OFICINA DE POSTGRADOS

TEMA:

IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de

Magister en Administración de Empresas

Línea de Investigación:

Política económica, competitividad institucional, innovación, emprendimiento, productividad y liderazgo

Autor:

Mishell Natividad Córdova Pionce

Director:

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire Mg.

Ambato – Ecuador

Noviembre 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS

Línea de investigación:

Política económica, competitividad institucional, innovación, emprendimiento, productividad y liderazgo

Autor:

Mishell Natividad Córdova Pionce

Edwin Javier Santamaría Freire, Mg. f _____
CALIFICADOR

Verónica Peñaloza, Dra. f _____
CALIFICADOR

Víctor Cuadrado, Mg. f _____
CALIFICADOR

Padre Juan Carlos Acosta, PhD. f _____
COORDINADOR OFICINA DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f _____
SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato - Ecuador

Noviembre 2021

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MISHELL NATIVIDAD CÓRDOVA PIONCE**, con **CC. 1802995751** autora del trabajo de titulación denominado: “IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS”, previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, en la escuela de **POSTGRADOS.**

1.-Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.-Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, noviembre 2021



MISHELL NATIVIDAD CÓRDOVA PIONCE

CC. 1802995751

AGRADECIMIENTO

“El agradecimiento es la memoria del corazón”
Lao Tsé

A nuestro Padre del Cielo y la Santísima Virgen, por labrar mi camino para el cumplimiento de mis objetivos.

A todos quienes conformaron la Maestría en Administración de Empresas Primera Cohorte, personal docente, administrativo, y de manera especial a mis queridos compañeros de curso.

Al Mg. Edwin Santamaría Freire, su guía como profesional y su amistad ha sido base fundamental en el desarrollo de este proyecto.

A la Econ. Catalina Álvarez, Directora Administrativa y de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, quien me ha otorgado todas las facilidades para desarrollar mi Proyecto de Investigación.

A mi familia, por motivarme a cumplir mis sueños, sus oraciones se ven reflejadas en mis triunfos.

DEDICATORIA

“Deja en manos de Dios todo lo que haces y tus proyectos se harán realidad”

Proverbios 16:3

Dios y la Virgen han sido mi guía para culminar un sueño profesional, que hoy veo plasmado en la alegría de mi familia y amigos.

A mi hija Paula Sophia, la luz de mis ojos, mi motivación diaria y quien le da sentido a mi vida; todos los esfuerzos por ti valen la pena, quiero ser mejor cada día para ti.

A mi esposo Edisson Andrés, mi compañero de vida, gracias por incentivarme a superarme cada día, por ser mí apoyo incondicional y mi mejor amigo. Gracias por nuestra familia.

A mis padres David y Nelly, su ejemplo de lucha diaria y perseverancia son mi guía, gracias papito por estar siempre para mí y amarme incondicionalmente, gracias mami por cuidarme y ser mi soporte en todo momento.

A mi hermana Pauly en el cielo, sé que cuidas de mí y celebras mis logros, te amo y extraño a diario.

A mi sobrina Nayeli, quiero verte triunfar, y que veas en mí una amiga incondicional que siempre te va a apoyar para que cumplas todos tus objetivos.

RESUMEN

El teletrabajo es una modalidad laboral que se ha implementado desde hace varios años atrás; sin embargo, a partir de la crisis sanitaria declarada a nivel mundial a inicios del año 2020, se ha convertido en una opción profesional que otorga a las empresas la viabilidad necesaria para continuar con su actividad comercial y, a su vez, permite a los trabajadores en su mayoría generar un mayor nivel de autonomía y flexibilidad para lograr un equilibrio entre su vida laboral y personal. Las empresas y sus colaboradores necesitan adaptarse a los nuevos cambios y exigencias del mundo actual, a partir de esta posición, se desarrolla el teletrabajo como una opción favorable de desempeño laboral. Los beneficios y desventajas de esta nueva modalidad laboral son factores que, al ser analizados independientemente permiten establecer determinantes propositivos que las empresas van a usar como lineamientos para la aplicación óptima del teletrabajo ligadas con la normativa vigente de aplicación, con el fin, de lograr una optimización de recursos efectivo e influenciar en la calidad de vida de los colaboradores. Esta investigación, analizó el impacto del teletrabajo en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, a través de una investigación con enfoque cuantitativo y por medio de la aplicación de una encuesta estructurada por doce categorías medibles a través de la escala de Likert y una entrevista estructurada, aplicable a la población de estudio.

Palabras clave: calidad de vida, calidad de vida laboral, teletrabajo, universidades.

ABSTRACT

Telecommuting is a work modality that has been implemented for several years; However, from the health crisis declared worldwide at the beginning of 2020, it has become a professional option that gives companies the necessary viability to continue with their commercial activity and, in turn, allows workers mostly to generate a higher level of autonomy and flexibility to achieve a balance between their work and personal life. Companies and their collaborators must adapt to the new changes and demands of the current world, from this position, telework is developed as a favorable option for job performance. The benefits and disadvantages of this new work modality are factors that, when they are independently analyzed allow to establish propositional determinants that can be used by companies as guidelines for the optimal application of telework linked to the current applicable regulations, in order to achieve an effective optimization of resources and influence the quality of life of employees. This research analyzed the impact of teleworking on the living conditions of the administrative staff of the Pontificia Universidad Catolica del Ecuador, sede Ambato, through research with a quantitative approach and through the application of a survey structured by twelve categories measurable through of the Likert scale and a structured interview, applicable to the study population.

Keywords: quality of life, quality of work life, telework, universities

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD iii
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA 6
1.1. Calidad de vida 6
1.1.1 Concepto de la calidad de vida 6
1.1.2. Modelos de la calidad de vida 9
1.2. Teletrabajo 15
1.2.1. Características del teletrabajo 15
1.2.2. Elementos del teletrabajo 21
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO 28
2.1. Tipo y Enfoque de investigación 28
2.2. Población y muestra 28
2.3. Tipo de recolección de la información 29
2.4. Caracterización de la empresa o institución 32
2.5. Propuesta de la investigación 33
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ... 36

3.1. Análisis de las entrevistas 36
3.2. Análisis de las encuestas 38
3.3. Comprobación de Hipótesis 60
CONCLUSIONES 62
RECOMENDACIONES 64
BIBLIOGRAFÍA 66
ANEXOS 73
Anexo 1: Cuestionario estructurado para la Encuesta 73
Anexo 2: Cuestionario estructurado para la Entrevista 76
Anexo 3: Validación por expertos de los instrumentos de recolección de datos 77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalle de preguntas Encuesta 30
Tabla 2. Confiabilidad o fiabilidad 31
Tabla 3. Vivienda por edad 40
Tabla 4. Educación por nivel de estudios 43
Tabla 5. Salud, ergonomía y seguridad por género 45
Tabla 6. Espacio y relación familiar 50
Tabla 7. Diseño previo a la implementación por género 54
Tabla 8. Condiciones de trabajo por nivel de estudios 56
Tabla 9. Condiciones de trabajo por nivel de estudios 60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Desarrollo personal por género 38
Gráfico 2. Activos y Patrimonio por edad 47
Gráfico 3. Ocio, diversión y entretenimiento..... 48
Gráfico 4. Soporte institucional..... 49
Gráfico 5. Utilización de TIC’s por edad 53
Gráfico 6. Procesos de gestión de talento humano por edad..... 55
Gráfico 7. Modelo de CV y el Teletrabajo durante la pandemia en la PUCESA..... 58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral.....10
Figura 2. Factores de la Calidad de Vida Laboral 11
Figura 3. Factores de la Calidad de Vida.....14
Figura 4. Elementos del teletrabajo orientado a la productividad 25
Figura 5. Elementos del teletrabajo 26
Figura 6. Factores de la Calidad de Vida.....34

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo como una modalidad laboral ha sido abordado desde hace varios años atrás, para la búsqueda de estrategias que permitan una armonía entre la vida familiar y la productiva; que se apoya en la generación nivel óptimos de productividad y eficiencia del personal (Campaña y Melendres, 2021; Peralta y otros, 2020). De esta forma, se considera un modelo innovador que actualmente por la pandemia de Covid-19, representa una oportunidad de trabajar desde casa y cumplir con las normativas de cada empresa.

Cabe destacar que, la implementación del teletrabajo trae consigo el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), pues se reemplaza los espacios físicos, se rompen las barreras geográficas, no se limita al trabajo en una oficina y se busca la motivación personal en los colaboradores (Sánchez y otros, 2019). Razón por la cual, si logran cumplir sus tareas y actividades en el menor tiempo posible optar por actividades familiares, de esparcimiento o recreación, y apoyar en la calidad de vida laboral.

Sin embargo, si los colaboradores no cumplen con los objetivos planteados por la gerencia, como la entrega a tiempo de informes o el cumplimiento del cronograma o actividades de su cargo, tienen la opción de registrar riesgos psicosociales en la calidad de vida, como: el estrés por la acumulación de tareas, la delimitación no planificada en la entrega de estas, alteración en la percepción del tiempo y problemas de sedentarismo (Rugel y Romero, 2020). Por tanto, es pertinente que se analice el impacto de estos factores con la finalidad de generar lineamientos empresariales que apoyen las condiciones de trabajo del personal.

A nivel Internacional, el trabajo de investigación de Bloom y otros (2015) que se realizó en China presenta dos enfoques del teletrabajo, en el positivo los colaboradores encuestados muestran niveles de satisfacción por esta alternativa de trabajo, por la

flexibilidad en los horarios, fechas de entrega y evitar la pérdida de tiempo en los desplazamientos a las instalaciones. Sin embargo, se presenta un enfoque negativo por la falta de comunicación entre compañeros de trabajo, sensación de soledad y dificultad para desconectarse de sus obligaciones; lo que ocasiona enfermedades como estrés y depresión.

A nivel latinoamericano, se llevó a cabo un estudio en Colombia para evidenciar la vulnerabilidad del género femenino en instituciones gubernamentales como consecuencia del teletrabajo, y como resultado se evidenció que existe una asignación de mayor cantidad de tareas y actividades de trabajo para las mujeres; lo cual desencadena en estrés y tensiones para cumplir sus roles a nivel familiar y profesional (Acevedo, 2018). Entonces, se denota que el teletrabajo trae consigo ventajas y desventajas que requieren ser asumidas y analizadas previo a la implementación de este modelo de trabajo.

Por su parte, en el trabajo de Reyes (2020) realizaron un estudio en Colombia para determinar cómo ha influido la implementación del teletrabajo en la calidad de vida en el personal de una empresa durante el Coivd-19; donde se evidencia que el personal se siente bien al realizar sus actividades laborales desde casa; sin embargo, poseen una carga laboral mayor, misma que continúa fuera de los horarios establecidos por cumplir con las actividades planteadas. Además, señalan la presión y estrés por trabajar en un entorno familiar que entorpecen los dos ámbitos.

A nivel nacional, en la tesis de maestría de Gaona y Jumbo (2015) se analizó el teletrabajo como herramienta de inclusión social para personas con discapacidades físicas y el impacto en la calidad de vida, donde se evidencia que el nivel de productividad se incrementó y se redujo los costos empresariales; aunque genera sentimientos de infravaloración por la falta de contacto con los colaboradores.

Concomitantemente, en la tesis de Rugel y Romero (2020) se demostró que el teletrabajo conlleva a un mayor desgaste físico pues las tareas domésticas no son

viables en suspenderse y las actividades laborales, también, requieren el cumplimiento en periodos establecidos. Así, las empresas poseen responsabilidades para planificar adecuadamente las funciones que llevan a cabo los colaboradores y así contribuir a la mejora de sus condiciones.

La aplicación del teletrabajo bajo las condiciones actuales, ha permitido identificar varias problemáticas dentro del ámbito laboral, como: la carencia de una infraestructura adecuada, el difícil acceso a redes de conexión, costo elevado por planes de internet, falta de un dispositivo electrónico que se adapte a las necesidades del cargo, el desconocimiento y la carencia de soporte inmediato en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación, dificultad para diferenciar los tiempos entre la vida personal y laboral, problemas para desconectarse de las actividades e incluso aislamiento social dentro del hogar con el fin de lograr la máxima concentración.

En este contexto, la modalidad virtual de trabajo se produjo sin considerar los requisitos en relación a salud y seguridad ocupacional, que deja a un lado la importancia de garantizar el bienestar físico y mental de los empleados aun cuando no se encuentran en los predios institucionales, al tomar en cuenta que, las condiciones ergonómicas influyen de manera directa en el desempeño del trabajador, en un ambiente no favorable el estrés, los cambios de humor, la irritabilidad y la ansiedad se apoderan de los colaboradores; lo cual influye directamente en los resultados de las responsabilidades adquiridas y en cómo se brinda atención a las problemáticas diarias, resultado de lo cotidiano.

A partir de esto, el planteamiento del problema se enfoca en la siguiente interrogante ¿Qué factores relacionados con el teletrabajo inciden de manera directa en la calidad de vida del personal administrativo? Y la idea a defender se basa en que el teletrabajo, influye en la calidad de vida del personal que labora dentro de las universidades ecuatorianas.

Se destaca que el criterio para la delimitación del presente estudio, se enmarca en el factor espacial, que indica el lugar geográfico, en el cual, se enfoca la investigación; en este caso, es la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Cabe indicar que, la universidad seleccionada para poner en práctica es la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, que responde a un diseño por conveniencia.

El objetivo general de la investigación es analizar el impacto del teletrabajo en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Mientras que los objetivos específicos, que se definen son:

1. Fundamentar teóricamente el teletrabajo y sus factores de implementación, calidad de vida, desempeño y productividad laboral a partir del criterio de varios autores
2. Diagnosticar los factores concernientes al teletrabajo y cómo influyen los mismos en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.
3. Identificar los factores que influyen en la calidad de vida del personal administrativo que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

La metodología de este estudio acorde a los objetivos, se basa en una investigación de nivel correlacional, que pretende evaluar el impacto del teletrabajo en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Utiliza un enfoque cuantitativo para analizar e identificar cada uno de los factores de mayor influencia para el personal; a través de una encuesta estructurada como técnica de recolección de datos aplicable a la población seleccionada.

La investigación, se justifica al analizarse una temática de actualidad por la crisis sanitaria declarada a nivel mundial a inicios del año 2020, puesto que los gobiernos adoptaron medidas restrictivas de movilidad y circulación vehicular para frenar la pandemia por Covid-19. En consecuencia, el teletrabajo se ha convertido en una

opción profesional que otorga a las empresas la viabilidad necesaria para continuar con su actividad comercial y, a su vez, permite a los trabajadores en su mayoría generar un mayor nivel de autonomía y flexibilidad para lograr un equilibrio entre su vida laboral y personal.

No obstante, al realizarse el trabajo desde casa, las empresas y sus colaboradores necesitan adaptarse a los nuevos cambios y exigencias del mundo actual. Precisamente allí radica la importancia de este estudio, puesto que los beneficios y desventajas de esta nueva modalidad laboral, son factores que, al ser analizados independientemente permiten establecer determinantes propositivos, que van a ser usadas en las empresas como lineamientos para la aplicación óptima del teletrabajo; ligadas con la normativa vigente de aplicación, con el fin, de lograr una optimización de recursos efectivos e influenciar en la calidad de vida de los colaboradores.

En ese sentido, en el Capítulo I, se presenta el sustento teórico sobre el teletrabajo y sus factores de implementación, calidad de vida, desempeño y productividad laboral. En el Capítulo II, se detalla el diseño metodológico del objeto de estudio. Y en el Capítulo III, se exponen los resultados sobre los factores del teletrabajo que influyen en la calidad de vida del personal administrativo, sustentados a su vez con herramientas estadísticas.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En este capítulo, se muestra el sustento teórico sobre la calidad de vida y los modelos más representativos; así como las características del teletrabajo y los elementos fundamentales para aplicar esta modalidad en el contexto ecuatoriano.

1.1. Calidad de vida

1.1.1 Concepto de la calidad de vida

La calidad de vida tiene sus fundamentos desde las experiencias, valores, costumbres y educación, que conllevan a la satisfacción de las personas; el cual es un aspecto esencial para el crecimiento de un país o región. Se definen como la reunión de condiciones que apoyan en el bienestar de las personas y en el desarrollo personal y profesional (Dávila, 2018). Por tanto, el análisis y seguimiento frecuente de las condiciones de las personas respecto a diferentes ámbitos, como el personal, laboral y profesional, permite conocer qué aspectos mejorar y cómo hacerlo.

Desde el enfoque laboral, la calidad de vida se refiere como un concepto y filosofía de organización de trabajo para la mejora de las condiciones de los colaboradores en las empresas; que se apoya en el establecimiento de relaciones laborales positivas para el desarrollo y crecimiento personal o profesional (Durán, 2020; Bustamente y otros, 2020). Además, se considera como una serie de acciones de cambio para optimizar los recursos, que se utilizan en la ejecución de tareas de trabajo y aprovechar el tiempo que le dedican a estas; que garantiza la mejora de las habilidades y aptitudes con puestos laborales, que se ajusten a sus necesidades y generen satisfacción (Vidal y otros, 2017; Durán, 2020).

Por su parte, el autor Frías (2021) señala que, se asumen como una representación positiva o negativa en un entorno de trabajo, con el fin de generar un ambiente idóneo para que los colaboradores realicen sus actividades y tareas en función de los objetivos organizacionales. A su vez, la calidad de vida laboral (CVL) apoya en la gestión del talento humano para alcanzar un nivel adecuado en los escenarios de vida de cada persona. Es por ello, que el bienestar de los colaboradores está ligado a las

condiciones en las cuales realiza o ejecutar sus tareas de trabajo, el medio que le rodea y principalmente el acceso junto al conocimiento del manejo de las TIC.

Para Esparza (2016), se refiere a la seguridad que el personal percibe en su lugar de trabajo, las condiciones laborales optimas para desarrollarse, una remuneración a fin a las actividades que realiza diariamente y la igualdad de oportunidades para crecer profesionalmente. De esta forma, al cumplirse estos parametros la satisfacción del personal se evidencia positiva o negativamente en la productividad y rentabilidad de la empresa; que es un tema relevante por la situación actual de la pandemia por Covid-19.

Si bien, actualmente, se considera a la CVL como un proceso dinámico y frecuente orientado al bienestar del personal y de su entorno, (Chaves y otros, 2017); pero durante varios años, no se consideró como una variable relevante en la gestión de recursos humanos. Se deja de lado su importancia respecto a la productividad, eficiencia, la utilización de recursos y manejo de tiempos; por lo cual, la importancia de las condiciones de trabajo radica en el desarrollo de una óptima calidad de vida de las personas, donde un factor principal es el bienestar en todos los sentidos en trabajo.

Además, para Ramírez (2020), se relaciona con la percepción propia de la valoración que cada persona posee respecto a las circunstancias personales o laborales en las cuales se encuentra; depende de sus valores, principios, expectativas y vivencias que ha recibido a lo largo de su vida. Por tanto, es necesario que al estudiarse la calidad de vida laboral, también, se asocie a las vivencias y experiencias que los colaboradores traen consigo para ejecutar sus actividades diarias en la empresa.

En referencia a Grote y Guest (2017) la calidad de vida en el trabajo (CVT) o calidad de vida laboral (CVL), se considera un aspecto esencial en el crecimiento personal y profesional de las personas, también, en las normativas legales de cada país puesto que requiere el respeto de los derechos de los trabajadores, para garantizar un óptimo desempeño laboral con políticas empresariales internas, métodos de gestión administrativa y estrategias alineadas a la eficiencia y productividad.

En el caso del personal, en referencia a Durán (2020) la calidad de vida engloba la unión de las necesidades y las percepciones sobre una empresa u organización, así como, las condiciones que se observan en el trabajo. Donde, los autores Tavakoli-Fard y otros (2016) añaden la intervención de varios factores, como: el apoyo, reconocimiento profesional, seguridad, liderazgo óptimo, oportunidades de desarrollarse profesionalmente y las condiciones óptimas en las instalaciones; así también, el bienestar psicológico que influye en los niveles de productividad y eficiencia laboral. Por tanto, el teletrabajo se alinea a estos factores con la finalidad de garantizar la calidad de vida de los colaboradores.

La calidad de vida durante la pandemia denota la incertidumbre y el estrés de esta problemática lo cual merma el bienestar de las personas en diferentes ámbitos. Uno de ellos, es el impacto que ha generado a nivel laboral pues impiden el óptimo funcionamiento de los sistemas productivos y de gestión interna (Alcalá, 2020). Razón por la cual, en esta investigación, se pretende evaluar el impacto del teletrabajo en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

A su vez, la salud se ha visto amenazada durante la pandemia de Covid-19, que es uno de los factores predominantes de la CVL, que genera graves síntomas y cuadros médicos preocupantes y la muerte. Sin embargo, posee efectos negativos en otros factores como la vida social pues la movilidad, se vio reducida parcialmente y de forma completa; así como, en aspectos económicos pues los ingresos, se vieron seriamente afectados (Romero y Pascucci, 2020). Entonces, el teletrabajo nace como una forma para laborar remotamente, durante este periodo de pandemia.

Adicionalmente, la importancia actual del análisis de la CVL radica en el contexto del Covid-19 pues, el bienestar del personal se ha visto afectado negativamente en todos los ámbitos conceptuales previamente especificados y, se expone a un nivel de insatisfacción laboral y estrés por el volumen de trabajo junto al manejo de las TIC (Cuadrado y otros, 2020). Es por ello, que evaluar el impacto del teletrabajo permite determinar lineamientos de mejora en las empresas.

Las medidas de bioseguridad junto a las medias de confinamiento han obligado a muchas empresas a paralizar sus actividades o reducirlas significativamente, por ello la ansiedad, estrés, incertidumbre que genera la pérdida de empleo o reducción de sus ingresos, influyen negativamente en la calidad de vida (Briones, 2020). Es allí, donde las diferentes modalidades de trabajo surgen y marcan tendencia para continuar con las actividades laborales.

Los autores Zurita y Villavicencio (2021) agregan que debido a la pandemia un gran número de personas fueron despedidas por la recesión económica al no movilizarse con libertad y salir de sus casas a sus jornadas laborales; donde la calidad de vida fue seriamente afectada. En ese sentido, es pertinente la evaluación de los factores que involucran la CVL en los colaboradores de las empresas, específicamente en el personal administrativo, que en su mayoría, se han visto afectados por el volumen de trabajo.

En esa situación actual, las empresas tienen la responsabilidad de cuidar a los colaboradores, no solo en cuestión de recursos y materiales para su ejecución; sino, también, en aspectos de salud mental y psicológica (Freire y otros, 2016). Para ello, es necesario analizar los factores que intervienen en la CVL y relacionarlos al contexto actual, puesto que, la realización del trabajo ha sido complicada en su entorno presencial y, se origina el auge del teletrabajo.

1.1.2. Modelos de la calidad de vida

Los autores Santamaría y Pico (2015) mencionan que involucran siete aspectos para una óptima calidad de vida, los cuales apoyan el diagnóstico de las situaciones que los colaboradores presentan diariamente:

i. Vivienda, que son ámbitos relacionados a créditos, construcciones, pronta adquisición de bienes o servicios y procesos de ahorro.
ii. Educación, se refiere a procesos de autoeducación, los cursos que reciben para la mejora de sus conocimeitnos y habilidades, las interrelaciones interinstitucionales o con otras empresas.

iii. Salud, donde engloba la accesibilidad a plandes de salud, sean estos privados o preventivos IESS.

iv. Activos y Patrimonio, que se asocia al respaldo de los activos, los sueldos que reciben en el desarrollo de sus actividades laborales y las utilidades o ganacias que perciben.

v. Espacio familiar, se enfoca en la flexibilidad de horarios, la asistencia a eventos y el tiempo en general, que se dedica en el hogar.

vi. Ocio y diversión, se basa principalmente en el tiempo para actividades físicas, los recursos para viajes, la utilización de redes sociales y la flexibilidad de fechas.

Similarmente, de acuerdo a Esparza (2016) la calidad de vida en el trabajo, se enmarca en siete dimensiones: 1.- administración del tiempo libre, 2.- desarrollo personal, 3.- bienestar logrado a través del trabajo, 4.- satisfacción en el trabajo, 5.- integración al puesto de trabajo, 6.- seguridad en el trabajo y 7.- soporte institucional. Las cuales permiten una evaluación de aspectos relevantes de las condiciones de trabajo a los cuales se enfrentan los colaboradores en una empresa (ver figura 1).

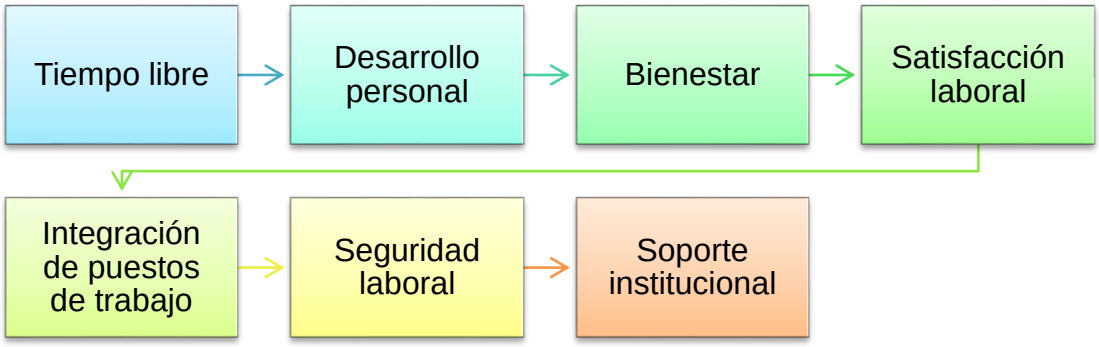


Figura 1. Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

Fuente tomado a partir de Esparza (2016)

No obstante, estos componentes responden a ciertos aspectos como: desarrollo propio del colaborador, políticas empresariales, respeto de los derechos humanos y métodos de gestión (Grote y Guest, 2017); lo cual apoya en el desempeño laboral y la productividad y, se relaciona con la cultura junto a la salud organizacional (Hernández,

y otros, 2017). Por tanto, la calidad de vida se diagnostica en factores internos y externos del colaborador.

En esa línea, según Dávila (2018) especifica varios componentes de la calidad de vida de las personas: 1.- vida en la comunidad y el hogar, que involucra actividades físicas, de recreación, tiempo familiar y acceso a servicios básicos, empleo y educación, salud y bienestar. 2.- Empleo y educación, que contiene aspectos económicos, ingresos, ganancias y de ahorros, así como, conocimientos contables y tributarios. 3.- Salud y Bienestar, que abarca las enfermedades físicas o psicológicas, tratamientos y medicaciones.

A criterio de los autores Bustamente y otros (2020) los factores que influyen en la calidad de vida laboral son: 1.- recreación y familia; 2.- apoyo y reconocimiento institucional; 3.- seguridad en el trabajo; 4.- bienestar laboral y 5.- desarrollo e integración. Por tanto, se relacionan para promover la satisfacción de los colaboradores y apartir de los cuales, las empresas garantizen que los contextos de vida en el teletrabajo sean los adecuadas (ver figura 2).

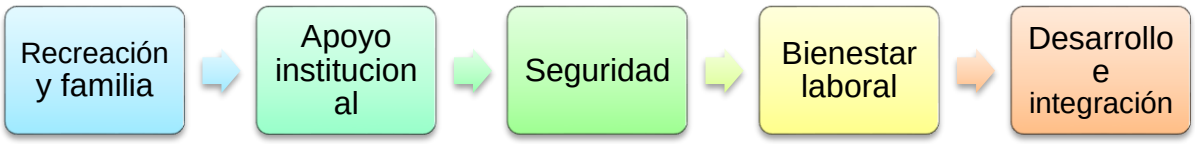


Figura 2. Factores de la Calidad de Vida Laboral

Fuente: tomado a partir de Bustamente y otros (2020)

De acuerdo con Bustamante (2020) las dimensiones de la calidad de vida laboral, se enmarcan en cuatro componentes: 1.- sociopolítico, que se refiere a la seguridad y estabilidad de la empresa; 2.- bienestar general que engloba a los incentivos y beneficios, crecimiento personal y profesional; ambiente asociado al clima de trabajo

y aspectos ergonómicos; 3.- psicosocial, que se refiere a la relación entre la familia y el trabajo. Los cuales integran el compromiso, la confianza y el control como aspectos esenciales para asegurar la CVL.

Por otro lado, para Reyes (2020), se enfocan en la información sociodemográfica, las condiciones laborales, aspectos ambientales, atencionales, de carga laboral, satisfacción, cumplimiento de los objetivos, administración de recursos, flexibilidad en el trabajo y apoyo conjunto; que hace hincapié en el entorno y ergonomía dentro del hogar, así como, en la planeación del tiempo, el equilibrio de actividades de trabajo y familiares y el volumen del trabajo durante el tiempo de pandemia. Por lo cual, se evidencia la relevancia del análisis de la calidad de vida en teletrabajo durante el Covid-19.

Para Jaramillo y otros (2021) detallan que los indicadores para medir la CVL, se enmarcan en: 1.- salud; 2.- alimentación y calidad de la misma; 3.- educación; 4.- ocupación, condiciones laborales; 5.- condiciones de vida; 6.- seguridad social; 7.- bienes; 8.- derechos humanos. Entonces, se alinean a diferentes aspectos que rodean a los colaboradores, desde aspectos internos y propios de cada persona, hasta aspectos externos y, que se relacionan con la empresa y sus políticas.

Para Frías (2021) detalla factores clave para caracterizar la calidad de vida laboral engloban: 1.- los indicadores individuales, que se basan en la percepcion, satisfacción, actitudes y experiencia del personal. 2.- Medio ambiente del trabajo, que contempla la productividad, el bienestar físico, mental y social; así como un ambiente de trabajo óptimo. 3.- Organización, que se asocia con la efectividad, la toma de decisiones y la cultura y cambio organizacional. 4.- Entorno Socio-Laboral, que encierra los factores socioeconómcos, sociodemográficas y las condiciones de vida. Este modelo, se alinea con aspectos propios de la gestión del talento humano, pues considera esencial desde los aspecto internos del propio colaborador, hasta los externos del lugar de trabjo y del entorno que le rodea.

Por otro lado, para la medición de la calidad de vida, los autores Murillo y otros (2014) utilizan un cuestionario que incluye 46 ítems agrupados en 6 variables donde, se

enfocan en: la participación y control (7), equidad económica (2), alineación en el trabajo (8), medio ambiente (11), satisfacción en el trabajo (13), identidad y autoestima (6). Estos autores presentan una escala de tipo Likert de 5 puntos, desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. De esta forma, dentro de los resultados principales denotan una fiabilidad de 0.935 en este instrumento con el estadístico Alfa de Cronbach; que se aplica específicamente en una institución educativa de educación superior.

Mientras que, Santamaría y Pico (2015) utilizan un instrumento de medición de la calidad de vida enfocado en 8 elementos que velan por el bienestar de las personas en el ambiente de trabajo: familia, salud, ocio, deendencia, educación, activos, gastos de casa, círculo social. Por consiguiente, el análisis de estos aspectos conllevan al diagnóstico de la calidad de vida de los empleados, donde a futuro, se van a definir lineamientos y acciones de mejora del entorno de trabajo.

Los autores proponen un instrumento que abarca varios factores, como: posibiliddes de promoción, valoración del jefe, actividad, desarrollo personal, autonomía, participación en decisiones, motivación, jornada laboral, flexibilidad de horario, permiso de vacaciones, estabilidad, salario, tiempo de relajación y organización laboral. Los cuales, permiten una medición de los aspectos más relevantes dentro del entorno laboral pero, no se analizan aspectos internos de las personas ni el soporte tecnológico que brindan las empresas para la ejecución de las taeras.

En el trabajo de Frías (2021), se detalla un instrumento con 22 ítems en una escala de Likert similarmente en 5 puntos alineados a la gestión del talento humano y a la calidad de vida laboral: indicadores individuales (4), medio ambiente de trabajo (6), organización (6), entorno social de trabajo (5). Dicho instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.853 el cual indica una validez para su aplicabilidad y denotó que estos factores aportan significativamente a la calidad de vida de los trabajadores, lo cual, se refleja en la productividad y compromiso para el logro de los objetivos.

Despues de las consideraciones anteriores, las dimensiones o componentes más relevantes para la calidad de vida laboral en la modalidad del teletrabajo son: aspectos sociodemográficos, como su edad, cargas familiares y género; desarrollo personal, asociado a capacitaciones, cursos y seminarios; vivienda relacionados al lugar donde viven y las condiciones para adquirir bienes o servicios; educación y los planes de estudio a futuro; salud, ergonomía y seguridad del ambiente laboral; activos y patrimonio, enfocados en aspectos económicos; espacio familiar para interacción en el hogar; ocio, diversión y entretenimento en relacion a los espacios de esparcimiento personal; y soporte institucional, donde las empresas brindan los recusos y acompañamiento necesarios para su ejecución (ver figura 3).

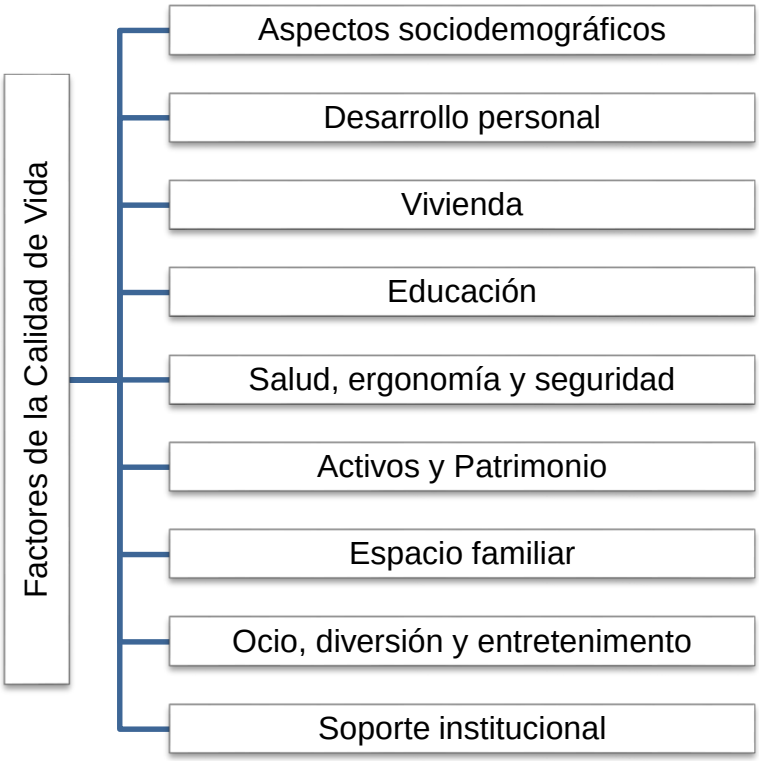


Figura 3. Factores de la Calidad de Vida
Fuente: elaboración propia

En definitiva, el análisis de la calidad de vida, se perfila entorno a diferentes ámbitos que van desde factores internos, donde intervienen actividades de entretenimiento y desarrollo personal para crecer profesionalmente y en los conocoimientos respecto a

temáticas especificas. Hasta factores externos que incluyen el apoyo de las empresas para, que se adapten a nuevas modalidades de trabajo, como el denominado “Teletrabajo”.

1.2. Teletrabajo

1.2.1. Características del teletrabajo

El término teletrabajo procede en Estados Unidos durante los años 60, durante el auge de la globalización y como alternativa a superar la crisis económica del petróleo; donde Jack Niles planteó la mejora en las acciones corporativas y su gestión, con el fin de generar ahorro e incrementar los niveles de productividad en las empresas (Pillalazo, 2018). Donde, su característica más importante es la utilización de las TIC, lo cual apoya en el crecimiento empresarial, que consolida la generación de empleos en sectores de difícil inserción laboral, así como, la inclusión de personas con discapacidad (Arredondo, 2015).

En Ecuador, para Iturralde y Duque (2020) surge por la globalización de las TIC en 1973 cuando inicia la telefonía fija para comunicación de actividades laborales remotamente, medio tiempo o jornada completa. Después, se intensificó el acceso a computadoras y al Internet, por lo que inició el término de home office o en español, oficina en casa; y al paso de los años, se transformó en la oficina móvil con el uso de celulares lo que actualmente al apoyarse en los teléfonos inteligentes, se opta por el teletrabajo como opción de trabajo.

De acuerdo con Pillalazo (2018) es una modalidad de prestación de servicios, donde las jornadas laborales no son presenciales y en la cual las tecnologías benefician en su gestión y ejecución. En esta línea, González y Vera (2016) detallan que su aplicación y adaptación parte de la contratación del empleador al colaborador, previo a un acuerdo de los requerimientos de la empresa y las actividades a realizarse; pero se ven obligados a ofrecer a cambio acciones para minimizar la sensación de aislamiento entre el personal.

El concepto para catalogar al teletrabajo o en inglés *e-work* o *telework*, se enfoca en una modalidad de trabado desde casa, que presenta aspectos propios de beneficio a los niveles de confianza y responsabilidad entre los colaboradores; lo cual permite la optimización del tiempo y recursos necesarios para llevar a cabo las actividades laborales (González y Vera, 2016). Además, apoya en la retención del personal, reducción de la rotación interna, sentido de compromiso y responsabilidad; pero es pertinente, que se especifiquen en un contrato legal de acuerdo con normativa vigente (Slusarczyk, 2015; Margalina y Robalino, 2018).

Romero (2019) manifiesta que esta modalidad de trabajo, se ejecuta a distancia, en un lugar específico que hace uso de las tecnologías para con la finalidad de gestionar las actividades de la empresa y fuera de ésta. De igual forma, Annette (2018); Bousquet y otros (2018) añade que el teletrabajo promueve la colaboración entre compañeros y direcciona el logro de los objetivos, así como, la comunicación e interacción entre ellos.

Además, las modalidades del teletrabajo conllevan a la definición que más, se adapte a las necesidades empresariales, las cuales, van a ser definidas en el contrato de trabajo; así para Audronė (2019) las más frecuentes son:

- *Telehomeworking* o teletrabajo desde casa con un horario y parámetros definidos y previamente acordados entre la empresa y los colaboradores.
- Teletrabajo cerca de casa, que se ejecuta desde una oficina con recursos compartidos especialmente de TIC.
- Teletrabajo suplementario o parcial, que se caracteriza por un contrato donde, se alterna los días de trabajo en la empresa y fuera de esta.
- Teletrabajo desde cualquier lugar, donde predomina la libertad de selección de un lugar óptimo para la ejecución de sus labores.
- Teletrabajo en países offshore donde el contrato involucra la lejanía entre la empresa y los colaboradores.
- Teletrabajo permanente, el cual, se realiza fuera de la empresa y solo acude a ésta cuando lo requiera.

- Teletrabajo dependiente, donde la empresa designa el número de horas que va a laborar una persona en la misma y el resto de las horas lo ejecuta donde desee el colaborador.
- Teletrabajo *self employed* autónomo o independiente, en el cual la empresa y el colaborador son la misma persona y trabaja independientemente.

Así, de acuerdo con Iturralde y Duque (2020) entre las ventajas de optar por esta modalidad es la reducción de costos, aprovechamiento de espacios destinados a las oficinas, optimización de recursos y mayor libertad para el trabajador; así como, una disminución en el tráfico de las ciudades, y fomenta la inclusión laboral de personas con capacidades diferentes o con problemas para movilizarse dentro de las oficinas. Por ello, el teletrabajo es una opción durante la pandemia, pero al mismo tiempo requiere que las empresas establezcan lineamientos para evitar una implementación errónea.

Se resume, para Durán (2020) como una ventaja para los colaboradores pues reduce los desplazamientos, los riesgos de contagio por la pandemia, opción de optar por el desarrollo de habilidades de gestión y la mejora de lazos familiares. Sin embargo, se generan demandas cambiantes a lo largo del tiempo y oportunidades para adaptarse.

Además, se ha evidenciado en varios trabajos que: al comparar el trabajo tradicional con la modalidad del teletrabajo, los colaboradores, se esfuerzan más para lograr los objetivos planteados y alargar su jornada laboral queda en segundo plano, que evidencia un nivel mayor de compromiso con la empresa (Felstead y Henseke, 2017). Por tanto, el teletrabajo conlleva a un aporte directo para la gestión empresarial, y durante la crisis sanitaria, es esencial que, se adapte a las necesidades propias de cada institución y, se respete los requerimientos del personal para ejecutar óptimamente sus actividades laborales diarias.

Cabe destacar que, en Latinoamérica y el Caribe ya presentan esta modalidad de trabajo remoto, pues gracias al internet y todas las herramientas tecnológicas permiten una planificación, organización, supervisión y control de las actividades y tareas

laborales de los colaboradores en teletrabajo (Salas y otros, 2019). Es por ello que, a partir de los avances tecnológicos, el teletrabajo es una oportunidad de flexibilidad en el cumplimiento de las actividades laborales. Por lo cual, el nivel directivo en las empresas requiere establecer las pautas para ponerlo adoptarlo e implementarlo en el contexto ecuatoriano.

Con referencia a Weller (2020) señalan que de acuerdo con estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), antes de la pandemia a nivel global en promedio un 7,9% del personal laboraba desde su hogar, pero no tenían el cargo de teletrabajadores. No obstante, durante la pandemia esta modalidad de trabajo minimiza el impacto del contagio y propagación al quedarse en casa, simultáneamente apoyan en el funcionamiento de las empresas y en su mantenimiento en el mercado actual.

En este contexto, la actividad del teletrabajo se respalda en la Constitución Política de la República del Ecuador (2018) que menciona específicamente en el Artículo 6 que las personas independientemente si son de carácter individual o colectiva tiene el derecho a la accesibilidad del manejo y uso de las TIC. Similarmente, el artículo 17 numeral 2 señala categóricamente que el Estado asegura la diversidad de la comunicación y diálogo a través de herramientas tecnológicas que promuévanla interacción.

Además, la Constitución Política de la República del Ecuador (2018) en el artículo 33 menciona que todas las personas tienen el derecho a optar por el teletrabajo como medio de sustento económico y donde el Misterio de Trabajo asegure el respeto a la dignidad de los colaboradores con remuneraciones justas acorde a sus actividades laborales. Por tanto, se considera una modalidad de trabajo que apoya el desarrollo laboral, profesional y personal gracias a la utilización de las TIC; donde el gobierno ecuatoriano ofrece garantías para su ejecución y donde las empresas, se guían para implementarlas en sus entornos.

Hasta este punto las ventajas y beneficios del teletrabajo apoyan a una gestión empresarial sólida, que se adapte a la situación actual y a las tecnologías que cambian

con el pasar de los años. Sin embargo, es pertinente el análisis de los efectos negativos que, también, sucede en este proceso e influyen en la calidad de vida de los colaboradores.

Similarmente, en el Acuerdo Ministerial MDT-2016-190 definido por el Ministerio de Trabajo (2016), coincide con el artículo 325 de la Constitución de la República, donde el Estado garantiza que todas las personas accedan a esta modalidad de trabajo y en el artículo 2 literal b, se especifica que el teletrabajo se considera como un proceso de prestación de servicios, que se realiza fuera de las instalaciones de una empresa, en jornadas ordinarias y ejecuta sus actividades por medio de la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). También, se enmarcan en dos formas de teletrabajo: permanente, fuera de la empresa salvo en circunstancias específicas que ameriten su movilización a la misma, y parcial 16 horas estrictamente en la empresa, hasta 24 horas por semana máximo fuera de ella.

Un aspecto relevante es el contenido del contrato por la modalidad de teletrabajo, que de acuerdo al artículo 3 del Acuerdo Ministerial MDT-2016-190 incluye: la descripción de las tareas a realizarse, la remuneración, beneficios y cualquier información relevante para el cargo; la identificación de los instrumentos de supervisión y control de dichas actividades; identificación de los instrumentos utilizados por el empleador para sus tareas; materiales, equipos y herramientas necesarias, así como, la entrega de informes (Ministerio de Trabajo, 2016).

Por otra parte, en el Acuerdo Ministerial MDT-2020-076 propuesto por el Ministerio del Trabajo (2020), se regula la implementación del teletrabajo específicamente durante la pandemia por COVID-19, donde juntamente con el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, se vela por la adopción de esta modalidad de trabajo en instituciones públicas y privadas. Además, se menciona que el empleador requiere notificar al empleado sobre su aplicación, registrarlo en el Sistema Único de Trabajo (SUT) durante los próximos 15 días y, se mantuvo vigente esta modalidad durante la pandemia o extenderse previamente a un acuerdo entre las partes.

Por otro lado, el mismo acuerdo ministerial detalla que los nuevos contratos por esta modalidad, se celebran por escrito e incluyan aspectos detallados en el artículo 21 del Código de Trabajo, como: el valor y forma de pago de la remuneración, el tiempo que dure el contrato y el lugar donde se ejecuten las actividades laborales (Ministerio del Trabajo, 2020).

Por ello, es importante, que se consideren estos aspectos en la aplicación de esta modalidad de trabajo en el entorno ecuatoriano y más en el entorno de pandemia, puesto que gracias al teletrabajo, se evitaría los despidos intempestivos y la adaptación a las medidas de restricción de movilidad, criterio que comparten los autores (Ortiz y otros, 2020).

Así mismo, Felstead y Henseke (2017) señala que, al hablar de teletrabajo, también, existe una probabilidad de aislamiento social característico de esta modalidad laboral, junto a problemas de planificación, supervisión, gran volumen trabajo y percepción negativa a los cambios; así como, dificultades para separar cada espacio y desconectar. Además, el teletrabajo en algunos países son procesos más lentos por varios factores organizacionales, como la necesidad del trabajo presencial y el contacto cara a cara con los otros colaboradores, la confianza del personal directivo por la utilización de tecnologías (Audronė y otras, 2019).

Desde esta perspectiva, el teletrabajo durante la crisis sanitaria por Covid-19, se asume como una alternativa particularmente para los pequeños negocios; puesto que debido al miedo a enfermarse o contagiarse con el virus adoptó esta modalidad como una medida de protección para el personal. Y en Ecuador, no fue la excepción, el gobierno suspendió toda movilidad de tránsito y de personas, que establece un estado de aislamiento total por obligación (Ramos y otros, 2020). De esta forma, esta incertidumbre contribuyó a la implementación del teletrabajo como una opción para trabajar desde casa mientras dure la pandemia, aunque hasta el día de hoy, no existe un panorama claro.

Además, Ramos (2020) añade: al laborar desde casa, las responsabilidades con los hijos y la familia superan el tiempo destinado a ellos, que se complica la ejecución de

las tareas laborales; ocasionado principalmente por el confinamiento en los hogares y en consecuencia, se generan interrupciones y desconcentración. De esta forma, es pertinente el análisis de los factores referentes al teletrabajo no solo en el personal femenino, sino en todo el personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

Para Audronė (2019) existen características propias del teletrabajo, como: la habilidad de planear y organizar el tiempo, horarios reducidos para comunicarse ente colaboradores, probabilidad de trabajar en tiempo más prolongados y más productivo, alternativa para ejecutar el teletrabajo si los colaboradores poseen enfermedades o discapacidades, nivel de confianza y apoyo del nivel supervisor o directivo, disminución en gastos por traslado y movilidad, alternativa para cuidar a los integrantes familiares, accesibilidad a documentos empresariales de forma *online*.

1.2.2. Elementos del teletrabajo

Uno de los elementos fundamentales para el teletrabajo es el uso de las TIC para conservar el contacto entre el personal directivo y los colaboradores, aunque se le conoce trabajo digital (Attaran y otros, 2019). Por ello, se convierte en una opción para mantener un equilibrio entre la vida laboral y la familiar; pero, se han encontrado conflictos en su implementación (Beauregard y otros, 2019). De esta forma, los cambios tecnológicos apoyan en la ejecución de actividades laborales remotamente y durante la pandemia es fundamental para continuar con la vida diaria.

Además, el uso de las TIC apoya a la movilidad, aumento de la productividad, administración de recursos y flexibilidad para interrelacionarse, lo que la convierte en un aliado para el teletrabajo. Las tecnologías más frecuentes son: aplicaciones móviles, videoconferencias, correo electrónico, almacenamiento de datos, programas de ofimática, guías digitales, capacitaciones, cursos o seminarios (Bonilla y Ramos, 2021).

Similarmente, estas tecnologías han transformado las formas de comunicaciones entre la empresa y sus colaboradores, donde la presencialidad, se ve sustituida por la

virtualidad; donde apoya en el transcurso de la crisis sanitaria por su adaptación al entorno actual (Arredondo, 2015). Entonces, las TIC permiten, que se ejecute el teletrabajo durante la pandemia de Covid-19, aunque las circunstancias no fueron las ideales para su transición.

De acuerdo con Durán (2020), la aplicación del teletrabajo conlleva a un uso habitual de los métodos de procesamiento de información a través de herramientas tecnológicas digitales, así como, el uso constante de un medio de comunicación para comunicarse. Además, utilizan las instalaciones fuera de la empresa, en su mayoría dentro de la casa; por lo cual no es necesario un desplazamiento al lugar laboral. Utilizan conjuntamente, recursos propios (internet, computadora y otros insumos), pero requiere seguir un seguimiento de parte de los directivos con reuniones frecuentes de forma online.

En referencia a Peiró y Soler (2020) existen escenarios que permiten la eficiencia, eficacia y productividad del teletrabajo, entre ellos, aspectos ligados a:

- Su diseño, se enfoca en la adaptación al sistema de trabajo empresarial, a través del detalle minucioso de las tareas y procesos de colaboración, que se basa en la flexibilidad organizativa y de espacio o tiempo.
- Se apoya en las tecnologías para llevarlo a cabo en las empresas.
- Requiere especificaciones en los procesos de gestión del talento humano, por ejemplo: la evaluación del desempeño y el monitoreo o seguimiento en las actividades.
- Las empresas necesitan establecer los lineamientos de trabajo, como: el domicilio familiar, oficinas de trabajo en equipo, instalaciones y equipos necesarios para sus funciones.
- Los colaboradores responden al manejo de estos cambios tecnológicos y asegurar su rendimiento, donde la empresa ofrece la información y capacitación necesaria para ello, promoviéndose el aprendizaje colaborativo.

Un aspecto trascendental en la aplicación del teletrabajo conlleva al análisis de la autogestión personal que engloba una competencia laboral, que se desarrolle o adapte, como una habilidad para mantener el equilibrio entre el trabajo y la vida personal o familiar (Barrios, 2018). Además, son competencias que requiere tener para ejecutar óptimamente las tareas de forma online, como lo manifiesta Durán (2020) y estas son:

- Proactividad en cada una de las actividades que realice, donde, se priorice las tareas más urgentes.
- Carácter y disciplina para el manejo de todas las tareas asignadas.
- Perseverancia para alcanzar los objetivos propuestos.
- Responsabilidad y compromiso con el cumplimiento de sus tareas.
- Tolerancia, mente abierta y receptividad para aceptar las opiniones de los resultados y logros.
- Capacidad de análisis y resolución de problemas.
- Predisposición por aprender continuamente.
- Creatividad para evitar caer en la monotonía.

Además, Durán (2020) menciona que el teletrabajo tiene estrecha relación con el grupo familiar y los rasgos de confianza entre los integrantes, por lo cual es necesario que consideren varios elementos como:

- Delimitación del espacio dentro del hogar para el teletrabajo, donde, se separe del entorno familiar.
- Definición de límites que establecen barreas y distancia de los aspectos familiares y de trabajo.
- Aprovechamiento del tiempo.
- Establecimiento de espacios para comunicarse con los integrantes familiares.
- Promoción de espacios de interacción con la familia.
- Reasignación de roles para fortalecer la cultura de responsabilidad dentro del hogar.

En esta misma línea, Ulate (2020) señalan cuatro aspectos importantes de ayuda para una implementación óptima del teletrabajo como modalidad en de desarrollo sostenible durante y después de la pandemia:

- Ambiente descentralizado en la empresa.
- Reducción de los gastos.
- Rapidez en los productos o servicios ofertados.
- Mayor alcance geográfico en las empresas.

Para Rodríguez y Pardo (2020) existen diferentes actividades, que se realizan por esta modalidad, como: coordinación de proyecto, hacer estudios o investigaciones, búsqueda de contactos y consolidación de relaciones, elaboración de informes y llevar agendas, asesorías y seguimientos de procesos. Por lo cual, existen actividades relacionadas al turismo, transporte, hotelería y entretenimiento que, no se ejecutan por teletrabajo y, se consideran un factor determinante a la hora de establecer qué colaboradores tiene la opción de optar por el teletrabajo.

En este contexto, es pertinente aclarar, que de acuerdo con el MDT-2016-0190 del 24 de agosto de 2016 el teletrabajo, se realiza voluntariamente y retoma sus actividades laborales presenciales, donde la remuneración es igualitaria que la jornada completa y, se respeten los derechos, así como cumplir con sus obligaciones (Iturralde y Duque, 2020). De esta forma, el teletrabajo contiene elementos económicos y de organización que apoyan a la ejecución optima del teletrabajo.

DIturralde y Duque (2020) añaden que, debido a la pandemia, las empresas se vieron obligados a utilizar esta modalidad de trabajo sin previo aviso, ni planificación; por lo cual, no existieron capacitaciones para el personal ni reorganización de procesos, ni una infraestructura apropiada, que generan preocupaciones e incertidumbre de cómo actuar frente a esta nueva realidad. Por tanto, factores externos a los empresariales influyen en la óptima implementación de la modalidad de trabajo desde casa, donde el entorno forma parte de las acciones de adaptabilidad internas.

En ese sentido, Ramos (2020) especifican varios elementos enfocados en la productividad: factores de género y estatus social, factores sociales, que se refieren a las relaciones con los clientes, nivel directivo y con los integrantes del hogar; así como, factores situacionales como recursos, que se utilizan en las actividades laborales y las distracciones. Además, las competencias, que se basan en la motivación propia de los colaboradores, la planificación y organización, la autonomía e independencia (ver figura 4).

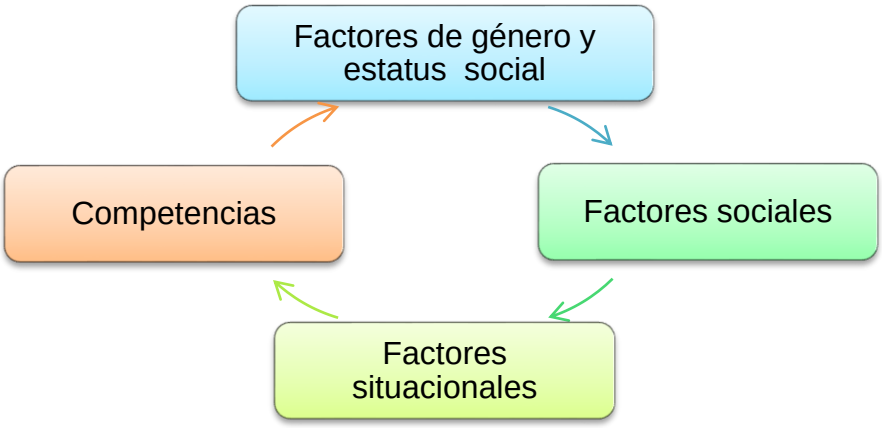


Figura 4. Elementos del teletrabajo orientado a la productividad

Fuente: tomado a partir de Esparza (2016)

Mientras que, desde el enfoque de competitividad, el teletrabajo aporta significativamente a la vinculación del personal capacitado, donde, se promueve la empleabilidad e incluye a todas las personas independiente de sus discapacidades a través de las TIC; y precisamente allí, la innovación apoya en el nivel competitivo frente a otras empresas y fortalece sus procesos organizacionales (García y Martínez, 2016; Guzmán Abreo, 2017).

Por otro lado, la salud mental de los trabajadores, se ve mermada en muchas ocasiones por actividades prolongadas de teletrabajo, donde, se destaca problemas de irritabilidad, soledad, preocupación, alteraciones en los hábitos de alimentación, problemas fisiológicos, de visión, auditivos y de salud física (Bonilla y Ramos, 2021). Por consiguiente, es preciso que la empresa brinde seguimiento frecuente a las

actividades, y las condiciones de calidad de vida, para monitorear y evaluar el bienestar de los colaboradores.

Uno de los aspectos relevantes en el teletrabajo es la satisfacción laboral, que se genera a partir de él, así para García (2020) menciona que los colaboradores contribuyen al alcance de los objetivos empresariales; pero es necesario incorporar compensaciones y retribuciones por la ejecución de sus actividades laborales. Por consiguiente, es imperativo que las empresas especifiquen ese tipo de aspectos organizacionales para la mejora de la satisfacción laboral y en consecuencia la mejora de la calidad de vida.

Se resumen los elementos principales del teletrabajo, que ha consideración de la autora, conllevan a la satisfacción de los colaboradores y en efecto, a la mejora de la calidad de vida son: el uso de las TIC, incluyéndose el acceso a internet y dispositivos tecnológicos; diseño previo a la implementación en la empresa, los procesos de gestión de talento humano como la evaluación del desempeño y seguimiento de las tareas asignadas; el ambiente de trabajo e insumos propios; los conocimientos y capacidades que los colaboradores requieren para esta modalidad (ver figura 5).

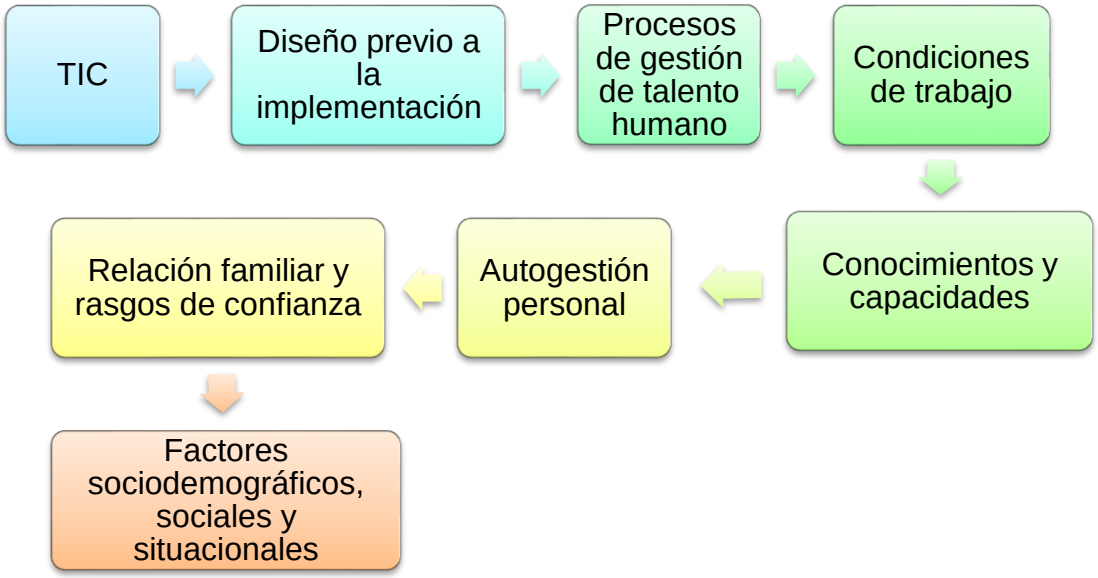


Figura 5. Elementos del teletrabajo

Fuente: elaboración propia

En conclusión, el teletrabajo se cataloga como un mecanismo de contratación que permite a los colaboradores mayor aceptación en los sectores económicos e inclusión de todas las personas independientemente de su discapacidad. Además, se alinea a la gestión del tiempo, aprovechamiento de recursos, desarrollo de pensamiento crítico, habilidades y capacidades, para asegurar el desempeño optimo en la empresa (Guzmán y Abreo, 2017). Por ello, es fundamental, que se evalúe los elementos que traen consigo esta modalidad y relacionarlos al escenario de vida actual durante la crisis sanitaria y con el fin de definir lineamientos que aporten a su gestión.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

Este capítulo incluye el tipo, enfoque de investigación y los métodos, que se utilizan en el desarrollo del presente proyecto; también, el detalle de la población y la muestra a quienes, se aplicaron los instrumentos de recolección de información; junto con la propuesta de investigación que respalda la ejecución de este estudio.

2.1. Tipo y Enfoque de investigación

Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo para analizar e identificar cada uno de los factores de la calidad de vida de mayor influencia para el personal en la modalidad del teletrabajo. Se sustenta en el criterio de Hernández y otros (2014), quienes manifiestan que este tipo de enfoque pretende incluir de forma intencional la información para medir las variables de la investigación, se consolide el sustento teórico y se establezcan patrones de comportamiento de una población.

De acuerdo con Ñaupas y otros (2018) una investigación correlacional tiene por objetivo el establecimiento del grado de asociación entre dos variables, una dependiente y otra independiente. Por tanto, este estudio es de tipo correlacional y pretende evaluar el impacto del teletrabajo en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Así, se responde a la problemática ¿Qué factores relacionados con el teletrabajo inciden de manera directa en la calidad de vida del personal administrativo?

2.2. Población y muestra

Los autores Hernández y otros (2014) señalan que una población es la reunión de los casos que se pretende estudiar, mientras que la muestra engloba a un subgrupo de la población con características similares y de los cuales, se recolectan los datos a ser analizados y extrapolarlos a la población. En ese sentido, la población de esta investigación son 59 personas que laboran en el área administrativa de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato y se consideran la totalidad de personal de ésta área.

Se destaca, que en esta investigación, se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia que “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos” y se respaldan bajo la premisa de la “accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen & Manterola, 2017, pág. 230). De esta forma, se seleccionaron 40 colaboradores para la encuesta y 4 directivos del personal administrativo para la entrevista; quienes accedieron a ser parte de este estudio, equivalente a una tasa de respuesta del 68% durante 4 semanas que duró la recolección de los datos, mediante los instrumentos enviados de forma online. Así, esta tasa respalda la validez de la recolección de información para el análisis de resultados.

2.3. Tipo de recolección de la información

En referencia a Ñaupas y otros (2018) una entrevista engloba la formulación de preguntas de forma verbal para conseguir respuestas y afirmaciones que permitan comprobar las hipótesis de trabajo; refiriéndose como una técnica de investigación cuantitativa para recopilar información relevante que es de tres tipos: estructurada, semiestructurada y no estructurada.

En el presente proyecto se utilizó una entrevista estructurada o dirigida, la cual se rige a 5 preguntas abiertas definidas con anterioridad, para procesar de forma óptima los datos recolectados sobre los factores de la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato en la modalidad del teletrabajo. Se destaca, que se aplicó la entrevista al 10% de la muestra seleccionada, que equivale a 4 directivos del personal administrativo y por motivos de la pandemia fue necesario realizarla de forma digital.

De acuerdo con Hernández y otros (2014) una encuesta es una técnica de recolección de información que está constituida por preguntas sean estas abiertas, cerradas o en escala de Likert, y en dependencia del tipo de organización del cuestionario, se dividen en tres tipos: estructurada, semiestructurada y no estructurada. Es por ello, que en este estudio, se utilizó una encuesta estructurada con 49 preguntas en escala de Likert con 5 puntos (5=Muy de acuerdo, 4= De acuerdo, 3=Indiferente, 2=En desacuerdo,

1=Muy en desacuerdo), desglosadas en: 8 factores de calidad de vida (35 ítems) y 4 factores del teletrabajo (14 ítems), como se muestra en la tabla 1. También, se incluyó 3 preguntas de selección múltiple sobre los aspectos sociodemográficos como: la edad, el género y el nivel de estudios.

Tabla 1. Detalle de preguntas Encuesta

	Número de ítems
Calidad de Vida	**35**
Desarrollo personal	3
Vivienda	5
Educación	3
Salud, ergonomía y seguridad	8
Activos y Patrimonio	3
Ocio, diversión y entretenimiento	4
Soporte institucional	4
Espacio y relación familiar	5
Teletrabajo	**14**
TIC	4
Diseño previo a la implementación	3
Procesos de gestión de talento humano	3
Condiciones de trabajo	4
Total	**49**

Fuente: elaboración propia

Cabe destacar que, tanto la entrevista como la encuesta, se realizaron por vías digitales debido a la pandemia del COVID-19, donde los instrumentos, se aplicaron a través de 2 formularios en *Google Drive*. Cada uno recopiló una base datos en *Excel* de forma independiente y en el caso de la encuesta, se trasladó dichos datos al *software SPSS* versión 23 para su posterior tabulación y análisis estadístico. El proceso se llevó a cabo durante el mes de junio del 2021, para ello, se realizó contacto con la directora del departamento de Talento Humano, quien facilitó el correo electrónico para a través del mismo emitir los respectivos instrumentos.

La validez de un instrumento engloba en primera instancia al grado de medición de las variables que son objeto de estudio; y donde son de varios tipos: validez de constructo, de criterio y de contenido. Donde la validez de contenido por juicio de expertos, toma los criterios de profesionales capacitados con trayectoria sobre un área específica y emiten valoraciones y juicios para la mejora del instrumento en cuestión (Galicia y otros, 2017). De esta forma, para determinar la validez de los cuestionarios de

entrevista y encuesta, se utilizó el juicio por expertos, donde 4 docentes externos del área administrativa manifestaron que poseen criterios de presentación y factibilidad de aplicación, con una excelente calidad de redacción y relevancia en la temática, lo califican como excelente (ver Anexo 3).

La confiabilidad o fiabilidad es la consistencia que poseen un instrumento de medida, donde una herramienta utilizada en las ciencias sociales es el Alfa de Cronbach el cual posee una escala de 0 a 1 y señala como aceptable resultados obtenidos desde 0.7 a 0.8, como bueno desde 0.8 hasta 0.9 y excelente de 0.9 en adelante (Campos y otros, 2020). De esta forma, en la presente investigación, se procesaron 40 encuestas realizadas al personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, donde, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.886 o 0.89 correspondiente a los 49 ítems del instrumento con preguntas en escala de Likert. Así, se denota que la confiabilidad de este cuestionario es buena para su aplicación.

Tabla 2. Confiabilidad o fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	40	100,0	,886	49
	Excluido [a]	0	,0		
	Total	40	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: software SPSS versión 23

Para definir la correlación de las hipótesis planteadas en esta investigación, se utilizó el coeficiente de Spearman como análisis no paramétrico, puesto que la encuesta posee preguntas en escala de Likert para determinar si las variables objeto de estudio, se relacionan o asocian entre sí (Hernández y otros, 2014). De esta forma, se utiliza este coeficiente con la finalidad de analizar los factores concernientes al teletrabajo y determinar cómo influyen los mismos en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

2.4. Caracterización de la empresa o institución

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato pertenece a una red nacional de instituciones educativas de educación superior que actualmente tienen 70 años de trayectoria a nivel nacional y 30 años en esta localización geográfica. Se catalogan como un referente educativo puesto que poseen personal capacitado para satisfacer las demandas actuales de profesionales competitivos.

Como misión, se perfila como una comunidad académica que contribuye a la dignidad humana y herencia cultural a través de la docencia, investigación y los demás servicios a las comunidades locales, nacionales e internacionales; que utilizan normas éticas en su diario vivir y garantiza la libertad académica. Su visión, se alinea mantenerse como un referente educativo nacional gracias a la innovación y compromiso con la sociedad, porque es reconocida a nivel internacional por su producción científica y la calidad del personal que integran dicha institución.

La excelencia educativa de esta institución le permite ubicarse dentro de las mejores puntuaciones en las evaluaciones nacionales gracias al esfuerzo en conjunto de los docentes, estudiantes y el personal administrativo. Dentro de la oferta académica están los programas de pregrado en Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Derecho, Diseño Industrial, Tecnología de la Información, Sistemas de Información, Psicología, Psicología Clínica, Medicina, Enfermería y Negocios Internacionales. Además, se ofertan 12 maestrías en diferentes áreas como: Mercadotecnia, Educación, Pedagogía, inglés, Derecho y otras.

Similarmente, ofrece programas de educación continua para el desarrollo de nuevas habilidades, destrezas y conocimientos que apoyen en el desarrollo personal, profesional y laboral de las personas; junto a programas de estudio de los idiomas: inglés y francés. Por lo cual, se evidencia una trayectoria en el campo educativo, con una oferta académica y trabajo en equipo para posicionarse en el mercado ecuatoriano.

En la sede Ambato, actualmente laboral 59 personas en el área administrativa que incluyen áreas: de rectoría o dirección general académica, administrativa y talento humano, atención a estudiantes y bienestar estudiantil, área financiera, sistemas, secretaría general, marketing y comunicación, aseguramiento de calidad, acreditación, planificación y proyectos, investigación, relaciones internacionales e interinstitucional, vinculación, docencia y desarrollo docente. Donde, dicho personal con un trabajo en equipo y cooperación mutua permiten que la institución sea un referente educativo.

2.5. Propuesta de la investigación

Despúes de la fundamentación teórica, para proponer un modelo que permita evaluar la calidad de vida en la modalidad del teletrabajo, se consideraron específicamente los aportes de varios autores como: Santamaría y Pico (2015); Esparza (2016); Reyes (2020) referente a la calida de vida y Barrios (2018); Durán (2020); Peiró y Soler (2020), Ramos (2020); Bonilla y Ramos (2021) dentro de los elementos más destacados en el teletrabajo.

De esta forma en la figura 6, se muestran las dimensiones o componentes más relevantes para la calidad de vida laboral en la modalidad del teletrabajo; vivienda relacionados al lugar donde viven y el contexto establecido para adquirir bienes o servicios; educación y los planes de estudio a futuro; salud, ergonomía y seguridad del ambiente laboral; activos y patrimonio, enfocados en aspectos económicos; ocio, diversión y entretenimento en relacion a los espacios de esparcimiento personal; y soporte institucional, donde las empresas brindan los recusos y acompañamiento necesarios para su ejecución.

Y se conjuga con los elementos principales del teletrabajo, que a consideración de la autora son que conllevan a la satisfacción de los colaboradores y en efecto, a la mejora de la calidad de vida son: el uso de las TIC, que incluyen el acceso a internet y dispositivos tecnológicos; diseño previo a la implementación en la empresa, los procesos de gestión de talento humano como la evaluación del desempeño y

seguimiento de las tareas asignadas; las condiciones de trabajo e insumos propios; los conocimientos y capacidades que los colaboradores requieren para esta modalidad

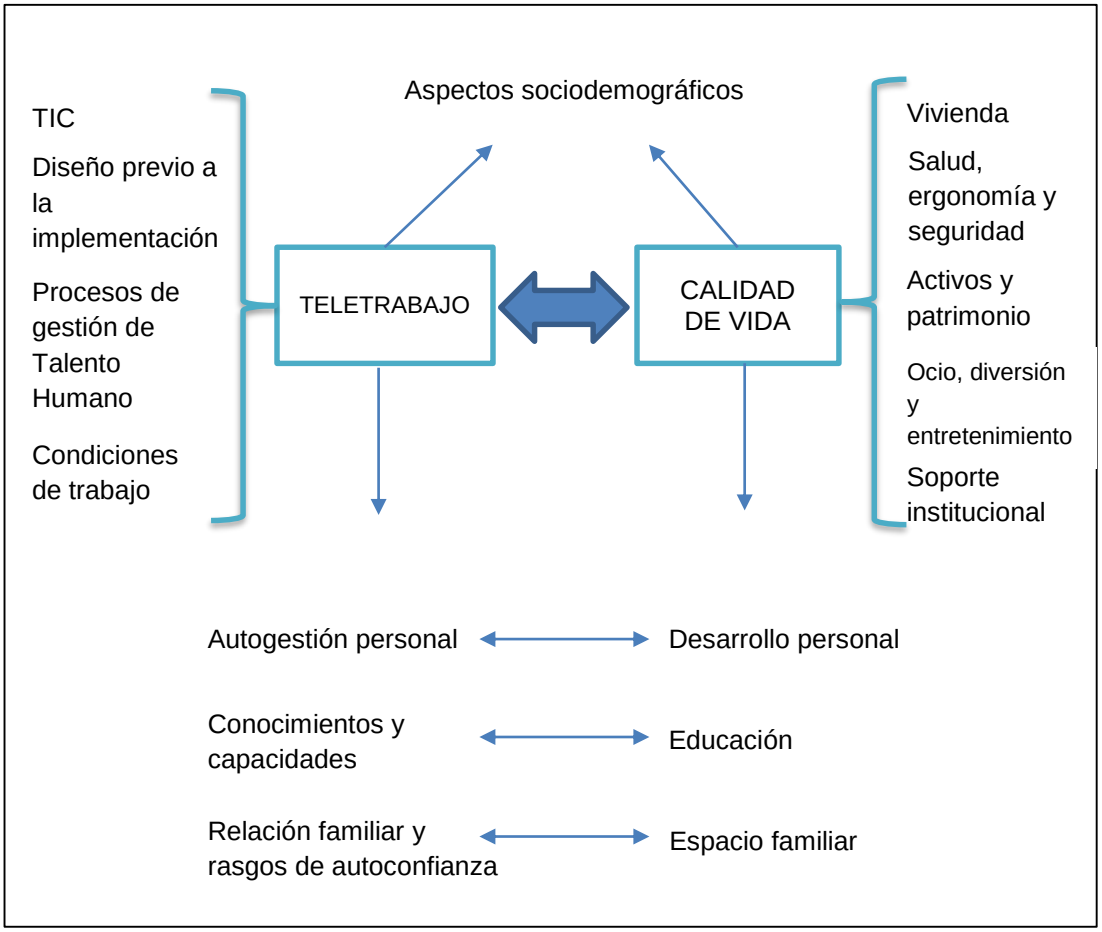


Figura 6. Factores de la Calidad de Vida
Fuente: elaboración propia

Sin embargo, existen factores que se analizan tanto en la calidad de vida como en el teletrabajo como son los aspectos sociodemográficos, que se refieren a la edad, cargas familiares y género. Además, en las dos variables, se evalúan aspectos similares que aunque con diferente terminología su esencia es la misma, como: la autogestión y el desarrollo personal, donde, se asocia a los conocimientos y capacidades propios del empleado, así como los cursos, seminarios o capacitaciones que posee para avalar su hoja de vida y experiencia. Del mismo modo, los conocimientos y capacidades del empleado y el nivel educativo que refleja

diariamente; así como, la relación familiar y rasgos de confianza junto con el espacio familiar para la interacción en el hogar.

En ese sentido, de acuerdo a este modelo propuesto, se estructuraron los instrumentos de recolección de información para identificar los factores que influyen en la calidad de vida del personal administrativo, que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este epígrafe, se detallan los resultados de la presente investigación que integran: el análisis de los instrumentos utilizados para la recolección de información de la muestra seleccionada y la comprobación de hipótesis.

3.1. Análisis de las entrevistas

El personal administrativo tiene conocimientos sobre la calidad de vida en forma general, donde señalan que engloban las circunstancias que contribuyen al desarrollo de las personas, mantener un equilibrio y estabilidad entre la vida personal, familiar, profesional y laboral para sentirse cómodos y a gusto en el entorno de cada persona. Además, destacan que se refiere a un ambiente de trabajo óptimo entre compañeros y supervisores, el cual es de vital importancia para garantizar un desempeño adecuado del personal y en concordancia a lo esperado.

Dentro de los factores o aspectos fundamentales para garantizar la calidad de vida en su entorno laboral mencionan el ámbito económico alineado a las remuneraciones o ascensos en la institución; en lo psicológico el respeto y la relación de armonía con el entorno especialmente para garantizar un ambiente de trabajo óptimo. Además, hacen hincapié en los reconocimientos, que se asignen al personal para motivarlo a esforzarse en sus actividades diarias y lograr un sentimiento de pertenencia con la institución.

En referencia al teletrabajo que la institución ha implementado durante la pandemia, se refleja que en su mayoría sí ha afectado a la calidad de vida del personal administrativo, puesto que los horarios de trabajo se han extendido; así como, la carga laboral, donde la emisión de informes y reuniones frecuentes conllevan a un desgaste tanto físico como mental de los empleados.

En ese sentido, recalcan que para cumplir con sus obligaciones requieren un verdadero compromiso con la institución y poner en práctica la responsabilidad en

cada una de sus tareas, con la finalidad de aportar con su trabajo a la consecución de objetivos grupales.

Por otro lado, añaden que en general cuentan con un manejo adecuado de los horarios y tiempos para cada una de las tareas, puesto que pasaron un mayor tiempo en familia, apoyaron en las actividades diarias del hogar e interactuaron con los hijos e hijas. En consecuencia, se denota que, a pesar de los efectos negativos del teletrabajo, sí es una opción viable para laborar desde casa en la pandemia, pero requieren estrategias y acciones desde su implementación para garantizar que posean todos los recursos necesarios, así como una planificación adecuada para velar por el bienestar del personal.

De esta forma, el personal administrativo señala que la institución educativa sí les ha brindado todos los recursos tecnológicos necesarios para el teletrabajo, como: materiales, equipos (computadoras), herramientas web y herramientas virtuales. Entonces, el apoyo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato al personal administrativo garantiza que la ejecución de las actividades y el logro de los objetivos planificados se cumplan, a pesar de optar por la modalidad del teletrabajo.

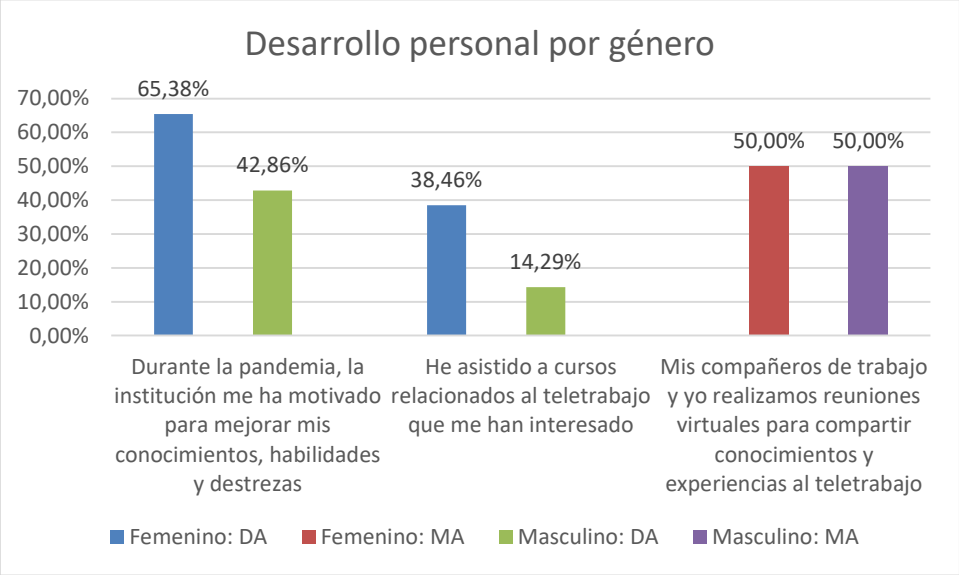
En resumen, existe un nivel de satisfacción del personal administrativo por la modalidad del teletrabajo implementado en la institución, puesto que comparten mayor tiempo con la familia y manejan su tiempo para distribuirlo eficientemente, tanto en actividades laborales como personales. No obstante, ciertas actividades se realicen presencialmente por lo cual, es necesario compaginar los dos escenarios para apoyar a los empleados en el cumplimiento de cada una de sus funciones laborales.

A partir de estos señalamientos, es relevante una planificación y cronogramas de actividades para cada empleado; donde cada uno de ellos, conozca el tiempo que se va a asignar a sus tareas previstas y cómo ejecutarlas. Además, el soporte que la institución es clave, así la designación de una persona que se encargue de monitorear al personal y solucionar los posibles inconvenientes con las herramientas tecnológicas, es esencial para garantiza un desempeño óptimo desde casa.

3.2. Análisis de las encuestas

A continuación, se presenta el análisis de los ítems que constan en la encuesta, a partir de un cruce de preguntas para una presentación óptima que garantice y aproveche la interpretación de la información obtenida. Al final de este apartado, se presentan visualmente los factores más representativos que influyen en la calidad de vida del personal administrativo, que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

Gráfico 1. Desarrollo personal por género



Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

En el gráfico 1, predomina el género femenino que durante la pandemia, el 65.38% del personal administrativo femenino de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato está de acuerdo que la institución, se ha preocupado por motivar al personal para mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas. Lo cual, es esencial para que los empleados aprovechen el tiempo y procuren lograr un desarrollo personal óptimo con capacidades y habilidades que les permitan desempeñarse en sus respectivos cargos.

Un 50% del personal administrativo femenino manifiesta que entre compañeros de trabajo, se realizan reuniones virtuales para compartir conocimientos específicos y experiencias relacionadas al teletrabajo. De esta forma, se refleja el trabajo en equipo para solventar dudas o inquietudes respecto a las herramientas tecnológicas de esta modalidad.

Por otro lado, el 38.46% del personal administrativo masculino señala que he asistido a cursos relacionados al teletrabajo, lo cual evidencia la predisposición de las personas por aprender y desarrollarse personalmente en diferentes temáticas de interés, pero que están alineadas a un desempeño óptimo en sus actividades laborales.

En definitiva, el desarrollo personal del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador refleja niveles positivos durante la pandemia, de acuerdo con el apoyo institucional hacia sus empleados; donde, se promueve el aprendizaje constante y actualización frecuente en sus conocimientos y habilidades, que es un aspecto relevante para garantizar niveles de productividad en la misma.

Tabla 3. Vivienda por edad

CALIDAD DE VIDA b) Vivienda			P1. Edad										TOTAL	
			20-30 años		31-40 años		41-50 años		51-60 años		60 años			
P.4	Cuento con iluminación apropiada para ejecutar el teletrabajo	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3 I	1	14.29%	1	11.11%	0	0%	1	11.11%	0	0%	3	7.50
		4 DA	3	42.86%	3	33.33%	6	42.86%	0	0%	0	0%	12	30.00%
		5 MA	3	42.86%	5	55.56%	8	57.14%	8	88.89%	1	100%	25	62.50%
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
P.5	Mi espacio de trabajo no posee ruidos ni distracciones	**1 MD**	1	14.29%	0	0%	1	7.14%	0	0%	0	0%	2	5.00%
		2 ED	0	0%	0	0%	1	7.14%	0	0%	0	0%	1	2.50%
		3 I	1	14.29%	2	22.22%	2	14.29%	2	22.22%	0	0%	7	17.50%
		4 DA	5	71.43%	5	55.56%	7	50.00%	1	11.11%	0	0%	18	45.00%
		5 MA	0	0%	2	22.22%	3	21.43%	6	66.67%	1	100%	12	30.00%
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
P.6	El lugar de trabajo cuenta con ventilación apropiada para el teletrabajo	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3 I	1	14.29%	3	33.33%	2	14.29%	1	11.11%	0	0%	7	17.50
		4 DA	5	71.43%	3	33.33%	5	35.71%	1	11.11%	0	0%	14	35.00
		5 MA	1	14.29%	3	33.33%	7	50.00%	7	77.78%	1	100%	19	47.50
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
P.7	La temperatura en mi espacio laboral es la ideal para mis actividades	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	0	0%	1	11.11%	1	7.14%	1	11.11	0	0%	3	7.50%
		3 I	1	14.29%	1	11.11%	5	35.71%	0	0%	0	0%	7	17.50%
		4 DA	4	57.14%	3	33.33%	3	21.43%	2	22.22%	0	0%	12	30.00%
		5 MA	2	28.57%	4	44.44%	5	35.71%	6	66.67%	1	100%	18	45.00%
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
P.8	El espacio para mis actividades laborales es el adecuado	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	7.50%
		2 ED	0	0%	1	11.11%	1	7.14%	1	11.11%	0	0%	3	10.00%
		3 I	2	28.57%	1	11.11%	0	0%	1	11.11%	0	0%	4	40.00%
		4 DA	3	42.86%	3	33.33%	9	64.29%	1	11.11%	0	0%	16	42.50%
		5 MA	2	28.57%	4	44.44%	4	28.57%	6	66.67%	1	100%	17	7.50%
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**

TOTAL POR EDAD	**35**	**17.50%**	**45**	**22.50%**	**70**	**35.00%**	**45**	**22.50%**	**5**	**2.50%**	**200**	**100%**
PROMEDIO	**7**		**9**		**14**		**9**		**1**		**40**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

En la tabla 3, se muestra que, durante la pandemia, de las personas administrativas de la institución que poseen un rango de edad de 51 a 60 años, el 88.89% está muy de acuerdo en que cuenta con iluminación apropiada para ejecutar el teletrabajo, seguido de las personas entre 41 a 50 años con un 57.14%. Además, respectivamente para cada rango de edad, el 77.78% y 50% dispone de ventilación apropiada para el teletrabajo. Donde, las primeras tienen una temperatura en el espacio laboral ideal para la realización de las actividades (66.67%), mientras que las segundas utilizan un espacio exclusivamente para sus actividades laborales (64.29%).

Entonces, se evidencia que el personal administrativo en su mayoría los adultos poseen definido áreas para la realización de sus tareas de trabajo, lo que demuestra una planificación, dedicación, responsabilidad y compromiso con la institución para el logro de los objetivos en común.

También, se destaca, que el personal entre 41 a 50 años no posee ruidos ni distracciones en su espacio de trabajo (50%), lo cual denota la organización en los espacios destinados para el trabajo. Sin embargo, se infiere este porcentaje puesto que en su mayoría son hombres que no realizan mayores tareas domésticas; por lo cual, están en la capacidad de enfocarse preferentemente en su trabajo.

Por tanto, en el factor de vivienda la mayoría de encuestados poseen espacios laborales destinados exclusivamente a estas actividades, donde cuentan con todas las comodidades para desempeñarse óptimamente desde sus casas. Sin embargo, existe un porcentaje de personas de 31 a 50 años que no disponen de estos espacios (11.11%), ni un ambiente alejado de otras distracciones ni adecuado para esta actividad (7.14%) puesto que la mayoría son mujeres con cargas familiares; lo cual evidencia que debido a sus obligaciones en sus hogares, se les dificulta la realización de tareas laborales en sus domicilios. Por ello, es esencial una planificación interna y un control desde la institución para corroborar que el personal administrativo maneje óptimamente esta modalidad.

Tabla 4. Educación por nivel de estudios

CALIDAD DE VIDA c) Educación			P3. Nivel de estudios						TOTAL	
			Técnico		Superior		Posgrado			
P.9	Durante la pandemia he optado por cursos sobre el manejo de TIC	**1 MD**	0	0%	3	18.75	1	4.76%	4	10.00%
		2 ED	0	0%	0	0%	5	23.81%	5	12.50%
		3 I	1	33.33%	4	25.00%	2	9.52%	7	17.50%
		4 DA	2	66.67%	7	43.75%	5	23.81%	14	35.00%
		5 MA	0	0%	2	12.50%	8	38.10%	10	25.00%
TOTAL			**3**	**100%**	**16**	**100%**	**21**	**100%**	**40**	**100%**
P.10	Mis conocimientos fueron necesarios para adaptarme al teletrabajo	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3 I	0	0%	2	12.50%	1	4.76%	3	7.50%
		4 DA	2	66.67%	5	31.25%	6	28.57%	13	32.50%
		5 MA	1	33.33%	9	56.25%	14	66.67%	24	60.00%
TOTAL			**3**	**100%**	**16**	**100%**	**21**	**100%**	**40**	**100%**
P.11	Durante la pandemia gracias al teletrabajo, opté por estudios de nivel superior al actual.	**1 MD**	0	0%	4	25.00%	8	38.10%	12	30.00%
		2 ED	1	33.33%	0	0%	4	19.05%	5	12.50%
		3 I	1	33.33%	5	31.25%	6	28.57%	12	30.00%
		4 DA	1	33.33%	4	25.00%	0	0%	5	12.50%
		5 MA	0	0%	3	18.75%	3	14.29%	6	15.00%
TOTAL			**3**	**100%**	**16**	**100%**	**21**	**100%**	**40**	**100%**
TOTAL POR NIVEL DE ESTUDIOS			**9**	**7.50%**	**48**	**40.00%**	**63**	**52.50%**	**120**	**100%**
PROMEDIO			**3**		**16**		**21**		**40**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

Como se muestra en la tabla 4, el personal administrativo con un nivel de educación de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato, durante la pandemia ha optado por cursos sobre el manejo de TIC para el teletrabajo (38.10%), puesto que requieren conocimientos específicos para la utilización de herramientas tecnológicas que por su edad no poseen.

Sin embargo, existen un porcentaje que señala que sus conocimientos fueron necesarios para adaptarse a esta modalidad laboral (66.67%), tienen un nivel de educación posgrado alineado a sistemas y manejo de TIC. De esta forma, se muestra que el nivel de educación si influye en el manejo de las herramientas necesarias para el teletrabajo.

Además, existen diferentes opiniones respecto a la opción de continuar sus estudios porque un 38.10% de las personas que poseen un nivel de posgrado no desean hacerlo puesto que ya poseen el nivel máximo de estudios; pero un 25% de personas que tienen estudios de tercer nivel sí optaron por desarrollarse profesionalmente durante la pandemia. Lo cual denota, que la institución sí apoya el crecimiento profesional y personal de los empleados administrativos.

En conclusión, el factor de educación en el personal administrativo es relevante para aquellos que desean continuar con sus estudios durante la pandemia, pero debido a sus conocimientos actuales el personal con un nivel técnico en el manejo de la tecnología no les permite hacerlo. Por ello, es necesario que la institución educativa considere los cursos y los seminarios para la capacitación del personal, que se relacionen a temáticas del manejo de las TIC. Similarmente, requiere continuar con la motivación al personal para que continúen sus estudios y obtengan logros personales así como recompensas en la institución.

Tabla 5. Salud, ergonomía y seguridad por género

			P2. Género				TOTAL	
			Femenino		Masculino			
d)	**TELETRABAJO Salud, ergonomía y seguridad**							
P. d) 12	Realizo mis actividades laborales con tranquilidad	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	1	3.85%	0	0%	1	2.50%
		3 I	2	7.69%	0	0%	2	5.00%
		4 DA	14	53.85%	5	35.71%	19	47.50%
		5 MA	9	34.62%	9	64.29%	18	45.00%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
P. d) 13	Puedo tomar pausas durante el teletrabajo	**1 MD**	1	3.85%	0	0%	1	2.50%
		2 ED	2	7.69%	0	0%	2	5.00%
		3 I	5	19.23%	1	7.14%	6	15.00%
		4 DA	10	38.46%	6	42.86%	16	40.00%
		5 MA	8	30.77%	7	50.00%	15	37.50%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
P. d) 14	Me siento presionado con el teletrabajo	**1 MD**	2	7.69%	0	0%	2	5.00%
		2 ED	3	11.54%	2	14.29%	5	12.50%
		3 I	7	26.92%	4	28.57%	11	27.50%
		4 DA	8	30.77%	4	28.57%	12	30.005
		5 MA	6	23.08%	4	28.57%	10	25.00%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
P. d) 15	Un día de trabajo representa un nivel de estrés para mí	**1 MD**	3	11.54%	3	21.43%	6	15.00%
		2 ED	4	15.38%	3	21.43%	7	17.50%
		3 I	8	30.77%	4	28.57%	12	30.00%
		4 DA	8	30.77%	3	21.43%	11	27.50%
		5 MA	3	11.54%	1	7.14%	4	10.00%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
P. d) 16	Me siento ocupado y apresurado para entregar mis tareas laborales	**1 MD**	1	3.85%	1	7.14%	2	5.00%
		2 ED	4	15.38%	3	21.43%	7	17.50%
		3 I	5	19.23%	4	28.57%	9	22.50%
		4 DA	9	34.62%	4	28.57%	13	32.50%
		5 MA	7	26.92%	2	14.29%	9	22.50%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
P. d) 17	El mobiliario es adecuado para mis actividades	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	6	23.08%	0	0%	6	15.00%
		3 I	2	7.69%	3	21.43%	5	12.50%
		4 DA	9	34.62%	6	42.86%	15	37.50%
		5 MA	9	34.62%	5	35.71%	14	35.00%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
P. d) 18	Mi familia o mi persona se contagió de Covid-19	**1 MD**	11	42.31%	6	42.86%	17	42.50%
		2 ED	1	3.85%	0	0%	1	2.50%
		3 I	2	7.69%	1	7.14%	3	7.50%
		4 DA	3	11.54%	2	14.29%	5	12.50%
		5 MA	9	34.62%	5	35.71%	14	35.00%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
		1 MD	12	46.15%	5	35.71%	17	42.50%

P. d) 19	Mi salud influyó negativamente en mi teletrabajo	**2 ED**	4	15.38%	2	14.29%	6	15.00%
		3 I	2	7.69%	4	28.57%	6	15.00%
		4 DA	6	23.08%	2	14.29%	8	20.00%
		5 MA	2	7.69%	1	7.14%	3	7.50%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
TOTAL POR GÉNERO			**208**	**65.00%**	**112**	**35.00%**	**320**	**100%**
PROMEDIO			**26**		**14**		**40**	**100%**

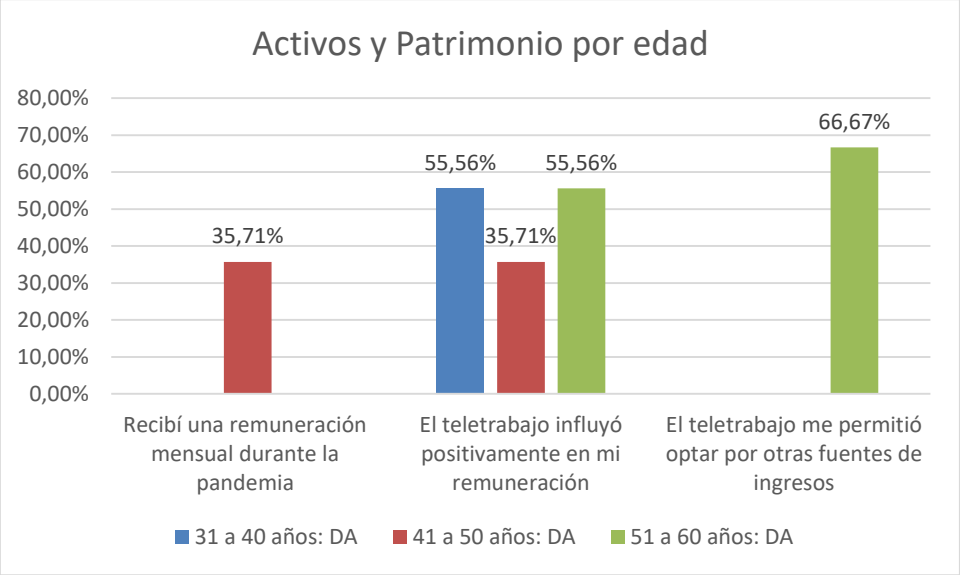
Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

Como se muestra en la tabla 5, el personal administrativo femenino realiza mayoritariamente sus actividades laborales con tranquilidad (53.85%) y toma pausas durante el teletrabajo (38.46%). Lo cual, demuestra que durante la pandemia el desempeño laboral fue óptimo para las mujeres, puesto que han sabido equilibrar la vida profesional y laboral de la familiar.

A pesar de desenvolver óptimamente, el personal administrativo femenino siente presionado con el teletrabajo y con un nivel importante de estrés diario (30.77%), así mismo, se siente ocupado y apresurado para entregar mis tareas laborales (34.62%). De esta forma, se relaciona con el párrafo anterior, puesto que, las mujeres tienen tareas domésticas, que realizan y no aplazan, como el cuidado de los hijos, limpieza del hogar y preparación de los alimentos. Por tal motivo, se infiere que las mujeres poseen una mayor carga de estrés al trabajar desde casa, mientras que los hombres se sienten más relajados.

No obstante, los hombres y mujeres señalan que en su mayoría, no se han contagiado de COVID-19 ni algún familiar cercano (42.31% y 42.86%), lo cual denota que la salud no influyó en su desempeño laboral (46.15% y 35.71%). Entonces, en la Pontificia Universidad Católica sede Ambato, la mayoría del personal administrativo, no se ha contagiado con el virus del COVID-19, aunque un relativo porcentaje sí se ha contagiado, no posee una representatividad negativa en el desempeño laboral grupal.

Gráfico 2. Activos y Patrimonio por edad



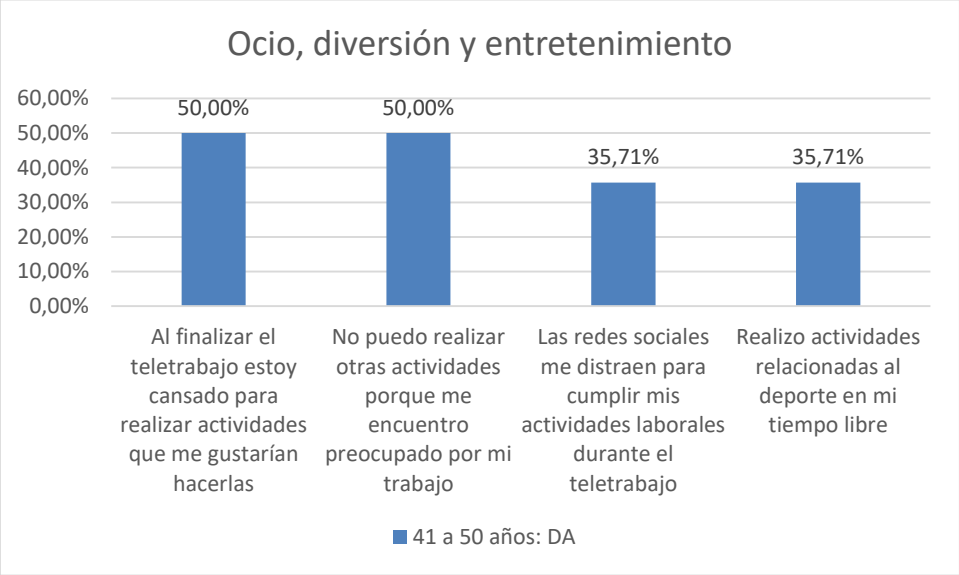
Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

En el gráfico 2, predomina el personal administrativo entre 41 a 50 años que durante la pandemia recibió una remuneración mensual (35.71%), donde personal entre 31 a 50 años detallan que el teletrabajo influyó positivamente en su remuneración (55.56% y 35.71%), pues la institución estuvo obligada a realizar la aportación mensualmente de los empleados. Sin embargo, el 66.7% añade que no le permitió optar por otras fuentes de ingresos, por lo cual fue necesario estar en periodos de confinamiento y con los horarios previstos para el trabajo por vía virtual, se dificultó optar por otras actividades, como la venta de alimentos o en la distribución de productos masivos, entre otros.

En ese sentido, el factor de activos y patrimonio reflejó aspectos positivos y negativos; porque el personal administrativo tuvo un sueldo durante la pandemia, aunque, se retrasaron algunos pagos, se realizó generalmente en forma puntual. Pero, se muestra que el personal no pudo optar por otros ingresos adicionales por la carga laboral y el horario demandante de conexión frecuente.

De esta forma, es esencial, que se ejecuten acciones para lograr un horario flexible que les permita optar por otras actividades; claro, sin descuidar las funciones principales del cargo que poseen en la institución educativa.

Gráfico 3. Ocio, diversión y entretenimiento

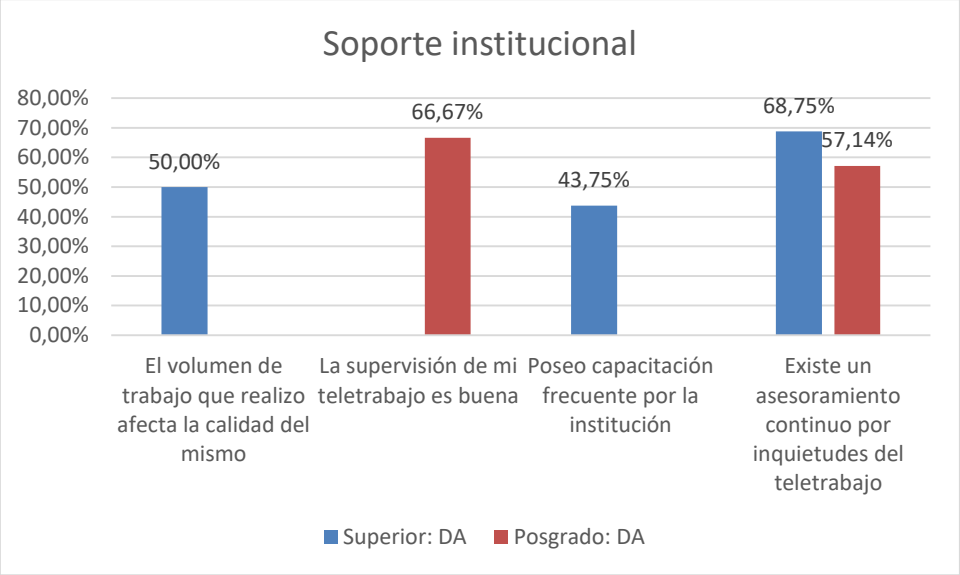


Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

En el gráfico 3, prepondera que el 50% del personal administrativo entre 41 a 50 años, se encuentra cansado para realizar actividades que me gustarían hacerlas después del teletrabajo; similarmente en este rango de edad, un 50% no realiza otras actividades porque, se encuentra preocupado por el trabajo. De esta forma, es esencial que la institución vele por las personas de mayor edad con diferentes actividades para relajación, o con tiempos preestablecidos de descanso entre la jornada laboral.

Mientras que, el personal entre este rango de edad considera que las redes sociales no le distraen para cumplir sus actividades laborales durante el teletrabajo (35.71%), porque, se organizan de forma que poseen tiempo para destinarlo a esta actividad para relajarse. A su vez, realizan actividades relacionadas al deporte en su tiempo libre (35.71%). Por lo cual, se denota que las personas adultas, se preocupan por su salud, puesto que en tiempos de pandemia la actividad física es fundamental para mantener un estado físico adecuado y combatir eficientemente el virus en caso de contagiarse.

Gráfico 4. Soporte institucional



Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

En el gráfico 4, se denota que el 50% del personal administrativo con un nivel de educación superior menciona que el volumen de trabajo que realiza afecta la calidad del mismo; donde, en su mayoría reciben asesoramiento continuo por inquietudes sobre el teletrabajo (68.75%) y recibe capacitaciones frecuentes de la institución para estos fines (43.75%). Por tanto, las personas ejecutan una mayor carga de trabajo durante la pandemia, lo cual, se refleja en nivel de estrés o ansiedad por cumplir con las tareas asignadas y por las dificultades técnicas requieren un asesoramiento constante.

Sin embargo, las personas que poseen un nivel de estudios de posgrado donde los empleados con un nivel educativo de posgrado, también, reciben asesoramiento continuo por inquietudes sobre el teletrabajo (57.14%). Por consiguiente, es necesario que la institución brinde a los empleados capacitaciones frecuentes para que el manejo de las diferentes herramientas tecnológicas sea óptimo y no tengan dificultades en realizar sus tareas de trabajo.

Tabla 6. Espacio y relación familiar

CALIDAD DE VIDA h) Espacio y relación familiar			P1. Edad										TOTAL	
			20 a 30 años		31 a 40 años		41 a 50 años		51 a 60 años		60 años			
P.31	Discuto con mi familia por el tiempo dedicado al teletrabajo	**1 MD**	2	28.57%	2	22.22%	1	7.14%	5	55.56%	0	0%	10	25.00%
		2 ED	1	14.29%	1	11.11%	2	14.29%	0	0%	1	100%	5	12.50%
		3 I	2	28.57%	1	11.11%	3	21.43%	2	22.22%	0	0%	8	20.00%
		4 DA	2	28.57%	4	44.44%	5	35.71%	2	22.22%	0	0%	13	32.50%
		5 MA	0	0%	1	11.11%	3	21.43%	0	0%	0	0	4	10.00%
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
P.32	Las actividades del hogar no me permiten realizar el teletrabajo óptimamente	**1 MD**	2	28.57%	3	33.33%	5	35.71%	4	44.44%	0	05	14	35.00%
		2 ED	3	42.86%	2	22.22%	3	21.43%	1	11.11%	1	100%	10	25.00%
		3 I	2	28.57%	0	0%	0	0%	3	33.33%	0	0%	5	12.50%
		4 DA	0	0%	4	44.44%	4	28.57%	1	11.11%	0	0%	9	22.50%
		5 MA	0	0%	0	0%	2	14.29%	0	0%	0	0%	2	5.00%
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
P.33	Tengo un equilibrio entre las actividades familiares y laborales	**1 MD**	1	14.29	1	11.11%	1	7.14%	0	0%	0	0%	3	7.50%
		2 ED	0	0%	0	0%	1	7.14%	0	0%	0	0%	1	2.50%
		3 I	2	28.57%	2	22.22%	1	7.14%	1	11.11%	0	0%	6	15.00%
		4 DA	2	28.57%	2	22.22%	7	50.00%	2	22.22%	0	0%	13	32.50%
		5 MA	2	28.57%	4	44.44%	4	28.57%	6	66.67%	1	100%	17	42.50%
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
P.34	El teletrabajo impactó positivamente a nivel familiar	**1 MD**	0	0%	1	11.11%	1	7.14%	0	0%	0	0%	2	5.00%
		2 ED	0	0%	0	0%	3	21.43%	0	0%	0	0%	3	7.50%
		3 I	3	42.86%	3	33.33%	0	0%	2	22.22%	0	0%	8	20.00%
		4 DA	4	57.14%	2	22.22%	7	50.00%	3	33.33%	1	100%	17	42.50%
		5 MA	0	0%	3	33.33%	3	21.43%	4	44.44%	0	0%	10	25.00%
TOTAL			**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
P.35	Mi familia respeta mis espacios y horarios de trabajo	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
		2 ED	1	14.29%	0	0%	2	14.29%	0	0%	0	0%	3	7.50%
		3 I	0	0%	1	11.11%	1	7.14%	1	11.11%	1	0%	5	7.50%
		4 DA	0	0%	2	22.22%	2	14.29%	0	0%	0	100%	29	12.50%
		5 MA	6	85.71%	6	66.67%	9	64.29%	8	88.89%	0	0%	3	72.50%

TOTAL	**7**	**100%**	**9**	**100%**	**14**	**100%**	**9**	**100%**	**1**	**100%**	**40**	**100%**
TOTAL POR EDAD	**35**	**17.50%**	**45**	**22.50%**	**70**	**35%**	**45**	**22.50%**	**5**	**2.5%**	**200**	**100%**
PROMEDIO	**7**		**9**		**14**		**9**		**1**		**40**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

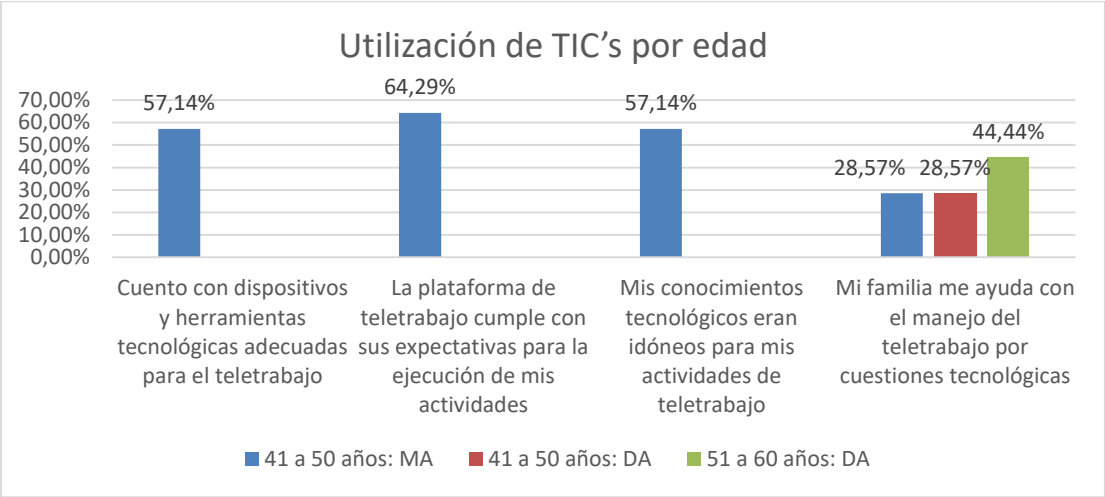
En la tabla 6, se denota que el personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato, discute con la familia por el tiempo dedicado al teletrabajo, específicamente las personas que poseen un rango de edad comprendido entre 41 a 50 años (35.71%). Sin embargo, las personas que tienen de 51 a 60 años no discuten por estos motivos (55.56%), permitiéndoles ejecutar sus actividades con normalidad (44.44%). Por lo cual, las personas de mayor edad tienen menos responsabilidades con los hijos, pues en su mayoría ya están en edad de valerse por sí mismos, frente a aquellos empleados que aún poseen hijos pequeños.

Además, aquellos empleados que poseen entre 31 a 40 años, las actividades del hogar no les permiten realizar el teletrabajo óptimamente (44.44%), que se relaciona con el párrafo anterior, puesto que las diferentes responsabilidades del hogar sobrepasan la capacidad de las personas, que genera niveles de estrés y ansiedad preferentemente en las mujeres.

A pesar de estos efectos negativos subyacentes en las personas jóvenes, las personas con 41 a 50 años son aquellas que mayoritariamente reflejan un equilibrio entre las actividades familiares y laborales (50%) y poseen efectos positivos en esta modalidad (50%), donde la familia respeta los espacios y horarios de trabajo (64.29%). Por consiguiente, se deduce que el personal con edades superiores 40 años tienen una estabilidad en el hogar, que les permite desenvolverse con tranquilidad es sus actividades laborales; en contraste con las personas con edades inferiores a los 40 años, pues aún poseen cargas familiares y responsabilidades en el hogar que demandan un mayor tiempo.

En tales apreciaciones, es necesario que la institución brinde las facilidades necesarias para el cumplimiento de las obligaciones laborales; así mismo, cada empleado tiene que buscar posibles acciones para implementarles en sus hogares; de esta forma, se organizan los tiempos que cada miembro de la familia requiera para sus actividades personales, profesionales y laborales.

Gráfico 5. Utilización de TIC’s por edad



Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

En el gráfico 5, se muestra que 57.14% del personal administrativo entre 41 a 50 años cuenta con dispositivos y herramientas tecnológicas adecuadas para el teletrabajo; donde el 64.29% manifiesta que la plataforma para esta modalidad cumple con sus expectativas para la ejecución de las actividades de trabajo. Además, solo el 57.14% menciona que sus conocimientos tecnológicos eran idóneos para mis actividades de teletrabajo antes de su implementación durante la pandemia. Por lo que, fue necesario que la institución capacite a su personal en la forma en la cual, se laboró durante este periodo y con un soporte frecuente en caso de dudas, problemas o inquietudes.

No obstante, es pertinente mencionar que la familia de las personas entre 41 a 50 años les apoyan con el manejo del teletrabajo por cuestiones tecnológicas (28.57%) y a aquellas personas de 51 a 60% los ayudan en un 44.44%. Entonces, se concluye que el personal administrativo que posee edades superiores a los 40 requieren ayuda de los integrantes del hogar, como los hijos o la pareja; puesto que no están familiarizaos en la utilización de las Tecnologías de la Información (TIC).

Por tales motivos, es imperativo que la institución brinde todo el soporte y asesoría frecuente para el personal administrativo, en caso de dudas o inquietudes en la utilización de las herramientas tecnológicas para el teletrabajo.

Tabla 7. Diseño previo a la implementación por género

TELETRABAJO b) Diseño previo a la implementación			P2. Género				TOTAL	
			Femenino		Masculino			
P.40	La implementación del teletrabajo es satisfactoria y beneficiosa para el personal y la institución	**1 MD**	1	3.85%	0	0%	1	2.50%
		2 ED	4	15.38%	0	0%	4	10.00%
		3 I	2	7.69%	1	7.14%	3	7.50%
		4 DA	10	38.46%	7	50.00%	17	42.50%
		5 MA	9	34.62%	6	42.86%	15	37.50%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
P.41	Antes de la pandemia se implementó el teletrabajo	**1 MD**	14	53.85%	4	28.57%	18	45.00%
		2 ED	5	19.23%	1	7.14%	6	15.00%
		3 I	2	7.69%	4	28.57%	6	15.00%
		4 DA	2	7.69%	0	0%	2	5.00%
		5 MA	3	11.54%	5	35.71%	8	20.00%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
P.42	El teletrabajo ha tenido un proceso de transición óptimo en la institución	**1 MD**	2	0%	0	0%	2	0%
		2 ED	5	7.69%	0	0%	7	5.00%
		3 I	9	19.23%	2	14.29%	15	17.50%
		4 DA	10	34.62%	6	42.86%	16	37.50%
		5 MA	26	38.46%	6	42.86%	2	40.00%
TOTAL			**26**	**100%**	**14**	**100%**	**40**	**100%**
TOTAL POR GÉNERO			**78**	**65.00%**	**42**	**35.00%**	**120**	**100%**
PROMEDIO			**26**		**14**		**40**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

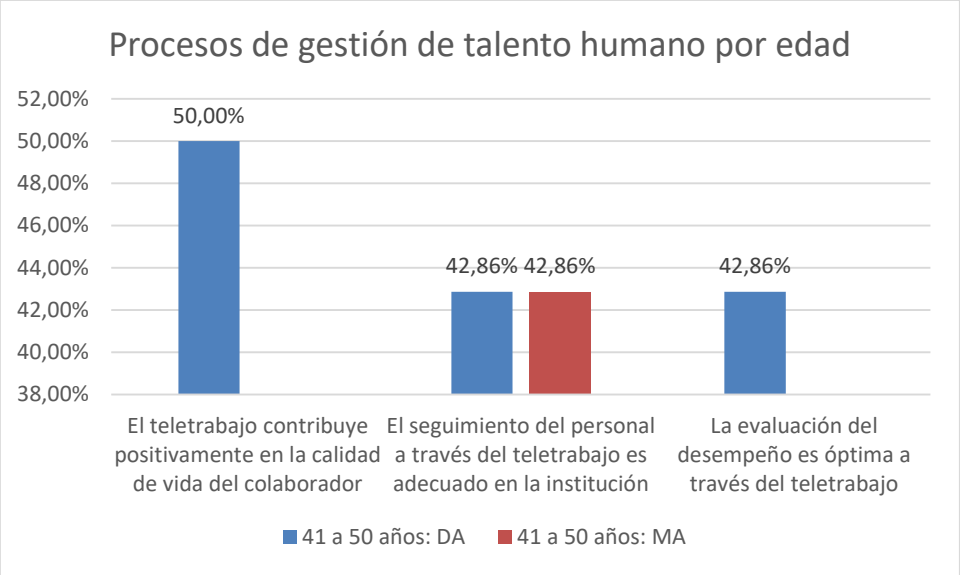
Como se muestra en la tabla 7, el 38.46% del personal administrativo femenino establece que la implementación del teletrabajo es satisfactoria y beneficiosa para el personal y la institución, pues los recursos en su mayoría como el internet y la luz pasa a ser recursos propios del empleado. Además, maneja sus horarios eficientemente permitiéndole optimizar el tiempo invertido en las tareas de trabajo y combinarlas con el tiempo de diversión, relación y de interacción con su familia.

Por otro lado, el 38.46% manifiesta que el teletrabajo ha tenido un proceso de transición óptimo en la institución puesto que las autoridades están prestas a brindar todas las facilidades para que el personal ejecute de forma óptima las actividades de trabajo desde sus hogares.

Sin embargo, es evidente que un 53.85% señala que el teletrabajo, no se implementó antes de la pandemia, sino durante está. Entontes, como antecedente para otras

instituciones educativas en general, es necesario la implementación de protocolos para esta modalidad con la finalidad de incluir a aquellas personas, que poseen capacidades especiales y donde ya posea este tipo de trabajo para minimizar los costes de operatividad y brindar un ambiente adecuado para el desempeño de las funciones.

Gráfico 6. Procesos de gestión de talento humano por edad



Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

En el gráfico 6, se observa que el personal administrativo en una edad comprendida entre 41 a 50% de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato, considera positivo la implementación del teletrabajo (50%); puesto que, el seguimiento del personal a través de esta modalidad es adecuado (42.86%). Así, se evidencia que los empleados están satisfechos al trabajar desde casa, porque están en la capacidad de manejar su tiempo, organizarse para la realización de todas las tareas y cumplir con el cronograma asignado.

Además, mencionan que la evaluación del desempeño es óptima a través del teletrabajo en la institución (42.86%), lo cual permite que los empleados ejecuten de forma óptima cada una de sus actividades laborales. Destacan que, a pesar de los problemas hasta adaptarse a las herramientas tecnológicas, son cambios positivos

para adaptarse a las exigencias de la nueva realidad con la crisis sanitaria. Por tales razones, es esencial que la institución continúe con la implementación de este tipo de modalidad laboral, que en un futuro, se va a realizar de forma parcial; donde, se combine como lugar de trabajo la casa y la institución educativa.

Tabla 8. Condiciones de trabajo por nivel de estudios

			P3. 3. Nivel de estudios						TOTAL	
TELETRABAJO d) Condiciones de trabajo			Técnico		Superior		Posgrado			
P.46	Puedo elegir el número de horas para el teletrabajo	**1 MD**	1	33.33%	3	18.75%	6	28.57%	10	25.00%
		2 ED	0	0.00%	1	6.25%	2	9.52%	3	7.50%
		3 I	0	0.00%	1	6.25%	2	9.52%	3	7.50%
		4 DA	2	66.67%	9	56.25%	4	19.05%	15	37.50%
		5 MA	0	0.00%	2	12.50%	7	33.33%	9	22.50%
TOTAL			3	**100%**	16	**100%**	21	**100%**	40	**100%**
P.47	Cumplo con satisfacción los objetivos determinados para el teletrabajo	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3 I	0	0.00%	3	18.75%	0	0%	3	7.50%
		4 DA	2	66.67%	6	37.50%	3	14.29%	11	27.50%
		5 MA	1	33.33%	7	43.75%	18	85.71%	26	65.00%
TOTAL			3	**100%**	16	**100%**	21	**100%**	40	**100%**
P.48	Respeto las fechas de entrega y cumplo responsable mente el cronograma establecido	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3 I	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		4 DA	2	66.67%	9	56.25%	3	14.29%	14	35.00%
		5 MA	1	33.33%	7	43.75%	18	85.71%	26	65.00%
TOTAL			3	**100%**	16	**100%**	21	**100%**	40	**100%**
P.49	El teletrabajo le permite priorizar las responsabilidades laborales	**1 MD**	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		2 ED	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		3 I	1	33.33%	1	6.25%	0	0%	2	5.00%
		4 DA	1	33.33%	6	37.50%	7	33.33%	14	35.00%
		5 MA	1	33.33%	9	56.25%	14	66.67%	24	60.00%
TOTAL			3	**100%**	16	**100%**	21	**100%**	40	**100%**
TOTAL POR NIVEL DE ESTUDIOS			**12**	**7.50%**	**64**	**40.00%**	**84**	**52.50%**	**160**	**100%**
PROMEDIO			**3**		**16**		**21**		**40**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

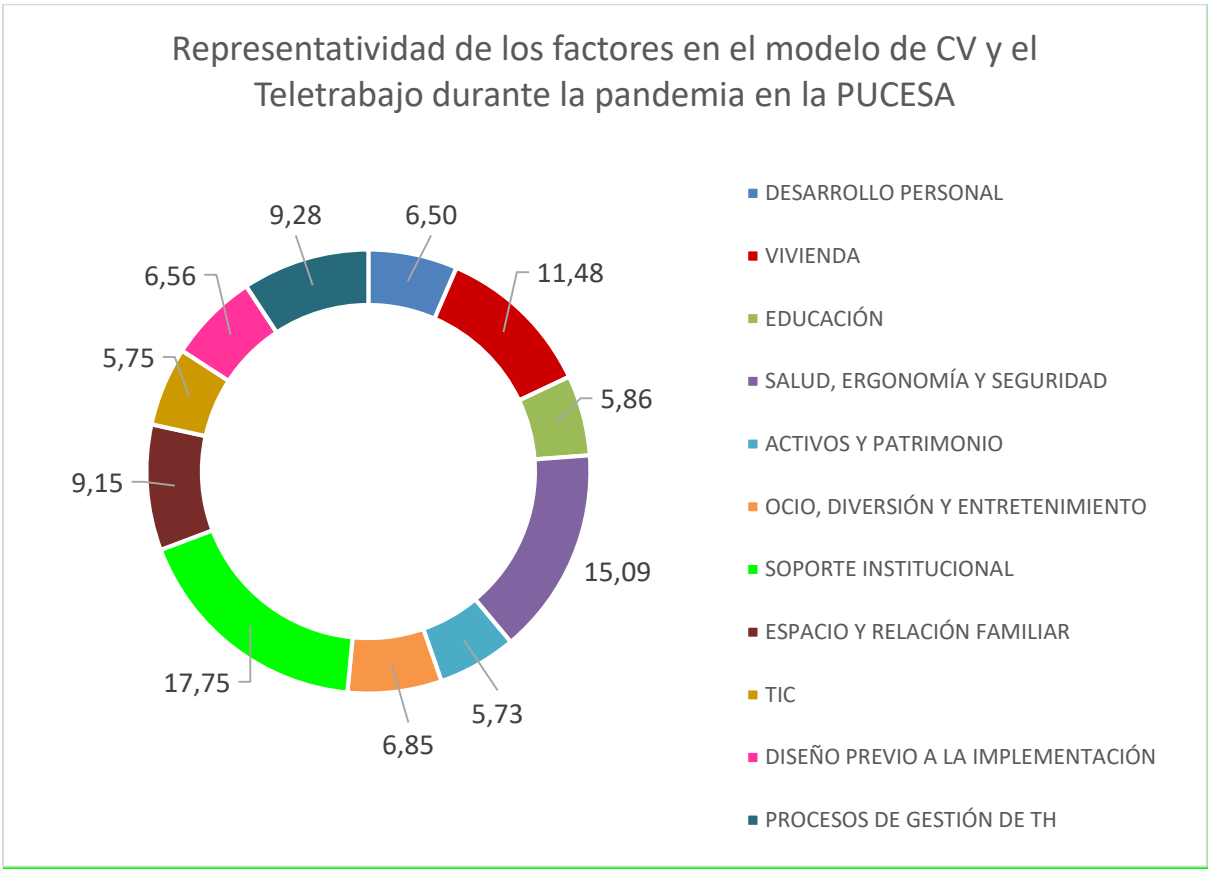
En la tabla 8, se observa que el personal administrativo con niveles de estudio superior tiene la opción de elegir el número de horas para el teletrabajo (56.25%), donde, se optimice el tiempo invertido en las actividades de trabajo para optar por el tiempo destinado a la familia y le permite priorizar las responsabilidades laborales (56.25%). De esta forma, los empleados que laboran en la institución organizan en su mayoría todas y cada una de las tareas para cumplir con los objetivos definidos por sus supervisores.

Se denota, una preferencia de los empleados que poseen estudios de posgrado con el cumplimiento a cabalidad de los objetivos determinados para el teletrabajo, aunque el personal restante, también, lo realiza eficientemente. Así, el 85.71% respeta las fechas de entrega y cumple responsablemente con el cronograma establecido.

Por tanto, las circunstancias en las que desarrolla el trabajo sí le permiten al personal administrativo trabajar en un ambiente adecuado con soporte constante y donde posee una planificación y cronogramas de entrega de sus tareas de trabajo. Es importante mencionar que, siempre hay aspectos a mejorar, para lograr un desempeño laboral óptimo y a su vez, se refleje en la productividad de la institución.

Finalmente, se muestra en el gráfico 7 la representatividad de cada uno de los factores de la Calidad de Vida y el Teletrabajo, durante la pandemia en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato; donde, se denota que el soporte institucional (17.75%) es un aspecto esencial para que los empleados, se desarrollen óptimamente en sus actividades de trabajo, puesto que, requieren asesoría frecuente sobre el manejo de las herramientas tecnológicas que necesitan para realizar sus tareas desde casa.

Gráfico 7. Modelo de CV y el Teletrabajo durante la pandemia en la PUCESA



Fuente: elaboración propia a partir del software SPSS versión 23

Similarmente, el factor de salud, ergonomía y seguridad (15.09%), también, posee un porcentaje relevante de representatividad puesto que, el personal administrativo requiere un entorno adecuado, tranquilo con todos los recursos físicos necesarios para la ejecución de las actividades laborales. Y es precisamente allí donde, se relaciona el

factor de vivienda (11.48%), puesto que actualmente las mujeres son aquellas que poseen problemas para equilibrar las tareas familiares y las laborales; puesto que, se encargan de diferentes actividades en el hogar y con los hijos. Donde una planificación de cada una de las tareas es esencial para evitar sobrecargas laborales y niveles de estrés o ansiedad.

Finalmente, los factores que destacan son los procesos de gestión de talento humano (9.28%) que engloban el seguimiento del personal a través del teletrabajo y la evaluación del desempeño, que se considera en general en la institución como buena y satisfactoria durante la pandemia. Así mismo, el espacio y relación familiar (9.15%) que en el actual proyecto denotan el personal que aún posee cargas familiares y responsabilidades en el hogar tienen dificultades para equilibrar la vida laboral y familiar.

En general, se aprecia que la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato, es buena respecto a los factores planteados en el modelo propuesto. Sin embargo, hay que mejorar ciertos ámbitos como la motivación para, que se desarrollen profesionalmente, establecer lineamientos dentro de la institución para que existan descansos o pausas entre horas laborables en el teletrabajo, ofrecer capacitaciones frecuentes en el manejo de las TIC y estructurar un sistema de recompensas o reconocimientos para que los trabajadores, se sientan a gusto en esta modalidad. Sin olvidarse, de una planificación adecuada en la entrega de sus tareas o actividades para evitar niveles de estrés y sobrecarga de trabajo.

3.3. Comprobación de Hipótesis

Para identificar los factores que influyen en la calidad de vida del personal administrativo, que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato, se utilizó el coeficiente de Spearman, y agrupa las variables de estudio para obtener los siguientes resultados, que se muestran en la tabla 9.

Tabla 9. Condiciones de trabajo por nivel de estudios

	TELETRABAJO			
CALIDAD DE VIDA	TIC	Diseño previo a la implementación	Procesos de gestión de talento humano	Condiciones de trabajo
Desarrollo personal	0.194	-0.241	0.032	,504**
Vivienda	0.185	0.046	-0.046	,449**
Educación	,337*	0.271	-0.022	,379*
Salud, ergonomía y seguridad	-0.050	0.292	0.170	0.172
Activos y Patrimonio	-0.227	0.083	-0.089	-0.176
Ocio, diversión y entretenimiento	0.107	-,362*	0.248	0.215
Soporte institucional	0.083	-0.077	0.031	0.179
Espacio y relación familiar	0.033	0.111	-0.144	0.042
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: software SPSS versión 23

Dentro de los factores más relevantes para los colaboradores administrativos, en la modalidad del teletrabajo son las situaciones laborales, puesto que juega un papel esencial para el desarrollo personal (0,504); donde la institución motive a los colaboradores para mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas, así como, el trabajo en equipo para solventar dudas o inquietudes respecto a las herramientas tecnológicas.

Además, durante la pandemia los empleados necesitan priorizar sus responsabilidades para cumplir con satisfacción los objetivos determinados y tener la posibilidad de la mejora en aspectos de su educación (0.379). Sin embargo, es esencial que la institución educativa considere cursos y seminarios para la

capacitación del personal, que se relacionen a temáticas del manejo de las TIC. Donde, se garantice que el personal utilice las diferentes herramientas para el teletrabajo y, se valgan por sí mismos, sin la necesidad de que un familiar les ayude con éstas.

Por otro lado, la vivienda se asume como un factor predominante para la calidad de vida del personal durante la pandemia (0.449), porque sin un espacio adecuado, con una óptima iluminación, ventilación, temperatura, lejos de ruidos y distracciones no están en la capacidad de realizar óptimamente sus actividades laborales. Pero, es importante destacar que, al laborar desde casa sobre todo para el personal femenino, es viable que las tareas y actividades domésticas o familiares influyan negativamente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales, lo cual es fundamental una planificación interna y un control desde la institución, para verificar que el personal administrativo maneje óptimamente esta modalidad.

Finalmente, resalta el factor de ocio, diversión y entretenimiento (0.362) porque la institución educativa requiere ser inclusiva en adaptarse a las necesidades de las personas mayores, mediante actividades para relajación, o con tiempos preestablecidos de descanso entre la jornada laboral, que permitan una calidad de vida óptima y en consecuencia un desempeño laboral adecuado. Cabe destacar que, el diseño previo a la implementación es fundamental para planificar, cómo tiene que realizarse la transición a esta modalidad, que resulte beneficiosa y satisfactoria para el personal.

CONCLUSIONES

- ✓ El análisis del impacto del teletrabajo en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, reflejan que el teletrabajo es una modalidad laboral viable durante la pandemia de Covid-19, que permite la realización de actividades de trabajo desde casa; pero que requiere ciertos factores para su ejecución óptima, donde tanto el empleador como los empleados necesitan cumplirlos para garantizar una calidad de vida adecuada y respetar las tareas domésticas, familiares, de entretenimiento y las laborales.
- ✓ La fundamentación del teletrabajo y sus factores de implementación, calidad de vida, desempeño y productividad laboral a partir del criterio de varios autores, señalan que dentro de los factores que intervienen teóricamente en el teletrabajo constan: el uso de las TIC, el diseño previo a la implementación y las condiciones de trabajo; mientras que en la calidad de vida están: la vivienda, la salud, la ergonomía y la seguridad, los activos y pasivos, el ocio, diversión y entretenimiento, así como, el soporte institucional. Sin embargo, existen varios factores que se encuentran tanto en la primera variable como en la segunda: los aspectos sociodemográficos, el desarrollo personal, los conocimientos, capacidades y educación, y el espacio familiar incluyéndose los rasgos de autoconfianza.
- ✓ El diagnóstico de los factores concernientes al teletrabajo y cómo influyen los mismos en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato, reflejaron que las remuneraciones o ascensos en la institución y el respeto junto a una relación de armonía en el entorno laboral garantizan un ambiente de trabajo óptimo. Además, los reconocimientos permiten motivar al personal para esforzarse en sus actividades diarias, lo cual genera un sentimiento de pertenencia y un mayor compromiso con la institución. No obstante, se evidenció que durante la pandemia, la calidad de vida del personal administrativo fue mermada, puesto que los horarios de trabajo se han extendido; así como, la carga laboral, donde

la emisión de informes y reuniones frecuentes conllevan a un desgaste tanto físico como mental de los empleados.

- ✓ La identificación de los factores que influyen en la calidad de vida del personal administrativo que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato, son: las condiciones de trabajo relacionadas con el desarrollo personal que involucran la mejora de los conocimientos, habilidades y destrezas; la vivienda que incluyen el entorno óptimo para ejecutar las actividades de trabajo y la educación, donde el manejo de las TIC es esencial para esta modalidad. Además, el diseño previo a la implementación es clave para garantizar una transición beneficiosa y satisfactoria para el personal; donde y el ocio, la diversión y el entretenimiento están ligados a una inclusión de todo el personal, independientemente del género y de la edad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que las empresas implementen el teletrabajo como una opción viable para continuar sus actividades durante la pandemia y posterior a ella; puesto que, conllevan al aprovechamiento y optimización de los recursos empresariales, reducción de gastos, conciliación entre la vida personal y laboral, que se traduce en una calidad de vida adecuada. Sin embargo, es necesario considerar los factores que involucran esta transición donde el apoyo institucional es fundamental para lograr la productividad de los empleados en esta modalidad.
- ✓ A nivel educativo, las instituciones es pertinente que brinden las capacitaciones necesarias para que los empleados manejen adecuadamente todas las herramientas tecnológicas relacionadas al teletrabajo, así como, los procedimientos administrativos, por ejemplo: la planificación en las fechas de entrega de informes, demás reportes y la definición de los medios digitales para comunicación entre el personal y los niveles directivos. También, es esencial la promoción del apoyo institucional permanente en caso de surgir dudas, inquietudes o problemas relacionados al manejo de estas herramientas.
- ✓ Los reconocimientos al personal dan paso al incremento del nivel de motivación interno, a través de iniciativas de valoración por el trabajo realizado o cualquier conducta que influya positivamente en la institución. Por ejemplo: una distinción por el número de años de trabajo, así como, el cumplimiento de un logro profesional o laboral. Es importante tomar en cuenta, que una remuneración justa acorde al esfuerzo, también, conlleva a un nivel óptimo de motivación, así como la opción de ascensos en el mismo. De esta forma, estos factores influyen en la calidad de vida de los empleados y permite un desempeño óptimo en sus labores diarias.
- ✓ Proponer lineamientos para un trabajo en equipo y cooperación a través de los medios digitales durante la pandemia, así como, actividades que conlleven a una desconexión parcial del teletrabajo y minimicen los efectos negativos en la salud de los empleados. Por ejemplo: pequeños descansos en las horas

laborales, sesiones de interacción entre empleados para fomentar el compañerismo, pequeños cursos o conferencias de motivación y comedia, así como, promover actividades de deporte o ejercicio en casa desde los niveles directivos.

BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, L. (2018). El teletrabajo autónomo en una entidad oficial de Medellín. Un programa femenino percibido como susceptible al acoso laboral. *Indisciplinas*, 183-198.

Alcalá, M. (2020). Calidad de Vida Laboral de los terapeutas ocupacionales durante la pandemia Covid-19. *INFAD Revista de Psicología*(2), 101-112.

Annette, D. (2018). *Industrial relations and new technology.* London: Industrial Relations and New Technology.

Arredondo, D. y. (2015). El teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Reflexiones y Saberes*, 48-55. Obtenido de http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731/1258

Attaran, M., Attaran, S., & Kirkland, D. (2019). The need for digital workplace: Increasing workforce productivity in the information age. *International Journal of Enterprise Information Systems, 15*(1), 1–23. doi:https://doi.org/10.4018/IJEIS.2019010101

Audronė, N., Ilona, B., & Bernadeta, G. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower, 40*(1), 87–101. doi:https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172

Barrios, C. (2018). Factores que determinan el éxito en la implementación del teletrabajo según teletrabajadores de una Empresa de consultoría en Bogotá. Bogotá, Colombia: Universidad EAFIT.

Beauregard, T. A., Basile, K. A., & Canonico, E. (2019). Telework: Outcomes and Facilitators for Employees. *In The Cambridge Handbook of Technology and Employee Behavior (Issue February). Cambridge University Press.* doi:https://doi.org/10.1017/9781108649636.0

Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics, 130*(1), 165-218.

Bonilla, P., & Ramos, V. (2021). Estudio de las características del teletrabajo en aislamiento por el Coivd-19 en la provincia de Pichincha. Ecuador: Escuela Politécnica Nacional.

Bourhis, A., & Mekkaoui, R. (2010). Beyond work-family balance: Are familyfriendly organizations more attractive? *Erudit Relations industrielles/ industrial relations, 65*(1), 21.

Bousquet, J., Vandenplas, O., Bewick, M., Arnavielhe, S., Bedbrook, A., Murray, R., & Cruz, A. (2018). The work productivity and activity impairment allergic specific (WPAI-AS). *Journal of Investigational allergolgy & clinical immunology*, *28*(1), 1-12. doi:10.18176/jiaci.0197

Briones, I. (2020). Organizational psychology in times of the pandemic COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 26-44. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1272

Bustamante, M., Álvarez, A., Villalobos, M., & Lucero, M. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información Tecnológica, 31*(3), 65-74. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065

Bustamente, M., Álvarez, A., Villalobos, M., & Lucero, M. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información tecnológica, 31*(3), 65-74.

Campaña, M., & Melendres, E. (2021). Gestión del talento humano y el teletrabajo su impacto en la microeconomía durante la pandemia, una visión para auditorías. *Dominio de las Ciencias, 7*(1), 17-30.

Campos, M., Velasco, C., & Araya, J. (2020). Adaptación y validación de escalas de medición en el trabajo. *Información Tecnológica, 31*(5), 195-204. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500195

Chaves, L., Grijalba, M., Barcenas, D., Matabanchoy, S., & Zambrano, C. (2017). Actitudes hacia la calidad de vida laboral en trabajadores control de via de transporte urbano. *Tendencia, XVIII*(2), 69-85. doi:http://dx.doi.org/10.22267/rtend.171802.77

Constitución Política de la República del Ecuador. (2018). *Título Séptimo del Régimen del Buen Vivir*. Obtenido de https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf

Cuadrado, P., Fernández, L., & González, a. (2020). Calidad de vida de los profesionales de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Universitario Valme, de Sevilla. *SANUM, 4*(3), 6-14.

Dávila, M. (2018). Medición cuantitativa de los niveles de calidad de vida en áras intervenidas por proyectos de vinculación universitaria. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Durán, N. (2020). El teletrabajo y la conciliación con el entorno de convivencia familiar durante la pandemia COVID-19. *RIP*, 77-84.

Esparza, C., Zegbe, J., Ruíz, D., & García, P. (2016). Calidad de vida laboral de jornaleros dedicados a la producción de tomate fresco bajo invernadero. *Revista Cubana de Salud y 30 Trabajo, 17*(3), 30-5. Obtenido de http://www.revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/download/53/64

Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment, 32*(3), 195–212. doi:https://doi.org/10.1111/ntwe.12097

Freire, L. F., Castro, S. R., Tandazo, O. R., & Villa, G. L. (2016). Organizaciones Saludables y Resilientes: Implementación de Protocolos de Riesgos Laborales como Factor Clave para Recuperar Actividades Presenciales ante el COVID-19. *Investigatio*(15), 37–50. doi:https://doi.org/10.31095/investigatio.2020.15.4

Frías, A. (2021). Gestión del Taento Humano y Calidad de Vida Laboral en el sector calzado. *Enfoques. Revista en Ciencias de la Administración, 5*(18), 1-19.

Frías, E. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Galicia, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). Content validity by experts judgment: Proposal for a virtual tool. *Apertura, 9*(2), 42-53. doi:http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993

Gaona, V., & Jumbo, A. (16 de Diciembre de 2015). El teletrabajo como herramienta de inclusión social para personas con discapacidad y su impacto en la reducción de costos. *Tesis de maestría en Administración de Empresas*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

García, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid-19. *593 Digital Publisher CEIT*, 312-324.

García, V., & Martínez, R. (2016). Ausentismo laboral y salud: Estudio de su importancia en el teletrabajo. *Retos: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas, 6*(11), 13–25.

Gauthier, G. (2004). *Teletrabajo.* Montevideo, Uruguay: Universidad de la República.

González, M. P., & Vera, P. H. (2016). Estudio exploratorio sobre conocimiento y acceso al teletrabajo con líderes comunales en Santa Marta, Colombia. *Revista Encuentros, 14*(01), 77-87.

Grote, G., & Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations, 70*(2), 149-167. doi:doi.org/10.1177/0018726716654746

Guzmán, A., & Abreo, C. (2017). The skills of a teleworker for competitiveness. *Forum Empresarial Admnistración de Empresas*, *22*(2), 5-30.

Hernández, I., Lumbrearas, M., Méndez, P., Rojas, E., Cervantes, M., & Juárez, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Cuadernos de Admnistración, 59*(2). doi:https://doi.org/10.21149/7758

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* México, D.F.: Mc Graw Hill.

Iturralde, C., & Duque, L. (2020). Precarización del teletrabajo en Ecuador en contexto de Covid-19: Variables de análisis desde el enfoque Marxista. *Chakiñan Revista De*

Ciencias Sociales Y Humanidades, 1-15. Obtenido de https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/503

Margalina, V. M., & Robalino, F. E. (2018). Factores que afectan la adopción de las TIC en el sector manufaxturero de calzado de Tungurahua, Ecuador. *Revista 3C TIC, 7*(3), 22-39.

Martínez, L., Jaramillo, O., & De la Hoz, E. (2021). Factors that affect quality of work life of the millennials linked to the commercial sector in Colombia. *Economics and Sociology, 14*(2), 71-84. doi:10.14254/2071-789X.2021/14-2

Ministerio de Trabajo. (2016). *MDT-2016-190.* Obtenido de https://cutt.ly/vmv66aE

Ministerio del Trabajo. (2020). *Acuerdo Ministerial Nº MDT-2020-076.* Obtenido de https://cutt.ly/9mvMjad

Murillo, M., Ramírez, M., Maldonado, S., & García, B. (2014). Validación de un instrumento de la calidad de vida laboral en una institución de educación pública a nivel superior en México. *International Journal of Arts & Ciencies, 7*(5), 61-79.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vivela, J. J., & Eusebio, R. D. (2018). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Ortiz, S., Ortiz, A., Paredes, J., & Córdova, M. (2020). Teletrabajo: un análisis normativo en la legislación ecuatoriana. *Universidad, Ciencia y Tecnología, 24*(106), 20-26. doi:10.47460/uct.v24i106.391

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphy, 35*(1), 227-232.

Peiró, J., & Soler, A. (2020). *El impulso al teletrabajo durante el Covid-19 y los retos que plantea.* Valencia: IvieLaB.

Peralta, A., Billous, A., Flores, C., & Bombón, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Mundo de la investigación y del conocimeinto, 4*(1), 326-335.

Pillalazo, A. (2018). Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Ramírez, A., Malo, A., Martínez, P., Montánchez, M., Torracchi, E., & González, F. (2020). Origen, evolución e investigaciones sobre la Calidad de Vida: Revisión Sistemática. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapeútica, 39*(8), 956-959. doi:http://doi.org/10.5281/zenodo.4543649

Ramos, V., Ramos, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology, 54*(3), 1-29.

Reyes, B., Tordecilla, L., Vargas, S., Barona, K., & Ortiz, J. (2020). Calidad de Vida Laboral en tiempos de pandemia debido al COVID-19. Bogotá, Colombia: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

Rodríguez, D., & Pardo, M. (2020). Ensayo: El Teletrabajo en tiempos de Covid-19. Colombia: Universidad Católica de Colombia.

Romero, A. (2019). Trabajo, género y nuevas tecnologías: algunas consideraciones. *IUSLabor. Revista d'anàlisi de Dret del Treball, [en línea]*(1), 210-32. doi:https://doi.org/10.31009/IUSLabor.2019.i01.04 [Consulta: 7-06-2021]

Romero, R., & Pascucci, D. (2020). Covid-19. La Pandemia, el derecho a la salud en Ecuador y Venezuela. *Retos de la Ciencia, 4*(9), 46-56.

Rugel, L., & Romero, R. (22 de Septiembre de 2020). Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule. *Tesis de Trabajo Social*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Salas, L., García, M., & Murillo, G. (2019). Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali. *593 Digital Publisher CEIT* , 91-107.

Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (2019). El teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital publisher CEIT, 5*(1), 92-107.

Santamaría, E., & Pico, F. (2015). Calidad de Vida del propietario de la empresa familiar, caso empresas de Ambato, Tungurahua, Ecuador. *Sotavento*(25), 66-73.

Slusarczyk, M. (2015). Diagnóstico de aplicación de las NTIC en las Pymes de Riobamba-Ecuador. *Revista 3C TIC, 4*(2), 145-168.

Tavakoli-Fard, N., Mortazavi, S. A., Kuhpayehzadeh, J., & Nojomi, M. (2016). Quality of Life, Work Ability and Other Important Indicators of Women's Occupational Health. *Int J Occup Med Environ Health, 29*(1), 77-84.

Ulate, R. (2020). Teleworking and its impact on business productivity and job satisfaction of employees: Recent trends. *Tecnología en Marcha*, 23-31.

Vidal, G. C., Palavecino, S. I., Moya, R. P., Toro, H. C., & Hoffmeister, A. L. (2017). Calidad de Vida del Personal de Salud y su Relación con el Ausentismo. *Cienc Trab, 19*(60), 188-193.

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales.* Santiago: CEPAL Naciones Unidas.

Zurita, C. A., & Villavicencio, B. X. (2021). Ausentismo laboral en tiempo de pandemia por Covid-19, ¿causal de despido? *E-IDEA Journal of Business Sciences, 3*(9), 15-30. Obtenido de https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario estructurado para la Encuesta

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Maestría en Administración de Empresas

Tema: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS"

Encuesta dirigida al personal administrativo

Objetivo: 2. Analizar los factores concernientes al teletrabajo y cómo influyen los mismos en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas del cuestionario.
- Marque con una X la respuesta que esté más próxima a su realidad.

Aspectos sociodemográficos:

1. Edad

De 20 a 30 años	
De 31 a 40 años	
De 41 a 50 años	
De 51 a 60 años	
Más de 60 años	

2. Género

Femenino	
Masculino	

3. Nivel de estudios

Técnico	
Superior	
Posgrado	

En los siguientes ítems seleccione la respuesta que más lo represente de acuerdo a su criterio. Donde es: 5=Muy de acuerdo, 4= De acuerdo, 3=Indiferente, 2=En desacuerdo, 1=Muy en desacuerdo.

Nº	ÍTEM	1 MD	2 ED	3 I	4 DA	5 MA
	CALIDAD DE VIDA					
	Desarrollo personal					
1	Durante la pandemia, la institución me ha motivado para mejorar mis conocimientos, habilidades y destrezas					

2	He asistido a cursos relacionados al teletrabajo que me han interesado					
3	Mis compañeros de trabajo y yo realizamos reuniones virtuales para compartir conocimientos específicos y experiencias relacionadas al teletrabajo					
	Vivienda					
4	Cuento con iluminación apropiada para ejecutar el teletrabajo					
5	Mi espacio de trabajo no posee ruidos ni distracciones					
6	El lugar de trabajo cuenta con ventilación apropiada para el teletrabajo					
7	La temperatura en mi espacio laboral es la ideal para mis actividades					
8	El espacio para mis actividades laborales es el adecuado					
	Educación					
9	Durante la pandemia he optado por cursos sobre el manejo de TIC para el teletrabajo					
10	Mis conocimientos fueron necesarios para adaptarme al teletrabajo					
11	Durante la pandemia gracias al teletrabajo, opté por estudios de cuarto nivel					
	Salud, ergonomía y seguridad					
12	Realizo mis actividades laborales con tranquilidad					
13	Puedo tomar pausas durante el teletrabajo					
14	Me siento presionado con el teletrabajo					
15	Un día de trabajo representa un nivel de estrés para mí					
16	Me siento ocupado y apresurado para entregar mis tareas laborales					
17	El mobiliario es adecuado para mis actividades					
18	Mi familia o mi persona se contagió de Covid-19					
19	Mi salud influyó negativamente en mi teletrabajo					
	Activos y Patrimonio					
20	Recibí una remuneración mensual durante la pandemia					
21	El teletrabajo influyó positivamente en mi remuneración					
22	El teletrabajo me permitió optar por otras fuentes de ingresos					
	Ocio, diversión y entretenimiento					
23	Al finalizar el teletrabajo estoy cansado para realizar actividades que me gustarían hacerlas					
24	No puedo realizar otras actividades porque me encuentro preocupado por mi trabajo					
25	Las redes sociales me distraen para cumplir mis actividades laborales durante el teletrabajo					
26	Realizo actividades relacionadas al deporte en mi tiempo libre					
	Soporte institucional					
27	El volumen de trabajo que realizo afecta la calidad del mismo					

28	La supervisión de mi teletrabajo es buena					
29	Poseo capacitación frecuente por la institución					
30	Existe un asesoramiento continuo por inconvenientes o inquietudes relacionado al teletrabajo					
	Espacio y relación familiar					
31	Discuto con mi familia por el tiempo dedicado al teletrabajo					
32	Las actividades del hogar no me permiten realizar el teletrabajo óptimamente					
33	Tengo un equilibrio entre las actividades familiares y laborales					
34	El teletrabajo impactó positivamente a nivel familiar					
35	Mi familia respeta mis espacios y horarios de trabajo					
Nº	**TELETRABAJO**	**1 MD**	**2 ED**	**3 I**	**4 DA**	**5 MA**
	TIC					
36	Cuento con dispositivos y herramientas tecnológicas adecuadas para el teletrabajo					
37	La plataforma de teletrabajo cumple con sus expectativas para la ejecución de mis actividades					
38	Mis conocimientos tecnológicos eran idóneos para mis actividades de teletrabajo					
39	Mi familia me ayuda con el manejo del teletrabajo por cuestiones tecnológicas					
	Diseño previo a la implementación					
40	La implementación del teletrabajo es satisfactoria y beneficiosa para el personal y la institución					
41	Antes de la pandemia se implementó el teletrabajo					
42	El teletrabajo ha tenido un proceso de transición óptimo en la institución					
	Procesos de gestión de talento humano					
43	El teletrabajo contribuye positivamente en la calidad de vida del colaborador					
44	El seguimiento del personal a través del teletrabajo es adecuado en la institución					
45	La evaluación del desempeño es óptima a través del teletrabajo					
	Condiciones de trabajo					
46	Puedo elegir el número de horas para el teletrabajo					
47	Cumplo con satisfacción los objetivos determinados para el teletrabajo					
48	Respeto las fechas de entrega y cumplo responsablemente el cronograma establecido					
49	El teletrabajo le permite priorizar las responsabilidades laborales					

Anexo 2: Cuestionario estructurado para la Entrevista

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Maestría en Administración de Empresas

Tema: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS"

Entrevista dirigida al personal administrativo

Objetivo: Analizar los factores concernientes al teletrabajo y cómo influyen los mismos en la calidad de vida del personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas del cuestionario y responda de acuerdo a su criterio personal.

Preguntas:

1. ¿Conoce qué es la calidad de vida?

_____
_____
_____

2. ¿Qué factor o aspecto considera fundamental para garantizar la calidad de vida en su entorno laboral?

_____
_____
_____

3. ¿El teletrabajo ha afectado su calidad de vida?, ¿En qué forma?

_____
_____
_____

4. ¿La institución le ha brindado todos los recursos necesarios para el teletrabajo?, ¿Cuáles?

_____
_____
_____

5. ¿Se siente satisfecho con esta modalidad de trabajo?, ¿Por qué?

_____
_____
_____

Anexo 3: Validación por expertos de los instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo Instrumento: Encuesta

Tema de investigación: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento	✓			
Claridad en la redacción	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Observaciones

No existen observaciones

Validado por:	Juan Carlos Pérez Briceño
Título académico:	Magister en Administración de Empresas
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente Investigador de Posgrado y Pregrado
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 22 de septiembre de 2021
Firma:	 Firmado electrónicamente por: JUAN CARLOS PEREZ BRICENO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo Instrumento: Encuesta

Tema de investigación: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Observaciones

Revisar los comentarios en el cuestionario.

Validado por:	Diana Morales Urrutia
Título académico:	Doctora
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Coordinadora de posgrados - FCAM
Lugar y fecha de validación:	Ambato 23/09/2021
Firma:	 Firmado electrónicamente por: DIANA CRISTINA MORALES URRUTIA

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo Instrumento: Encuesta

Tema de investigación: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Observaciones

__Aplicable_____

Validado por:	César Andrés Guerrero V., Mg.
Título académico:	Magister en Administración de Empresas
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente Universitario
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 22/09/2021
Firma:	Firmado electrónicamente por: CESAR ANDRES GUERRERO VELASTEGUI

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo Instrumento: Encuesta

Tema de investigación: “IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS”.

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Observaciones

El instrumento de recolección presentado por la Ing. Mishell Córdova para su trabajo de investigación se encuentra redactado de manera correcta y clara.

Validado por:	Magda Francisca Cejas Martínez
Título académico:	PhD en Ciencias Sociales PhD en Empresas
Lugar de Trabajo:	Universidad de las Fuerzas Armadas del Ecuador Universidad Nacional de Chimborazo
Cargo que desempeña:	Docente titular de la ESPE Docente investigadora de la UNACH
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 22 de septiembre de 2021.
Firma:	

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo Instrumento: Entrevista

Tema de investigación: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento	✓			
Claridad en la redacción	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Observaciones

No existen observaciones

Validado por:	Juan Carlos Pérez Briceño
Título académico:	Magister en Administración de Empresas
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente Investigador de Posgrado y Pregrado
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 22 de septiembre de 2021
Firma:	Firmado electrónicamente por: JUAN CARLOS PEREZ BRICENO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo Instrumento: Entrevista

Tema de investigación: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Observaciones

_Aplicable_____
_____
_____
_____
_____
_____

Validado por:	César Andrés Guerrero V., Mg.
Título académico:	Magister en Administración de Empresas
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente Universitario
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 22/09/2021
Firma:	Firmado electrónicamente por: CESAR ANDRES GUERRERO VELASTEGUI

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo Instrumento: Entrevista

Tema de investigación: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Observaciones

Revisar los comentarios en el cuestionario.

Validado por:	Diana Morales Urrutia
Título académico:	Doctora
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Coordinadora de posgrados - FCAM
Lugar y fecha de validación:	Ambato 23/09/2021
Firma:	 Firmado electrónicamente por: DIANA CRISTINA MORALES URRUTIA

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo Instrumento: Entrevista

Tema de investigación: "IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES ECUATORIANAS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento	X			
Claridad en la redacción	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Observaciones

El instrumento de recolección presentado por la Ing. Mishell Córdova para su trabajo de investigación toda vez que se ha revisado, se verifica que el mismo es concreto y claro.

Validado por:	Magda Francisca Cejas Martínez
Título académico:	PhD en Ciencias Sociales PhD en Empresas
Lugar de Trabajo:	Universidad de las Fuerzas Armadas del Ecuador Universidad Nacional de Chimborazo
Cargo que desempeña:	Docente titular de la ESPE Docente investigadora de la UNACH
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 22 de septiembre de 2021.
Firma:	