



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “Teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”**

**AUTORA: Vanessa Lissette Chávez Stacey**

**TUTOR: Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA**

**AMBATO – ECUADOR**

**Octubre 2021**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato**” presentado por la Srta. **Vanessa Lissette Chávez Stacey** para optar por el título de Licenciada en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que designe.

Ambato, 27 de octubre del 2021

---

**Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.**

**C.I. 1802246346**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Vanessa Lissette Chávez Stacey**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

---

**Vanessa Lissette Chávez Stacey**

**C.I. 1804538625**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

---

**Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez, Mg.**

**C.I. 1205775461**

---

**Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.**

**C.I. 1803845385**

Ambato, 27 de octubre del 2021

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

---

**Vanessa Lissette Chávez Stacey**

**C.I. 1804538625**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios quien ha sido un pilar fundamental en mi vida y ha hecho de mi un ser humano de bien.

A mi madre Cecilia del Rocío Stacey Zavala, a mi padre Pedro Antonio Chávez Flores quienes me han brindado su apoyo en mis estudios universitarios y su amor incondicional para obtener mi título de tercer nivel.

A mis hermanos, Kevin Antonio Chávez Stacey y Jairo Javier Valle Stacey por ser mis guías en ser perseverante en el ámbito académico y por inculcarme a llegar a ser una gran profesional.

A mis sobrinos, María Paula Valle Garcés y Martin Alejandro Valle Garcés por incentivar me a que debo ser un ejemplo para ellos.

A todos los docentes quienes me han brindado cátedra en mi vida universitaria, pues gracias a ellos he aprendido lo suficiente y necesario para ejercer mi profesión.

A la Universidad Técnica de Ambato que me ha brindado las facilidades de poder trabajar y estudiar en la Institución.

**MUCHAS GRACIAS**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo investigativo lo realicé con el apoyo de mis padres quienes siempre me han enseñado a lograr mis metas y el obtener mi título universitario sin embargo ha sido una de ellas, agradezco que ellos estén para mí de manera incondicional, dentro del ámbito académico han sido un gran soporte en mi vida ya que confían plenamente en la persona que soy y con el paso de los años en lo que me he convertido y he llegado a obtener.

A mis hermanos y a mis sobrinos que con sus palabras y ejemplo me han incentivado a seguir adelante y obtener todo lo que me proponga.

Agradezco a mi tutor Ing. Santiago Peñaherrera., MBA., por confiar en mi capacidad para realizar este proyecto de investigación.

Agradezco al Ing. Arturo Montenegro por sus conocimientos para guiarme en mi trabajo de titulación.

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
1.1.    Antecedentes Investigativos .....	1
1.1.1.    Investigaciones relevantes .....	1
1.1.2.    Marco Teórico .....	5
1.1.2.1.    Teletrabajo .....	5
1.1.2.1.1.    Historia del teletrabajo.....	5
1.1.2.1.2.    Definición del teletrabajo.....	7
1.1.2.1.3.    Modalidades del teletrabajo .....	8
1.1.2.1.4.    Ventajas del teletrabajo .....	10
1.1.2.1.5.    Desventajas del teletrabajo.....	13
1.1.2.1.6.    Servicio público .....	15
1.1.2.1.6.1.    Definición del servicio público .....	15
1.1.2.1.6.2.    Orientación al servicio público.....	16
1.1.2.1.7.    Adaptabilidad .....	16
1.1.2.1.7.1.    Definición de adaptabilidad.....	16
1.1.2.1.7.2.    Características de adaptabilidad .....	17
1.1.2.1.8.    Empleo de tecnologías de la información y comunicación .....	17
1.1.2.1.8.1.    Definición de tecnologías de la información y comunicación .....	17
1.1.2.1.8.2.    Ventajas de las tecnologías de la información y comunicación .....	18

1.1.2.1.8.3.	Desventajas de las tecnologías de la información y comunicación..	20
1.1.2.1.8.4.	Uso de Tecnologías de la información y comunicación en teletrabajo .....	21
1.1.2.1.8.5.	Herramientas tecnológicas para utilizar en teletrabajo.....	22
1.1.2.1.9.	Comunicación Interna.....	23
1.1.2.1.9.1.	Definición de la Comunicación Interna.....	23
1.1.2.1.9.2.	Importancia de la comunicación interna .....	24
1.1.2.1.9.3.	Ventajas de la comunicación interna.....	25
1.1.2.1.9.4.	Desventajas del mal uso de la comunicación interna.....	27
1.1.2.1.10.	Relaciones Laborales.....	28
1.1.2.1.10.1.	Definición de relaciones laborales.....	28
1.1.2.1.10.2.	Características de las relaciones laborales.....	29
1.1.3.	Descripción del problema.....	30
1.2.	Objetivos:.....	31
1.2.1.	Objetivo General.....	31
1.2.2.	Objetivos Específicos:.....	31
<b>CAPÍTULO II</b>	.....	<b>32</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	.....	<b>32</b>
2.1.	Materiales.....	32
2.1.1.	Enfoque de la investigación.....	32
2.1.2.	Enfoque cuantitativo.....	33
2.1.3.	Modalidades de investigación.....	33
2.1.3.1.	Bibliográfica .....	33
2.1.3.2.	De campo .....	33
2.1.4.	Niveles de investigación.....	34
2.1.4.1.	Investigación exploratoria.....	34
2.1.5.	Técnica de investigación.....	34
2.1.5.1.	Encuesta .....	34
2.1.5.2.	Cuestionario .....	34
2.1.5.3.	Chi Cuadrado .....	35
2.2.	Métodos.....	35
2.2.1.	Población .....	35
<b>CAPÍTULO III</b>	.....	<b>37</b>

<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	37
3.1. Análisis y discusión de los resultados .....	37
3.2. Verificación de hipótesis .....	55
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	57
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	57
4.1. Conclusiones .....	57
4.2. Recomendaciones.....	58
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	59
<b>ANEXOS</b> .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Árbol de problemas .....	30
<b>Figura 2.</b> Género .....	37
<b>Figura 3.</b> Edad.....	38
<b>Figura 4.</b> Campus donde labora .....	39
<b>Figura 5.</b> Actividades .....	40
<b>Figura 6.</b> Conocimientos y habilidades.....	41
<b>Figura 7.</b> Herramientas.....	42
<b>Figura 8.</b> Recursos tecnológicos .....	43
<b>Figura 9.</b> Meta.....	44
<b>Figura 10.</b> Horas laborables .....	45
<b>Figura 11.</b> Reconocimiento.....	46
<b>Figura 12.</b> Grado de adaptación .....	47
<b>Figura 13.</b> Tiempo.....	48
<b>Figura 14.</b> Adaptarse .....	49
<b>Figura 15.</b> Desempeño .....	50
<b>Figura 16.</b> Servicio.....	51
<b>Figura 17.</b> Teletrabajo .....	52
<b>Figura 18.</b> Relaciones laborales .....	53
<b>Figura 19.</b> Mantener el teletrabajo .....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población UTA .....	35
<b>Tabla 2.</b> Población personal administrativo .....	36
<b>Tabla 3.</b> <i>Género</i> .....	37
<b>Tabla 4.</b> <i>Edad</i> .....	38
<b>Tabla 5.</b> <i>Campus donde labora</i> .....	39
<b>Tabla 6.</b> Actividades .....	40
<b>Tabla 7.</b> <i>Conocimientos y habilidades</i> .....	41
<b>Tabla 8.</b> <i>Herramientas</i> .....	42
<b>Tabla 9.</b> <i>Recursos tecnológicos</i> .....	43
<b>Tabla 10.</b> <i>Meta</i> .....	44
<b>Tabla 11.</b> <i>Horas laborables</i> .....	45
<b>Tabla 12.</b> <i>Reconocimiento</i> .....	46
<b>Tabla 13.</b> <i>Grado de adaptación</i> .....	47
<b>Tabla 14.</b> <i>Tiempo</i> .....	48
<b>Tabla 15.</b> <i>Adaptarse</i> .....	49
<b>Tabla 16.</b> <i>Desempeño</i> .....	50
<b>Tabla 17.</b> <i>Servicio</i> .....	51
<b>Tabla 18.</b> <i>Teletrabajo</i> .....	52
<b>Tabla 19.</b> <i>Relaciones laborales</i> .....	53
<b>Tabla 20.</b> <i>Mantener el teletrabajo</i> .....	54
<b>Tabla 21.</b> <i>Tabla cruzada Adaptarse &amp; Servicio</i> .....	55
<b>Tabla 22.</b> <i>Prueba Chi Cuadrado</i> .....	56

## RESUMEN EJECUTIVO

La investigación nace para conocer como la pandemia de COVID-19 cambió de manera radical el trabajo convencional a optar por realizar trabajo desde casa ya que por las medidas restricciones y disposiciones las personas que ejercen un cargo público o privado desde el inicio de la pandemia no podían acudir a sus sitios de trabajo de manera habitual.

Para esto el estudio lo realizo al personal administrativo de la Universidad Técnica que tiene por objetivo analizar si los empleados han logrado adaptarse a laborar bajo la modalidad de teletrabajo. La metodología empleada en el presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo que se obtiene a través de un cuestionario de 18 preguntas aplicado a la población en mención para conocer con datos numéricos sus opiniones y experiencias a través de la recolección de datos.

El resultado esperado es determinar el grado de aceptación de la herramienta de teletrabajo.

Se concluye que, los empleados han logrado adaptarse de manera positiva a laborar bajo la modalidad de teletrabajo siendo así un resultado notorio en el servicio que brinda cada uno y es importante conocer que son parte fundamental de la Institución ya que por la pandemia COVID-19 priorizaron y sistematizaron sus actividades que realizaban de manera convencional o presencial y se adaptaron a trabajar de manera distinta pero con el fin de atender los requerimientos institucionales de la Universidad Técnica de Ambato, además de priorizar la salud y cuidado de los mismos como de docentes, autoridades, alumnos, trabajadores, egresados y graduados.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, TELETRABAJO, TECNOLOGÍA, COMUNICACIÓN, COVID-19.

## ABSTRACT

The investigation is born to know how the pandemic of COVID-19 radically changed the conventional work to opt for work from home since by the measures restrictions and provisions the people who exercise a public or private position since the beginning of the pandemic could not go to their work sites on a regular basis.

For this, the study was carried out to the administrative staff of the Technical University with the objective of analyzing if the employees have managed to adapt to work under the modality of teleworking. The methodology used in this research project has a quantitative approach that is obtained through a questionnaire of 18 questions applied to the population in question to know with numerical data their opinions and experiences through data collection.

The expected result is to determine the degree of acceptance of the telework tool.

It is concluded that, the employees have managed to adapt positively to work under the modality of telework being thus a notorious result in the service provided by each one and it is important to know that they are a fundamental part of the Institution since by the pandemic COVID-19 prioritized and systematized their activities that performed in a conventional or face-to-face manner and adapted to work differently but in order to meet the institutional requirements of the Technical University of Ambato, in addition to prioritize the health and care of themselves as teachers, authorities, students, workers, graduates and graduates.

**KEYWORDS:** INVESTIGATION, TELEWORK, TECHNOLOGY, COMMUNICATION, COVID-19.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes Investigativos

#### 1.1.1. Investigaciones relevantes

Por la crisis sanitaria de la pandemia COVID-19 los cambios que se han originado alrededor del mundo de manera histórica ha provocado que las empresas deban reinventarse y adaptarse a las nuevas necesidades y convertirlas en oportunidades, el trabajo y la tecnología son medios necesarios para sobrevivir en la actualidad es por ello que frente al coronavirus algunas organizaciones mantienen a sus empleados bajo la modalidad de teletrabajo para brindar atención a sus clientes por la venta de productos y servicios que requieren de personal apto para cumplir con sus deberes, derechos y obligaciones y se requiere de gran adaptación al cambio para cumplir con la competitividad laboral y dentro de ello intervienen efectos sociales, tecnológicos, jurídicos y económicos (Buitrago, 2020).

El teletrabajo es una opción con gran ventaja para aquellos colaboradores que tienen o tenían algún tipo de limitación para llevar a cabo su trabajo con normalidad y en los tiempos establecidos, como puede ser el hecho de trasladarse de un lugar a otro más lejano, el horario, el poder adquisitivo económico, vivir en otra ciudad, entre otros; el teletrabajo incluso brinda oportunidad de laborar conjuntamente con personas que vivan incluso en otros países ya que el desempeño laboral antes de la pandemia COVID-19 era obligatorio, después de ello las empresas y las organizaciones han optado por cuidar la salud de su personal y bajo el requerimiento de laborar desde los hogares, manteniendo una buena conectividad a internet, tener un medio de tecnología como una computadora de escritorio o portátil, un smartphone, adaptabilidad al medio informático, autodisciplina son estos factores los que permiten que los colaboradores de la empresa se sientan parte de la misma al igual que laborar de manera presencial (Marroquin, 2020).

El teletrabajo es el empleo del trabajo habitual que se realiza en otro sitio que no pertenezca a una organización como lo es el hogar de cada colaborador o trabajador, se requiere de tecnologías de información por la digitalización que obliga a que las empresas se vinculen aún más al medio tecnológico por las necesidades actuales de los seres humanos, existen varias alternativas para entender, aplicar y emplear el trabajo a distancia por medio de la comunicación y los avances tecnológicos (Péiro & Soler, 2020).

A criterio de los autores Ramos, Ramos, & Tejera (2020) el teletrabajo es la modalidad más flexible en cuestión a trabajo ya que tiene un equilibrio entre lo laboral y lo familiar.

Para el autor Vicente, Torres, Torres, Ramírez, & Capdevila (2018) las modalidades de teletrabajo son las siguientes en diferentes campos:

✓ Por el lugar que presta el servicio:

- Centros Satélites.
- Teletrabajo a domicilio.
- Teletrabajo en telecentros.
- Teletrabajo móvil.
- Teletrabajo transnacional.

✓ Por la forma de realizar:

- On Line.

- One Way.
  - Two Way.
  - Off Line.
- ✓ Por la organización:

- Individual.
- Colectivo.
- Cooperativo.
- Tiempo completo.
- Tiempo parcial.

El autor López (2020) define que las ventajas de implantar teletrabajo en las organizaciones y que las personas lo empleen son las siguientes:

- Administrar el tiempo, planificar las tareas o actividades a realizar y conciliar el tiempo en familia.
- Combinar el espacio familiar.
- Integración de colaboradores con capacidades especiales.
- Mayor beneficio para aquellos que tengan problemas con transportarse del hogar a su sitio de trabajo.

- Ahorro de tiempo desde el punto de vista de transporte o vehicular.
- Mayor productividad.
- Menor necesidad de recursos.
- Minimiza el ausentismo laboral.
- Mayor flexibilidad con los tiempos de cumplimientos de tareas y metas de las organizaciones.

A juicio de Marroquín (2020) menciona las siguientes desventajas que se presentan al realizar teletrabajo desde la pandemia COVID-19:

- Trabajo independiente.
- La comunicación es horizontal y desaparece o se minimiza la comunicación por jerarquías.
- Sedentarismo.
- Mayor número de horas de productividad laboral.
- El trabajador no se identifica con la organización.
- No todos los colaboradores manejan adecuadamente la tecnología por edad, por falta de conocimiento, por falta de oportunidades o por desinterés.

## **1.1.2. Marco Teórico**

### **1.1.2.1. Teletrabajo**

#### **1.1.2.1.1. Historia del teletrabajo**

El trabajo responde al contexto económico de manera de producción ya que depende de la tecnología en la actualidad y se categoriza en los siguientes periodos: sociedad preindustrial, industrial y postindustrial; el trabajo fue concebido en la sociedad preindustrial como un conjunto de actividades físicas para la producción de bienes y fue catalogado como una actividad denigrante que debía cubrir la clase subyugada; dentro de la sociedad industrial en la segunda mitad del siglo XVIII se consideró al trabajo como una actividad deseable encaminada al desarrollo y participando de manera activa a crear un mercado laboral, colocando al empleo como parte fundamental de subsistencia; en la actualidad la tecnología se ha intensificado por la globalización en la sociedad postindustrial como un activo intangible, produciendo mayor riqueza así como desempleo tecnológico y una manera de laborar desde el hogar como lo es el teletrabajo (Iturralde & Duque, 2021).

Desde el punto de vista de Gentilin (2020) menciona que, en los años setenta el teletrabajo se implementó en algunas empresas en Estados Unidos por la crisis del petróleo dando origen a varios hitos históricos en Norteamérica entre ellos:

- 1970 - Primeros experimentos a pequeña escala.
- 1988 - Inicio del proyecto de dos años con 200 teletrabajadores.
- 1989 - Primer piloto flexiplace.
- 1993 - Origen a telecentros “Federal Telecommuting Centers”.
- 1996 - Iniciativa Nacional de Teletrabajo.

- 1999 - Creación comité de Educación y Fuerza Laboral en el Congreso Norteamericano.
- 2000 - Cumplimiento de las normas ocupacionales de teletrabajadores.

Se puede identificar tres etapas de teletrabajo empezando por la primera etapa que corresponde al Home Office que es un término que abarca a realizar trabajo desde casa con computadoras fijas y haciendo uso de dispositivos tecnológicos de almacenamiento; la segunda etapa corresponde a Mobile Office que se caracteriza por utilizar dispositivos portátiles ligados a la conectividad y la tercera etapa corresponde a Virtual Office, la modalidad de teletrabajo adquiere una hiper- flexibilidad ya que hace posible el trabajo a distancia transformando a las organizaciones en innovadoras y que puedan crear una ventaja competitiva (Gentilin, 2020).

En la actualidad se ha retomado laborar bajo la modalidad de teletrabajo frente al coronavirus superando esquemas normativos operacionales, financieros y administrativos, con ello desapareció el beneficio social, mayor número de horas de trabajo, desempleo y obligó a las organizaciones a adoptar esta modalidad de manera emergente para cubrir sus servicios, pero no todas las empresas e instituciones estaban preparadas para asumir dicha responsabilidad y laborar de manera virtual (Iturralde & Duque, 2021).

En el mes de marzo del año 2020, las empresas tuvieron que implantar la modalidad de teletrabajo con sus colaboradores, rompiendo el esquema total del trabajo convencional, cumpliendo con la venta de productos y servicios sin dejar de funcionar y es importante mencionar que en el actualidad el campo laboral ha cambiado totalmente en no enfocarse al hombre como moneda de cambio si no, como un recurso; si se analiza la evolución de las sociedades las personas empezaron a laborar de manera prioritaria en el sector primario, después pasaron del campo a la ciudad y en la actualidad se labora en oficinas y siendo el trabajo fundamental para generar ingresos a nivel mundial han surgido cambios para que el campo laboral crezca por:

mujeres trabajando con remuneración, tercerización del mundo empresarial, globalización, transformación digital, envejecimiento de las sociedades e irrupción de las nuevas generaciones (Cañas, 2020).

A finales del siglo XX el trabajo fue considerado como globalizador, considerándolo como una fuente de producción y para ello debía ser más flexible en términos de salario, horarios y contrataciones, este es el marco referencial para entender que el teletrabajo nace por las necesidades tecnológicas que se requiere de mayor eficiencia en la prestación de productos y servicios convirtiendo al trabajo desde casa más optimo con el fin de tener un ordenador, conexión a internet y disponibilidad de tiempo (García, 2021).

#### **1.1.2.1.2. Definición del teletrabajo**

En el artículo 16 se define que “el teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de las actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio de trabajo” (Ministerio del Trabajo, 2020).

Expresa el Ministerio del trabajo (2020) al teletrabajo como “la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora”.

A criterio del autor Martín (2018) define al teletrabajo como una forma flexible de organizar el trabajo con remuneración sin la presencia física del empleado.

El teletrabajo es aquella modalidad laboral que se desarrolla fuera de la oficina, cuando el empleador no tiene la necesidad de acudir a su sitio habitual de trabajo, las empresas e instituciones frente a la pandemia COVID-19 ha erradicado la manera de trabajar en cada una de ellas ajustándose a las diferentes necesidades, con respecto a

maneras de laboral, horarios y gestionando sus actividades a través de plataformas virtuales para la mejora de la comunicación interna, trabajar desde casa está más presente en la actualidad y suele estar asociada al personal cualificado como: administrativos, ejecutivos, directivos, técnicos quienes cubren eficiencia operativa para que las empresas o instituciones brinden sus servicios (Suárez, 2020).

Según IBERDROLA (2020) define que el teletrabajo no es una nueva modalidad de laborar, varios empleadores en la actualidad han tenido la oportunidad de ejercerlo por primera vez, es una forma de trabajo a distancia.

La pandemia COVID-19 ha sido un detonante de cambios referente al trabajo convencional cuyos trabajadores han tenido que adaptarse a laborar desde sus hogares a esta modalidad que se le denomina “teletrabajo”; es aquella evolución tecnológica ya que no se requiere de presencia física para cumplir con las actividades que tienen los empleadores con la ayuda de tecnologías de la información a través de medios como computadoras, internet, uso de sistemas, smartphones, entre otros, para que puedan responder a sus funciones; pero la idea de acceso equitativo no solo requiere de medios, también implica que el trabajador o empleador debe tener previos conocimientos acerca del correcto uso de los medios digitales, de educación y de conocimiento (Dominguez, 2020).

Según la autora Cañas (2020) define al teletrabajo como una opción voluntaria entre empleador y trabajador especificando las funciones y actividades a desempeñar dentro de una organización.

#### **1.1.2.1.3. Modalidades del teletrabajo**

A juicio de Suárez (2020) identifica tres tipos de modalidad de teletrabajo entre ellos:

- **Domicilio:** El trabajador realiza su labor y cumple con sus funciones desde su casa.

- **Móvil:** El trabajador tiene mayor movilidad, es decir puede hacer su labor desde cualquier sitio y también desde su casa.
- **Telecentro:** Los trabajadores cuentan con un espacio en específico para laborar, pero no es la sede principal.

Desde el punto de vista de Domínguez (2020) las modalidades de teletrabajo de clasifican en tres y estas son:

- **Autónomo:** Los trabajadores utilizan tecnologías de información de manera independiente y remota.
- **Suplementario:** Los trabajadores laboran de manera suplementaria al realizar sus actividades bajo contrato utilizando tecnologías de información.
- **Móvil:** Los trabajadores utilizan sus teléfonos, con la ayuda de la tecnología cumplen con su trabajo y realizar su labor frecuentemente fuera de la empresa.

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (2020) expone que existen tres tipos de modalidad de teletrabajo entre ellas:

- **Autónomo:** Los trabajadores cumplen con su labor con el apoyo de la tecnología respondiendo a sus responsabilidades.
- **Suplementario:** Los trabajadores alternan sus tareas pueden realizarla entre semana algunos días en la empresa u oficina y otros días desde casa.
- **Móvil:** Los trabajadores utilizan sus teléfonos para cumplir con sus tareas y eso permite que los mismos puedan ausentarse de permanecer en la empresa.

A criterio de la autora Hernández (2020) existen tres tipos de modalidades de teletrabajo entre ellas:

- **Desde casa:** El trabajador realiza su gestión desde su domicilio, a raíz de la pandemia, por las indicaciones y disposiciones es el que más se utiliza ya que se requiere que las personas no salgan de casa, con la ayuda de tecnologías de información pueden realizar sus actividades.
- **Telecentros:** El trabajador realiza sus actividades en una oficina de recursos compartidos puesto que, dispone de tecnologías de información para terminar una tarea y pueden ayudar a crecer de manera informática.
- **Móvil o itinerante:** El trabajador utiliza su teléfono para cumplir con sus actividades.

#### **1.1.2.1.4. Ventajas del teletrabajo**

A juicio de Suárez (2020) define que los beneficios o ventajas de emplear la herramienta de teletrabajo son los siguientes:

- Ahorro de costes.
- Aprovechamiento de un mismo cargo.
- Satisfacción laboral alta.
- Reducción de Absentismo.

Para IBERDROLA (2020) el teletrabajo tiene ventajas para los trabajadores, para las empresas y para la sociedad entre ellos:

## **EMPLEADOS**

- ✓ Mayor flexibilidad horaria.
- ✓ Conciliación entre la familia y el trabajo.

## **EMPRESAS**

- ✓ Reducción de costes.
- ✓ Mayor productividad.

## **SOCIEDAD**

- ✓ Reducción de contaminación.
- ✓ Menor accidentes vehiculares.

De acuerdo con la autora Hernández (2020) las ventajas del teletrabajo son las siguientes:

- Mayor flexibilidad.
- Reducción de estrés.
- Promueve a ser autónomo.
- Reducción de costes o gastos.
- Aumenta la calidad de vida.

- Motivación.
- Satisfacción.
- Ahorro en espacios e instalaciones.

En la opinión del autor Martín (2018) describe las siguientes ventajas de emplear el teletrabajo:

- **Para el trabajador:** Las ventajas para el trabajador son muy amplias entorno al horario, a la flexibilidad laboral, a trabajar desde su hogar sin necesidad de ir a algún sitio en particular o a acudir al espacio empresarial o institucional para ejercer sus funciones, requiere de habilidades, competencias y destrezas que permiten a los colaboradores responder a sus obligaciones de forma eficiente y a su ritmo.
- **Para la organización:** La ventaja más representativa a nivel organizacional es la reducción de costes, así como la productividad de los colaboradores quienes se hayan adaptado a trabajar en esta modalidad mencionada, mayor posibilidad de contratos y el teletrabajo trabaja con un sistema de medición por resultados, no se requiere de las horas empleadas como resultado, al contrario, se califica el cumplimiento de sus actividades de manera eficiente.
- **Para la sociedad:** Las ventajas para la sociedad principalmente es la reducción de la congestión vehicular ya que para acudir al lugar de trabajo se requiere de un transporte en la mayoría de los casos se utiliza el transporte público o propio y ha sido un aspecto positivo para el medio ambiente y también se integran las personas con problemas como minusválidos, madres de casa, personas al cuidado de un familiar, mujeres embarazadas, etc.

#### **1.1.2.1.5. Desventajas del teletrabajo**

Como expresa EL UNIVERSO (2021) el teletrabajo ha provocado problemas físicos y mentales en los trabajadores lo que altera su desempeño entre ellos:

- Estrés.
- Ansiedad.
- Malestar físico.
- Nula desconexión laboral.
- Lesiones y dolores musculares.

Según el autor Suárez (2020) menciona que, el teletrabajo puede presentar problemas como:

- Cambio de cultura organizacional.
- Riesgos de ciberseguridad.
- Fugas de información.
- Poca interacción humana.
- Distracciones dentro del hogar.

Para IBERDROLA (2020) las desventajas del teletrabajo se presentan en los empleados, en las empresas y en la sociedad según el siguiente detalle:

## **EMPLEADOS**

- ✓ Mayor sedentarismo.
- ✓ No poder desconectarse y trabajar más horas, fuera del horario laboral.

## **EMPRESAS**

- ✓ Aislamiento con los empleados.
- ✓ Mayor complejidad en el control de rendimiento.

## **SOCIEDAD**

- ✓ Menor relación interpersonal.

A criterio de la autora Hernández (2020) los inconvenientes que pueden presentarse al realizar teletrabajo son los siguientes:

- Aislamiento social del trabajador.
- La empresa no tiene mayor control con sus empleados.
- Resulta más difícil medir la productividad del trabajador.
- Los trabajadores pueden presentar sedentarismo lo que da origen a tener quebrantes en su salud.

### **1.1.2.1.6. Servicio público**

#### **1.1.2.1.6.1. Definición del servicio público**

Dicha ley establece en el artículo 121 al servicio público como un conjunto de métodos, procedimientos, normas y políticas sobre un concurso de merecimientos y oposición para que las personas se puedan desarrollar de manera profesional dentro de una Institución (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2011).

Para el autor Criollo (2018) el servicio público cubre necesidad a nivel general bajo un régimen jurídico cuyo cumplimiento debe ser intervenido por el gobierno que delega las funciones.

A juicio de Villa, Cando, Alcoser, & Ramos (2017) definen que el servicio público es la satisfacción de las necesidades básicas que realiza la prestación de la administración pública.

Como expresan las autoras Coello & Parra (2020) el servicio público es una actividad que satisface una necesidad de manera obligatoria según el derecho público de cada estado.

Desde el punto de vista de Gavilanes & Martínez (2019) definen al servicio público como una actividad estatal realizada bajo el control del gobierno conforme a una regla de derecho.

A criterio de Sornoza, Parrales, Guaranda, & Sornoza (2020) el servicio público es la actividad prestada al servicio autorizado por el gobierno.

#### **1.1.2.1.6.2.Orientación al servicio público**

Por su parte el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2011) menciona en el artículo 122 que el servicio público orienta a mejorar a los servidores públicos a demostrar sus competencias para elevar los niveles de eficiencia en el sector público.

#### **1.1.2.1.7. Adaptabilidad**

##### **1.1.2.1.7.1.Definición de adaptabilidad**

Según el autor Foronda (2018) define a la adaptabilidad como la disponibilidad y agilidad de responder al cambio que enfrenta.

A criterio de Solivellas (2021) la adaptabilidad es la flexibilidad al cambio puede ser cultural, empresarial, social, personal orientada a trabajar o a relacionarse con varias personas o profesionales fomentando los ejes como: automatización de procesos, nuevos modelos de trabajo, salud y bienestar emocional.

La adaptabilidad es una mentalidad de crecimiento como respuesta al cambio, gestiona y cambia el comportamiento rutinario de las personas en el ámbito empresarial u organizacional, con dedicación en el tiempo y atención los trabajadores no actúan por estrategia al contrario, actúan por impulso y para ello se necesita ampliar la zona de confort como lo es: aprender habilidades nuevas, adquirir nuevos conocimientos, aprender y catalogar los errores para adaptarse al medio que le rodea respondiendo a sus obligaciones (Forrest, 2020).

A juicio de ILab. future thinkers (2020) la pandemia COVID-19 da las oportunidades para que los trabajadores de las empresas puedan adaptarse de manera rápida a su trabajo, es decir que estén dispuestos a los cambios que se presentan de manera interna como externa a la organización.

La adaptabilidad es la habilidad que permite acomodarse en situaciones diferentes con flexibilidad y una manera de sobrevivir en el medio, con ello se logra vencer una tendencia natural que es la resistencia al cambio dando origen a : mejorar, exponerse, a salir de la zona de confort y a persistir, dentro del ámbito laboral la adaptabilidad es imprescindible ya que existen varias empresas que solicitan personas aptas para el puesto, y esto incluye a que deben adaptarse al medio que le rodea, a responder a las diferentes obligaciones que los trabajadores tengan a su cargo, a acoplarse y a acostumbrarse a mantener un ritmo de trabajo (Girazldez & Sue, 2017).

#### **1.1.2.1.7.2.Características de adaptabilidad**

Como afirma Foronda (2018) las características de la adaptabilidad organizacional son las siguientes:

- **Proactivo:** La adaptabilidad organizacional proactiva es aquella en que las empresas pueden responder a solucionar problemas en entornos dinámicos.
- **Disruptiva:** La adaptabilidad organizacional disruptiva es aquella en que las empresas buscan oportunidades fuera de la organización para mejorar o cambiar el ritmo de trabajo.

#### **1.1.2.1.8. Empleo de tecnologías de la información y comunicación**

##### **1.1.2.1.8.1.Definición de tecnologías de la información y comunicación**

Las tecnologías de información se han convertido en una estrategia y no en una herramienta operativa, utilizadas para el procesamiento y manejo de información mediante diversos soportes tecnológicos como: redes sociales, computadoras, celulares y otros medios de comunicación; en el medio empresarial el uso de tecnologías de información actúan como una estrategia en la visibilidad de una organización y ayuda a denotar su imagen o identidad corporativa lo que hace que el producto o servicio se dé a conocer (Romero, y otros, 2018).

Expresa Lopez (2020) que las tecnologías de información son un conjunto de herramientas que originan un cambio pedagógico hacia el aprendizaje formativo.

Según la autora Rodríguez (2017) define que las tecnologías de información son herramientas de tipo tecnológico que permiten tener mayor acceso a la comunicación entre personas y organizaciones.

#### **1.1.2.1.8.2.Ventajas de las tecnologías de la información y comunicación**

La autora Zambrano (2018) define que el uso de tecnologías de información y comunicación tiene ventajas y desventajas para uso personal y organizacional, entre las ventajas se detallan las siguientes:

- Brinda acceso a información.
- Facilita la comunicación.
- Desarrollo de actividades a través de la red.
- Generación de nuevos empleos.
- Alcance a nuevas herramientas y canales de comunicación.
- Aprendizaje interactivo.
- Mayor participación en procesos organizativos.
- Facilita la toma de decisiones.
- Satisfacción de los clientes.

A criterio de la Universidad Internacional de Valencia (2018) las ventajas de la empleabilidad de las tecnologías de la información y de la comunicación son las siguientes:

- Automatizar procesos.
- Aumentar el trabajo en equipo.
- Mejor servicio.
- Dirigirse a nuevos mercados.
- Igualdad en oportunidades.
- Ahorro de tiempo.

Las organizaciones pueden beneficiarse del correcto uso de tecnologías de la información y de la comunicación, implica tener acceso a redes sociales que permiten que las empresas difundan su información para llegar al público objetivo y así fidelizar a sus clientes; así como saber usar las herramientas como: computadoras, celulares, el sistema empresarial, entre otros (Universidad Internacional de Valencia , 2018).

Como expresan los autores Ruiz & Bárcenas (2019) las ventajas del uso de tecnologías de la información y de la comunicación son:

- Aumento de eficacia.
- Mayores oportunidades.
- Agilita procesos.

### **1.1.2.1.8.3.Desventajas de las tecnologías de la información y comunicación**

La autora Zambrano (2018) define que el uso de tecnologías de información y comunicación tiene ventajas y desventajas para uso personal y organizacional, entre las desventajas se detallan las siguientes:

- Perdida de lenguaje corporal.
- Inseguridad.
- Se requiere mayor atención.
- Se requiere de inversión.
- Divagación.
- Aprendizaje superficial.
- Puede generar desempleo.
- Aislamiento social.

Según el autor Fung (2020) las desventajas de las tecnologías de la información y la comunicación son:

- Alto esfuerzo de aprendizaje.
- El compromiso depende de los colaboradores.
- Maximización de costos

- Complicación de resolución de problemas tecnológicos.

#### **1.1.2.1.8.4. Uso de Tecnologías de la información y comunicación en teletrabajo**

El Teletrabajo va ligado al uso de Tecnologías de Información, para realizar las diferentes actividades que los trabajadores y empleadores de las organizaciones deben cumplir con sus obligaciones laborales mediante plataformas que pueden ser proporcionadas por la entidad o con el uso de internet hacer su trabajo, el uso de (TIC) fomenta a crear una comunidad que pueda comunicarse entre sí a tiempo, esto ha facilitado en su totalidad que el teletrabajo pueda superar las expectativas de quienes lo utilizan, es importante recalcar que el ser humano vive en una era digital y más aún frente al coronavirus que ha obligado a las personas a mantenerse informadas en constante tiempo ya que toda información se maneja mediante plataformas digitales (Gómez, 2020).

A juicio de Bertel (2019) informa que, el Internet da la posibilidad de mantener oficinas virtuales únicamente haciendo un clic desde un celular o computador.

Según el autor Terol (2020) para aprovechar el uso de Tecnologías de Información se sustenta en los siguientes elementos:

- Seguridad.
- Conectividad.
- Comunicación.
- Productividad.

En referencia al teletrabajo se requiere utilizar tecnología de acuerdo con las necesidades de los empleadores como: un teléfono inteligente, un computador, conexión a internet, un plan de datos y hacer uso de plataformas como Zoom,

Microsoft Teams, Redes Sociales, entre otros; el rol que cumplen las tecnologías de información radican en mantener comunicación con personas y con el sistema informático, es por ello que facilita la comunicación virtual, el seguimiento y la seguridad (Bertel, 2019).

El uso de tecnología en la actualidad frente a la pandemia desde el año 2020 existe un constante cambio tecnológico en la sociedad, sin embargo representa la importancia de su uso y sus facilidades ya que se han convertido en indispensables e irremplazables, en relación al teletrabajo facilitó la atención al cliente en el campo de servicios, ventas y procedimientos administrativos, el trabajo es posible si el empleador mantiene una correcta conexión a internet que le permita acceder a la web sin inconvenientes, las computadoras y celulares como segundo elemento en buen estado que facilite su desempeño y la comunicación interna y el clima organizacional que mantenga el empleador con sus superiores o con sus compañeros por medio de aplicaciones como WhatsApp, Messenger, Instagram, Zoom, Skype, entre otras (Villareal, 2020).

El teletrabajo es la oportunidad para exponer el uso de tecnología, para planificar, organizar y cumplir con las tareas y actividades, los resultados y el rendimiento que los empleadores reflejen depende del uso de la tecnología, software, medios y material acorde a sus necesidades (Valenzuela, 2020).

#### **1.1.2.1.8.5.Herramientas tecnológicas para utilizar en teletrabajo**

En la opinión de Martín (2018) define que la persona que realiza teletrabajo debe tener las herramientas adecuadas para gestionar sus actividades sin inconvenientes con el apoyo tecnológico apropiado entre ellos:

#### **1. Tecnologías imprescindibles:**

- Ordenador fijo o portátil en buenas condiciones.

- Conexión óptima a internet.
- Smartphone.
- Correo personal, institucional o empresarial.
- Impresora.

## **2. Tecnologías recomendadas:**

- Espacios de colaboración como reuniones virtuales.
- Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram).
- Telefonía por internet (Skype, WhatsApp).
- Seguridad informática (Apps de antivirus).

### **1.1.2.1.9. Comunicación Interna**

#### **1.1.2.1.9.1. Definición de la Comunicación Interna**

La comunicación interna, un aliado para el teletrabajo lo que ha ocasionado cambios relevantes en la actualidad a raíz de la pandemia COVID-19, las empresas han optado por trabajar de manera virtual, un pilar fundamental para su ejecución es la comunicación interna empresarial desde el aspecto conceptual “La comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas”; el teletrabajo ha obligado a los colaboradores a confiar plenamente en la tecnología como medio de comunicación para ellos es relevante la comunicación interna para obtener un adecuado manejo de información y de mejorar la productividad; si las organizaciones no trabajan de esa manera los colaboradores pueden generar desmotivación, a sentirse excluidos de las

empresas, a trabajar de manera individual y a enfrentar cambios negativos (Almendros, 2020).

La comunicación interna es aquella que tiene como destinatarios las personas que conforman las instituciones o empresas (trabajadores); brindando beneficios mediante objetivos, fortalece los equipos y el espacio de trabajo, mejorando el clima organizacional de los departamentos, se fortalece en productividad y mayor beneficio para las personas que realizan su trabajo, manejando una correcta comunicación se evita la distorsión de mensajes, así como se retiene el talento y valora a los profesionales que laboran dentro de la empresa, facilita la información para actuar a tiempo y de manera eficiente, se transforma en una mejora ya que los empleados son aquellos que tienen contacto directo con clientes y transmiten la imagen o marca de las empresas, también funciona como una herramienta de gestión que prioriza un ambiente sano para los trabajadores que tengan relación con el espacio donde laboran y que los mismos se sientan parte de ello (Sailema, 2017).

Según Velastegui (2017) menciona que la comunicación interna define los pensamientos y criterios de un grupo de personas para llegar a un fin en común, es indispensable el liderazgo y promover retroalimentación para generar mayor confianza.

La comunicación interna es aquella dirección empresarial que incentiva a crear un ambiente organizacional en las empresas directo desde las autoridades hasta el personal que desempeña cada una de sus funciones, para evitar contratiempos y recursos; una correcta comunicación interna influye en la comunicación externa, es decir al público o clientes que perciban un correcto uso de la información (Pazmiño, 2017).

#### **1.1.2.1.9.2.Importancia de la comunicación interna**

Desde el punto de vista de Pazmiño (2017) la administración y la planificación de un correcto uso de comunicación interna es una estrategia importante para las empresas,

si el objetivo es mantener informados de los procesos y sucesos que se presentan y puede mantenerse mediante los siguientes intereses:

- 1. Comprometer:** El recurso humano es lo más valioso que tienen las organizaciones pues ellos son los protagonistas de ser parte de las empresas y entienden la funcionalidad de cada uno de sus procesos para entregar un producto o servicio final.
- 2. Armonizar:** Los colaboradores o trabajadores deben hablar en un mismo lenguaje organizacional lo que permite que todos entiendan y capten la información evitando disconformidades a través del dialogo.
- 3. Mejorar:** Los trabajadores a través del interés de mejora aumentan la habilidad de desenvolverse lo que da origen a exponer los objetivos empresariales.
- 4. Crecer:** El correcto manejo de comunicación interna incrementa la productividad empresarial y motiva a que los trabajadores mantengan un ritmo de trabajo estandarizado.

La comunicación interna refleja la productividad de las empresas ya que es sumamente importante el dialogo y el contenido de los mensajes para su estabilidad, el trabajo convencional referente al manejo de información se realizaba mediante eventos, memorandos pero con la ayuda de la tecnología la información se comparte mediante plataformas virtuales y son más efectivos ya que son entregados y difundidos a tiempo por parte de las empresas y termina siendo una herramienta clave para fortalecer la identidad y sostenibilidad empresarial (Hernández, 2017).

#### **1.1.2.1.9.3. Ventajas de la comunicación interna**

Teniendo en cuenta a los autores Cuenca & Verazzi (2018) las ventajas de manejar la comunicación interna son:

- Mayor productividad en los colaboradores.
- Intercambio de opiniones y conocimientos.
- Reducción del ruido de la comunicación.
- Incremento de satisfacción.
- Crea un ambiente de trabajo saludable para todos los colaboradores.
- Mayor sentido de pertenencia.

De acuerdo con Pereira (2019) las ventajas de la comunicación interna dentro de las empresas son:

1. Cultura corporativa enriquecida.
2. Empleados motivados e involucrados.
3. Mejora la calidad de vida de los trabajadores.
4. Colaboradores leales.
5. Menor rotación del personal.
6. Aumento en el volumen del negocio.
7. Mejora de productividad.

#### **1.1.2.1.9.4.Desventajas del mal uso de la comunicación interna**

Para los autores Rodríguez, García, & Cerda (2018) las desventajas y consecuencias de no manejar de manera correcta la comunicación interna en las organizaciones, entre ellas:

- Desmotivación del personal.
- Distorsión de información.
- Toma de decisiones no efectivas.
- Desconfianza de los empleados hacia sus autoridades.
- No se identifica una problemática.

Para mejorar la comunicación interna en las organizaciones se puede otorgar información primordial de la empresa a los colaboradores para que se identifiquen con el lugar donde laboran, utilizar medios electrónicos que permita llegar a todos con el mensaje oportuno como noticias, novedades y problemas en la organización, además es importante interactuar con todos los colaboradores como el recurso humano más importante de toda la organización con el fin de que se sientan apoyados por la institución a la que representan (Rodríguez, García, & Cerda, 2018).

Empleando las palabras de Pintado & Sánchez (2017) las limitaciones que tiene la comunicación interna y su mal uso dan origen a los siguientes inconvenientes que suscitan en las empresas:

- Pérdida de tiempo.
- Falta de entendimiento.

- Sobre especialización.
- Menor productividad.
- Rivalidad.
- Desmotivación.

#### **1.1.2.1.10. Relaciones Laborales**

##### **1.1.2.1.10.1. Definición de relaciones laborales**

Las relaciones laborales se dan entre el trabajador como ente productivo y el empleador mediante los cuales interviene el trabajo, el sueldo y el proceso productivo; en la actualidad el teletrabajo es una relación laboral entre el empleador y el trabajador donde tienen que acudir algunos días entre semana y permite que la conciliación con la familia sea más flexible (Arcoya, 2020).

A criterio de la autora Bericat (2019) define a las relaciones laborales como vínculo entre los empleados y las empresas donde crean un ambiente de armonía en base a sus competencias y pueden ser:

- **Colectivas:** Relación entre los trabajadores y sindicatos.
- **Individuales:** Relación entre empleado y empleador.

A juicio de Bericat (2019) las relaciones laborales contemplan los siguientes factores:

- Salarios.
- Capacitación.

- Riesgos.
- Contratos.
- Jornada Laboral.
- Seguridad.

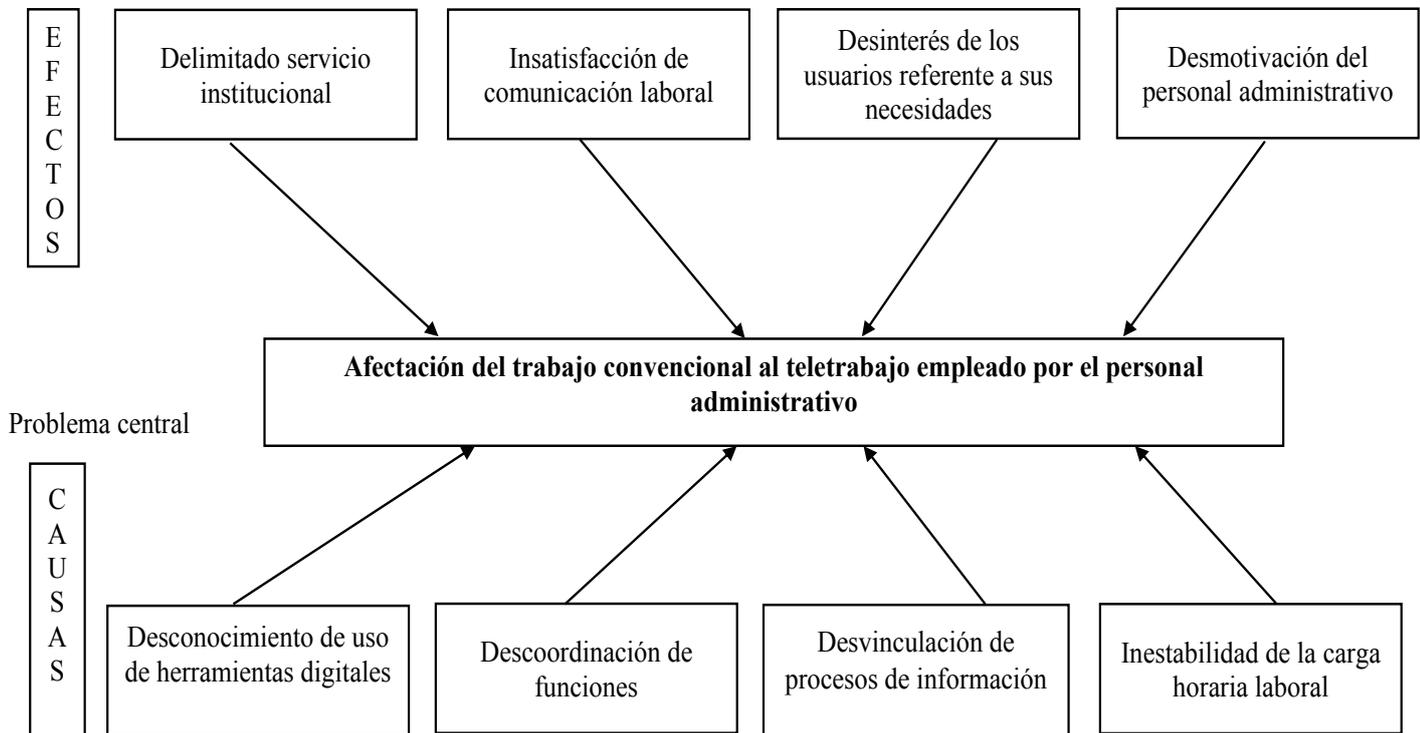
#### **1.1.2.1.10.2. Características de las relaciones laborales**

Los trabajadores deben responder a la subordinación y las relaciones laborales se caracterizan porque los trabajadores deben ajustarse a la ley y a un contrato de trabajo donde debe estar presente: la subordinación, la prestación personal del servicio y la remuneración (Hernandez,2020).

Como expresa Cornejo (2018) la relación entre los empleados y el empleador se refleja en el éxito o fracaso de las organizaciones, se caracteriza por el siguiente detalle:

- Las relaciones laborales deben ser voluntarias.
- Las relaciones laborales deben ser retribuidas.
- Las relaciones laborales deben ser personales.
- Dentro de las relaciones laborales debe existir dependencia.
- Dentro de las relaciones laborales debe existir ajenidad.
- En las relaciones laborales deben existir contratos de trabajo.

### 1.1.3. Descripción del problema



**Figura 1. Árbol de problemas**  
**Elaborado por:** Vanessa Chávez

#### Explicación del problema

El problema central que refleja el proyecto de investigación es la afectación o cambio del trabajo convencional o presencial al teletrabajo que desempeña el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato; para esto se describe las causas y efectos que existe y maneja el personal a cargo de desempeñar en sus funciones, información que debe ser investigada y analizada a través de una herramienta (cuestionario) que proporciona los datos necesarios.

## **1.2.Objetivos:**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar el teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

### **1.2.2. Objetivos Específicos:**

- Fundamentar teóricamente el teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.
- Realizar un levantamiento de información para el análisis de la situación actual bajo la modalidad de teletrabajo en el servicio público del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.
- Determinar el grado de aceptación de la herramienta de teletrabajo en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Materiales**

##### **2.1.1. Enfoque de la investigación**

El autor Mata (2020) menciona que, el enfoque determina la naturaleza de un trabajo investigativo y se relaciona con los siguientes aspectos:

- Profundidad del estudio
- Diseño de la investigación
- Diseño de instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo investigativo se empleará el enfoque cuantitativo mediante una técnica de investigación (encuesta) aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato a través de una herramienta (cuestionario) de 18 preguntas distribuidas en tres áreas de la siguiente manera: primera área está constituida de 3 preguntas de carácter informativo, segunda área consta de 7 preguntas direccionadas al teletrabajo y la tercera área consta de 8 preguntas que están direccionadas a la adaptabilidad de los empleados a laborar de manera virtual, esto permitirá obtener la recolección de datos como herramienta de una investigación de mercados, la misma que favorecerá su interpretación, el objetivo es determinar las experiencias, vivencias, opiniones del personal administrativo referente a su adaptabilidad con el teletrabajo.

### **2.1.2. Enfoque cuantitativo**

Según el autor Sampieri (2017) define que el enfoque cuantitativo es aquel que recolecta datos para comprobar una hipótesis donde se plantea un problema y preguntas concretas.

### **2.1.3. Modalidades de investigación**

#### **2.1.3.1. Bibliográfica**

Según la autora Salas (2019) define que, es un proceso de recolección de información con el fin de tener conocimientos sistematizados.

La modalidad de investigación del presente proyecto se caracteriza por la recolección de información que permite descubrir hechos, sugerir soluciones a los problemas, además, la bibliografía empleada se encuentra acorde a los objetivos del tema propuesto.

#### **2.1.3.2. De campo**

De acuerdo con la autora Salas (2019) define que, la investigación de campo de aquella que, busca un acercamiento a lo que se está estudiando por medio de vivencias y experiencias de las personas.

La investigación de campo en el presente trabajo se generará a través de la recolección de datos informativos por medio de un cuestionario aplicado al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato que permitirá realizar un acercamiento a las opiniones y respuestas de las personas involucradas.

## **2.1.4. Niveles de investigación**

### **2.1.4.1. Investigación exploratoria**

A juicio de Investigadores (2020) mencionan que, este tipo de investigación es utilizada para estudiar un problema que no está definido, por lo que se lleva a cabo para complementar y comprender.

Es un tema para investigar las diferentes experiencias referente al teletrabajo desde su inicio hasta la actualidad.

## **2.1.5. Técnica de investigación**

El presente trabajo de investigación aplicará una encuesta dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato la misma que ha sido validada por expertos entre ellas dos personas que pertenecen a la Institución como personal administrativo y una de ellas del personal docente, adicionalmente cabe mencionar que, la presente encuesta será validada a través de la técnica de chi cuadrado.

### **2.1.5.1. Encuesta**

Según los autores Feria, Matilla, & Mantecón (2020) definen a la encuesta como una técnica de investigación que analiza datos que se recolectan a través de una serie de preguntas realizadas a una persona o grupo de personas sobre un tema puntual.

### **2.1.5.2. Cuestionario**

Según los autores Feria, Matilla, & Mantecón (2020) afirman que el cuestionario es un instrumento de recolección de información donde consta una serie de preguntas que no serán analizadas.

### 2.1.5.3. Chi Cuadrado

Para la autora Pacheco (2019) el Chi Cuadrado evalúa el resultado de una distribución teórica y sirve para poner a prueba las hipótesis.

## 2.2. Métodos

### 2.2.1. Población

La población es un conjunto de casos como referente para sacar la muestra que cumpla con los criterios que se definan (Arias, Villacis, & Miranda, 2016, p.201-206).

En el presente trabajo investigativo se expone el total de la población de personal administrativo, trabajadores, autoridades, profesores titulares, profesores ocasionales profesores DIDE investigadores y profesores invitados de idiomas del año 2021 de la Universidad Técnica de Ambato para conocimiento.

*Tabla 1. Población UTA*

<b>PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO AÑO 2021</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	474 personas
<b>TRABAJADORES</b>	292 personas
<b>AUTORIDADES</b>	110 personas
<b>PROFESORES TITULARES</b>	258 personas
<b>PROFESORES OCASIONALES</b>	413 personas
<b>PROFESORES DIDE INVESTIGADORES</b>	8 personas
<b>PROFESORES INVITADOS IDIOMAS</b>	2 personas
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1557 personas</b>

**Fuente:** Dirección de Talento Humano Universidad Técnica de Ambato

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

La población que estudiará el trabajo investigativo se direcciona al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

*Tabla 2. Población personal administrativo*

<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	
<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO AÑO 2021</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	474 personas
<b>TOTAL</b>	<b>474 personas</b>

**Fuente:** Dirección de Talento Humano Universidad Técnica de Ambato

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis y discusión de los resultados

Los resultados obtenidos de la encuesta son los siguientes:

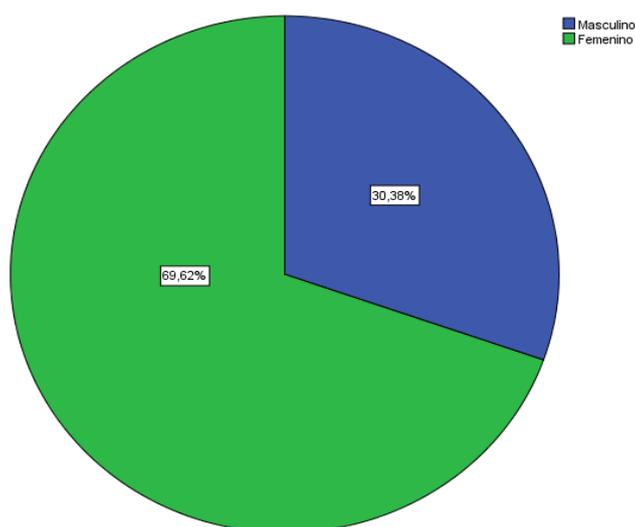
##### 1. Género

*Tabla 3. Género*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Masculino	144	30.4	30.4	30.4
Valido Femenino	330	69.6	69.6	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



*Figura 2. Género*

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Para empezar a obtener datos informativos que se necesitan acorde al tema de investigación se estimó como primera pregunta el porcentaje de los encuestados por el género, siendo así que existe mayor cantidad de mujeres que laboran dentro de la Institución.

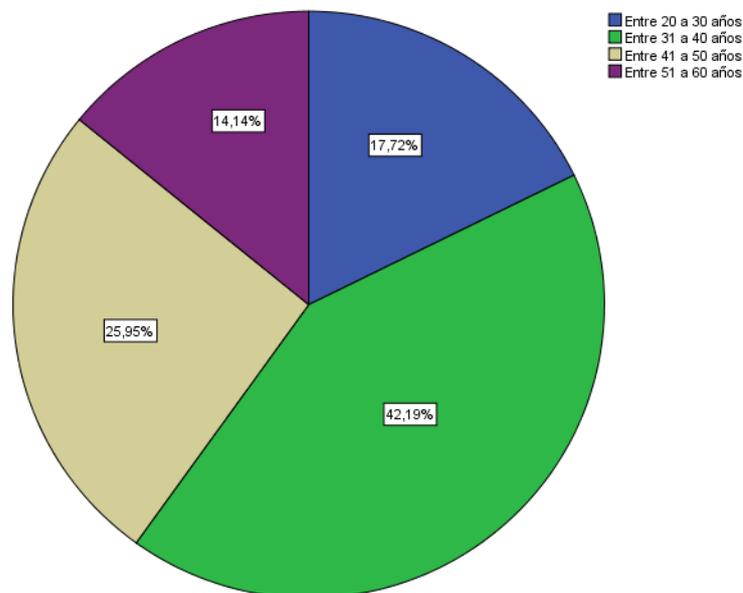
## 2. Edad

**Tabla 4. Edad**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Entre 20 a 30 años	84	17.7	17.7	17.7
Entre 31 a 40 años	200	42.2	42.2	59.9
Entre 41 a 50 años	123	25.9	25.9	85.9
Entre 51 a 60 años	67	14.1	14.1	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 3. Edad**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se estratifico por edades siendo así el mayor número predominante de personas que tiene entre 31 a 40 años que laboran como personal administrativo siguiendo así de la población que tiene entre 41 a 50 años, población y datos de personas que han permanecido en la Institución varios años brindando su servicio y son quienes han experimentado mayores cambios en el entorno digital y tecnológico, campos que son fundamentales para realizar teletrabajo.

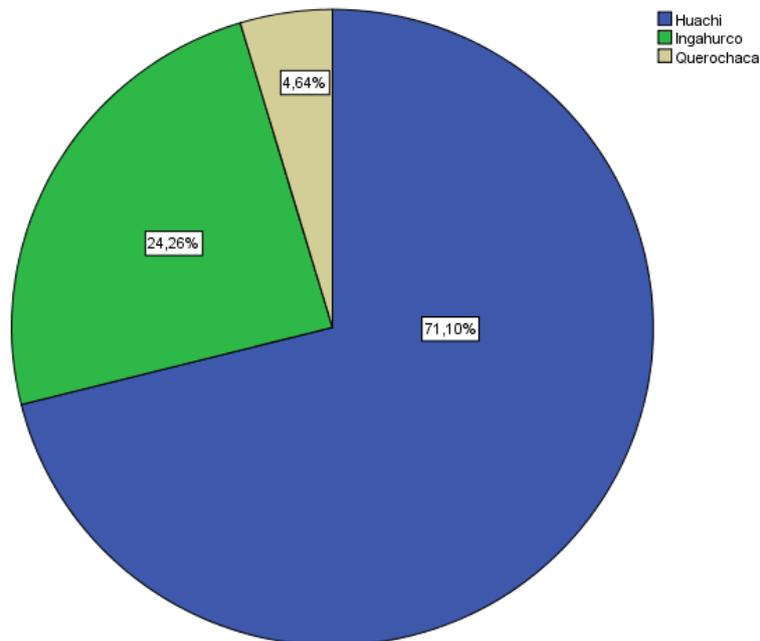
### 3. Campus donde labora

**Tabla 5.** Campus donde labora

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Huachi	337	71.1	71.1	71.1
Ingahurco	115	24.3	24.3	95.4
Querochaca	22	4.6	4.6	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 4.** Campus donde labora

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Es importante, conocer y detallar el número de personas que laboran en los diferentes predios que tiene la Universidad Técnica de Ambato siendo así el predio de Huachi como el mayor territorial para el personal administrativo, ya que la mayoría de Facultades, Departamentos, Direcciones y Centros están ubicados en dicho predio, por tal motivo el mismo debe contar con un mayor número de personas laborando en este sitio.

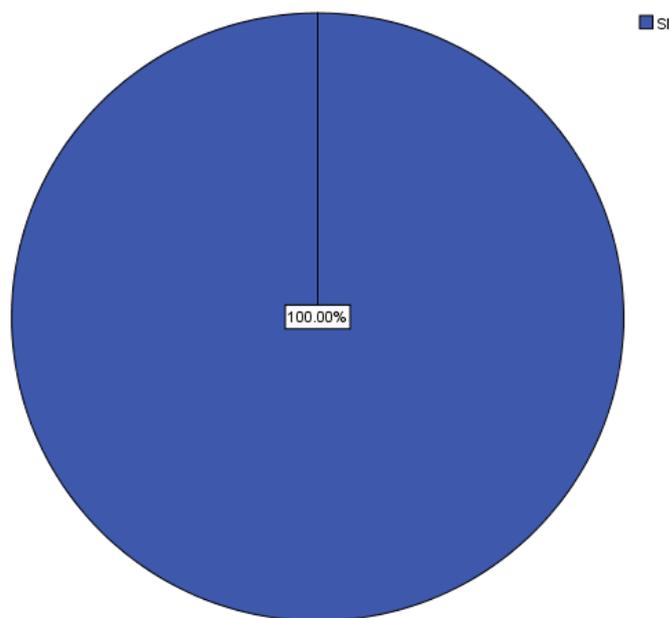
#### 4. ¿Actualmente se encuentra realizando actividades bajo la modalidad de teletrabajo?

**Tabla 6.** Actividades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	474	100.0	100.0	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 5.** Actividades

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

El proyecto de investigación tiene dentro de su tema, el teletrabajo como eje fundamental de estudio, por consiguiente, la encuesta aplicada esta direccionada a todo el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato que, a raíz de la pandemia desde el mes de marzo de 2020 hasta la actualidad por necesidades y cuidado a la población estudiada laboran de manera virtual es decir, realizan teletrabajo desde casa salvaguardando su hogar y priorizando el trabajo sin pausar sus actividades y obligaciones con la Institución.

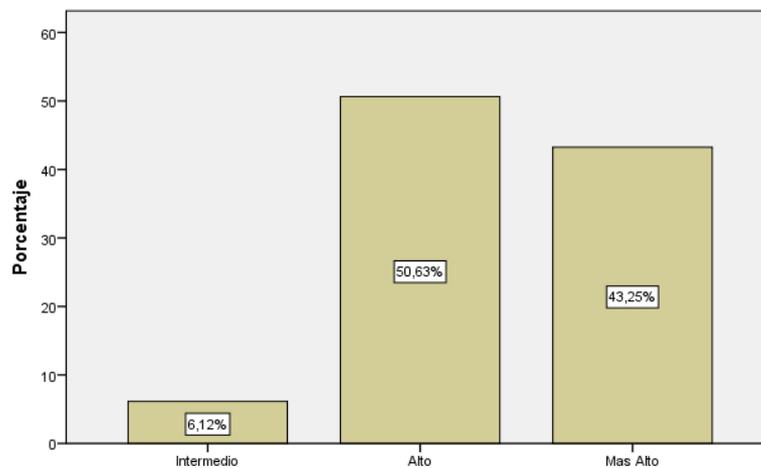
**5. Califique del 1 al 5 sus conocimientos y habilidades de competencias virtuales de manera general para realizar teletrabajo, considerado que el 5 es el más alto y el 1 el más bajo**

*Tabla 7. Conocimientos y habilidades*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Intermedio	29	6.1	6.1	6.1
Alto	240	50.6	50.6	56.8
Mas Alto	205	43.2	43.2	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 6.** Conocimientos y habilidades

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se puede evidenciar que los conocimientos y habilidades de competencias virtuales que tiene el personal administrativo es alto contando así con más de la mitad del total de los encuestados que tienen un nivel considerable y representativo para el manejo e intercambio de información que se realiza mediante medios digitales que facilitan la comunicación a través del Internet y para esto es importante recalcar que al hacer teletrabajo se requiere de conocimientos previos para el desempeño de varias funciones a su cargo, además se refleja un gran número de personas que poseen un nivel alto de competencias virtuales, esto beneficia a los mismos como a la Institución.

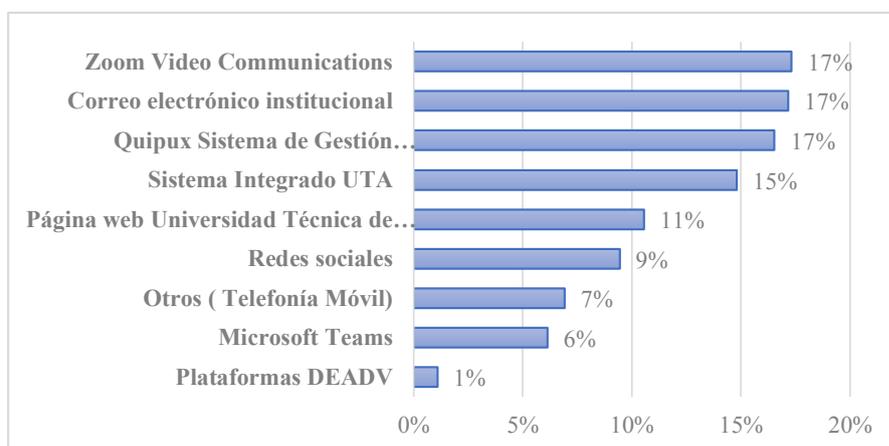
**6. ¿Cuál de las siguientes herramientas utiliza para realizar sus actividades en teletrabajo?**

**Tabla 8. Herramientas**

Opciones de Respuesta	Respuestas	Porcentaje
Plataformas DEADV	28	1%
Microsoft Teams	156	6%
Otros (Telefonía Móvil)	176	7%
Redes sociales	240	9%
Página web Universidad Técnica de Ambato	268	11%
Sistema Integrado UTA	376	15%
Quipux Sistema de Gestión Documental	420	17%
Correo electrónico institucional	436	17%
Zoom Video Communications	440	17%
Total	2540	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 7. Herramientas**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se puede evidenciar que el personal administrativo en su mayoría usa las herramientas de Zoom, Correo electrónico institucional, Quipux y Sistema Integrado de la Universidad, herramientas que son de gran utilidad para el manejo de teletrabajo.

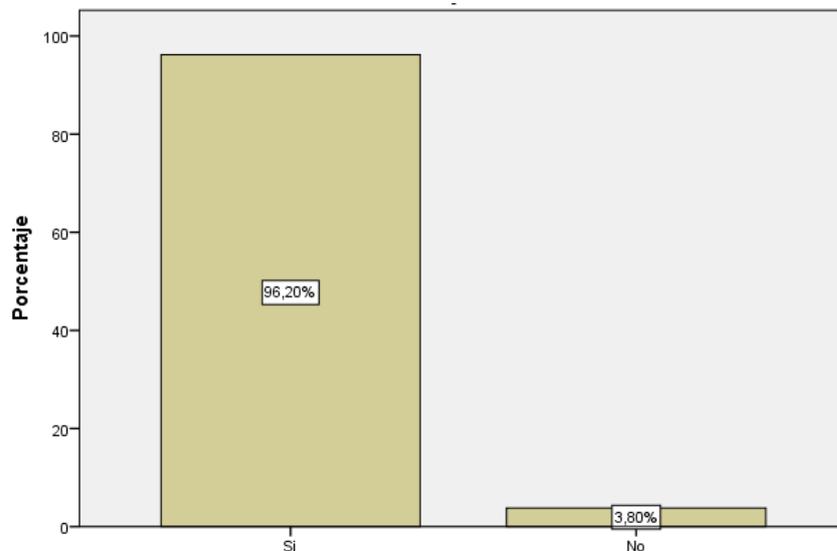
**7. ¿Cuenta con los recursos tecnológicos para realizar sus actividades en teletrabajo?**

**Tabla 9. Recursos tecnológicos**

Opciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Si	456	96.2	96.2	96.2
	No	18	3.8	3.8	100.0
	Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 8. Recursos tecnológicos**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se puede observar que la población encuestada en su gran mayoría cuenta con recursos tecnológicos que son extremadamente necesarios para poder dar cumplimiento con las actividades y funciones que tienen los empleados y deben contar con recursos tales como: una computadora de escritorio, una laptop, un smartphone y conectividad a Internet estable como materiales y servicios clave para cubrir con sus tareas, al contrario de ello se denota un mínimo porcentaje que no cuenta con las facilidades y recursos para ejercer su trabajo, por tal motivo pueden llegar a tener muchos inconvenientes con el teletrabajo ya que todo gira entorno a la tecnología.

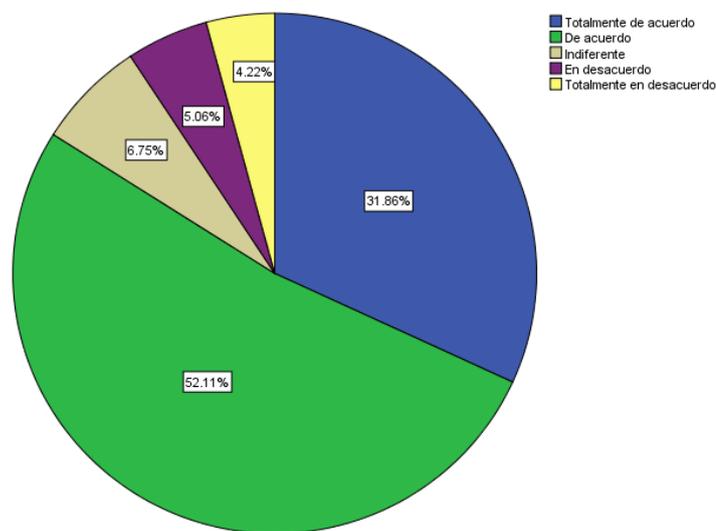
**8. ¿Su jornada laboral le permite alcanzar la meta estimada para realizar sus actividades en teletrabajo?**

**Tabla 10. Meta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	151	31.9	31.9	31.9
De acuerdo	247	52.1	52.1	84.0
Indiferente	32	6.8	6.8	90.7
En desacuerdo	24	5.1	5.1	95.8
Totalmente en desacuerdo	20	4.2	4.2	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 9. Meta**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Al hacer teletrabajo implica que cada empleado debe organizar su tiempo y su horario para llevar a cabo sus obligaciones, se puede observar que el personal administrativo en gran cantidad está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que cumplen su meta dentro de la jornada laboral para responder sus actividades; mientras que, existe un número bajo que no cumple su meta, de esto depende el teletrabajo, saber organizarse y priorizar el tiempo para denotar eficacia y eficiencia como empleado.

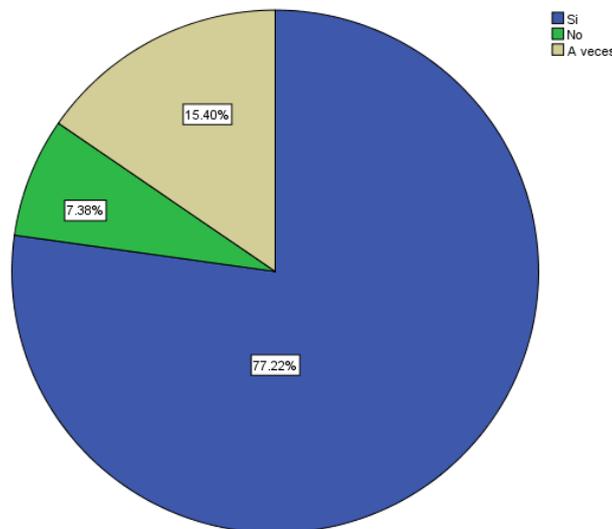
**9. ¿Las actividades que realiza bajo su cargo tienden a cubrir las 8 horas laborables?**

**Tabla 11. Horas laborables**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	366	77.2	77.2	77.2
No	35	7.4	7.4	84.6
A veces	73	15.4	15.4	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 10. Horas laborables**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Como se puede observar en relación con la pregunta anterior si la mayoría está de acuerdo y totalmente de acuerdo para cumplir con su meta laboral dentro de su jornada, por tal motivo existe en mayor número de empleados que distribuyen sus actividades dentro de la jornada a cubrir que son ocho horas como laborar de manera presencial, al contrario se refleja un número bajo referente a que las 8 horas no son suficientes para cumplir con el trabajo diario, esto depende de varios aspectos como: el tipo de actividades, recursos tecnológicos, organización, calamidad doméstica, entre otros.

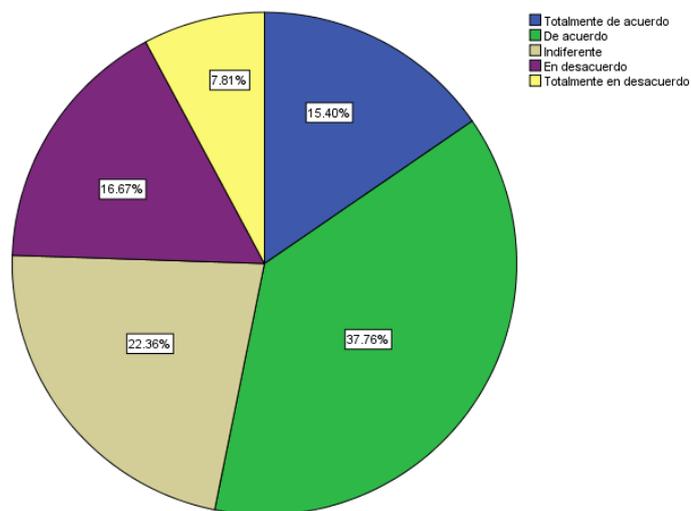
**10. ¿Percibe reconocimiento por parte de la Institución frente a las actividades que realiza en teletrabajo?**

**Tabla 12. Reconocimiento**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	73	15.4	15.4	15.4
De acuerdo	179	37.8	37.8	53.2
Indiferente	106	22.4	22.4	75.5
En desacuerdo	79	16.7	16.7	92.2
Totalmente en desacuerdo	37	7.8	7.8	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 11. Reconocimiento**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

El personal administrativo percibe reconocimiento por parte de la Institución donde presta sus servicios, para esto más de la mitad de la población encuestada está de acuerdo y totalmente de acuerdo, este tipo de dato es sumamente necesario ya que esto motiva a que el personal se sienta parte de la organización y mantenga un ritmo de trabajo que muestre beneficio para el mismo y se refleje en su servicio, por ende, demuestra que está realizando un buen desempeño de funciones.

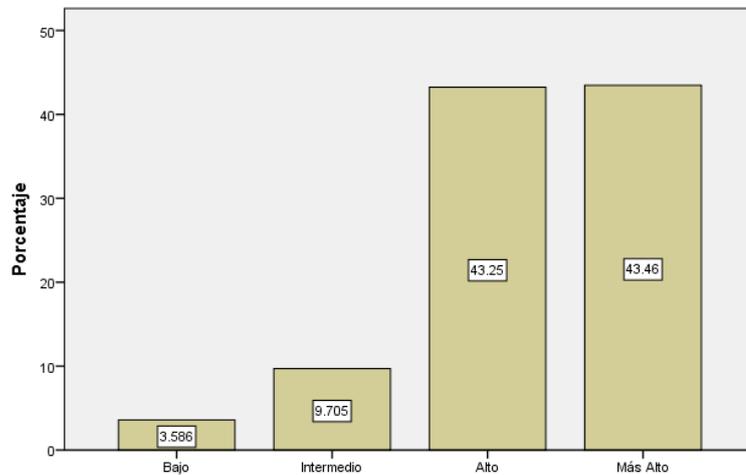
**11. Determinar el grado de adaptación que Usted ha tenido al laborar bajo la modalidad de teletrabajo, considerando que el 5 es el más alto y el 1 el más bajo**

**Tabla 13. Grado de adaptación**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	3.6	3.6	3.6
Intermedio	46	9.7	9.7	13.3
Válidos Alto	205	43.2	43.2	56.5
Más Alto	206	43.5	43.5	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 12. Grado de adaptación**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se puede evidenciar que existe un gran número de empleados que poseen un nivel alto y más alto referente al grado de adaptación al laborar bajo la modalidad de teletrabajo, lo que denota a que en gran cantidad el personal se ha adaptado a laborar bajo esta modalidad desde marzo del 2020 hasta la actualidad así como se evidencia que existe un porcentaje bajo que no ha logrado adaptarse aún a laborar desde su hogar, para esto pueden intervenir varios factores que impiden a no trabajar al 100% y esto afecta totalmente al desempeño de sus funciones.

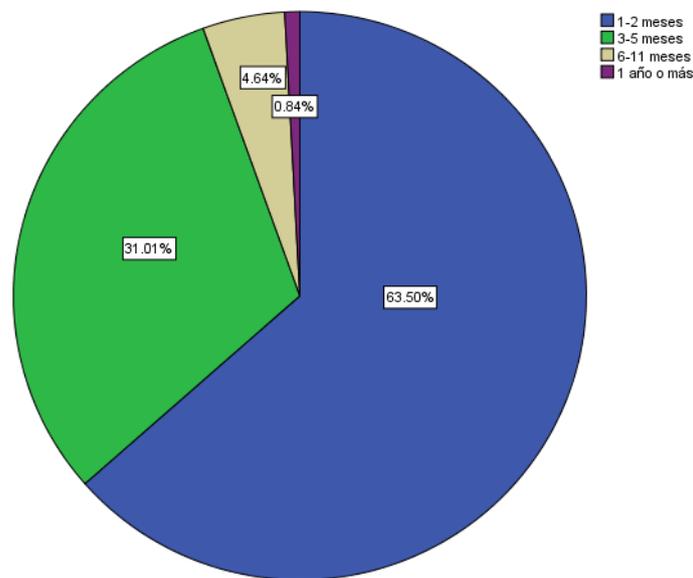
**12. ¿En base a su experiencia realizando teletrabajo, especifique el tiempo que le tomó adaptarse bajo esta modalidad?**

**Tabla 14. Tiempo**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-2 meses	301	63.5	63.5	63.5
3-5 meses	147	31.0	31.0	94.5
Válidos 6-11 meses	22	4.6	4.6	99.2
1 año o más	4	.8	.8	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 13. Tiempo**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

En cuanto al tiempo que el personal tuvo para adaptarse a laborar bajo la modalidad de teletrabajo tiene una apertura bastante amplia que ocurrió entre 1- 2 meses que es el lapso considerable para poder adaptarse a emplear un nuevo medio o para adquirir nuevos retos, así como existe un numero representativo que le tomó de 3-5 meses para adaptarse, esto se debe a qué probablemente las personas que se encuentran en este rango manejan mayor complejidad de funciones en su área.

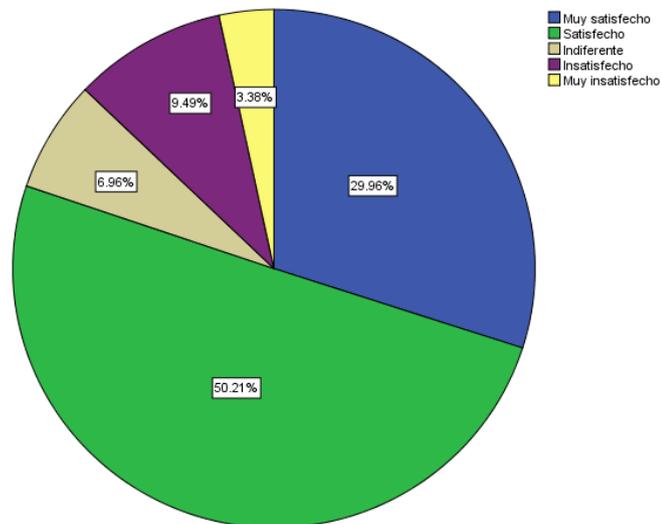
**13. ¿Ha logrado adaptarse a trabajar desde la comodidad de su hogar, respetando las horas laborales en el horario que tiene a su cargo?**

**Tabla 15. Adaptarse**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	142	30.0	30.0	30.0
Satisfecho	238	50.2	50.2	80.2
Indiferente	33	7.0	7.0	87.1
Insatisfecho	45	9.5	9.5	96.6
Muy insatisfecho	16	3.4	3.4	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 14. Adaptarse**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se puede observar que, el personal administrativo se encuentra satisfecho y muy satisfecho en su mayoría referente a laborar bajo esta modalidad, esto engloba a que ha logrado adaptarse, así como respeta su horario laboral para ejercer su cargo, mientras que existe un porcentaje bajo que seleccionó las opciones de indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho por aspectos que se relacionan con el trabajo y por tal motivo muestran falencias en su desempeño.

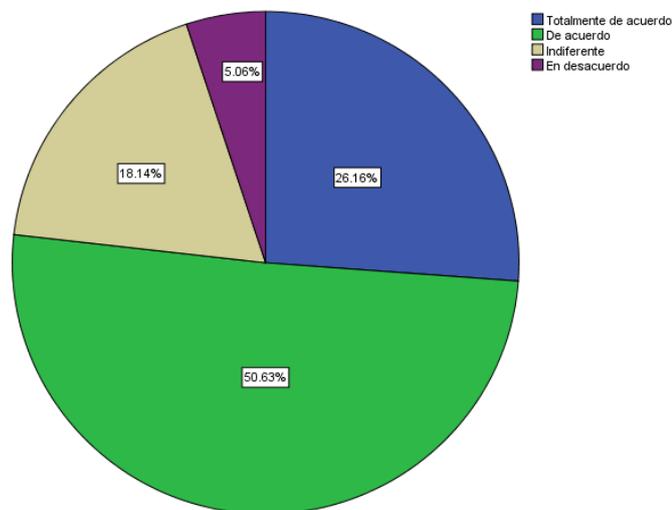
**14. ¿Ha experimentado un cambio positivo en el desempeño de sus funciones desde que inicio la pandemia de COVID-19 hasta la actualidad?**

**Tabla 16. Desempeño**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	124	26.2	26.2	26.2
De acuerdo	240	50.6	50.6	76.8
Válidos Indiferente	86	18.1	18.1	94.9
En desacuerdo	24	5.1	5.1	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 15. Desempeño**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

A raíz de la pandemia y en como cambió el trabajo convencional en ciertas empresas o Instituciones tuvieron que acoplarse a laborar desde casa, por tal motivo se requiere saber si los empleados experimentaron un cambio positivo y en gran cantidad están de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que existe un porcentaje menor que no experimento un cambio positivo y puede radicarse en que la pandemia afecto el hogar y la vida de muchas personas en el aspecto social, económico, salud y familiar.

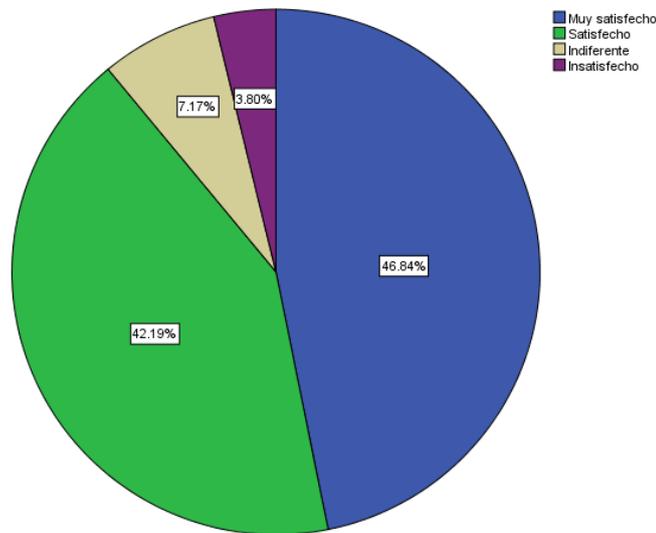
**15. ¿Se encuentra Usted satisfecho con el servicio que brinda bajo la modalidad de teletrabajo a la comunidad Universitaria?**

**Tabla 17. Servicio**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	222	46.8	46.8	46.8
Satisfecho	200	42.2	42.2	89.0
Válidos Indiferente	34	7.2	7.2	96.2
Insatisfecho	18	3.8	3.8	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 16. Servicio**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se puede analizar que la mayoría del total de encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el servicio que brinda cada uno de ellos respondiendo a las varias actividades que realizan en cumplimiento con la comunidad universitaria, este ítem es de suma importancia ya que el personal administrativo planifica, organiza, direcciona y controla procesos para la ejecución de tareas, mientras que, existe un porcentaje bajo que representa indiferencia o está insatisfecho con el servicio que brinda.

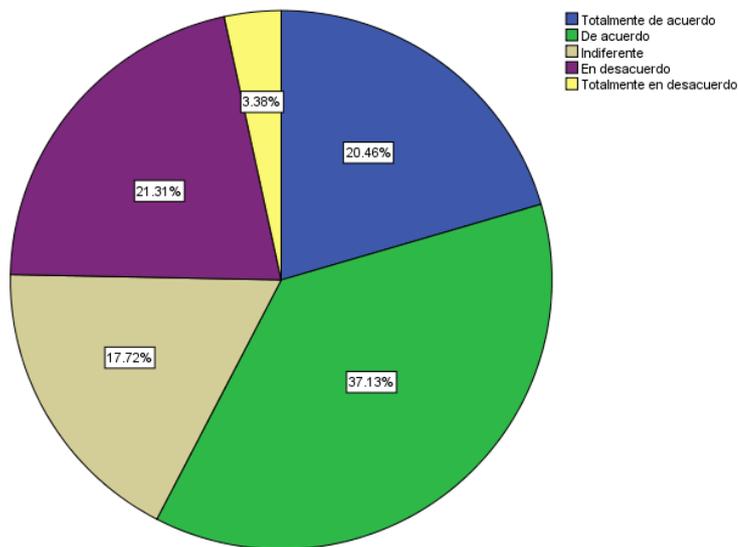
**16. ¿Considera Usted que la herramienta de teletrabajo reemplaza al trabajo convencional?**

**Tabla 18. Teletrabajo**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	97	20.5	20.5	20.5
De acuerdo	176	37.1	37.1	57.6
Indiferente	84	17.7	17.7	75.3
En desacuerdo	101	21.3	21.3	96.6
Totalmente en desacuerdo	16	3.4	3.4	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 17. Teletrabajo**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

El trabajo presencial o convencional es el cual se ejerce o se emplea dentro de una organización de manera presente, al pasar de lo convencional al ámbito virtual se requiere recopilar información y para esto gran cantidad de empleados opinan que están de acuerdo con que el teletrabajo reemplaza al trabajo convencional, de lo contrario un grupo de personas opinan que el trabajo convencional no es reemplazable.

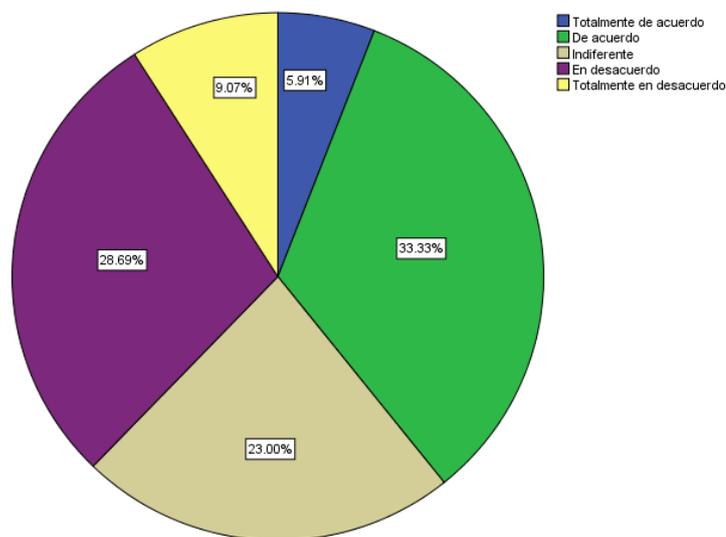
**17. ¿Considera Usted que el teletrabajo ha afectado a las relaciones laborales dentro del área en el cual ejerce sus funciones?**

**Tabla 19. Relaciones laborales**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	28	5.9	5.9	5.9
De acuerdo	158	33.3	33.3	39.2
Indiferente	109	23.0	23.0	62.2
En desacuerdo	136	28.7	28.7	90.9
Totalmente en desacuerdo	43	9.1	9.1	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 18. Relaciones laborales**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se puede observar que, el mayor porcentaje predominante en base a las respuestas del personal encuestado opina que está de acuerdo con que el teletrabajo ha afectado a las relaciones laborales como puede ser el ámbito de clima organizacional, comunicación e información, mientras que, un grupo de personas encuestadas está en desacuerdo y que por tal motivo no ha afectado a las relaciones laborales dentro de su área.

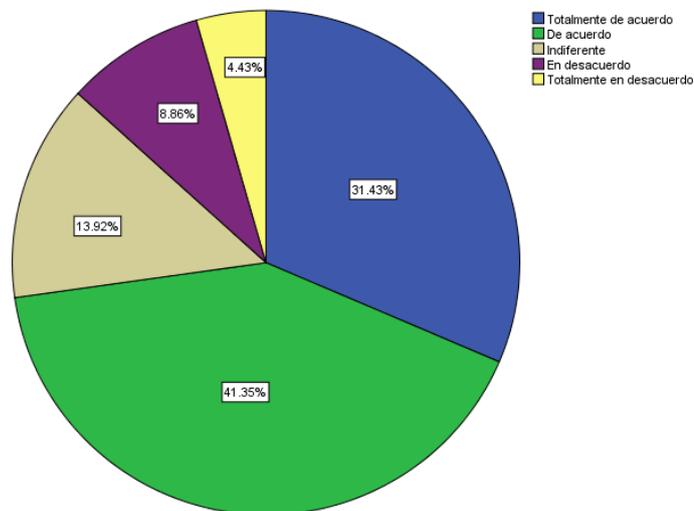
**18. ¿Recomendaría Usted mantener la modalidad de teletrabajo en las empresas o Instituciones?**

**Tabla 20. Mantener el teletrabajo**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	149	31.4	31.4	31.4
De acuerdo	196	41.4	41.4	72.8
Indiferente	66	13.9	13.9	86.7
En desacuerdo	42	8.9	8.9	95.6
Totalmente en desacuerdo	21	4.4	4.4	100.0
Total	474	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez



**Figura 19. Mantener el teletrabajo**

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Para finalizar es importante saber si las personas que realizan teletrabajo están en posición de recomendar, de argumentar y brindar información acerca de cómo se trabaja bajo esta modalidad, para esto la mayoría de encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el teletrabajo debe mantenerse, mientras que un porcentaje bajo no lo recomienda según su experiencia.

### 3.2. Verificación de hipótesis

Las hipótesis planteadas son las siguientes:

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** El personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato no se adapta a laborar bajo la modalidad de teletrabajo afectado por el coronavirus.

**Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>):** El personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato se adapta a laborar bajo la modalidad de teletrabajo afectado por el coronavirus.

Para la verificación de la hipótesis del presente proyecto de investigación se realizó la prueba de Chi Cuadrado para evaluar los datos y frecuencias, para esto se relacionó la pregunta 13: “¿Ha logrado adaptarse a trabajar desde la comodidad de su hogar, respetando las horas laborales en el horario que tiene a su cargo?”, con la pregunta 15: “¿Se encuentra Usted satisfecho con el servicio que brinda bajo la modalidad de teletrabajo a la comunidad Universitaria?”

**Tabla 21. Tabla cruzada Adaptarse & Servicio**

		¿Se encuentra Usted satisfecho con el servicio que brinda bajo la modalidad de teletrabajo a la comunidad Universitaria?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	
¿Ha logrado adaptarse a trabajar desde la comodidad de su hogar, respetando las horas laborales en el horario que tiene a su cargo?	Muy satisfecho	113	24	5	0	142
	Satisfecho	80	141	8	9	238
	Indiferente	12	9	12	0	33
	Insatisfecho	9	18	9	9	45
	Muy insatisfecho	8	8	0	0	16
Total		222	200	34	18	474

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

**Tabla 22. Prueba Chi Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	185.556 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	159.113	12	.000
Asociación lineal por lineal	56.950	1	.000
N de casos validos	474		

a. 6 casillas (30.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .61.

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**Elaborado por:** Vanessa Chávez

Se puede concluir que, en la relación realizada entre dos preguntas enfocadas a comprobar la hipótesis del proyecto de investigación con Chi Cuadrado existe una sig. Asintótica menor al 0.05 por tal motivo se rechaza la hipótesis nula: “El personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato no se adapta a laborar bajo la modalidad de teletrabajo afectado por el coronavirus” y se acepta la hipótesis alterna: “El personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato se adapta a laborar bajo la modalidad de teletrabajo afectado por el coronavirus”.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

- ✓ El teletrabajo es la modalidad de trabajo que permite que, las personas que lo realizan puedan brindar su servicio y conocimientos desde cualquier sitio donde se encuentre a través de herramientas digitales como: una computadora de escritorio, una laptop, un smartphone y conectividad a Internet estable para comunicación e información, actualmente las empresas e Instituciones han implementado el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y ha brindado beneficios referente a que las personas se adapten a trabajar bajo esta modalidad para mantener su trabajo, priorizar su tiempo, cuidar de su salud y la de su familia.
- ✓ Se realizó el levantamiento de información a través de un cuestionario que permitió recopilar datos de índole laboral para analizar la situación actual del teletrabajo que realiza el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato desde el mes de marzo de 2020 hasta el presente año, para ello se realizó el análisis de cada pregunta obteniendo que la población encuestada se ha adaptado a laborar bajo la modalidad de teletrabajo afectado por el coronavirus.
- ✓ Con respecto al grado de aceptación de la herramienta de teletrabajo, se realizó la verificación de la hipótesis a través de Chi Cuadrado en SPSS dando como resultado el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: “El personal administrativo se adapta a laborar bajo la modalidad de teletrabajo”, por tal motivo es importante resaltar el compromiso de los empleados al poseer conocimientos y habilidades de competencias virtuales que ha facilitado su manejo y desempeño laborando bajo la modalidad de teletrabajo, así como es importante saber que perciben reconocimiento de la Institución y se encuentran satisfechos con el servicio que brindan a la comunidad universitaria.

## **4.2.Recomendaciones**

- ✓ Para la Universidad Técnica de Ambato es importante brindar su servicio de manera eficiente a través del personal administrativo quienes planifican, organizan, direccionan y controlan procesos para la ejecución de tareas, para esto se recomienda que los empleados constantemente se mantengan informados, acordados y puestos a solucionar problemas que se puedan presentar laborando de manera presencial o virtual.
  
- ✓ Se recomienda que la Institución realice levantamientos de información de manera periódica para analizar la situación actual de toda la comunidad universitaria como datos informativos para tener conocimiento de cómo y en qué condiciones se encuentra la población que es parte de la misma.
  
- ✓ Se recomienda hacer énfasis en qué la modalidad de teletrabajo llega a presentar aspectos positivos y negativos en las personas que lo realizan y se debe brindar la importancia que abarca trabajar en línea.

## BIBLIOGRAFÍA

- Almendros, E. (18 de Mayo de 2020). *ORH15 Años*. Obtenido de ORH15 Años: <https://www.observatoriorh.com/opinion/la-comunicacion-interna-un-aliado-para-el-teletrabajo.html>
- Arcoya, E. (10 de Marzo de 2020). *IEBS*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/relaciones-laborales-relaciones-laborales/>
- Arias, J., Villacis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigacion III. *Alergia Mexico*, 201-206.
- Bericat, C. (2019). *La transformación de las relaciones laborales. Fundamentos teóricos de un proceso de cambio*. Zaragoza: CEDRO.
- Bertel, L. (2019). *UNA MIRADA AL TELETRABAJO COMO RESPUESTA AL SURGIMIENTO DE LAS ECONOMÍAS DIGITALES EN COLOMBIA: CREACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, E IMPACTO*. Medellín.
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *CES Derecho*, 1-2.
- Cañas, T. (2020). *Cómo implantar el teletrabajo con éxito*. España: Elearning.
- Coello, L., & Parra, L. (2020). Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana. *Maestria en Derecho de la Empresa*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Cornejo, A. (09 de Mayo de 2018). *LA EMERGENTE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS RELACIONES LABORALES EN EL SIGLO XXI*. Bogota: Politecnico Grancolombiano. Obtenido de <https://paraquesirvelaadministracion.com/caracteristicas-de-las-relaciones-laborales-relaciones-humanas/>
- Correa, R. (2011, 24 de marzo). *Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público*. Ministerio de Finanzas del Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/vanel/OneDrive/Escritorio/TRABAJO/REGLAMENTO\\_LEY\\_SERVICIO\\_PUBLICO.pdf](file:///C:/Users/vanel/OneDrive/Escritorio/TRABAJO/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf)
- Criollo, G. (23 de Enero de 2018). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de DerechoEcuador.com: <https://www.derechoecuador.com/la-mediacion-y-el-principio-de-servicio-publico>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía Fundamental de la Comunicación Interna*. Barcelona: UOC.
- Dominguez, J. (27 de Abril de 2020). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/340952399\\_Entendiendo\\_el\\_teletrabajo](https://www.researchgate.net/publication/340952399_Entendiendo_el_teletrabajo)
- EL UNIVERSO. (28 de Abril de 2021). *EL UNIVERSO*. Obtenido de EL UNIVERSO: <https://www.eluniverso.com/noticias/informes/el-teletrabajo->

una-modalidad-que-continua-afectando-fisica-y-mentalmente-a-los-trabajadores-en-ecuador-nota/

- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didasc@lia Didáctica y Educación* , 62-79.
- Foronda, F. (2018). La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y los elementos que la configuran como una capacidad organizacional. *Monografía*. Universidad de Antioquía, Medellín.
- Forrest, D. (01 de Septiembre de 2020). *Evernote*. Obtenido de Evernote: <https://evernote.com/blog/es/improve-adaptability-manage-your-life/>
- Fung, J. (2020). *Internet: Gestión digital de las nuevas tecnologías informáticas*.
- García, M. (2021). *El teletrabajo: Antes, Durante y Después tras el coronavirus*. España: Aranzadi.
- Gavilanes, R., & Martínez, B. (2019). Servicio Público: Nueva Tendencia y su Aplicación en el Ecuador. *Tesis de Pregrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Gentilin, M. (2020). *Research Gate*. Obtenido de Research Gate: [https://www.researchgate.net/publication/340595406\\_Pasado\\_presente\\_y\\_futuro\\_del\\_Teletrabajo\\_Reflexiones\\_teoricas\\_sobre\\_un\\_concepto\\_de\\_50\\_anos](https://www.researchgate.net/publication/340595406_Pasado_presente_y_futuro_del_Teletrabajo_Reflexiones_teoricas_sobre_un_concepto_de_50_anos)
- Girazldez, A., & Sue, E. (2017). *Habilidades para la vida* . Innovación educativa.
- Gómez, C. (2020). *El teletrabajo, un estudio comparado*. México: Cuaderno de investigación No. 70, Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República.
- Hernandez, H. (18 de Marzo de 2020). *asesorias.com*. Obtenido de asesorias.com: <https://asesorias.com/empresas/normativas/laboral/teletrabajo/>
- Hernandez, H. (14 de Febrero de 2020). *asesorias.com*. Obtenido de asesorias.com: <https://asesorias.com/empresas/normativas/laboral/relacion/>
- Hernández, N. (02 de Noviembre de 2017). *Politécnico Grancolombiano Insititución Universitaria*. Obtenido de Politécnico Grancolombiano Insititución Universitaria: <https://www.poli.edu.co/content/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones>
- IBERDRIOLA. (02 de Abril de 2020). *IBERDRIOLA*. Obtenido de IBERDRIOLA: <https://www.iberdrola.com/talento/ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo>
- ILab. future thinkers. (10 de Junio de 2020). *ILab innovar para crecer*. Obtenido de ILab innovar para crecer: <https://ilab.net/adaptabilidad-empresas/>
- Investigadores. (27 de Febrero de 2020). *Tecnicas de Investigacion*. Obtenido de Tecnicas de Investigacion: <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-exploratoria/>

- Iturralde, C., & Duque, L. (2021). PRECARIZACIÓN DEL TELETRABAJO EN ECUADOR EN EL ECUADOR EN CONTEXTO DE COVID-19: VARIABLES DE ANÁLISIS DESDE EL ENFOQUE MARXISTA. *CHAKIÑAN Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*.
- Lopez, E. (2020). *Las teconologías de la información y la comunicación en la praxis universitaria*. Barcelona: Octaedro.
- Marroquin, W. (2020). El teletrabajo en el covid-19. *CienciAmérica*, 1-12.
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electronico*. España: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA Subordinación General de Documentación y Publicaciones.
- Mata, L. (28 de abril de 2020). *investigalia*. Obtenido de investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/como-se-escoge-el-enfoque-de-una-investigacion/>
- Ministerio de Teconologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (17 de Marzo de 2020). *GOV.CO*. Obtenido de GOV.CO: <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-126202.html>
- Ministerio del trabajo. (2020). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de Ministerio del trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/teletrabajo/>
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/AM-MDT-2020-181-TELETRABAJO-14.09.2020-signed.pdf?x42051>
- Pacheco, J. (13 de Agosto de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: [https://www.webyempresas.com/chi-cuadrada/#Para\\_que\\_sirve\\_el\\_Chi\\_Cuadrado](https://www.webyempresas.com/chi-cuadrada/#Para_que_sirve_el_Chi_Cuadrado)
- Pazmiño, E. (2017). La comunicación interna y la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Latacunga. *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Péiro, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el Covid-19 y los retos que plantea. *Ivie*, 1-10.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas su aplicación y efectividad*. México: Punto Gif.
- Pintado, T., & Sánchez, J. (2017). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica*. Madrid: ESIC.
- Ramos, V., Ramos, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempo de COVID-19. *Interamericana de Psicología*, 1-29.
- Rodríguez, A., García, M., & Cerda, M. (2018). *La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional*. España: Gedisa.

- Rodríguez, M. (14 de Enero de 2017). *Tu Gimnasia Cerebral* . Obtenido de Tu Gimnasia Cerebral : <https://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-son-las-tics-tic-o-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion>
- Romero, V., Romero, R., Toala, M., Parrales, G., Delgado, H., Castillo, M., & Choez, M. (2018). *Metologías y Teconologías de la Información en la Educación* . Manabi: Area de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Ruiz, E., & Bárcenas, J. (2019). *Edutecnología y Aprendizaje 4.0*. México: SOMECE.
- Sailema, S. (2017). La comunicación interna y el desarrollo comunicacional del personal que labora en la empresa Calzado América de la Ciudad de Ambato. *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Salas, D. (03 de Diciembre de 2019). *investigalia*. Obtenido de investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Sampieri, H. (02 de julio de 2017). *Portafolio Académico*. Obtenido de Portafolio Académico: <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-herandez-sampieri/>
- Solivellas, B. (18 de Marzo de 2021). *homuork*. Obtenido de homuork: [https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos\\_345\\_102.html](https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html)
- Sornoza, D., Parrales, M., Guaranda, V., & Sornoza, G. (2020). Motivación hacia el servicio público, un análisis de la literatura China y Ecuador. *ESPACIOS*, 180-188.
- Suárez, C. (13 de Mayo de 2020). *Economía TIC*. Obtenido de Economía TIC: <https://economytic.com/que-es-el-teletrabajo/>
- Terol, M. (09 de Octubre de 2020). *Blogthinking.com*. Obtenido de Blogthinking.com: <https://blogthinkbig.com/teletrabajo-en-espana-herramientas-tic-que-han-apoyado-su-implementacion>
- Universidad Internacional de Valencia . (21 de Marzo de 2018). *Universidad Internacional de Valencia* . Obtenido de Universidad Internacional de Valencia : <https://www.universidadviu.com/int/actualidad/nuestros-expertos/las-tic-en-las-empresas-ventajas-que-no-hay-que-desperdiciar>
- Valenzuela, K. (2020). *Empresarial y Laboral*. Obtenido de Empresarial y Laboral: <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/tecnologia-y-teletrabajo/>
- Velastegui, G. (2017). Comunicación interna y la productividad en la empresa COEXPO Cía Ltda., en el periodo Abril- Septiembre / 2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Vicente, M., Torres, J., Torres, A., Ramírez, M., & Capdevila, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral . *CES Derecho*, 287-297.

Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Estudio de los Servicios Públicos en la Ciudad de Riobamba y la Satisfacción de los Usuarios. *3 C Empresa*, 55-71.

Villareal, E. (23 de Julio de 2020). *consumoTIC*. Obtenido de consumoTIC: <https://www.consumotic.mx/tecnologia/la-tecnologia-la-principal-aliada-del-teletrabajo/>

Zambrano, M. (26 de Abril de 2018). *Tu Gimnasia Cerebral*. Obtenido de Tu Gimnasia Cerebral: <https://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/ventajas-y-desventajas-de-las-tics>

## ANEXOS

### VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



## APRECIACIÓN



**TEMA DEL PROYECTO:** “Teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”.

**Instrucciones:** Marcar con una (X) su elección.

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		X		
Claridad en la redacción de las preguntas.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez de contenido del cuestionario.		X		

**Observaciones:**

Formato del instrumento esta correcto y comprensible, recomiendo el cuidado de forma en cuanto a presentación, al enviar en archivo editable (word), este no guarda simetría de ubicación tanto de cuadros a seleccionar como la alineación de preguntas, el mismo debería ser presentado en archivo fijo (pdf) a fin de que al abrirse con cualquier programa por las diferentes características de los mismos no se modifique la ubicación.

### IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

<b>Validado por:</b>	Ing. María Fernanda Ortega Chávez
<b>Profesión:</b>	Ingeniera en Empresas
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Dirección de Talento Humano
<b>Cargo que desempeña:</b>	Especialista de Talento Humano
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Latacunga, 26 de agosto de 2021
<b>E-mail:</b>	mf.ortega@uta.edu.ec
<b>Teléfono o celular:</b>	0995428957
<b>Firma:</b>	

*Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario*



## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

### APRECIACIÓN



**TEMA DEL PROYECTO:** “Teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”.

**Instrucciones:** Marcar con una (X) su elección.

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.	X			

**Observaciones:**

Considerar las indicaciones que se detallan en el instrumento de recogida de información para su investigación.

### IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

<b>Validado por:</b>	Ruth Armenia Zamora Sánchez
<b>Profesión:</b>	Licenciada en Administración y Dirección de Empresas
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Universidad Técnica de Ambato
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Ambato, 2 de septiembre de 2021
<b>E-mail:</b>	ra.zamora@uta.edu.ec
<b>Teléfono o celular:</b>	0981373766
<b>Firma:</b>	 <small>Validado digitalmente por:</small> <b>RUTH ARMENIA</b> <b>ZAMORA SANCHEZ</b>

*Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario*



## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

### APRECIACIÓN



**TEMA DEL PROYECTO:** “Teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”.

**Instrucciones:** Marcar con una (X) su elección.

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		X		
Claridad en la redacción de las preguntas.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez de contenido del cuestionario.		X		

**Observaciones:**

NINGUNA

### IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

<b>Validado por:</b>	Isabel Cristina Villota Marinovich
<b>Profesión:</b>	Lic. en Turismo y Hotelería

<b>Lugar de Trabajo:</b>	Secretaría General UTA
<b>Cargo que desempeña:</b>	Analista de Documentación y Archivo
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Ambato, 27-08-2021
<b>E-mail:</b>	ic.villota@uta.edu.ec
<b>Teléfono o celular:</b>	0987253005
<b>Firma:</b>	 <small>Firmado digitalmente por:</small> <b>ISABEL CRISTINA VILLOTA MARINOVICH</b>

*Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MARKETING Y GESTIÓN DE NEGOCIOS**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**ENCUESTA**



**Tema:** "Teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato".

**OBJETIVO:** Analizar el teletrabajo en el servicio público afectado por el coronavirus y su adaptabilidad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**DIRIGIDO:** Personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta contiene 18 preguntas lea detenidamente cada una de ellas y marcar con una (X) su elección.

**1. Datos Informativos:**

- 1.1. **Género:** Masculino  Femenino   
 1.2. **Edad:** Entre 20-30  Entre 31-40  Entre 41-50  Entre 51-60  Entre 61 o más   
 1.3. **Campus donde labora:** Huachi  Ingahurco  Querochaca

**2. Teletrabajo:**

2.1. **¿Actualmente se encuentra realizando actividades bajo la modalidad de teletrabajo?**

Si  No

2.2. **Califique del 1 al 5 sus conocimientos y habilidades de competencias virtuales de manera general para realizar teletrabajo, considerado que el 5 es el más alto y el 1 el más bajo.**

<b>Conocimientos y habilidades de competencias virtuales</b>	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

2.3. **¿Cuál de las siguientes herramientas utiliza para realizar sus actividades en teletrabajo?**

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Redes Sociales                           | <input type="checkbox"/> |
| Zoom                                     | <input type="checkbox"/> |
| Microsoft Teams                          | <input type="checkbox"/> |
| Correo Electrónico                       | <input type="checkbox"/> |
| Quipux                                   | <input type="checkbox"/> |
| Sistema Integrado UTA                    | <input type="checkbox"/> |
| Plataformas DEADV                        | <input type="checkbox"/> |
| Página Web Universidad Técnica de Ambato | <input type="checkbox"/> |
| Otros                                    | <input type="checkbox"/> |

2.4. **¿Cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus actividades en teletrabajo?**

Si   
 No

**2.5. ¿Su jornada laboral le permite alcanzar la meta estimada para realizar sus actividades en teletrabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**2.6. ¿Las actividades que realiza bajo su cargo tienden a cubrir las 8 horas laborables?**

- Si
- No
- A veces

**2.7. ¿Percibe reconocimiento por parte de la Institución frente a las actividades que realiza en teletrabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

### **3. Adaptabilidad**

**3.1. Determinar el grado de adaptación que Usted ha tenido al laborar bajo la modalidad de teletrabajo, considerando que el 5 es el más alto y el 1 más bajo.**

	1	2	3	4	5
<b>Grado de Adaptación</b>	<input type="checkbox"/>				

**3.2. ¿En base a su experiencia realizando teletrabajo, especifique el tiempo que le tomó adaptarse bajo esta modalidad?**

- 1-2 meses
- 3- 5 meses
- 6-11 meses
- 1 año o más

**3.3. ¿Ha logrado adaptarse a trabajar desde la comodidad de su hogar, respetando las horas laborales en el horario que tiene a su cargo?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

**3.4. ¿Ha experimentado un cambio positivo en el desempeño de sus funciones desde que inicio la pandemia de COVID-19 hasta la actualidad?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**3.5. ¿Se encuentra Usted satisfecho con el servicio que brinda bajo la modalidad de teletrabajo a la comunidad Universitaria?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

**3.6. ¿Considera Usted que la herramienta de teletrabajo reemplaza al trabajo convencional?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**3.7. ¿Considera Usted que el teletrabajo ha afectado a las relaciones laborales dentro del área en el cual ejerce sus funciones?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**3.8. ¿Recomendaría Usted mantener la modalidad de teletrabajo en las empresas o Instituciones?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN**