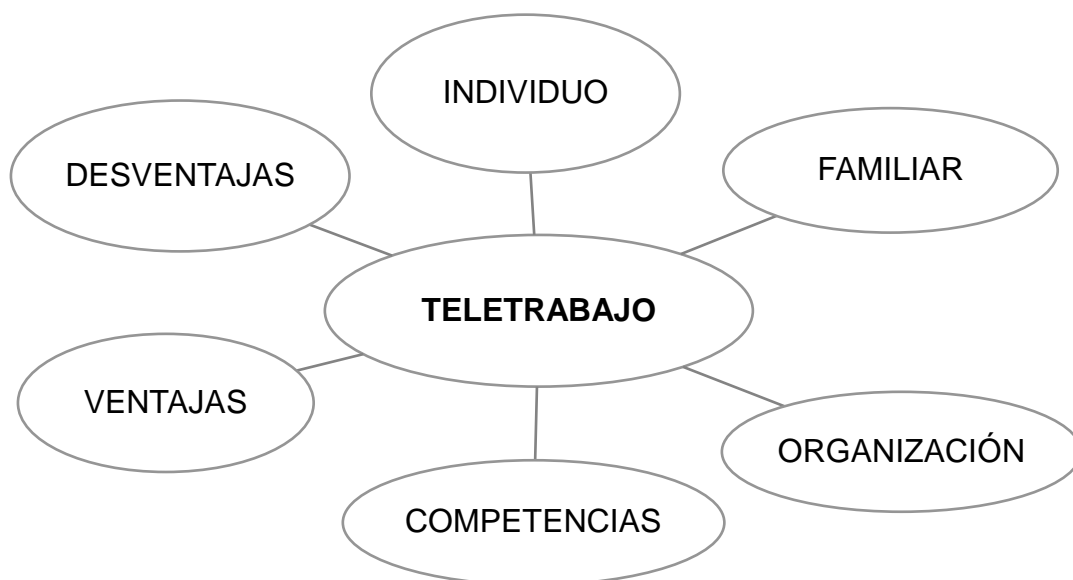


Figura 1. Organización del Marco Teórico.

#### 5.5 Teletrabajo y el individuo

El teletrabajo es una herramienta que permite a la persona desarrollarse en el aspecto personal permitiendo que tenga más cuidado con su salud mental. Sin embargo, esta modalidad puede ser vista como una ventaja o desventaja dependiendo los estilos de vida, los hábitos, las conductas, tradiciones y decisiones del individuo para resolver las diversas circunstancias en las que crece el ser humano (Naranjo y Pulido, 2019).



Al respecto, Yagüe, Sánchez, Mañas, Gómez y Franco, (2016) mencionan que la disminución de los niveles de estrés y el enfrentamiento a este factor ayuda al bienestar y a mejorar la salud mental de las colaboradoras; por lo que, se reduce la rotación de personal y el nivel de ausentismo dentro de la organización.

A su vez, se aumenta el nivel de motivación y de satisfacción, ya que, según Martínez et al (2006 citado por Acosta, 2018) el hecho de poseer flexibilidad para elegir su trabajo, los horarios e incluso la modalidad en la cual laborar, permite que estas personas estén satisfechas consigo mismo y con su trabajo.

Holbrook (2008 citado por García y Rivera, 2017) menciona que el capital humano es construido mediante el aprendizaje, el entrenamiento y las habilidades que pueden desarrollarse mediante experiencias laborales o de la vida diaria y a su vez estos componentes generan un valor de retorno.

## **5.6 Teletrabajo y el aspecto familiar**

Solís (2017), menciona que el teletrabajo tiene un impacto positivo en la familia, ya que, disminuye los niveles de estrés, debido a que, comparten más tiempo con sus hijos y pueden realizar actividades de la empresa.

Según Chiavenato (2011), Abraham Maslow en su teoría sobre las necesidades humanas estableció que en el primer peldaño se encuentran las necesidades fisiológicas es decir las más básicas. En segundo lugar se encuentran la necesidad de seguridad, seguidas por la necesidad de amor y pertenencia donde se busca el reconocimiento. En cuarto lugar están las necesidades dirigidas hacia el aspecto psicológico es decir sobre la satisfacción y el reconocimiento. En el quinto peldaño se encuentra la autorrealización que es el estado máximo de las necesidad humanas.

Naranjo y Pulido (2019), mencionan que la mayor población que utiliza el teletrabajo es la femenina; ya que, la mujer busca aprovechar y mejorar los tiempos para equilibrar las tareas de los dos roles que cumple como es el de madre y de colaboradora; además, de que busca reducir los gastos de dinero y optimizar el tiempo que le permita tener presencia física dentro del hogar y el acompañamiento a su familia.

## **5.7 Teletrabajo y la organización**

El teletrabajo tiene como característica la flexibilidad que según Castillo (2016), permite trabajar y administrar desde la casa las actividades establecidas para cada colaboradora dentro de su jornada de trabajo, con el fin de evaluarlos mediante resultados e indicadores preestablecidos.

Acosta (2018), utiliza la teoría de Taylor el mismo que desarrolla el método de organización conocido como la Administración Científica o Taylorismo, en el cual establece que la productividad es un proceso ordenado y dividido por las actividades que se deben desarrollar en el tiempo establecido. Después Taylor, reconoce al factor humano como un eje importante dentro de la productividad y para el aumento de la misma; siendo esta la razón para motivar y generar reconocimiento mediante los beneficios que otorgue la organización.

En otra perspectiva el teletrabajo establece una relación de ganar-ganar entre los empleadores y los colaboradores para tener un equilibrio donde las dos partes se apoyen y pueda existir la generación de más empleos, la reducción de costos operacionales, las capacitaciones necesarias para que el trabajador desarrolle sus tareas, la disminución de las ausencias laborales mencionado por Pérez (2014, citado por Manosalva, 2016).

El ausentismo según la OIT (2018 citado por Tatamuez, Dominguez y Matabanchoy, 2018), hace referencia a la práctica del colaborador al tener inasistencias o faltas al trabajo por un periodo mínimo de un día o más en el que debía asistir y no haya presentado justificación alguna; quedan exentos los permisos, las vacaciones, los días libres, las huelgas, etc.

La cultura de la organización debe estar abierta a la innovación y al cambio por lo que según García (2017), es necesario trabajar y cambiar la mentalidad de los empleadores y los colaboradores, a fin de crear una cultura más flexible, donde utilicen la tecnología como una herramienta para alcanzar los resultados deseados, así como también gestionar el cambio cultural donde beneficie a la productividad y se genere mayor competencia dentro del giro de negocio.

El teletrabajo en las organizaciones se puede efectuar utilizando tres elementos claves para su funcionamiento que son: los organizacionales que hacen referencia a la gestión del cambio, la estructura organizacional, la adaptación, compromiso, entre otros. Por otro lado, está la tecnología que se centra en encontrar los softwares, plataformas de comunicación, capacitaciones on-line, los equipos para desarrollar sus tareas. Y por último, lo jurídico que se centra en la normativa necesaria para respaldar a los teletrabajadores, la vigencia de riesgos laborales, asociaciones con sindicatos a fin de brindar un espacio adecuado, en cual puedan realizar sus tareas ocupando los recursos y herramientas brindadas por la organización (MinTic, 2012).

Chiavenato (2011), expone sobre la adaptabilidad organizacional como un punto importante para que la empresa se mantenga en el mercado, puesto que, el ambiente establece las características que deben poseer las organizaciones, las nuevas demandas, las condiciones, los desafíos y las restricciones que deben tener en cuenta para que sus actividades se desarrollen alineadas con los requerimientos del ambiente.

El teletrabajo posee importancia en las universidades, ya que, fomenta la flexibilidad para establecer horarios de clases, disminuye los gastos económicos para el teletrabajador/a como para la institución educativa, y a su vez permite que los docentes respondan de forma inmediata a las inquietudes de los estudiantes beneficiando a los procesos de aprendizaje y a la utilización de herramientas (Villada, 2018).

Es necesario que las universidades establezcan programas de capacitación o de reentrenamiento previo a la ejecución del teletrabajo, para que los docentes actualicen sus conocimientos y conozcan las tendencias tecnológicas como: las aulas virtuales Moodle, que sirven para establecer tareas, foros, interactuar con el estudiante, compartir información, entre otros usos (Mejía, 2018).

Para dar seguimiento al docente teletrabajador/a se utilizan ciertas herramientas como: la evaluación de las competencias que permite verificar el nivel de responsabilidades que posee en relación a la enseñanza, tutorías, actualización de metodologías, conocimientos etc. Por otro lado, la evaluación del aula virtual ya que se evidencia los niveles de interacción entre docente y estudiante, el tiempo que permanece en el software, calendario y entregas (Castillo, 2011).

## **5.8 Teletrabajo y sus competencias**

Las competencias según la psicóloga Alles (2009), son las características de la personalidad, los comportamientos o las capacidades que permiten el desarrollo de un desempeño exitoso en el puesto de trabajo que deben ser adaptables para los diversos giros de negocio.

Las personas interesadas en el teletrabajo deben pasar por un análisis previo, ya que es importante que el teletrabajador/a posea ciertas competencias. Rico

et al. (2015), indican las habilidades que deben tener como: la facilidad de adaptación, la autonomía y seguridad, la iniciativa, la disciplina, gestionar la comunicación y un alto compromiso para cumplir con las actividades diarias y establecer horarios de trabajo.

De acuerdo con Jaramillo et al. (2011), existen ciertas características o competencias que podrían integrar el perfil de un teletrabajador/a para que tenga éxito como: la orientación a resultados; excelentes habilidades de comunicación; organización; adaptabilidad; alinearse a los objetivos de la organización; manejo del tiempo y de prioridades.

## **5.9 Teletrabajo y sus ventajas**

Giraldo y Tapasco (2016), desarrollaron en Colombia la investigación sobre los factores asociados a la disposición por el teletrabajo entre Docentes Universitarios, en el cual mencionan que el teletrabajo dentro de una universidad pública permite el uso de TIC'S para establecer un aprendizaje más sustancioso e innovador. Además, se desarrolla la autonomía y la flexibilidad como ejes importantes para realizar actividades y procesos de una manera mucho más rápida y oportuna brindando atención a los clientes internos y externos de la universidad.

Tavares (2017), realizó la investigación en Portugal donde evidenció de manera empírica las ventajas sobre el teletrabajo y asegura que esta modalidad impacta de manera positiva en el aspecto individual; ya que, la flexibilidad permite que los teletrabajadores puedan resolver problemas dentro de su hogar, realizar actividades recreativas dejando a un lado el estrés.

Esta investigación del teletrabajo se centra en el Área de Talento Humano para conocer las ventajas organizacionales como: el mejoramiento del proceso de reclutamiento para contratar a profesionales que cumplan con el perfil sin afectar la movilización hacia la oficina; además, de que se retiene a un mayor número de personal y por último, la flexibilidad en las relaciones laborales con el uso de contratos temporales o parciales para tener una estructura conformada dentro de la organización (García, 2017).

Existen investigaciones realizadas en Colombia y España que permiten conocer sobre las ventajas del teletrabajo en la población investigada; por lo que, serán compartidas en el apartado número 10 de la investigación.

#### **5.10 Teletrabajo y sus desventajas**

Según Lampert y Poblete (2018), en Chile se desarrolló la investigación sobre los efectos positivos y negativos del teletrabajo, donde afirman que esta modalidad es una superposición entre la vida personal, familiar y la vida laboral; ya que, la persona se puede sumergir tanto en las actividades laborales que va perdiendo los límites de las actividades diarias.

En Chile realizaron la investigación sobre el teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares, en el cual se habla sobre impacto negativo en la organización; ya que, la flexibilidad evita que se establezcan límites claros para no mezclar problemas laborales con los familiares. Por otro lado, el teletrabajador/a no construye relaciones sólidas con sus colegas y se da la sensación de aislamiento por la pérdida de contacto con los pares, y la adición del trabajo Caamaño (2010).

En Medellín se realizó la investigación sobre las condiciones facilitadoras y obstaculizadoras para la adaptación al teletrabajo en docentes de una IES; en la que se detallan las desventajas individuales encontradas en la población como: el aumento de la carga laboral que trae consigo estrés y conflictos en la familia. Por otro lado, se percibe un descuido en la salud del docente puesto que se puede desarrollar sedentarismo entre otras enfermedades (Villada, 2018).

Existen investigaciones realizadas en Chile y Colombia las mismas que dan a conocer las desventajas que posee el teletrabajo en docentes; por lo que, serán detalladas en el apartado número 10 de la investigación.

## **6 HIPÓTESIS**

### **6.1 HIPOTESIS ALTERNATIVA:**

- El teletrabajo tiene características compartidas por las colaboradoras de una universidad pública.

### **6.2 HIPOTESIS NULA:**

- El teletrabajo no tiene características compartidas por las colaboradoras de una universidad pública.

### **6.3 DIRECTRICES**

- Caracterizar las ventajas y desventajas en el contexto organizacional del teletrabajo en las colaboradoras.
  1. ¿Qué tipo de ventajas tiene el teletrabajo en la productividad de la organización?
  2. ¿Qué tipo de desventajas tiene el teletrabajo en la productividad de la organización?

3. ¿Qué tipo de ventajas tiene el teletrabajo en el ausentismo de las colaboradoras?
- Identificar las ventajas y desventajas en el contexto personal/familiar del teletrabajo en colaboradoras de una universidad pública.
1. ¿Qué tipo de ventajas tiene el teletrabajo en la salud mental de las colaboradoras?
  2. ¿Qué tipo de desventajas tiene el teletrabajo en la salud mental de las colaboradoras?
  3. ¿Qué tipo de ventajas tiene el teletrabajo en la relación familiar de las colaboradoras?

## **7 METODOLOGÍA**

### **7.1 Tipo de diseño y enfoque**

La investigación se efectuará con el enfoque mixto, ya que, según Hernández y colaboradores (2014), permiten recolectar y analizar datos cuantitativos y cualitativos mediante sus productos con el fin de realizar conclusiones sobre las respuestas obtenidas de toda la información recolectada y se tenga una perspectiva más amplia con la ayuda de estos métodos.

Primero se utilizará el enfoque cuantitativo y el alcance descriptivo, este proceso se lo va a efectuar de manera secuencial, puesto que, es necesario para la recolección de información y de datos numéricos que permitan probar la hipótesis planteada al inicio. A su vez, se busca obtener los datos de la población estudiada sobre los conceptos y las características encontradas mediante herramientas (Hernández, y colaboradores, 2014).



Posteriormente se utilizará el enfoque cualitativo que según Hernández y colaboradores (2014), permite que los individuos puedan brindar su punto de vista y le den vida a sus experiencias que se han desarrollado durante la investigación para recoger la información de acuerdo a la población establecida.

Hernández y et al. (2014), mencionan que el diseño fenomenológico toma atención a las percepciones y experiencias individuales o grupales de manera subjetiva por parte de los participantes. Es por ello, que se puede indagar y recolectar información descrita por las participantes que cumplan con los criterios de inclusión.

El diseño descriptivo permite que las personas puedan brindar información sobre su experiencia y las características que encontraron sobre el teletrabajo. A su vez, el diseño fenomenológico permitirá que la población pueda compartir sus vivencias y conozca si posee mayores ventajas o desventajas el teletrabajo para la población estudiada Hernández y colaboradores (2014).

## **7.2 Muestreo/Participantes**

- **Población**

La población que será parte del estudio son las colaboradoras docentes virtuales que realizan teletrabajo en una Universidad Pública de la Ciudad de Quito.

- **Muestra**

Hernández et al. (2014), afirman que la muestra es una pequeña fracción de la población; por lo que, la muestra de esta investigación será llevada a cabo con docentes voluntarias debido a que es lo más apto dado que las participantes se unirán de manera facultativa.

- **Tamaño de la muestra**

Desde lo cuantitativo se establece una población de 55 colaboradoras por lo cual se utiliza el programa de Questión Pro, para definir la muestra probabilística de 48 personas con quienes se llevará a cabo la investigación. Además, se debe tener en cuenta que el tipo de muestreo que se va a utilizar es por voluntad.

Con revisión previa de estudios similares realizados en países como Colombia y España, se considera que la muestra para el enfoque cualitativo deberá desarrollarse inicialmente con diez personas. Sin embargo, se debe considerar que es un número tentativo pues durante la recolección de datos puede aumentar esta cifra.

Se debe tener en cuenta que los participantes deben cumplir con los siguientes criterios, citados a continuación:

**Inclusión:**

- Colaboradoras docentes que realicen teletrabajo en una universidad pública de la ciudad de Quito.

**Exclusión:**

- Colaboradoras que se encuentren en periodo de prueba.
- Colaboradoras que se encuentren en remplazo.
- Colaboradoras que se encuentren en comisión de servicios.
- Colaboradoras que se encuentren en licencia con remuneración.
- Colaboradoras que se encuentren en licencia sin remuneración.

### **7.3 Recolección de datos**

Se utilizarán dos herramientas para la recolección de información impartida por la población estudiada. Hernández y colaboradores (2014), mencionan que es

importante el grado de confiabilidad que posee el instrumento pues permite tener la información coherente y clara con la realidad. Por el otro lado, se encuentra la validez que se encarga de medir la variable de la investigación y no se centra en otra.

Los cuestionarios según Hernández y colaboradores (2014), son conjunto de preguntas que permiten medir la variable de investigación en este caso el teletrabajo para conocer las ventajas y desventajas del mismo en colaboradoras. Es por ello que la encuesta tendrá preguntas cerradas y se utilizará la escala de Likert que tendrá entre tres y cinco categorías para medir la reacción. Y a su vez, existirán preguntas abiertas que permiten aportar información con las respuestas que efectúen las participantes.

El cuestionario se desarrollará de manera On line, puesto que permite que las colaboradoras puedan desarrollarla sin la necesidad de movilizarse a alguna sala en especial; además, de que es un proceso que tendrá la duración de 10 minutos para responder a las preguntas establecidas.

Los grupos focales que según Hernández y colaboradores (2014), son una herramienta que permite a los participantes conversar a profundidad y emitir un comentario sobre los temas planteados dentro de un ambiente cómodo y cálido para tener en cuenta como los integrantes crean conceptos a partir de las experiencias, categorías, creencias y emociones sobre el teletrabajo.

El grupo focal tendrá una duración de 2 horas en las cuales el modelador deberá establecer el “Rapport” y realizar actividades “rompe hielo” para intervenir con las preguntas establecidas de acuerdo a la investigación, donde se busca

obtener la información sobre: las características del teletrabajo, las ventajas y desventajas del teletrabajo en el aspecto organizacional e individual/familiar.

Para corroborar esta información con los datos finales de la encuesta realizada con anterioridad, se va a utilizar la triangulación de datos que según Hernández y colaboradores (2014), permite recolectar la información obtenida mediante distintas herramientas de recolección de datos.

#### **7.4 Pre - validación del instrumento**

La encuesta permite la recolección y el análisis de la información basada en un acontecimiento social que se refiere a hechos objetivos, que sean transmitidos por el protagonista mediante su experiencia ante un acontecimiento individual o social (Roldán, Facheli, 2015, p.12).

Los grupos focales recolectan información de un tema en específico y con un número pequeño de participantes, donde existe la interacción y el contrastaste de las opiniones emergidas que producen acuerdos, discordias y hasta contradicciones dentro del grupo (Martínez, 2012, p.48).

#### **7.5 Procedimiento**

Se acudirá al Departamento de Talento Humano específicamente al Área de Trabajo Social de la Universidad Pública para identificar a las colaboradoras que realicen teletrabajo y cumplan con los criterios establecidos. Posteriormente, se enviarán correos electrónicos con una invitación a una encuesta al personal docente que cumpla con los criterios.

Se indicarán las bases de la investigación y si desean ser parte de ella deberán llenar el cuestionario donde se encontrarán las preguntas sobre el teletrabajo en el aspecto individual, familiar y en el organizacional para obtener la información necesaria. Finalmente, en el cuestionario existirá un apartado donde se preguntará, si la participante desea seguir formando parte de la investigación para tomarla en cuenta en el grupo focal.

Se tomará contacto por teléfono con las participantes voluntarias que desearon continuar con la investigación para coordinar el día y la hora para conformar el grupo focal. Se comunicará mediante correo electrónico que se les entregará un consentimiento informado para que lo analicen y tengan conocimiento sobre la investigación.

El grupo focal se efectuará en una sala de reuniones dentro de la biblioteca de la Universidad Pública y tendrá una duración de 2 horas, se desarrollará de manera grupal y estará conformado por 10 personas de manera voluntaria, puesto que, permitirá el intercambio y el flujo de sus experiencias y su criterio acerca del teletrabajo.

## **7.6 Análisis de datos**

En el enfoque cuantitativo se utilizará el programa de SPSS que permite ingresar la “vista de variables (definiciones de variables) y vista de datos (variable de datos)” (Hernández y colaboradores, 2014, pp. 274-275) así como también medir la información ingresada para arrojar resultados mediante informes, tablas, frecuencias entre otras sobre las variables esperadas.

El acercamiento narrativo, obtiene información de las experiencias y opiniones por lo que el modelador puede asimilar y comprender las mismas para identificar y configurarlas mediante códigos y categorías que se establecerán a la par con los grupos focales y a lo largo irán apareciendo más elementos que permitirán ampliar la codificación. A su vez, la fenomenología permite realizar un análisis y búsqueda de significados en base de la experiencia individual de las voluntarias.

El análisis se realizará hasta que las categorías se saturen y no se pueda recopilar más datos. Por último, se utilizará el programa de Atlas.ti que permite reunir información desde todas las bases y se irán definiendo significados a partir del análisis de la experiencia individual y de la perspectiva colectiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Con los dos análisis se debe proceder a unir y encontrar los conceptos similares para priorizarlos y establecer conceptos centrales del estudio, por lo que se utilizará el Diseño explicativo secuencial (DEXPLIS), ya que permite que se efectúe la información de manera continua, por que va desde el enfoque cuantitativo hacia lo cualitativo con el fin de corroborar los resultados CUAN y explicarlos de una forma real e incluso para enriquecer la investigación con los descubrimientos CUAL y de ese forma generar un análisis completo de la problemática estudiada.

## **8 VIABILIDAD**

La investigación sobre las “Ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una Universidad Pública de la ciudad de Quito” es factible, ya que, cuenta con los recursos humanos así como también con los materiales que permitirán la recolección de información. A continuación, se irán desarrollando más a fondo los elementos que permiten que el estudio se efectúe:

### **8.1 Acceso al grupo de estudio**

El contacto con el grupo de estudio se efectuará a través del Departamento de Talento Humano, específicamente con el Área de Trabajo Social para identificar a las colaboradoras que realicen teletrabajo y cumplan con los criterios establecidos con anterioridad, la muestra se efectuará mediante la voluntad de las colaboradoras para ser participantes de la investigación.

### **8.2 Disponibilidad del tutor**

El tutor designado para esta investigación conoce los detalles que posee el estudio, y a su vez cuenta con los conocimientos pertinentes para brindar acompañamiento al investigador y aportar con comentarios constructivos, a fin de que se pueda efectuar de forma correcta la investigación.

### **8.3 Disponibilidad de recursos**

Se cuenta con los recursos económicos para la movilización del investigador y a su vez servirá para la impresión del documento, también se cuenta con los recursos tecnológicos como: la computadora y la grabadora para el grupo focal que son recursos que permitirán el desarrollo oportuno de las actividades planificadas.

### **8.4 Sugerencias y/o recomendaciones**

El teletrabajo es una herramienta que en los últimos tres años ha incursionado en el país; sin embargo, no existen muchas investigaciones direccionadas hacia el tema planteado. Por lo que, se debe investigar y analizar la información para

ampliarla y que más personas conozcan sobre esta herramienta; además, de que se regule esta modalidad en la mayoría de las empresas del país con fin de cuidar al Talento Humano y que aumente la productividad en las organizaciones.

## **9 ASPECTOS ÉTICOS**

### **9.1 Consentimientos o asentimientos informados**

Los consentimientos informados permiten explicar a los participantes la dirección del estudio, la metodología que se va a utilizar, el tema de investigación, los riesgos o beneficios que se puede obtener de esta investigación. Por lo que, en el anexo N. 1 se encuentra el modelo desarrollado del consentimiento informado.

En el consentimiento informado es necesario establecer y reconocer la privacidad donde se debe respetar las opiniones y mantener la información bajo seguridad evitando que exista una fuga de información. Como segundo punto se menciona sobre el anonimato de los participantes, que deben llevar un seudónimo o un código para que el investigador reconozca al participante (Abad, 2016).

### **9.2 Tratamiento de la información**

La investigación tiene como prioridad la confidencialidad de las participantes, pues son personas voluntarias que van a colaborar con el estudio y es importante que la información recolectada y la identidad de las colaboradoras estén protegidas. Por lo que, se va a detallar a continuación el proceso.



1. En el grupo focal las personas estarán identificadas con un código para evitar la aparición del nombre de la participante y el investigador pueda recolectar la información sin mezclar la información.
2. En el caso de que alguna participante decida no continuar con la investigación, se procederá a eliminar los datos que han sido proporcionados hasta ese momento a fin de no usarlos y que la colaboradora se sienta tranquila.

### **9.3 Auto reflexividad**

El tema establecido ha permitido que la investigadora desarrolle conocimientos sobre esta modalidad, beneficiando en su crecimiento profesional, ya que, posee las herramientas para aplicarlo en el ámbito laboral con el fin de favorecer al Talento Humano en esta era tecnológica.

### **9.4 Consecuencia de la investigación**

La investigación permitirá conocer la existencia de las ventajas o desventajas del teletrabajo en diversos aspectos como: organizacional e individual/ familiar, teniendo en cuenta las experiencias y opiniones de las participantes; por lo que, se va a preguntar sobre aspectos familiares y pueden sentirse incomodadas.

En el caso de que exista afectación en la salud mental de las participantes, se recomendará su asistencia al Departamento de Talento Humano en el Área de Trabajo Social y a su vez pueden asistir al Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Pública, donde se realiza la investigación para que se brinde la atención pertinente y el acompañamiento especializado.

### **9.5 Devolución de resultados**

La devolución de resultados se realizará con el Director de la Unidad de Talento Humano y con el Área de Trabajo Social de la Universidad Pública, a fin de que tengan el conocimiento sobre los datos recolectados y se evidencien los resultados obtenidos por la población estudiada. Con el fin de realizar mejoras al teletrabajo la modalidad y también para expandirla a otras personas que necesiten de esta forma para laborar.

Los resultados obtenidos a su vez se socializarán con las personas involucradas en el estudio para que conozcan las conclusiones que deja la investigación sobre el teletrabajo en la Universidad Pública.

### **9.6 Derechos de autor**

En el Reglamento General de Titulación de la Universidad de las Américas, establece que la autoría de la investigación se encuentra regulada en el Capítulo VII, donde se hace referencia a la Custodia de los trabajos de titulación:

“Art. 30 Los trabajos de titulación de los estudiantes de la Universidad son públicos, respetando los derechos de autor, y no existe confidencialidad sobre los mismos; por lo tanto, serán de libre acceso en la Biblioteca de la Universidad o en los medios que se estimen convenientes, sin perjuicio de lo establecido por la normativa vigente (2015, p. 17)”

## **10 ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN**

Para esta investigación planteada se va hacer uso de investigaciones previas que han sido llevadas a cabo, ya que, permiten hacer una revisión bibliográfica

del concepto del teletrabajo y de su inserción en las empresas que pertenecen a distintos giros de negocio a través de los años. Razón por la cual, se puede evidenciar y resaltar las ventajas y las desventajas validadas por investigadores en diversos estudios sobre el teletrabajo.

Dentro de la investigación se busca recabar la información sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo dentro de un establecimiento educativo público, por lo que se pondrá mayor importancia al teletrabajo debido a que es una modalidad laboral que permite al teletrabajador/a realizar y cumplir con sus actividades desde fuera del lugar de trabajo. Para lo cual, es óptimo tomar atención a las investigaciones realizadas sobre este tema debido a que las conclusiones a las que llegaron en estos estudios pueden contribuir de manera enriquecedora al estudio y aportar al desarrollo de una respuesta a la hipótesis y a las directrices establecidas.

A su vez, es necesario tomar en cuenta los diversos tipos de intervenciones que se han realizado en este tema en cuestión a fin de reconocer y elegir la mejor forma de recolectar la información necesaria y real para brindar respuestas que van direccionadas a la población establecida.

Entender la funcionalidad del teletrabajo en colaboradoras de una universidad permite que se establezca el interés por el Talento Humano que labora a diario y a su vez, se evidencia la humanización y comprensión ante circunstancias que pueden enfrentar los colaboradores como: las enfermedades catastróficas, los periodos de lactancia, el diario vivir de las personas con discapacidad, entre otras. Con el fin, de brindar el derecho al trabajo y también que disminuyan los niveles de ausentismo pero que aumente la productividad y la calidad del trabajo. Por lo que, las investigaciones se han centrado en este tema para aportar información del concepto, de las características, del uso, de las ventajas y las desventajas en las colaboradoras.

En países Europeos y en América del norte el teletrabajo esta instaurado desde los años 70's; por lo que, se han realizado extensas investigaciones sobre el teletrabajo en relación al concepto así como también en las ventajas y desventajas de esta modalidad. Sin embargo, en América Latina el teletrabajo se encuentra tomando mayor fuerza por lo que no existen muchas investigaciones y la información es un poco escasa para la población estudiada en la presente investigación.

Esta modalidad de teletrabajo permite que las empresas se apeguen a la innovación tecnológica y busque nuevas herramientas o recursos para realizar sus labores diarios, además provoca que las organizaciones conviertan su cultura tradicional en una más flexible donde escuchen las opiniones de sus colaboradores y se les permita llegar a la autorrealización deseada; así como también, el hecho de preocuparse por el bienestar del Talento Humano.

El teletrabajo permite que se regulen los procesos de selección del talento humano dentro de las organizaciones; ya que, es necesario que el teletrabajador/a posea ciertas características o competencias como son: la adaptabilidad, la regulación del tiempo, la autonomía, la priorización de tareas, la facilidad para comunicarse correctamente siendo esto lo que ayuda a que se efectúen las tareas de la forma correcta. También, es importante analizar la situación de cada persona que desee teletrabajar y que cumpla con los requisitos necesarios para hacerlo.

A continuación, se procederá a revisar las investigaciones sobre el teletrabajo realizadas por diversos investigadores; ya que es de suma importancia conocer las ventajas que posee esta modalidad de trabajar en diversos giros de negocio.

La investigación tiene como tema principal *“Una oportunidad para la generación de competitividad en las empresas Colombianas”* desarrollada en la ciudad de Bogotá por Manozalva en el año 2016 y se trata de una revisión bibliográfica sobre el teletrabajo y su evolución en el país vecino Colombia desde el año 2008, ya que encuentran que el teletrabajo no es solo una forma de laborar sino también una forma de competitividad que brinda mayores oportunidades para los colaboradores, puesto que desarrollan con mayor facilidad ciertas competencias y recursos como la motivación.

Es por ello que resaltan los beneficios en el aspecto económico dentro de las organizaciones; ya que, se reducen los costos para el colaborador en relación a la alimentación y los medios de transporte; el aumento de la productividad y la eficiencia en relación a la ejecución del trabajo, como también la optimización del tiempo para cumplir con mayor rapidez las tareas establecidas (Manozalva, 2016). A continuación se conocerán las conclusiones que alcanzaron después de la investigación que son:

“El teletrabajo como parte de las nuevas macro-tendencias, está tomando fuerza al interior de las organizaciones puesto que enfrentar situaciones problemáticas en cuanto a manejo de personal se refiere: ausentismo, solicitud de permisos, incapacidades, riesgos laborales entre otros; sustentando entonces que la nueva ventaja competitiva de cualquier empresa o institución, consiste en el desarrollo de sus capacidades de aprender permanentemente y emplear de manera oportuna ese aprendizaje (Manozalva, 2016, p. 9)”

“De igual manera las organizaciones se han venido apropiando cada uno de los nuevos desarrollos tecnológicos, los cuales han implementado nuevos niveles de competitividad organizacional, en donde cada uno de los procesos genera un tipo de beneficio económico y laboral a sus empleados (Manozalva, 2016, p. 10)”

Las investigaciones revisadas a continuación son en relación al teletrabajo y la docencia; ya que, se debe tener datos y analizar de qué manera han direccionado los investigadores estos estudios en diversas partes del mundo.

El primer estudio realizado por Villada, L. (2018), se centra en *“las condiciones facilitadoras y obstaculizadoras para la adaptación del teletrabajo en docentes de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Medellín”*, por lo que se realizó un Estudio de Caso con siete docentes universitarios que formaron parte de la población del estudio en donde se necesitaba que sean docentes que realicen teletrabajo por un tiempo no inferior a dos años y de ellos fueron elegidos para continuar con el estudio. Dentro de este estudio, se utilizó la entrevista semiestructurada para recolectar la información necesaria y poder alcanzar el objetivo general que necesitaba describir las condiciones facilitadoras y obstaculizadoras para la adaptación al teletrabajo en el grupo de docentes, por lo que se llegó a las siguientes conclusiones:

“El teletrabajo está asociados a las transformaciones internas como hábitos, costumbres, paradigmas y la presencia de ciertas condiciones personales específicas para lograr ser exitosos en esta modalidad de trabajo (Villada, L, 2018, p.64)”.

“El teletrabajador/a para desempeñarse exitosamente bajo la modalidad de teletrabajo debe desarrollar una serie de características relacionadas con conocimientos sobre todo a nivel tecnológico, habilidades para administrarse en este modelo y tener características personales que le permitan adecuarse a esta forma de trabajo, como lo es la poca necesidad de socialización y el orden (Villada, L, 2018, p.64 )”.

Este es un estudio que se encuentra como un pequeño abrebocas dentro del marco teórico y se va a desarrollar con mayor amplitud lo que mencionan Giraldo y Tapasco en el 2016, sobre el estudio *“los factores asociados a la disposición por el teletrabajo entre Docentes Universitarios”* que fue desarrollado dentro de una universidad pública en Colombia con una población de 118 participantes a los cuales se les aplicó una encuesta vía correo electrónica con el objetivo de recolectar la información sobre los aspectos individuales, la percepción y actitud ante el uso de las TIC's, las actividades tele-trabajables, características de su entorno laboral entre otras. Es por ello que se llegó a las siguientes conclusiones:

“En los profesores universitarios hay un interés manifiesto por teletrabajar, dado que tan sólo un 11.2% no estaría dispuesto a hacerlo. Y una posible razón a no estar interesado podría ser el desconocimiento, dado que un 16.2% de los encuestados reconoció previamente no saber qué era el teletrabajo (Giraldo, Tapasco, 2016, p.92”

Existe cierta “percepción hacia la incorporación de las TIC en la docencia, tales como el considerar que las TIC son primordiales en la enseñanza actual y que el aprendizaje enriquecido por las TIC es más efectivo que el de los enfoques tradicionales, así como el estar de acuerdo con que el uso de las TIC en la docencia debe estar direccionado pedagógicamente (Giraldo, Tapasco, 2016, p.92”.

Dentro del estudio de Giraldo y Tapasco también se evidencia la aparición de ventajas sobre el teletrabajo; ya que, se desarrolla la autonomía y la flexibilidad como ejes importantes para realizar actividades y procesos de una manera mucho más rápida y oportuna brindando atención a los clientes internos y externos de la universidad.

Dentro de España exactamente en la ciudad de Alicante se desarrolló la investigación sobre las *“Nuevas perspectivas en la docencia y el teletrabajo”* a manos de Cantó, Bernabeu y Vitoria en el año 2005, donde se hace una revisión bibliográfica del teletrabajo y la necesidad de contar con docentes que sean más ágiles y posean características competitivas; así como también, que sean proactivos y colaboren con el proceso de educación. Por lo que, mediante el teletrabajo los docentes pueden enriquecer el aprendizaje en sus alumnos puesto que utilizan diversas herramientas y a su vez se establece el perfil que debería manejar el docente teletrabajador/a. A continuación se mostrarán las conclusiones a las que llegaron.

“Este nuevo perfil del profesional de la enseñanza ofrece enormes posibilidades de expansión pero también implica riesgos a asumir en los que se refiere a la necesidad de la formación continua del profesional en Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación que puedan utilizarse pedagógicamente (Cantó, Bernabeu y Vitoria, 2005, p.6)”

“El sistema universitario está sometido a la fuerte necesidad de implementar nuevas tecnologías pero aún no está difundida la misma para soportar alumnos en línea y la situación económica ha retrasado la penetración de la misma en los hogares. Al mismo tiempo, en muchos casos no se ha brindado a los profesionales de la enseñanza la capacitación en el uso y aprovechamiento de las TIC pedagógicamente (Cantó, Bernabeu y Vitoria, 2005, p.7)”

En este estudio no solo es importante analizar las ventajas que posee el teletrabajo, sino que también es necesario dar a conocer las desventajas que ha dejado esta modalidad de trabajo en ciertas circunstancias encontradas por los investigadores, que se irán detallando a continuación:



En Chile se desarrolló una investigación por parte de Lampert y Poblete en el 2018 donde desarrollaron el tema sobre: “*los efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre salud*” y se realizó una revisión bibliográfica sobre varias aristas importantes como: los efectos del teletrabajo, el desempeño individual y organizacional, la conciliación familiar y de trabajo, la inserción laboral, la autonomía y monitoreo, el aislamiento, el estrés entre otros que sirven para entender en donde se ven afectados los colaboradores a partir del teletrabajo, por lo que llegaron a la siguiente conclusión:

“Finalmente, vale destacar que el Teletrabajo es una modalidad de trabajo, y que en tanto tal puede tener tanto beneficios como perjuicios para el trabajador, dependiendo de factores tales como: la edad, el género, las características personales, la relación con las jefaturas, el grado de autonomía que pueda tener, la flexibilidad horaria (Lampert y Poblete, 2018, p.9)”

En el Ecuador existe escasa información sobre el teletrabajo por lo que se conocen investigaciones que tienen dirección hacia la legislación o a grupos de personas con discapacidad; sin embargo, es necesario que se reconozca que las investigaciones realizadas en países extranjeros son de gran aporte para que se pueda desarrollar este estudio.

Otro punto importante a partir de la recolección de información mediante las investigaciones es que: se conoce que las ventajas y desventajas detalladas con anterioridad son adaptativas a la cultura y la flexibilidad que posea la información y en algunas ocasiones se puede encontrar similitudes en estudios, pero se debe tener claro que cada organización es un mundo distinto y es necesario adaptar las herramientas y la metodología hacia la población que se busque investigar para que los resultados sean de acuerdo al contexto en el que se encuentran.

## 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 1. Cronograma

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inscripción del Plan de Titulación	X															
Revisión bibliográfica	X	X	X													
Elaboración del marco teórico	X	X	X	X	X	X										
Acercamiento con la organización para gestión de permisos			X				X									
Aplicación de cuestionario								X								
Análisis de datos								X								
Aplicación del grupo focal									X	X						
Transcripción del grupo focal																
Triangulación de la información											X	X				
Tutorías con el docente guía		X	X	X	X	X	X	X	X	X				X		
Corrección final														X		
Entrega final del proyecto.															X	
Entrega de conclusiones del estudio al Dpto. Talento Humano y a los participantes.																X

Nota. Las actividades se realizaron conforme lo acordado. Fuente: Elaboración Propia

## REFERENCIAS

- Abad, M. (2016). Investigación social cualitativa y dilemas éticos: de la ética vacía a la ética situada. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. (34). 101-119. ISSN: 1139-5737
- Acosta, A. (2018). *Teletrabajo y Percepción de la productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia - Colombia*. Recuperado de: [http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1148/1/AcostaAnderson\\_2018\\_TeletrabajoPercepci%C3%B3nProductividad.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/1148/1/AcostaAnderson_2018_TeletrabajoPercepci%C3%B3nProductividad.pdf)
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias La Trilogía*. Ediciones Granica S.A, ISBN978-950-641-555-6. Recuperado de: [https://www.academia.edu/31490767/Martha\\_Alles\\_\\_Diccionario\\_de\\_Comp etencias\)](https://www.academia.edu/31490767/Martha_Alles__Diccionario_de_Comp_etencias)
- Caamaño, R. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de Derecho*, 2. 79-105. Recuperado en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rdpucv/n35/a03.pdf>
- Cantó, M., Bernabeu, E., y Vitoria, T. (2005). Nuevas perspectivas en la docencia y el teletrabajo. *CiberEduca*. 1-7. Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24857/Documento\\_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24857/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, E. (2011). El teletrabajo, ¿Cómo controlar a quién no se ve? 4-6. Recuperado de: <http://www.twsolutions.com.pe/pdf/articulos/recopilacion/2.pdf>
- Castillo, J. (2016). El teletrabajo y la importancia de su adopción en los sistemas jurídicos laborales de los centroamericanos. *Cuaderno Jurídico y Político*, 2 (6). 3-29. ISSN 2413-810X.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill. 9. 7-47. ISBN: 978-607-15-0560-6
- Consejo Superior. (2015). *Reglamento General de Titulación*. Recuperado de: <https://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2016/08/Reglamento-General-de-Titulacion.pdf>
- Constitución del Ecuador. (2008). Recuperado de: [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)
- Duque, A., y Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*, 22. (2), 5-30. ISSN: 1541-8561
- García, E. (2017). Teletrabajo: Incidencia para el área de talento humano. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17020/GarciaRafiaEdwinAlexander2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M., y Rivera, R. (2017). Indicadores para medir el capital humano en micro, pequeñas y medianas empresas en México. *CIMEXUS*. 12, (2). 167-178. Recuperado de: <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-IndicadoresParaMedirEICapitalHumanoEnMicroPequenas-6317395.pdf>
- Giovanis, E. (2017). The Effects of Teleworking on Housework Division and Well-Being of Couples. *Preprints*. 1, 1-29. doi:10.20944/preprints201701.0020.v1
- Giraldo, J., y Tapasco, O. (2016). Factores Asociados a la Disposición por el Teletrabajo entre Docentes Universitarios/ Factors Associated With The Disposition For Telework Among University Teachers. *Ciencia y Trabajo*, 18 (56), 87-93. DOI 10.4067/S0718-24492016000200003.
- Gutierrez, A. (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el Clima Organizacional del supermercado metro del Distrito de Lambayaque. 24- 29. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/103/1/TL\\_GutierrezBazanAna.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/103/1/TL_GutierrezBazanAna.pdf)

- Grande, M., Cañón, R., y Cantón, I. (2016). *Tecnologías de la información y comunicación: evolución del concepto y características*. IJERI, 6, 218-230. ISSN: 2386-4303.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. DF, México: McGraw Hill Education.
- Jaramillo, F., Bustamante, R., y Félix, A. (2011). El perfil del teletrabajador y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (33). 1-6. ISSN: 0124-5821.
- Lampert, M., y Poblete, M. (2018). Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Recuperado de: [https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26041/1/BCN\\_Efectos\\_del\\_teletrabajo\\_sobre\\_la\\_salud\\_FINAL.pdf](https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26041/1/BCN_Efectos_del_teletrabajo_sobre_la_salud_FINAL.pdf)
- Luis, P., Martínez, A., Pérez, M., y Vela, M. (2004). El enfoque de género aplicado a la relación teletrabajo-medioambiente.13-17. Recuperado de: <http://www.convega.com/PortalTele/Medioambiente%20y%20Teletrabajo.pdf>
- Manosalva, Y. (2016). *Una oportunidad para la generación de competitividad en las empresas Colombianas*. 1-11. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14584/ManosalvaColmenaresYaniraYolesmy2016.pdf?>
- Martínez, N. (2012). *Reseña metodológica sobre los grupos focales*. Universidad Don Bosco, 6 (9). 47-53. Recuperado de: <http://201.131.110.78/jspui/bitstream/10972/2063/1/4.%20Resena%20metodologica%20sobre%20los%20grupos%20focales.pdf>
- Medina, R., y Pineda, N. (2012). Globalización, tecnociencias y culturas relacionales/ Globalization and cultures relational technosciences. *Revista LOGOS CIENCIA & TECNOLOGÍA*. 4 (1). 107-119. Recuperado de: <https://search-proquest-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/docview/1999165048/fulltextPDF/AACEDCDD907443CEPQ/36?accountid=33194>.

- Mejía, C. (2018). Formación Docente Virtual Moodle. 11-15. ISBN-978-9942-21-436-2
- MERCATEC. (2018). Coworking. *Institución Universitaria Esumer*. Recuperado de: <http://revistas.esumer.edu.co/index.php/merc/article/view/139/157>
- Ministerio de las tecnologías de la información y la comunicación. (2012). Libro Blanco: El ABC del Teletrabajo en Colombia. Recuperado de: [http://www.teletrabajo.gov.co/622/articles8228\\_archivo\\_pdf\\_libro\\_blanco.pdf](http://www.teletrabajo.gov.co/622/articles8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Acuerdo Ministerial Mo*. MDT-2016-190. Recuperado de: [http://www.trabajo.gov.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo\\_Teletrabajo\\_WEB.pdf](http://www.trabajo.gov.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (s.f). *Criterio Médico*. Recuperado por: [http://www.trabajo.gov.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/10/ENFERMEDAD\\_CATASTROFICA.pdf](http://www.trabajo.gov.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/10/ENFERMEDAD_CATASTROFICA.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Acuerdo Ministerial Mo*. MDT-2017-0090-A. Recuperado de: <http://www.trabajo.gov.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/AM-MDT-2017-0090-A-1.pdf>
- Núñez, A., Mercado, P., y Banegas, R. (2015). Relación entre Cultura Organizacional (flexibilidad y rígida) y Capital Intelectual. *Conciencia Tecnológica*. (49). 4-11. Recuperada de: <https://www.redalyc.org/pdf/944/94438997001.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. *Copyright*. 1. Ginebra; Suiza. p.3. ISBN: 978-92-2-331156-8
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo. *Copyright*, 1. 7-43. ISBN: 978-92-2-325464-3

ONU MUJERES. (2012). *Mujeres y Hombres del Ecuador en cifras III*. 73-114. ISBN: 978-9942-07-390-7

Pedraza, A., Obispo, S., Vásquez, G., y Gómez, G. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico. *Clío América*. 9. (17). 17-25. ISSN: 1909-941X

Revista líderes. (22 de marzo del 2019). *Cada vez más empresas aplican el teletrabajo*. Recuperado de:  
<https://www.revistalideres.ec/lideres/empresas-teletrabajo-ecuador-talento-humano.html>

Rico, K., Reyes, J., y Gracia, M. (2015). Competencias laborales específicas de los trabajadores a distancia. *ANFECA*. Recuperado de:  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/3.02.pdf>

Rocamora, A. (2015). *Teletrabajo: Aplicación profesional y expectativas del futuro*. p.9. Recuperado de:  
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2042/2/TFG%20Rocamora%20Espinoso,%20Alejandro.pdf>

Roldán, P., y Facheli, S. (2015). *Metodología de la investigación Social Cuantitativa*. Creative Commons: Barcelona, España. p.12. Recuperado de:  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Ruiz, P., Pullas, P., Parra, C., y Zamora, R. (2018). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*, (44). 33-38. DOI: 10.15198/seeci.2017.44.33-51

Solíis, M. (2017). *Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance*. *European Journal of Management and Business Economics*, 26(1), 21-34. DOI: 10.1108/EJMBE-07-2017-002

- Tatamuez, R., Dominguez, A., y Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Univ. Salud*, 21(1). 100-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>
- Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30-34. DOI: 10.5430/ijh.v3n2p30
- Telégrafo. (10 de abril de 2019). El trabajo en casa atrae a más empresas privadas en el Ecuador. Recuperado de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/teletrabajo-empresas-privadas-ecuador>
- Terán, S. (2017). *Análisis Del Perfil Digital De La Mujer Emprendedora En El Distrito Metropolitano De Quito Dentro De Los Espacios De Coworking*. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13843/TESIS%20CONSOLIDADO%20Vf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universo. (22 de julio del 2018). El teletrabajo –laborar desde casa- no tiene la acogida esperada en Ecuador. Recuperado por: <https://www.eluniverso.com/noticias/nota/6868175/teletrabajo-laborar-casa-no-tiene-acogida-esperada-ecuador>
- Villada, L. (2018). Condiciones facilitadoras y obstaculizadoras para la adaptación al teletrabajo en docentes de una IES de Medellín. 3-74. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/160244938.pdf>
- Yagüe, L., Sánchez, A., Mañas, I., Gómez., I y Franco, C. (2016). Reducción de los síntomas de ansiedad y sensibilidad a la ansiedad mediante la aplicación de un programa de meditación mindfulness. *Psychology, Society, & Education*, 8(2), 1-15. ISSN 1989



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Consentimiento Informado

### Ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una universidad pública de la ciudad de Quito

**Organizaciones que intervienen en el estudio:** Universidad de las Américas

**Nombre del investigador principal:** Dayanne Pamela Jaramillo Mejía

**Datos de localización del investigador principal:**

dayanne.jaramillo@udla.edu.ec

#### DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

##### Introducción.

Este formulario incluye un resumen del propósito de este estudio. Usted puede realizar todas las preguntas que desee para entender claramente su participación y que pueda despejar sus dudas. Para participar puede tomarse el tiempo que necesite para consultarlo con su familia y/o amigos si desea participar o no.

Usted estimada servidora pública ha sido invitada a participar en la investigación sobre las “ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una Universidad Pública de la ciudad de Quito” teniendo como objetivo el describir las características del teletrabajo ejercido por las mismas. Así como también, el caracterizar las ventajas y desventajas organizacionales del teletrabajo en colaboradoras y por último, identificar las ventajas y desventajas en el contexto individual/familiar del teletrabajo en colaboradoras. La investigación se efectuará con el uso de la metodología mixta ya que se busca corroborar la información recolectada con su ayuda para estar más apegados a la realidad que presenta esta población.

##### Propósito del estudio

Se quiere describir las ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una Universidad Pública de la ciudad de Quito. Ya que, se considera que es una población que necesita ser investigada para conocer las experiencias e historias de las participantes y a su vez para reconocer algún tipo de falencia y en lo posterior, el estudio sirva como un mecanismo en el cual se basen para realizar futuros cambios en relación al teletrabajo y las colaboradoras. El estudio al principio contará con una población de 10 personas; sin embargo, se debe tener en cuenta que podría existir más participantes que se interesen en formar parte de la investigación.

**Descripción de los procedimientos para llevar a cabo el estudio** (breve descripción de los pasos a seguir en cada etapa y el tiempo que tomará cada intervención en que participará el sujeto)

Inicialmente se acudiría al Departamento de Talento Humano en el área de Trabajo social para identificar a las colaboradoras que realicen teletrabajo en la universidad pública. Posteriormente, se mandarían correos electrónicos de invitación con una encuesta para las colaboradoras que cumplan con los criterios establecidos; además, de que se indicarán las bases de la investigación y en caso de querer ser parte de ella podrá desarrollar la encuesta sobre el teletrabajo.

Se tomará contacto por teléfono con las participantes voluntarias para establecer el día y la hora en la que se realizará el grupo focal. Una vez que se encuentren todas las participantes se les entregará el consentimiento informado para que lo revisen y firmen.

El grupo focal tendrá una duración de 2 horas y se la ejecutará de manera grupal, puesto que permitirá el intercambio de información donde se puedan expresar y den a conocer sobre sus experiencias y su criterio acerca del teletrabajo.

**Riesgos y beneficios** (explicar los riesgos para los participantes en detalle, aunque sean mínimos, incluyendo riesgos físicos, emocionales y/o psicológicos a corto y/o largo plazo, detallando cómo el investigador minimizará estos riesgos; incluir además los beneficios tanto para los participantes como para la sociedad, siendo explícito en cuanto a cómo y cuándo recibirán estos beneficios)

Durante la investigación pueden existir riesgos emocionales ya que existirán preguntas dentro del grupo focal con las cuales se profundice en la historia individual y familiar; por lo que, se verá afectada la privacidad y la intimidad de la participante.

El investigador estará pendiente de las expresiones, conductas y el tono de voz para notar la aparición de incomodidad en la participante; si esto llegará a pasar se cambiará de tema de conversación y se evitará profundizar en el. Si se sigue sintiendo cierta incomodidad se procederá a dar por terminada la sesión.

Por otro lado, si existe y se reporta algún tipo de afectación en la salud mental de las participantes, se recomendará su asistencia al Departamento de Talento Humano

específicamente al Área de Trabajo Social y a su vez pueden asistir al Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Pública donde se realiza la investigación para que se brinde la atención pertinente y el acompañamiento especializado.

Las participantes no recibirán ningún tipo de incentivo o beneficio por parte del investigador, puesto que la investigación se la realizará con fines académicos.

La investigación servirá para expandir el conocimiento sobre el teletrabajo y para mejorar la aplicación de esta modalidad dentro de la Universidad Pública.

### **Confidencialidad de los datos**

Para nosotros es muy importante mantener su privacidad, por lo cual aplicaremos las medidas necesarias para que nadie conozca su identidad ni tenga acceso a sus datos personales:

- 1) Se utilizará un seudónimo al momento de realizar el grupo focal y en el análisis de datos para evitar el uso de su nombre verdadero con el fin de brindar anonimato. El investigador es el único que tendrá acceso a esta información privada.
- 2) Se realizarán únicamente grabaciones de voz y no se compartirán con ninguna persona. Las grabaciones se guardarán solamente en los computadores de los investigadores hasta el final de la investigación, cuando serán borradas.
- 3) Si la persona desea retirarse de la investigación lo puede realizar sin ningún problema y debe tener en cuenta que la información será eliminada de las fuentes de almacenamiento.

### **Derechos y opciones del participante**

En caso de que las participantes se sientan incómodas durante el proceso pueden con toda libertad abandonar la investigación y la información recolectada no será publicada, ni se utilizará para realizar el análisis de datos.

No se obligará a responder las preguntas realizadas en el lapso de la sesión del grupo focal, si la persona no desea contestar. Estas medidas son importantes compartir con las participantes ya que se busca precautelar el bienestar y la integridad de las personas entrevistadas.

**Información de contacto**

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor envíe un correo electrónico a ***dayanne.jaramillo@udla.edu.ec***

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Psic. Organizacional Pablo Molina, Director Académico de la Escuela de Psicología de la Udla, al siguiente correo electrónico: **pablo.molina@udla.edu.ec**

**Consentimiento informado** (Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieren el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Acepto que se grabe mi entrevista SI ( ) NO ( ) N/A ( )

Firma del participante

Fecha

Dayanne Pamela Jaramillo Mejía /Investigador

Firma del participante

Fecha

## Anexo 2. Modelo de correo electrónico

Estimada Servidora Pública.

Usted dentro de toda la población de esta Universidad Pública, ha sido seleccionada para formar parte de la investigación con fines académicos sobre: **Las “ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de una universidad pública de la ciudad de Quito”**.

Este estudio tiene como fin identificar, describir, caracterizar las ventajas y desventajas encontradas en las colaboradoras de la Universidad Pública en la que usted gestiona sus actividades, a fin de que el personal femenino conozca lo positivo y lo negativo del teletrabajo para que más personas se integren a esta modalidad de laborar.

Si se encuentra interesada en formar parte del estudio en mención, proceda a ingresar al link que le dejamos a continuación para realizar la encuesta del tema establecido con anterioridad:

En caso de tener dudas o sugerencias llamar al número de celular: 0987327138 y comunicarse con Dayanne Jaramillo.

Saludos cordiales

Dayanne Jaramillo

Responsable de la investigación.

### **Anexo 3. Propuesta de Encuesta de teletrabajo**

Estimada participante la presente encuesta tiene por objeto identificar, describir, categorizar y priorizar las “Ventajas y desventajas del teletrabajo en colaboradoras de la Universidad Pública de la ciudad de Quito

A continuación usted encontrará 26 preguntas, las cuales se encuentran divididas por bloques, los mismos que hacen referencia al aspecto demográfico, al conocimiento del teletrabajo, el impacto, las ventajas y desventajas del mismo.

Por favor marque la respuesta que se acerque más a su forma de pensar.

**1. ¿Cuál es su edad?**

- a) 25 años a 34 años    b) 35 años a 44 años    c) 45 años a 54 años  
d) 55 de 59 años    c) Más de 59

**2. ¿Con qué etnia usted se familiariza?**

- a) Blanco    b) Afroamericano    c) Mestizo    d) Indígena  
e) Asiático

**3. ¿Con qué género usted se identifica?**

- a) Masculina    b) Femenino    c) Preferiría no contestar

**4. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?**

- a) Licenciatura    b) Ingeniería    c) Maestría    d) Posgrado

**5. ¿Cuál es su estado civil?**

- a) Soltera    b) Casada    c) Unión libre    d) Divorciada    e) Viuda

**6. ¿Tiene Hijos? Si su respuesta anterior fue positiva, por favor continúe con la siguiente pregunta.**

- a) Si    b) No    c) Prefiero no contestar

**7. ¿Cuántos hijos tiene usted?**

- a) 1                      b) 2                      c) 3                      d) 4                      e) Más de 4

**8. Usted ha tenido o presenta enfermedades catastróficas como: infartos cerebrales, cáncer, esclerosis múltiple, hipertensión arterial entre otras.**

- a) Si                      b) No                      c) Prefiero no contestar

**9. Usted se encuentra realizando teletrabajo en la institución en la que labora actualmente.**

- a) Si                      b) No                      c) Prefiero no contestar

**10. ¿Qué tipo de teletrabajo usted práctica?**

- a) Completo                      b) Parcial                      c) Prefiero no contestar

**11. Indique el lugar en el que usted labora bajo la modalidad de teletrabajo.**

- a) Casa                      b) Espacio de coworking                      c) Restaurante  
d) Hogar de un familiar                      e) Sedes institucionales

**12. ¿Considera usted que es necesaria la capacitación previa al teletrabajo?**

- a) Muy de acuerdo                      b) Algo de acuerdo                      c) Ni de acuerdo ni  
en desacuerdo                      d) Algo en desacuerdo                      e) Muy en desacuerdo

**13. ¿Conoce usted los grupos prioritarios que pueden aplicar al teletrabajo?**

- a) Si                      b) No                      c) Prefiero no contestar

**Detalle:**

.....



**14. ¿En qué nivel considera usted que las TIC's (Tecnologías de la información y comunicación) facilitan la información necesaria para realizar su trabajo de forma ágil?**

- a) Mucho      b) Mediano      c) Poco      e) Muy poco      d) Nada

**15. ¿En qué nivel considera usted que el teletrabajo le permite alcanzar sus metas individuales?**

- a) Mucho      b) Mediano      c) Poco      e) Muy poco      d) Nada

**16. ¿En qué nivel ha disminuido el estrés desde la realización del teletrabajo?**

- a) Mucho      b) Mediano      c) Poco      e) Muy poco      d) Nada

**17. ¿Qué tan satisfecha se siente con sus logros en el trabajo desde la realización del teletrabajo?**

- a) Mucho      b) Mediano      c) Poco      e) Muy poco      d) Nada

**18. ¿Considera usted que el teletrabajo tiene ventajas en el aspecto familiar?**

- a) Muy de acuerdo      b) Algo de acuerdo      c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
d) Algo en desacuerdo      e) Muy en desacuerdo

**19. Si existen ventajas del teletrabajo, por favor descríbalas.**

---

**20. ¿Considera usted que la flexibilidad organizacional es decir la participación del personal, la innovación y el empoderamiento de usted servidora pública se ha gestionado de manera más ágil desde la realización del teletrabajo?**

- a) Muy de acuerdo      b) Algo de acuerdo      c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
d) Algo en desacuerdo      e) Muy en desacuerdo

**21. ¿Considera usted que la productividad en la universidad se ha visto aumentada con el teletrabajo?**

- a) Muy de acuerdo      b) Algo de acuerdo      c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
d) Algo en desacuerdo      e) Muy en desacuerdo

**22. ¿Considera usted que la motivación juega un papel importante para el desempeño laboral del servidor público?**

- a) Muy de acuerdo      b) Algo de acuerdo      c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
d) Algo en desacuerdo      e) Muy en desacuerdo

**23. ¿En qué nivel usted se ha sentido reconocida por su ejecución de teletrabajo por parte de la universidad?**

- a) Mucho      b) Mediano      c) Poco      e) Muy poco      d) Nada

**24. Considera que el producto entregado cumple con las necesidades del cliente interno.**

- a) Muy de acuerdo      b) Algo de acuerdo      c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
d) Algo en desacuerdo      e) Muy en desacuerdo

**25. Considera que el producto entregado cumple con las necesidades del cliente externo.**

- a) Muy de acuerdo      b) Algo de acuerdo      c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
d) Algo en desacuerdo      e) Muy en desacuerdo

**26. Usted considera que el teletrabajo facilita la toma de decisiones de acuerdo a las actividades que debe cumplir.**

- a) Muy de acuerdo      b) Algo de acuerdo      c) Ni de acuerdo ni  
en desacuerdo      d) Algo en desacuerdo      e) Muy en desacuerdo

**Información adicional.**

- **Enfermedades catastróficas:** Según el anexo de IESS son patologías de curso crónico que supone alto riesgo, cuyo tratamiento es de alto costo económico e impacto social.
- **Espacio de coworking:** según Amézaga (2018), menciona que son espacios compartidos donde se encuentran colaboradores de diferentes organizaciones con el fin de realizar su trabajo mediante las TIC's.
- **Flexibilidad organizacional:** según Cameron y King (2006 citado por Núñez, Mercado y Banegas, 2015) permite la participación del personal, el empoderamiento, establecimiento de equipos autodirigidos, así como la innovación y creatividad.

#### **Anexo 4: Propuesta del grupo focal.**

Tabla 2. Horario para grupo focal

<b>Fecha:</b>	<b>Número de sesión:</b>
<b>Horario:</b>	<b>Facilitador:</b>
	<b>Actividades:</b>
<b>8:00 am</b>	Revisar la sala de reuniones (Biblioteca).
<b>8:10 am</b>	Instalación del equipo de grabación.
<b>8:25 am</b>	Probar micrófonos.
<b>8:35 am</b>	Verificar refrigerios.
<b>8:50 am</b>	Recibir a las participantes.
<b>9:00 am</b>	Iniciar la sesión.
<b>9:05 am</b>	Actividad rompe hielo para que las participantes se familiaricen.
<b>11:00 am</b>	Concluir la sesión.
<b>11:05 am</b>	Agradecer a las participantes.
<b>11:10 am</b>	Revisar audio, video y anotaciones.
<b>11:30 am</b>	Llevar los equipos y entrega de la sala de reuniones.

Nota. Propuesta para posibles preguntas del grupal focal. Elaboración propia.

## **Anexo 5. Propuesta de preguntas semiestructuradas para el Grupo Focal.**

### **Propuesta de preguntas semiestructuradas para el Grupo Focal.**

1. ¿Qué entienden ustedes por teletrabajo?
2. Ustedes creen que el teletrabajo es positivo o negativo y ¿por qué?
3. ¿Qué ventajas tiene el teletrabajo en el individuo?
4. ¿Qué ventajas tienen el teletrabajo en la familia?
5. ¿Qué ventajas tienen el teletrabajo en la organización?
6. ¿Qué desventajas tiene el teletrabajo en el individuo?
7. ¿Qué desventajas tienen el teletrabajo en la familia?
8. ¿Qué desventajas tienen el teletrabajo en la organización?
9. Usted cree que el teletrabajo beneficia a la institución en la que usted labora.  
Y ¿por qué?
10. ¿Qué podría cambiar del teletrabajo?

