

UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ECOLOGÍA HUMANA, EDUCACIÓN Y
DESARROLLO

TÍTULO

Evaluación del teletrabajo como modalidad de contratación para trabajadores del área de pasajes

GRADO

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:

Licenciado/a en Gestión de Talento Humano

Elaborado por:

GINGER KATHERINE MORÁN ALEMÁN

Docente Tutor:

NÉSTOR LEONARDO PEZO LÓPEZ

Guayaquil, Ecuador

Febrero-2021

Agradecimiento

Como finalización de este trabajo quiero agradecer a Dios, creador de todo lo existente, por haberme dado a mis padres Manuel y Sonia, quienes con su ejemplo y apoyo me han permitido llegar al cumplimiento de esta meta, por el apoyo incondicional a mi compañero de vida Danny y mis hijos quienes son mi principal motivación.

Sencillo no ha sido el proceso por lo que también quiero agradecer a mi jefe y amigo Alberto Zurita por el apoyo incondicional y motivarme para culminar mi carrera profesional.

Ginger Katherine Morán Alemán

Abstract

La presente investigación con diseño no experimental que se implementará de manera transversal. Tiene como objetivo definir si el teletrabajo puede ser utilizado como modalidad de aplicable permanente en el área de pasajes. La recolección de la información se hará a 24 personas que conforman el equipo del área de pasajes de la agencia de transporte, a las cuales se les aplicará los instrumentos de encuesta y entrevista, para recopilar datos que servirán para el alcance de los objetivos. Como resultados, se describe que ha habido una aceptación por parte del personal, los cuales se han ido adaptando a esta modalidad, para seguir brindando los servicios, pero se han presentado algunas desventajas durante el teletrabajo, como es el caso de que en los hogares no mantenían un área donde puedan ejercer, a veces el internet interrumpía las horas laborales por la interrupción de señal o falta de cancelación de servicios. En base a las opiniones de los líderes empresariales, señalan importante la adaptación a esta modalidad, ya que es un punto favorable para la innovación de esta agencia.

Palabras claves

Teletrabajo, coordinación, experiencia, aprendizaje, formación.

Abstract

The present investigation with a non-experimental design that will be implemented in a transversal way. Its objective is to define whether teleworking can be used as a permanent applicable modality in the passenger area. The collection of information will be made to 24 people who make up the team of the transportation agency's ticket area, to which the survey and interview instruments will be applied, to collect data that will serve to achieve the objectives. As a result, it is described that there has been an acceptance by the staff, who have been adapting to this modality, to continue providing services, but there have been some disadvantages during teleworking, as is the case that in homes They did not maintain an area where they can exercise, sometimes the internet interrupted working hours due to signal interruption or lack of cancellation of services. Based on the opinions of business leaders, they point out that adaptation to this modality is important, since it is a favorable point for the innovation of this agency.

Keywords

Teleworking, coordination, experience, learning, training.

Índice

Agradecimiento	2
Abstract.....	3
Introducción.....	7
1. Marco conceptual	10
1.1. El teletrabajo.....	10
1.2. De la implementación del teletrabajo	12
1.3. De las modalidades del teletrabajo.	12
1.4. Del teletrabajo y la gestión administrativa	12
1.5. Del teletrabajo y la productividad	14
1.6. Del perfil y competencias del teletrabajador	15
2. Descripción de la intervención	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Descripción del problema central	18
3. Diseño metodológico de la intervención	20
3.1. Planificación y organización del trabajo	21
3.1.2. Roles	23
3.2. Objetivo general	23
3.2.1. Objetivos específicos.....	23
3.3. Preguntas de investigación	24
3.4. Definición de variable o categorías de análisis	24
3.5. Diseño de la investigación.....	24
3.5.1. Enfoque de la investigación.....	25
3.5.2. Población	26
3.5.3. Muestra	26
3.5.4. Técnica de recolección de datos	27
3.5.5. Instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5.6. Consideraciones éticas.....	27

4. Informe de la Intervención	28
4.1. Caracterización de la organización, área o departamento	28
4.2. Departamentalización por servicios.....	29
4.3. Datos de verificación	30
4.4. Datos Históricos	31
4.5. Funcionamiento Organizacional.....	33
4.6. Actitudes e interrelaciones	34
4.7. Análisis y conclusiones.....	34
4.7.1. Caracterización de la muestra.....	35
4.8. Implementación del diagnóstico para la intervención	35
4.9. Reflexión sobre la implementación realizada.....	36
5. Presentación y análisis de los resultados	37
5.1. Discusión de los Resultados	42
5.2. Conclusiones	44
Referencias bibliográficas	45

Introducción

Ante la llegada de una pandemia a finales del 2019, el mundo dio un giro en el año siguiente ya que se tuvo que adaptar a los cambios, desde aceptar un confinamiento inexcusable o cuarentena, alterando en forma que se paralizaron la funcionabilidad de las empresas, así mismo paralizó a países enteros e incluso aeropuertos fueron cerrados, lo que obligó a replantear medidas para organizar e innovar una nueva forma de vida en la etapa laboral; durante esos meses las pérdidas económicas fueron enormes, pero los empresarios dueños de aerolíneas y ventas de boletos, se organizaron llevando una funcionabilidad en modificar fechas acoger a flexibilidad, por la situación de la pandemia que nadie pronostico ni se estaba preparando para ella.

Actualmente la tecnología brinda un gran aporte, los medios de comunicaciones, redes sociales, mantienen al tanto de toda la información de diferentes países; sin embargo, ante la llegada de una pandemia el teletrabajo se incrementó casi al 80% en la población ya que, por medio de comunicación y dispositivos tecnológicos, se mantenían los trabajos sin ser presenciales solo a través de una línea telefónica, un programa empresarial y una computadora. Esta es la nueva realidad laboral conocida como el teletrabajo, misma que ha requerido reorganizarse y replantear la cultural en la organización para el cumplimiento de objetivos.

A medida que la crisis sanitaria crece debido a la pandemia mundial, se constituyen funciones y estructuras en el campo laboral, más cuando la existencia de este agente viral que afecta la salud de las personas está activa. Debido a la emergencia sanitaria, el

aislamiento de todas las personas se intensifica y hace que se permanezcan en casa. En lo posible, se vive sin salir; lo que significa que procede a lo laboral, en que las empresas ya sean estas grandes, medianas, pequeñas implementen y fomenten el teletrabajo.

La historia del teletrabajo tiene sus orígenes en la década de los 70 en los Estados Unidos, fue creado planteado y realizado durante la crisis petrolera, que atravesaba el país; a pesar de tener diferentes oposiciones, se dio el inicio para pensar en soluciones que reduzcan el consumo de recursos no renovables, siendo una de las principales ideas llevar el trabajo al teletrabajo (Espinoza, 2019). Esta idea no pudo ser llevada a la realidad, dado que la tecnología de aquella época no estaba lo suficientemente desarrollada. Ha sido durante los últimos años, que se ha comenzado a implantar de una forma más horizontal en todos los sectores. El teletrabajo surge en esta última década como una evolución natural de la relación laboral que acompaña los cambios y giros que se han venido dando las organizaciones y los individuos. Esto ha comprometido a las organizaciones, profesiones, seres humanos y la sociedad en general a adaptarse, flexibilizando horarios laborales, actividades, lugares de producción.

Llinás y Suñé (2020) refiere “El teletrabajo es una forma flexible de organización laboral, consiste en el desempeño de la actividad sin la presencia física del trabajador(empleo) en la empresa cumpliendo su horario laboral” (pág. 24). En el concepto anterior, caracteriza que se puede realizar las actividades laborales, ya sean estas a tiempo completo o parcial, sin que los trabajadores estén presencialmente en la empresa; la actividad en el teletrabajo evoluciona con los métodos aplicados, los dispositivos electrónicos que se encuentran al alcance de todos para el procesamiento de datos o puestos en el área laboral.

El Teletrabajo lo define Ellen & Hempstead (2002) es una modalidad en crecimiento debido a un conjunto de factores, tales como la facilidad de acceso a la tecnología, la cultura organizacional que se maneja o el grado de urbanización.

Según Bustamante (2019), en su artículo, se realiza un estudio en una Fundación con el nombre de Vive en España, para introducir el teletrabajo como un plan piloto por la compañía Movistar, “el teletrabajo logro la aceptación y la incrementación paulatinamente con el propósito de reducir la tasa de desempleo, otorgando nuevas plazas desde la comodidad de los domicilios y así ahorrando la empresa uno que otros rubros, sin embargo la fundación en físico se mantiene debido a que es importante que se encuentre una oficina que sirva de apoyo y soporte para brindar credibilidad en el trabajo que se realiza.

En Ecuador la modalidad del teletrabajo ya ha sido adoptada por empresas multinacionales, como el caso de Kimberly-Clark, que en el año 2016 lo implementó con el 100% de su personal en Quito, siendo 45 de ellos personal del área administrativa. (Revista Lideres Ecuador, 2016).

En este trabajo de investigación, se busca evaluar cuan factible sería la aplicación definitiva del teletrabajo como modalidad de contratación permanente para el grupo de empleados de la división de Pasajes Aéreos en la empresa Transoceánica. Antes de la pandemia, ellos realizaban trabajo presencial en oficinas ubicadas en Guayaquil, Quito, Cuenca y Manta; sin embargo, durante la emergencia originada por la pandemia de COVID-19 han estado trabajando de forma emergente en teletrabajo.

1. Marco conceptual

1.1. El teletrabajo

La Organización Internacional del Trabajo, define al teletrabajo como una modalidad de trabajo cada vez más frecuente, facilitada por la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), cuyos potenciales beneficios son reconocidos y promovidos por gobiernos, empleadores y los trabajadores por igual, así mismo Ramírez y otros sintetizan la misma definición como el teletrabajo. (Ramírez, Rúa, & Gómez, 2014)

De acuerdo con Buirra (2020) el teletrabajo tiene una definición amplia y tiene muchos aspectos jurídicos que no están claros para el trabajador ni para la empresa. Buirra menciona que esta nueva forma de trabajar es muy ligada a la tecnología, a la reducción de tiempos y distancias. Indicando que consiste en utilizar la tecnología de la información y comunicación para el contacto de trabajador y empleador que permite realizar las actividades laborales fuera de la empresa (págs. 22-24).

El teletrabajo a nivel internacional es considerado como “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación –TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo” (González M. , 2018).

En Ecuador se encuentra definido en los Acuerdos Ministeriales MDT-2016-190, para el sector privado y en el MDT-2017-090 para el sector público. Estos documentos regulan lo relacionado al teletrabajo como mecanismo de prestación de servicios.

Para el sector privado, se lo define como “Una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo, a través de las cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2020).

En lo expuesto anteriormente, se destaca al teletrabajo como una modalidad de contratación que no implica mantener a las personas en las instalaciones de la empresa que la contrata, lo que esto implica también un cambio en la medición de productividad, la cual ya deja de evaluarse por horas de trabajo, pasa a gestionarse a base de méritos y resultados, apoyados por la tecnología correspondiente que permite mantener conectados y coordinados a los colaboradores con el empleador, generando un ambiente productivo, accesible, facilitando el logro de un mejor balance vida familiar y trabajo.

Durante la pandemia ocasionada por el Covid-19 en Ecuador, el teletrabajo sin dudas el mayor esfuerzo que realizó cada empresa, incluso logrando la contratación de más personal, a pesar de que se vivía con esta pandemia, hasta la actualidad sigue siendo la fuente de ingreso de muchos, se convirtió en las modalidades de contratación de mayor crecimiento. A nivel mundial, muchas organizaciones enviaron a sus colaboradores a trabajar desde casa. Una de

las grandes lecciones que dejará esta experiencia es que, con la ayuda de la tecnología, las personas pueden ser igual o más productivas de manera remota.

1.2. De la implementación del teletrabajo

Unos de los elementos principales para que las empresas funcionen con el teletrabajo fue el incrementar los elementos necesarios, a pesar de que para muchos estas herramientas se mantenían en los trabajos presenciales, también se adecuó para aplicar al teletrabajo desde casa, tales como la infraestructura y los servicios básicos.

1.3. De las modalidades del teletrabajo.

Según el Acuerdo Ministerial N° MDT-2016-190, el teletrabajador puede ejercer esta modalidad de la siguiente manera:

- Teletrabajador permanente.
- Teletrabajador parcial.
- En el lugar habitual del empleador.

1.4. Del teletrabajo y la gestión administrativa

El teletrabajo está atravesando momentos históricos, algunos de los efectos positivos potenciales del teletrabajo son los resultados de la empresa, como es el caso de la reducción del espacio de oficina necesario, disminución del ausentismo y de la rotación laboral, reducción de los costos de movilización de empleados y mejor orientación a resultados (Lopez & Quiñonez, 2016).

En la actualidad se está gestando una nueva cultura de gestión empresarial, de una manera intensiva y extensiva, en un momento que se está ofreciendo ofertas de varios sectores en especial a la infraestructura tecnológica, sistemas y aplicaciones que se encuentren disponibles en el mercado garantizando la calidad operativa para las organizaciones, sin exclusión de sectores, tamaño o ubicación (Prieto, 2015). Esta gestión e implementación implica acoplarse a la tecnología, proponiendo diseñar una cultura orientada a la eficiencia, la comunicación y colaboración con enfoque al cumplimiento de las metas de la organización (Blanco & Pozo, 2018).

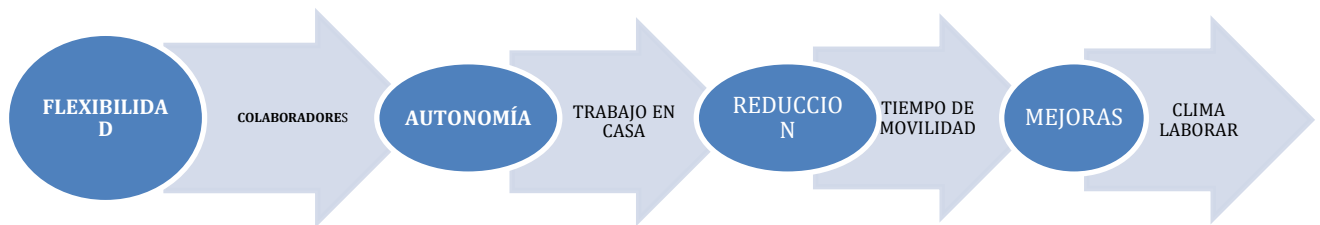


Figura 1 Ventajas del teletrabajo desde el punto de vista del colaborador
Fuente: (Blanco & Pozo, 2020).

Tabla 1 Ventajas del teletrabajo desde el punto de vista empresarial.

PRIORIZACIÓN	AHORRO	REDUCCIÓN	FIDELIZA	CONECTA
Objetivos en lugar de cumplimiento de horarios.	Servicios básicos.	Costos de infraestructura en las instalaciones. Ausentismos laborales. Tiempos improductivos	A los profesionales más exigentes que valoran esta modalidad, logrando la retención del talento.	Conectar con mejores candidatos para procesos de selección al poder considerar personas de otras ciudades/países.

Fuente: (Alles, 2016).

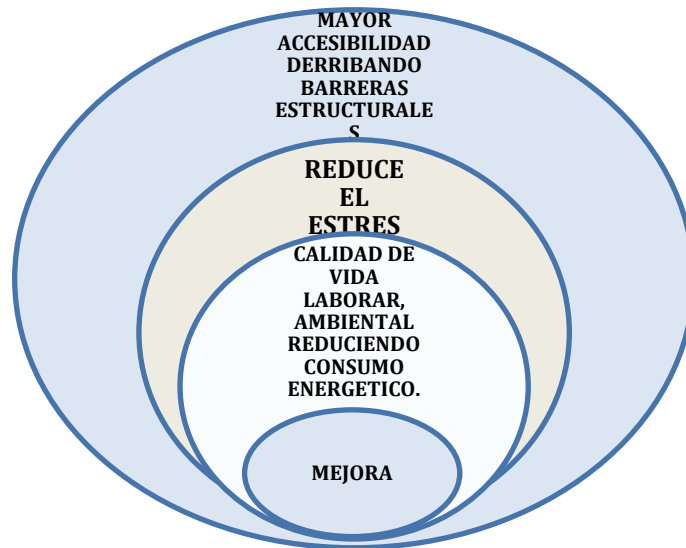


Figura 2 Ventajas del teletrabajo desde el punto de responsabilidad social

Fuente: (Blanco & Pozo, 2018).

1.5. Del teletrabajo y la productividad

De acuerdo con Cequea y otros refirieron a lo citado por Chiavenato (2009), son tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir: “los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, además de la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad” (Cequea, Marvel, Monroy, & Bottini, 2015). Por otra parte, las organizaciones deben conciliar las necesidades de las personas tanto de forma individual como grupal, cumpliendo sus deseos, necesidades y expectativas organizacionales con el fin de obtener la colaboración y eficacia requerida.

1.6. Del perfil y competencias del teletrabajador

Cuando Salazar, en el 2007, realizó un estudio basado en las competencias, indicaba que se debe tener habilidades en los ámbitos del ser, hacer y saber comunicar; mientras que Catunta refirió que, en las competencias técnicas, indica el saber, el manejo, la utilización del internet y los programas básicos. Sobre las competencias personales sobresale la capacidad de pensamiento analítico, capacidad de autocrítica y el interés por aprender de la tecnología (Catunta, 2018).

Figura 1 *Competencias de las personas con discapacidad frente al teletrabajo*

Amb.	Competencias	Pregunta	%	% Ajustado		
Ambito del Saber	Competencias Técnicas	Saber navegar por Internet, usar el e-mail, utilizar una Intranet	89%	20,8%		
		Saber usar programas básicos Computacionales	89%	20,7%		
		Comunicarse por videoconferencia	53%	12,4%		
		Utilización del Chat	73%	17,0%		
		Tener una buena expresión escrita	87%	20,3%		
	Saber idiomas, en especial Inglés	38%	8,9%			
	Competencias Personales	Interés por aprender a utilizar las nuevas tecnologías	87%	17,6%		
		Tener capacidad para aprender solo	84%	17,0%		
		Saber crear cosas nuevas mediante trabajo personal	76%	15,4%		
		Mantener el contacto profesional con los colegas	84%	17,0%		
Ser autocrítico con el propio trabajo		89%	18,0%			
Utilizar el apoyo de las instituciones dirigidos al teletrabajador	75%	15,2%				
Ambito del Saber Hacer	Competencias Profesionales	Hábitos laborales	82%	12,6%		
		Capacidad de administrar el tiempo en casa	78%	12,0%		
		Elevada necesidad de logro	78%	12,0%		
		Responsabilidad y autonomía	85%	13,0%		
		Resolver problemas sencillos en relación a las nuevas tecnologías	84%	12,9%		
		Mantener el equilibrio personal y la autoestima	85%	13,0%		
		Ética, honradez y confidencialidad	89%	13,7%		
		Importancia de la prevención de riesgos laborales	71%	10,9%		
		Ambito del Saber Comunicar-transferir	Competencias Comunicacionales	Transferir conocimientos a situaciones nuevas	76%	11,5%
				Saberse comunicar con mensajes claros y concisos	84%	12,7%
Saber vender resultados	65%			9,9%		
Ofrecerse personalmente como profesional (teletrabajador autónomo)	60%			9,1%		
Mantener las relaciones pese a trabajar sólo	76%			11,5%		
Negociar trabajos, precios, objetivos, condiciones	60%			9,1%		
Gestionar un ambiente de trabajo saludable, sin estrés	80%			12,1%		
Tener capacidades comunicativas	85%			12,9%		
Realizar actividades socializadoras	73%			11,1%		

Fuente: (Salazar, 2016).

En lo que respecta a las competencias profesionales con discapacidad de la Fig.1., se destaca las técnica, personales, profesionales y comunicacionales basadas siempre de la ética, honradez, lealtad y confidencialidad sobre el manejo de la información empresarial, finalmente las competencias comunicacionales junto a la capacidad comunicativa del saber comunicar los mensajes de una manera clara y concisa (Bustamante & Ortiz, 2019).

2. Descripción de la intervención

2.1. Antecedentes

El Covid-19, ha sido reconocido como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020, transformando la vida de las personas, de manera general en su entorno macro e inclusive en las actividades del día a día. Además, este fenómeno ha modificado el panorama de las organizaciones y de las modalidades de trabajo en las empresas (OMS, 2020).

El 16 de marzo del 2020 se declaró en Ecuador el estado de emergencia sanitaria debido a esta pandemia, llevando a una cuarentena obligatoria a toda la población. Los representantes de empresas, líderes y coordinadores se vieron obligados a tomar decisiones críticas de manera rápida, oportuna y eficaz, tomando un rol protagónico para la organización del personal en todos los esquemas laborales, cuidando particularmente el aforo y distanciamiento social (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, 2020).

Según el Decreto N° 1017 emitido por el Presidente de la República como principal medida, se decreta al Ecuador en estado de excepción, que entre otros aspectos dispone la suspensión presencial de la jornada laboral, medida que se ha ido ampliando conforme las resoluciones del Comité Operativo de Emergencia (C.O.E.) (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2020).

Con la finalidad de mantener una cuarentena obligatoria se suspende la movilización interna en todo el país, se prohíbe el derecho a la libertad de asociación y reuniones. Estas medidas con la finalidad de evitar la propagación del virus.

Debido a estas medidas el Ministerio de Trabajo emite los siguientes acuerdos:

- Acuerdo Ministerial-MDT-2020-076-TELETRABAJO EMERGENTE para regular el teletrabajo (Anexo 2) (Ministerio de Trabajo, 2020).
- Acuerdo Ministerial-MDT-2020-077-Expedir directrices para la aplicación de la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral durante la declaratoria de emergencia sanitaria (Anexo 3)
- Acuerdo Ministerial – MDT -2020 -Nro.-080 Reforma al Acuerdo 077 (Anexo 4).

Con el propósito de proteger el empleo y garantizar la salud de los trabajadores, se dictaron estas medidas emergentes para preservar la estabilidad financiera de las organizaciones. El Estado autorizó que continúen operando de manera presencial, aquellas empresas que pertenecían o formaban parte de las cadenas logísticas de los sectores de salud, seguridad, aeropuertos, instituciones financieras, sector exportador, víveres y alimentos. Los demás servicios y estas actividades debían ser desarrolladas desde casa a través del teletrabajo emergente, acogiéndose a esta modalidad según lo dispuesto por la máxima autoridad. En Ecuador hasta julio del 2020, el Ministerio de Trabajo registró que 5,448 empresas se acogieron al teletrabajo con un total de 402,094 teletrabajadores, poniendo en marcha un plan de contingencia para poder continuar con la jornada laboral.

Así como las organizaciones se enfrentan con un gran reto: garantizar el compromiso de los trabajadores mientras gestionan planes de continuidad del negocio. En este contexto, la empresa de agendamiento de transporte aéreo protagonista del presente trabajo, se acogió a las medidas de prevención dictadas por el Gobierno y realizó una importante modificación en su esquema de trabajo, cambiando desde la metodología de las reuniones y capacitaciones, adaptándose de manera virtual utilizando estas vías como medios de comunicación, para continuar con su actividad y lograr mantener activos sus procesos.

2.2. Descripción del problema central

La jornada laboral en tiempos de pandemia se vio afectada ya que, por precaución al contagio y un obligatorio confinamiento en casa, llevaron a la mayoría de las empresas a implementar nuevas medidas para que no afecte a las actividades, economía, sistemas ya preparados para realizar las actividades competentes de cada una. Sin duda al enfrentarse con pérdidas en la economía y posibles quiebres a corto, se tomaron medidas inmediatas en gestionar el trabajo de las personas que la empresa necesita para seguir con sus actividades laborables bajo una nueva modalidad desde casa por medio del teletrabajo.

Si bien el teletrabajo era una modalidad conocida por la alta dirección y el equipo gerencial de la empresa, existían dudas, temores de que los procesos no se adapten a ella o se pierda control de la operación reduciendo la productividad de los trabajadores, poniendo en riesgo logro de los resultados. A esto se le suma una cultura organizacional que aún conserva rasgos importantes de tradicionalismo, uno de ellos la necesidad constante de supervisar visualmente el trabajo de los colaboradores.

Otra de las barreras que se presentaba, era el temor al cambio, respecto a los retos que involucra gestionar un equipo de manera remota, la comunicación interna, la confianza en la autogestión de cada empleado. Previo a la pandemia, la función de Talento Humano (llevada por una empresa externa perteneciente a mismo grupo empresarial) no había realizado estudios o análisis que pudieran sustentar las ventajas de aplicar el teletrabajo en la empresa.

El trabajo en oficina, salvo excepciones necesarias para poder ampliar el tiempo de atención en noches y fines de semana, era un paradigma cuasi incuestionable. Otro aspecto que generaba dudas eran los riesgos de la seguridad y salud ocupacional que, al estar el teletrabajador en un ambiente no controlado por la empresa, se vuelven altamente complejos de gestionar.

Pero llegó la pandemia del COVID-19 y toda la operación tuvo que moverse inmediatamente a teletrabajo. Los temores y dudas respecto a esta modalidad de operación quedaron inmediatamente superados porque constituía la única opción de poder continuar funcionando. Así se fue activando el teletrabajo emergente poco a poco según la disponibilidad de computadores portátiles que la organización otorgaba a sus colaboradores, y en otros casos habilitando equipos personales de los empleados para la conexión remota.

La compañía lleva, a la fecha de la elaboración de este documento, varios meses aplicando el teletrabajo emergente. Las autoridades nacionales han anunciado que están próximos a levantar la declaratoria de emergencia y con ello las empresas podrían volver a trabajar presencialmente, eliminando la obligatoriedad de aplicar el teletrabajo. Sin embargo todo esto es incierto, ante la cantidad, evolución de los contagios.

Es así como nace la necesidad de evaluar si esta forma de trabajo, adoptada por la emergencia, puede realmente servir como nueva forma definitiva de trabajo para el área de pasajes aéreos. Sin dudas al aceptarla implicaría un ahorro notable para la empresa, en lo que respecta local comercial, ya que también la publicidad se manejaría en redes sociales, definitivamente se podría considerar al teletrabajo es como una excelente opción desde todos los puntos de vistas comerciales.

3. Diseño metodológico de la intervención

Según Hernández, el diseño de la investigación tiene por objetivo proporcionar un modelo de verificación que permita constatar hechos con teorías, tratando de definir cómo se realizará la evaluación para implementar el teletrabajo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

Ante la eminente pandemia que se vive en la actualidad, para todos los negocios ha sido un poco difícil adecuarse, a la nueva modalidad y mantenerse activo en las organizaciones laborales. En lo que respecta a las agencias de viajes se han visto comprometidas en la economía, ya que al mantenerse el Covid-19 en otros países, hace que las personas teman realizar viajes e incluso ya reservados con anticipación por temporadas vacacionales, sin embargo pese a todo lo sucedido por la pandemia, siendo una solicitud de manera emergente introducir el teletrabajo en la empresa de esta manera gestionar, ofertas y presentarlas con fechas de flexibilidad en beneficio tanto para el cliente como para la empresa.

3.1. Planificación y organización del trabajo

Ante las nuevas medidas por el brote pandémico existente y los protocolos para la reapertura de los locales, las oficinas se mantienen bajo disposición del COE nacional y del municipio de la ciudad, entre los principales están los nuevos equipos de incrementación para sanitizar las áreas, el distanciamiento, y los cobertores acrílicos que darán mayor confianza tanto para la persona que se mantiene en los escritorios como los visitantes.

La bioseguridad es la principal faceta que se cumple ahora, el uso obligatorio de mascarilla también conjunto al lavado de manos, sin embargo las estructuras físicas de cada empresa se han visto en modernizar y llevar estas medidas en los escritorios donde se brinda atención pública, a pesar de que existen personas que no están cumpliendo con todo lo dispuesto y obligación que tanto como el estado, principal autoridad de la ciudad, todo esto en lo que respecta a las áreas físicas, ahora en las áreas para teletrabajo que es en donde se va manejar llamadas telefónicas o video conferencias, redes sociales, interactuar con el cliente no en forma física sino de manera virtual.

En lo que respecta a la planificación, luego de la implementación de los nuevos equipos de protección manejo de bioseguridad, cumpliendo con lo que exige el estado y la municipalidad de la ciudad, siendo muy necesarios en la actualidad; tomando en cuenta que el teletrabajo es una medida emergente ante lo que se está viviendo, mientras menos circulación de personal en la oficina disminuye el contagio de esta enfermedad viral que ha dejado tanta devastación en el mundo y en este país.

La funcionabilidad del teletrabajo debe utilizarse de forma no parcial, si no permanente a todo esto, la organización conformada por socios y principales dueños de la empresa, conjunto a los asesores personales, establecieron que era necesario realizar un estudio para definir si el teletrabajo puede ser utilizado como modalidad de aplicabilidad permanente en el departamento de pasajes; con esto, poder demostrar las ventajas y desventajas de esta nueva modalidad laboral, recogiendo la opinión del personal que participa como sujeto de investigación. Para esto la población de estudio fue el personal que labora en la empresa gerentes, secretarias, recepcionistas, asesores comerciales, oficios varios de esta población fueron seleccionados para la muestra 24 personas, selección a conveniencia del investigador a los cuales se les aplicó el instrumento la entrevista semiestructurada, y la encuesta para esto los datos que se obtuvieron de la entrevista con las respuestas, se las codificadores (entrevista), sintetizando lo más importante como se demuestra en la Tabla 2, ventajas y desventajas respecto a si estarían a gusto permaneciendo en teletrabajo de forma permanente.

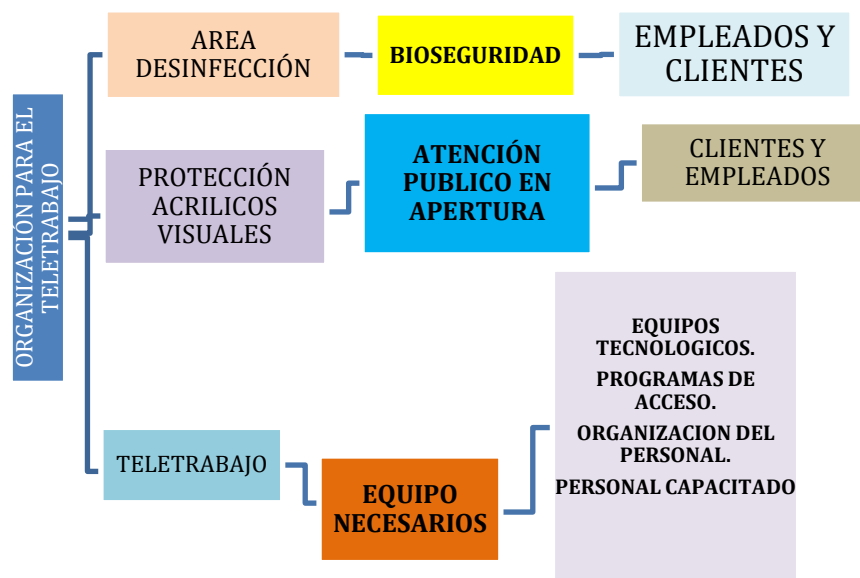


Figura 3 Planificación de Teletrabajo en tiempo de Covid.

Fuente: Autor de la investigación.

En la gráfica representa a Planificación y organización de las áreas en la oficina donde los implementos para dar cumplimiento a la bioseguridad no faltarán, de esta manera genera confianza a los clientes y al personal que no se encuentra en teletrabajo.

3.1.2. Roles

Las personas entrevistadas laboran en diferentes sucursales y puestos de la empresa, a continuación, los mencionaremos:

Gerente Comercial de Pasajes y Emisiones: La gerente del área comercial es soltera, no tiene hijos. Es economista con mención en Gestión empresarial, tiene un desempeño laboral de más de 4 años

Colaboradores: Se desempeñan en el área de pasajes y emisiones, este segmento tiene entre 30 y 50 años, personal de estado civil casado con hijos, casado sin hijos y soltero.

3.2. Objetivo general

- Definir si el teletrabajo puede ser utilizado como modalidad de aplicable permanente en el área de pasajes.

3.2.1. Objetivos específicos

- Determinar las ventajas y desventajas particulares que tiene el teletrabajo para el área de pasajes.
- Recoger la opinión de los líderes y miembros de equipo respecto a si estarían a gusto permaneciendo en teletrabajo de forma definitiva.

3.3. Preguntas de investigación

- ¿Cómo definir si el teletrabajo puede ser utilizado como modalidad definitiva laboral para el área de pasajes?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas particulares que tienen el teletrabajo para área de pasajes?
- ¿Estaría a gusto el equipo de pasajes permaneciendo en teletrabajo de forma definitiva?

3.4. Definición de variable o categorías de análisis

- **Variable independiente:** Evaluación del teletrabajo

Conceptualización: consistirá en el desempeño de los trabajadores, también en la aceptación del teletrabajo que esta sea de forma permanente en el área de pasajes.

- **Variable dependiente:** Trabajadores del área de pasajes.

Conceptualización: personal perteneciente a la empresa en diferentes puestos y actividades laborales que manifiesten y acepten el teletrabajo como medida permanente laboral.

3.5. Diseño de la investigación

El tipo de diseño que se utilizará en esta intervención es diseño no experimental que se implementará de manera transversal. Se busca conocer de manera detallada la opinión de los líderes y miembros de los equipos si están dispuestos al cambio de modalidad de trabajo.

Según Hernández, indican que en el diseño de variable transversal los datos son recolectados en un solo momento, describiendo variables y analizando su relación (Hernández R. , 2016).

3.5.1. Enfoque de la investigación

La metodología de esta investigación a utilizar en este trabajo será bajo el planteamiento metodológico del enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Para el logro del objetivo específico 1 se usará el enfoque cualitativo aplicando una entrevista y para lograr el objetivo 2 se usará el enfoque cuantitativo ayudado por una encuesta validada.

Como mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2016) “las investigaciones cualitativas se fundamentan por un proceso de explorar y describir, con la finalidad de generar perspectivas teóricas que van de lo particular a lo general” (pág. 245).

Por su parte Gómez (2017) define que un instrumento de medición adecuado: Es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar, aunque no hay medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que el investigador tiene en mente. Se realizarán entrevistas a personas que se encuentren en estos equipos, debido a que se pretende acotar la información, facilitando la recopilación de datos y con esto el logro de los objetivos planteados.

3.5.2. Población

Se entiende por población “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (Arias, 2006. p. 81).

La población en la que se enfoca el presente estudio está conformada por todo el equipo del departamento de pasajes Proactived S.A. de las provincias Cuenca, Manta, Guayaquil y Quito.

3.5.3. Muestra

Para Castro (2017) “la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador” (p. 41).

Definidos dichos conceptos la muestra a utilizar será no probabilística y la técnica será la de muestra por conveniencia, ya que los individuos se seleccionarán por la accesibilidad, conveniencia y proximidad con el investigador. Por lo cual, la muestra estará conformada por un total de 24 personas: 6 personas en Cuenca, 3 personas en Manta, 8 personas en Guayaquil y 7 personas en Quito.

Tabla 2 Muestra de estudio

NÚMEROS PERSONAS	CARGO	TIEMPO DE TRABAJO
4	Gerente General	6 años
4	Secretarias administrativas	2 años
4	Recepcionistas	4 años
7	Asesores comerciales	3 años
5	Oficios varios en diferentes provincias	
Total	24	

Fuente: Rol del personal activo el área de pasajes.

3.5.4. Técnica de recolección de datos

Méndez (2016) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información es lo que se aplicará en el estudio de esta manera los datos serán completados para que sean expuesto en el análisis de los resultados.

3.5.5. Instrumentos de recolección de datos

Estos se basan en cuestionarios y entrevistas previamente elaborados, que complementan y se realiza con el despeje de las variables de la investigación dando siempre cumplimiento a los objetivos que fueron planteados. La encuesta será de preguntas cerradas y la entrevista de preguntas abiertas, las mismas que se desarrollan para que estos resultados sean puestos como evidencia de la investigación.

3.5.6. Consideraciones éticas

Los resultados de esta investigación serán obtenidos para fines sólo académicos y se mantendrá la confidencialidad de los encuestados. En la obtención de la información se solicitará la aceptación de los participantes para su intervención en el estudio y tendrá

la alternativa de apartarse de la misma, su así lo quisiese en cualquier momento. Se realizará una objetiva interpretación de los datos para el adecuado control de los datos. La Universidad Casa Grande, de acuerdo a su normativa, otorga el derecho a los tutores de este trabajo a utilizar los datos aquí presentados.

4. Informe de la Intervención

4.1. Caracterización de la organización, área o departamento

Los propósitos de realizar una caracterización de la organización son los de dividir el trabajo en tareas, asignarlos a departamentos específicos, junto con sus responsabilidades. Además, permite establecer las relaciones entre sus componentes, las líneas formales de comunicación y la autoridad.

Este tipo de departamentalización presenta ventajas cuando hay tareas especializadas, o una secuencia de ellas, que exigen un seguimiento más intenso que permita agrupar a los especialistas bajo una jefatura única y común. También cuando se desea, o se tiene, un producto o servicio de nivel superior, debido a la especialización en las tareas que presenta este tipo de departamentalización, lo cual la lleva a una economía de los recursos (Blanco & Pozo, 2020)

Sin embargo, la departamentalización funcional presenta desventajas en relación con la cooperación interdepartamental, debido a la especialidad que presenta cada una, lo que lleva a que los trabajadores concentren sus esfuerzos y sus especialidades, perdiendo una visión global de la empresa, también provoca una rigidez ante los cambios externo (Camargo, 2020)

Como es el caso del departamento de pasajes que permaneció cerrada durante la emergencia sanitaria, esta reestableció nuevos métodos para lograr que todos los jefes departamentales también sean incluidos en esta modalidad como ha sido el teletrabajo, de esta manera la agencia no permaneció sin actividad, al contrario, esta fue solucionando las modificaciones de los clientes en los viajes que fueron suspendidos debido al brote pandémico que se vivió durante los primeros meses del año, en el cual todos los países afectados que fueron cerrados los abordajes internacionales y turismo en general.

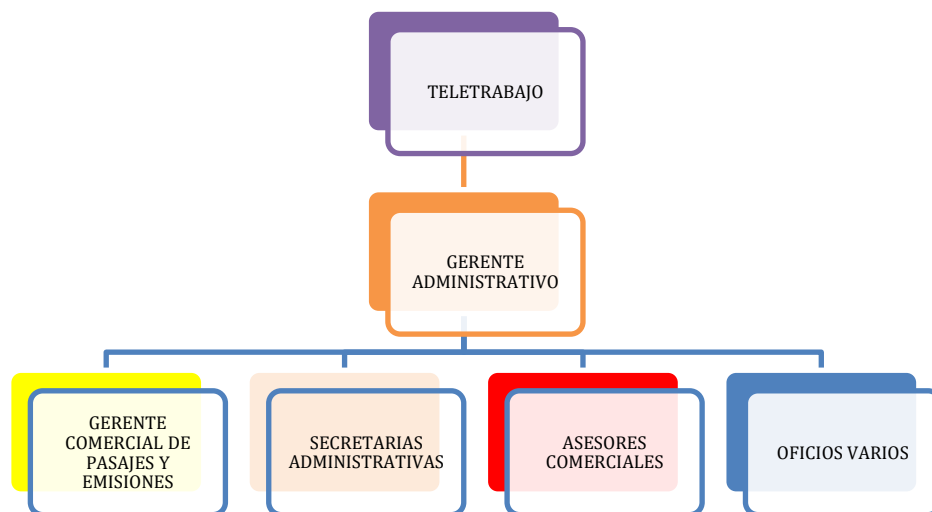


Figura 4 Organización de teletrabajo

Fuente: Autora de la investigación.

4.2. Departamentalización por servicios

Consiste en agrupar las actividades de acuerdo con las líneas de productos. Este tipo de departamentalización implica realizar una diferenciación y agrupamiento de actividades de acuerdo con los productos o servicios del departamento. Este tipo de departamentalización presenta ventajas debido a que fija responsabilidad de los

departamentos en un producto o servicio, los que facilita la coordinación interdepartamental y la innovación, ya que se fija en el resultado de un solo producto o servicio. El problema de la departamentalización por productos, o servicios, es que reparte a los especialistas en subgrupos, con lo que la excelencia técnica puede sufrir un debilitamiento (Bustamante & Ortiz, 2019).



Figura 5 Departamentalización por servicios

Fuente: Autora de la investigación

4.3. Datos de verificación

Esta empresa fue constituida en el año en el año 1953 y cuenta actualmente con oficinas en Guayaquil (matriz y aeropuerto), Quito (norte y aeropuerto), Cuenca y Manta. Cuenta con instalaciones adecuadas para las operaciones requeridas empleando a alrededor de 100 personas a inicios de 2020. Brinda servicios de agenciamiento aéreo de carga y pasajeros para líneas internacionales, siendo una de las empresas más importantes en el desarrollo del sector logístico del país. Su trayectoria ha sido reconocida por importantes instituciones, como la Asamblea Nacional, la Cámara de Comercio de Guayaquil, la Cámara Marítima del Ecuador, entre otras. Como agente de

transporte aéreo, la compañía en cuestión representa en el Ecuador a dos grandes aerolíneas. La primera de origen alemán, cuya relación data del año 1958; y la segunda de origen chileno con la que está vinculada desde 1983.

4.4. Datos Históricos

Durante el tiempo de la pandemia las empresas en general tuvieron que cerrar sus puertas debido a la crisis sanitaria, otras se encaminaron, para seguir laborando por medio de estrategias emergentes de adaptar un teletrabajo, para que sus empleados sigan laborando desde casa, lo cual implicó reestructuras en las obligaciones departamentales. En el caso de la agencia, que se estudia en la actual investigación, no se vio afectada en las pérdidas humanas, sin embargo al cerrarse los aeropuertos a nivel mundial, si afectaron a los clientes que ya tenían los paquetes turísticos comprados con anterioridad; sin embargo a esta situación las empresas de aerolíneas, cruceros, embarques, cargas aéreas y portuarias emitieron comunicados de estrategias para que estos los clientes no se vean afectados, otorgándoles flexibilidad en las fechas de viajes durante un año completo.

Sin embargo, las quejas fueron muchas personas que exigían devolución de parte del valor de los ticket, o paquetes comprados durante los más sesenta años que tiene la empresa jamás se había visto tanta depresión en el sentido económico que logro esta pandemia a declarar en quiebra aerolíneas consideradas estables por los fondos monetarios, y cruceros que han servido por décadas a los turistas, sin embargo para la empresa que se lleva esta investigación, si efectivamente como en todo tiempo difícil es comprensible la desesperación o simplemente el fallecimiento de las personas que tenían a sus nombre los contratos de los paquetes de viaje, ser devueltos cierto

porcentaje de dinero a los familiares son políticas que ninguna empresa tiene, sin embargo se ha hecho lo posible para que las desventajas que se tienen actualmente, se convierten en ventajas positivas para el cliente, la flexibilidad de retomar el turismo alargando las fechas de posibles y futuros viajes.

Las ventajas que al inicio de la pandemia se veían limitadas, sin embargo hasta el momento se encuentran operando, permitiendo salir de la crisis que ha dejado hasta el brote pandémico que se está viviendo.

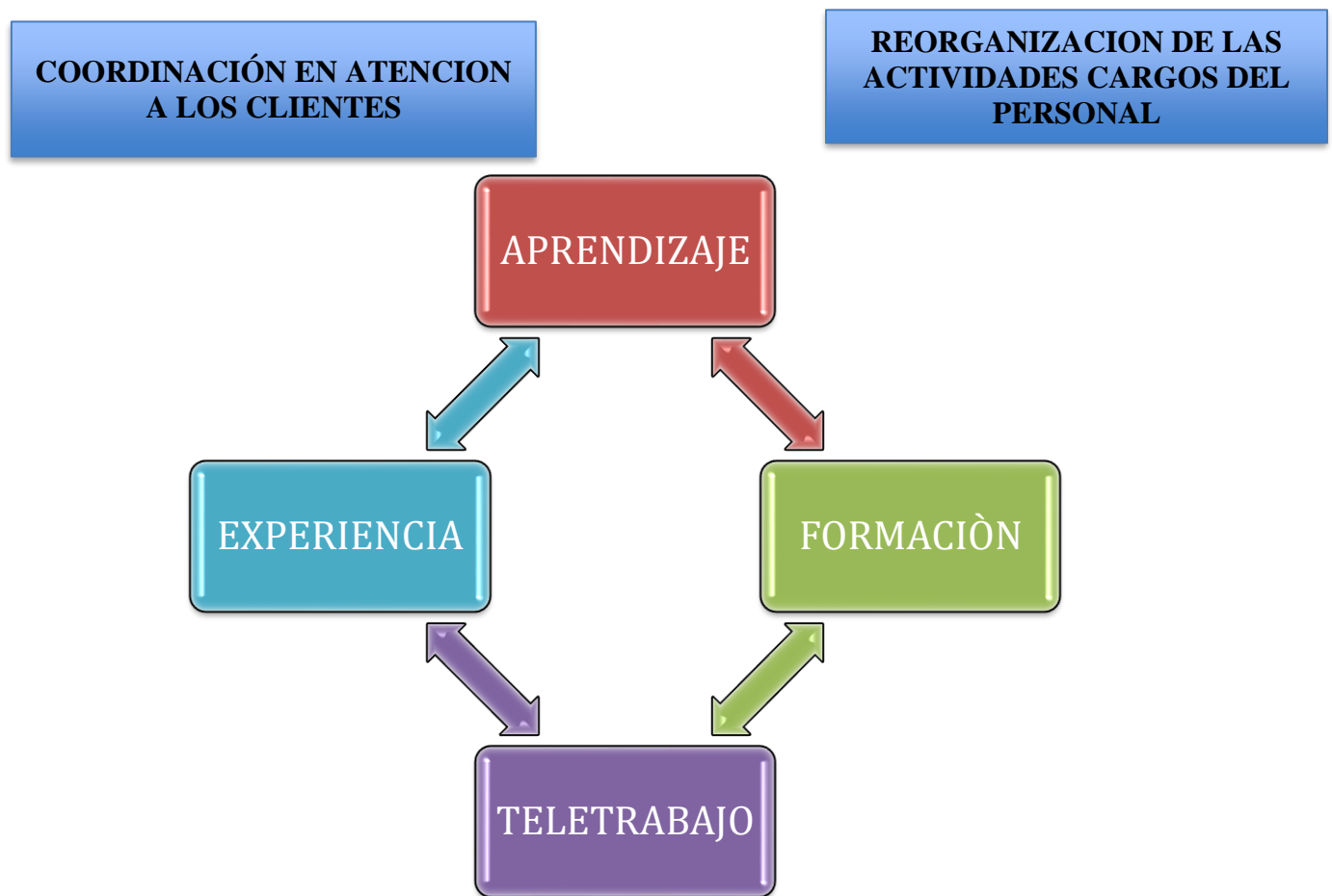


Figura 6 Estrategias frente la pandemia

Fuente: Autora de la investigación

4.5. Funcionamiento Organizacional

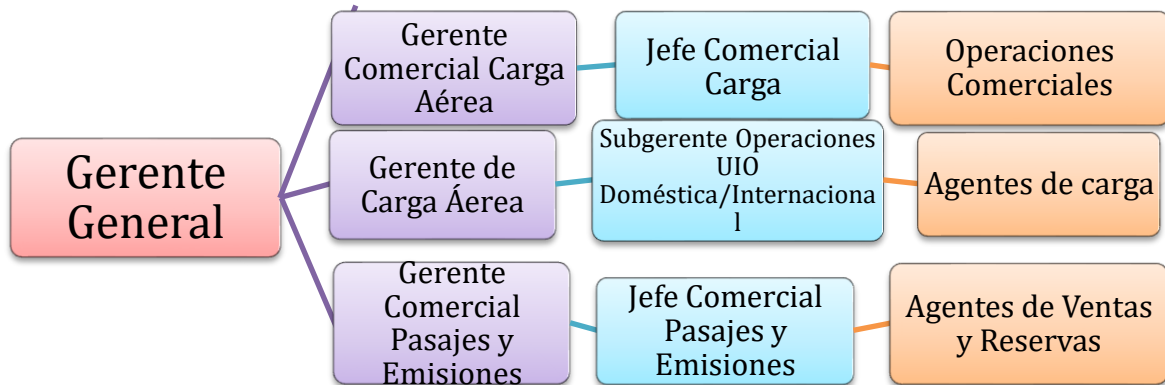


Figura 7 Estructura horizontal organizacional

Fuente: Autor de la investigación

La empresa de transporte aéreo se divide en tres departamentos cuya estructura es jerárquica. Cada una con su Gerente, de los cuales dos de ellos son comerciales y están divididos para la venta de pasajes aéreos y la venta de espacios en vuelos de carga. También cuenta con el área de carga aérea nacional. Los puntos actuales de atención son:

- Matriz ubicada en Guayaquil, Malecón e Illingworth: venta y emisiones de pasajes aéreos.
- Aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil: operaciones de carga aérea.
- Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito: operaciones de carga aérea
- Cuenca centro: venta y emisión de pasajes aéreos.
- Manta centro: venta y emisión de pasajes aéreos.

4.6. Actitudes e interrelaciones

En el proceso del teletrabajo debido a la presente pandemia se tuvo que reorganizar la metodología laboral más en el área de pasajes, en donde por el confinamiento muchos de los vuelos y pasajes ya vendidos, se cancelaron con las diferentes aerolíneas, donde algunas no otorgaron flexibilidad en cambios de fecha; los clientes tanto como las agencias de viajes perdieron económicamente, en otro punto el teletrabajo fue empleado para suplir las necesidades de los clientes y también para mantener el confinamiento, proteger al personal de una posible infección viral que es lo que es la pandemia, la empresa ha mantenido niveles consientes de apoyo para establecer y brindar las mejores opciones para no perder más ni su cartera de clientes, no tampoco dinero.

A medida del paso del tiempo el teletrabajo ha sido acogido por los trabadores como un método factible y de fácil adaptación, por lo cual los ha llenado de tranquilidad manteniendo su estabilidad laboral, estar cerca de su familia, sin tener que tener gastos en la movilización ni tampoco exposición al virus, porque el estudio que se ha realizado tiene factibilidad en el personal acepta el teletrabajo como una buena opción de permanencia en la actualidad.

4.7. Análisis y conclusiones

El efecto del medio externo de la organización, causó bajas en la productividad de ventas de pasajes aéreos, sin embargo al reactivarse nuevamente y dejar el confinamiento a nivel mundial, los usuarios empiezas a adquirir vuelos dentro de la evaluación del efecto del medio externo sobre la organización, se podría decir que si se tuvo la necesidad de incrementar estrategias para incentivar al usuario a las compras de los vuelos; como estrategia, la

modalidad de flexibilidad, como ventajas del confinamiento el ahorro de servicios básicos, personal en casa en teletrabajo; como desventajas el difícil acceso para los cambios y modificaciones de fechas a los usuarios, inversión en materiales de bioseguridad, sistemas de redes de internet, dispositivos móviles, portátiles, electrónica y sistema operativo, sin embargo pese a esto la actividad nuevamente se mantiene en la agencia con la aceptación del teletrabajo en su personal.

4.7.1. Caracterización de la muestra

La muestra va a estar constituida de la siguiente manera:

DETALLE	SEXO	TIEMPO	CARGOS	MUESTRA
Gerente	Hombre	1 a 2 años	Gerente comercial	
General	Mujer	3 a 5 años	Pasaje y turismo	
Secretarias		6 a 10 años	Supervisora de	
administrativas		Más de 10 años	pasajes	
Recepcionistas			Supervisor	
Asesores			comercial	
comerciales			Agente de venta y	
Agentes de			reservas	
ventas y			Asistente atención	
reservas			al cliente	
sucursales a			Ejecutivos de ventas	
nivel nacional			Coordinador de	
			counter	
Total				24 personas

Fuente: participantes de la encuesta y entrevista para el presente estudio.

4.8. Implementación del diagnóstico para la intervención

Para el presente estudio se aplicó una entrevista no estructurada y encuesta dirigida a los colaboradores del área de pasaje, fueron realizadas de manera presencial con cada uno de los entrevistados y el personal evaluado realizó la encuesta vía Google site o Google Form, la

misma que servirá para recopilar la información a fin de ampliar y complementar la intervención. Enfocada en el grupo de colaboradores del área de pasajes con la finalidad de recabar información para poder establecer las recomendaciones pertinentes de la intervención.

4.9. Reflexión sobre la implementación realizada

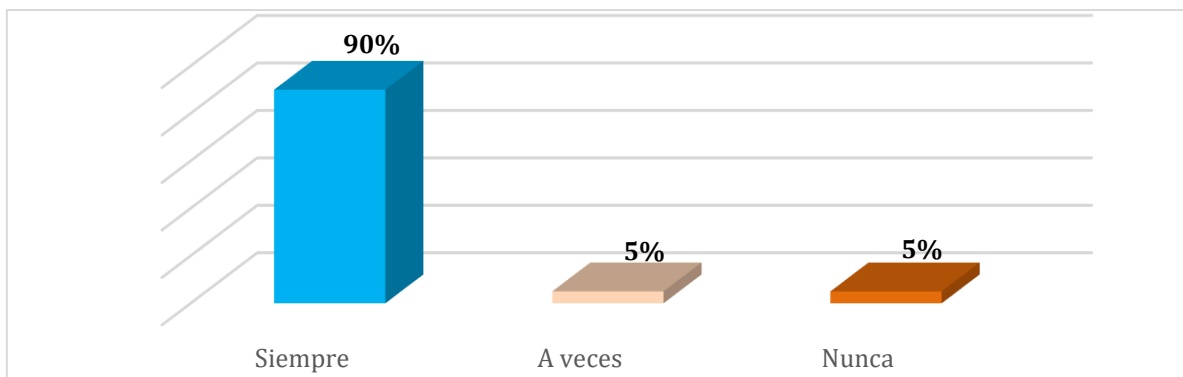
Luego de la aplicación de todos los procedimientos detallados en el estudio, como reflexión se destaca que al mantener una entrevista estructurada genera empatía, para mantener una conversación más empática y lograr obtener los resultados esperados llegando a conocer más a fondo las necesidades de los colaboradores. Uno de los aprendizajes más destacados que aporta es la importancia de mantener este tipo de diálogos con los colaboradores, llevando una escucha activa para conocer sobre su situación actual y experiencias sobre la modalidad que les ha tocado acoplarse en estos tiempos de pandemia, donde les tocó reinventarse a una nueva realidad social y una modalidad de trabajo.

Ejecutar esta implementación permitió conocer la realidad de cada colaborador y lograr un equilibrio entre la vida familiar y laboral, dándoles la opción de escoger si esta modalidad queda como permanente o parcial, comprometiéndose la empresa a brindar equipamiento para el teletrabajo

5. Presentación y análisis de los resultados

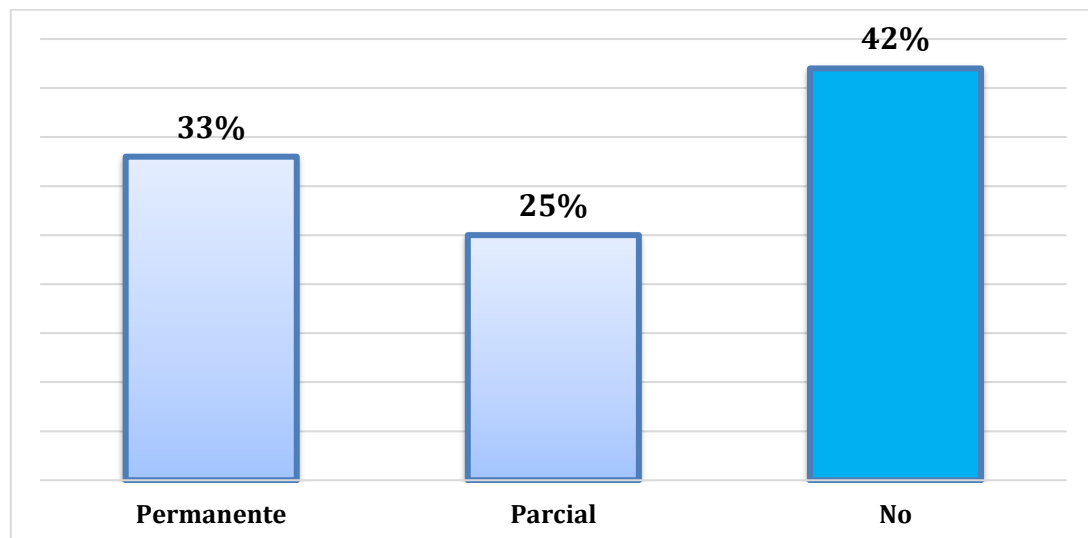
A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la 24 encuestas y entrevistas para definir si el teletrabajo puede ser utilizado como modalidad de trabajo definitiva para el área de pasajes, exponiéndolos de la siguiente manera:

Gráfico 1 Equilibrio en la reorganización laboral en las etapas del teletrabajo



Fuente: Encuesta.

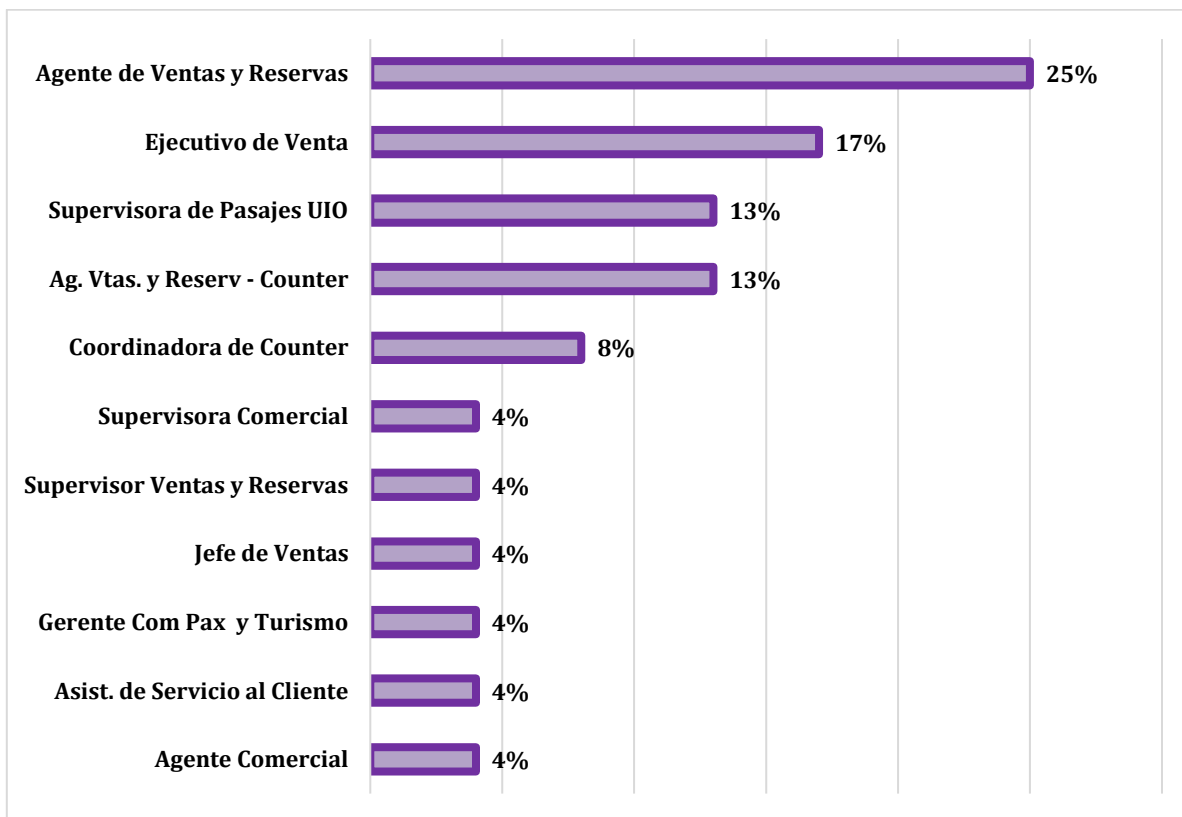
Los datos representados a través del presente cuadro estadístico permiten evidenciar que la mayoría de los colaboradores (90%), señalan que la jornada laboral en la agencia en área de pasajes permite mantener el equilibrio en la reorganización de las responsabilidades de cada cargo, esto permite conocer que el trabajo si puede ser una modalidad de trabajo definitivo. Por la aceptación en su gran mayoría de todos los participantes permiten que esta modalidad sea aplicada de forma permanente, el acoplarse a esta modalidad ha sido exitosa, lo que sin duda esta nueva modalidad de permanente en el teletrabajo para que este sea de una forma definitiva como labor diaria.

Gráfico 2 Personal actual en teletrabajo en todos los cargos

Fuente: Encuestas.

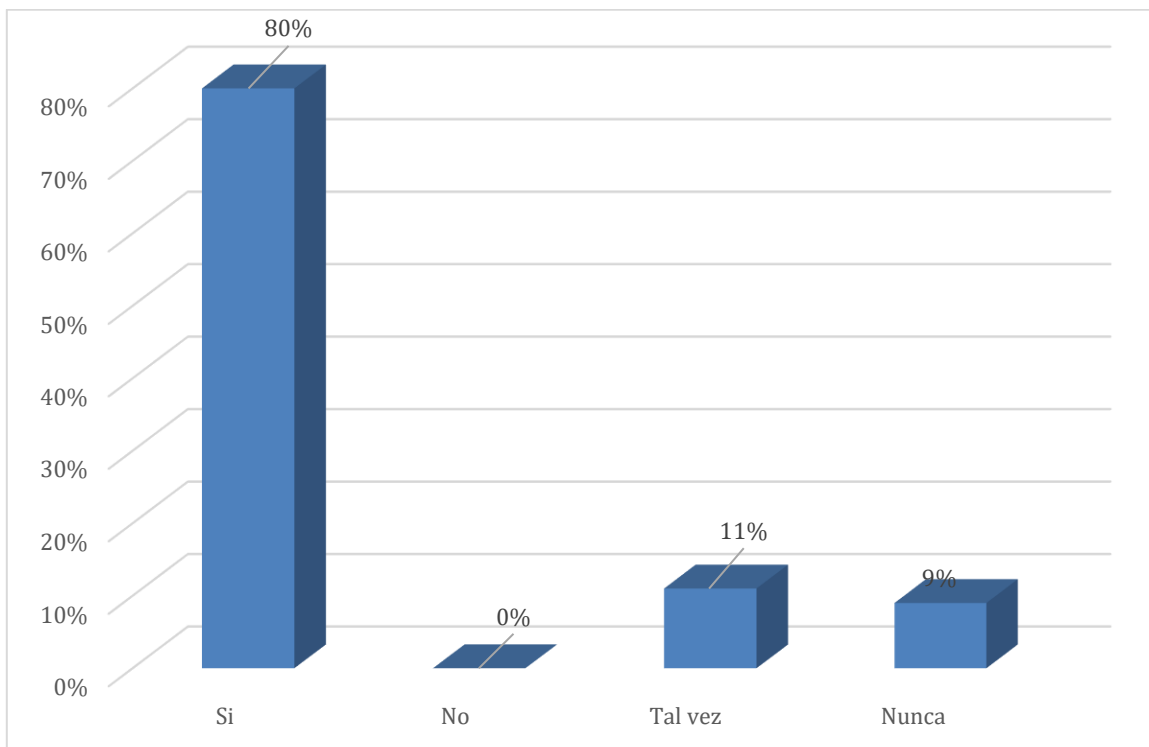
En los datos que se representan de las encuestas que se realizaron el personal de la empresa que no se mantiene en teletrabajo es (42%), continuando con el personal que se mantiene permanente el 33%, y en tiempo parcial el 25%, todo esto en lo que corresponde al teletrabajo que el personal de la empresa de diferentes puestos está aplicando en todas sus agencias. El personal que no mantiene teletrabajo es casi la mitad, lo más indicado es que todos sea ingresados para mantener un teletrabajo en todas sus funciones, a pesar de que el confinamiento continuo en otros países la ciudad del estudio trata de volver a la normalidad, muchas empresas se han mantenido con su personal en teletrabajo para en partes disminuir un poco los gastos.

Gráfico 3 Categorización de la muestra laboran en la agencia



Fuente: Encuestas

En el cuadro de resultados se expone el cargo con más personal en la agencia, considerando que los agentes de ventas y reservas (25%) es el cargo con más personas laborando en la agencia, continuando con ejecutivos de ventas el 17%, supervisores de pasaje el 13% así mismo los agentes de ventas y reservas counter, mientras que el personal supervisora comercial, supervisor de ventas y reservas, jefe de ventas, gerente Com Pax y turismo, asistente de servicios al cliente, agente comercial se manejan con el 4%.

Gráfico 4 Aplicar el teletrabajo en todos los cargos de manera permanente

Fuente: Encuesta.

A través de los resultados representados en el presente cuadro estadístico, se evidencia que la mayor parte de los colaboradores (80%), señala que en base a las ventajas que proporciona el teletrabajo, están de acuerdo en que se apliquen el teletrabajo en todos los cargos. A pesar de haber una gran cantidad de colaboradores a favor, es necesario conocer porque estos colaboradores no consideran la idea de que se implementen este tipo de trabajo en todos los cargos.

Colaboradores de acuerdo con el teletrabajo, manifestaron su opción en la entrevista realizada a las 24 personas que laboran en los diferentes cargos, Gerente General, secretarias administrativas, recepcionistas, asesores comerciales, agentes de ventas y reservas, sucursales a nivel nacional que ejercen obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3 Transformación de datos de la entrevista semiestructuradas

	VENTAJAS	DESVENTAJAS
<p>ENTREVISTA AL PERSONAL 24 PERSONAS ADMINISTRATIVO PASAJES</p>	<p>Se acoplan al teletrabajo fácilmente.</p> <p>Facilitan los tramites por el servicio online.</p> <p>El tiempo laboral se cumple a cabalidad.</p> <p>Se está más en casas y en familia no olvidando de las obligaciones laborales.</p> <p>Se brinda soluciones rápidas y más eficientes a las necesidades de los usuarios.</p> <p>Contactar a los usuarios por medio de marketing en redes sociales.</p>	<p>Durante el confinamiento se siguió cancelando arriendo de oficinas sin tener función la agencia.</p> <p>No existen oficinas.</p> <p>Adecuar áreas en casa para teletrabajo.</p> <p>Sistema de internet lento e interrumpido.</p> <p>Servicios telefónicos colapsados.</p>

Fuente: Entrevista.

5.1. Discusión de los Resultados

Tomando como base el objetivo general del estudio donde se va a definir si el teletrabajo puede ser utilizado como modalidad de trabajo definitivo para el área de pasajes, con esta nueva modalidad, como se maneja la responsabilidad en el cumplimiento de esta labor, también aplicación de este nuevo método logrando distribuirlo en los diferentes cargos de la empresa y cuanto aporta para la misma.

Los años de experiencia, les ha permitido a algunos trabajadores dentro del departamento área de pasaje, a adaptarse y mantenerse en la modalidad de teletrabajo, acorde a las obligaciones en esta nueva modalidad, sin embargo, también existe personal que se mantiene en forma presencial en la agencia; de esta forma, se observa que el área de pasaje se ha ido adaptando a la funcionabilidad cumpliendo con las necesidades de todos los usuarios de la agencia.

El sector de los departamentos de pasajes se vio afectado a causa del cierre de en los aeropuertos mundial, afrontando meses difíciles; en algunos casos las agencias fueron cerradas debido a la pandemia, mientras que otras fueron acoplándose poco a poco, según fueron abriéndose paulatinamente las fronteras. Por otra parte, el departamento de pasajes de la presente investigación, se mantuvo cumpliendo con todas las obligaciones, desde el pago de sus trabajadores, hasta los servicios que fueron modificados con la flexibilidad de fechas modificables de pasajes y estadías, cabe mencionar que así mismo, este departamento fue poco a poco acoplándose al teletrabajo durante el confinamiento que se estableció debido a la pandemia.

Las funciones que ejerce el todo el personal en la agencia, especialmente en el área de pasaje implica varias actividades, sin embargo, existió un porcentaje mínimo que no se acoplaron al teletrabajo ya que a agencia los necesitaba de forma presencial sin embargo a este grupo se consideró edad, estado de salud, de esta manera se evitaría la exposición debido a lo que se estaba pasando en el país lo que inicialmente en los primeros meses del año, considerando que las pérdidas no solo fueron al nivel turísticos si no a nivel mundial, la agencia se mantiene con su personal laborando con la modalidad de teletrabajo.

Cuando Bustamante (2019) implementó en la empresa de telefonía el teletrabajo en ese año las utilidades y ganancias fueron incrementadas debido a que el existió un ahorro en espacios físicos de alquiler, además el personal se adaptó fácilmente al esquema del teletrabajo en lo que se los empresarios prefirieron dejar el área de atención al cliente vía telefónica y las ventas también de esta forma, considerando con el presente trabajo, que el personal adaptó sus funciones a la nueva modalidad. Al exponer los resultados del alcance se puede establecer que el personal en su gran mayoría ha aceptado, la modalidad adaptando de manera rápida lo que quiere decir que el teletrabajo ha ejercido la función en remplazo del trabajo presencial. En la gran mayoría el personal que fue encuestado manifestó que prefiere mantenerse y que el teletrabajo fuera de forma definitiva, al tener la mayor aceptación en estas áreas laborales.

5.2. Conclusiones

En las agencias de transporte específicamente en el departamento área de pasajes, debido al confinamiento por la pandemia, se ha aplicado el mantener al teletrabajo como método laboral acoplado así al personal, al nuevo método como conclusiones del estudio realizado en cumplimiento de las preguntas del problema, el teletrabajo va a ser utilizado como modalidad laboral definitiva en este departamento área de pasaje, para esto el personal satisfactoriamente se encuentra aceptando a la nueva modalidad.

En lo que corresponde a las ventajas y desventajas particulares que tiene el teletrabajo en el departamento área de pasaje, como ventaja la permanencia en el hogar, la reducción de estrés, también de gastos de movilización, reducción de costos de servicios básicos en el departamento área de pasaje, así como también como las desventajas contamos dentro de las principales, en los hogares no mantenían o estudio para realizar el teletrabajo, la fallas existentes por las compañías proveedoras de telefonías e internet, debido a la saturación y colapso de servicios durante las horas laborales, también la falta de cancelación de los servicios por falta de pago.

En lo que corresponde a la opinión estaría a gusto el equipo de pasajes permaneciendo en teletrabajo de forma definitiva, con la aceptación de los líderes empresariales la aceptación de la gran mayoría en la funcionabilidad del teletrabajo y mantenerlo de forma general y definitiva es de gran importancia así mismo la adaptación a esta modalidad juega un punto favorable para el área de pasajes de la agencia de transporte.

Referencias bibliográficas

Alles, M. A. (2016). Dirección estratégica de recursos humanos. *Gestión por competencia*, 23.

Asamblea Constituyente del Ecuador. (2020). Ley del código de trabajo, Covid-19. *Asamblea Ecuador*, 75.

Blanco, & Pozo. (2020). El teletrabajo no siempre es perfecto. *Lideres*, 10.

Blanco, A., & Pozo, M. (2018). *Manual de incrementación de estrategias aplicadas al teletrabajo*. Colombia.

Bustamante, & Ortiz. (2019). Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar. *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-115. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7173/1/T3092-MAE-Ortiz-Estudio.pdf>

Bustamante, O. (2019). Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar. *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-115. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7173/1/T3092-MAE-Ortiz-Estudio.pdf>

Bustamante, O. O. (2019). Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar aplicado en la Fundación Española Vive. *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*, 1-115. Obtenido de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7173/1/T3092-MAE-Ortiz-Estudio.pdf>

- Camargo, L. R. (2020). Ciberseguridad y teletrabajo en tiempos de Covid-19. *repository.urosario.edu.co*, 98.
- Castro, & Castro. (2017). *Metodologia de investigacion poblacion y muestra*. Panama: Editorials.
- Catunta, A. V. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 87.
- Cedeño, A. (2018). *Mejoras en el ambiente laboral*. Perú.
- Cequea, M., Marvel, Monroy, C. R., & Bottini, M. N. (2015). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Universidad Politécnica de Madrid (Spain)*, *2UNEXPO (Venezuela)*, 7(2).
- Ellem, & Hempstead. (2002). *Modalidad del crecimiento de las agencias de viaje*. USA: Valther.
- Espinoza, J. R. (2019). El teletrabajo, su naturaleza jurídica, principios y regulación. *Repositorio de Universidad de Chile*, 44-175. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/170589>
- Gomez, & Gomez. (2017). Metodos de investigacion. En Gomez, & Gomez, *Metodos de investigacion* (pág. 256). Mexico: Mc Hill.
- González, M. (2018). El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador. *Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador*, 56.
- González, M. A. (2018). El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador . *Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador*, 56.

- Hernández, Fernández, & Baptista. (2016). Metodología de la investigación. En Hernández, Fernández, & Baptista, *Metodología de la investigación* (pág. 566). México: Ucam.
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Planeta.
- Hernández, R. (2016). Metodología de la investigación. En R. Hernández, *Metodología de la investigación* (pág. 534). México: UCAM.
- Llinás, & Suñé. (2020). El Teletrabajo. *Dialnet*, 1-26.
- Lopez, J. A., & Quiñonez, J. C. (2016). EL TELETRABAJO COMO ALTERNATIVA DE EMPLEO PARA LAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. *Repositorio UG*, 1-124.
- Medina, G., & Camacho, J. (2020). Estudio del Teletrabajo en Colombia como aporte al desarrollo económico laboral. *bonga.unisimon.edu.co*, 56.
- Mellado, R., & Zamabrano, M. (2019). El teletrabajo en organismos públicos: caso Instituto Nacional de Propiedad Industrial-INAPI. *bibliotecadigital.academia.c*, 87.
- Mendez, R. (2016). *Estudio de investigacion concepto tecnicas y recoleccion de datos*. Mexico: Everything.
- Ministerio de Salud Publica del Ecuador. (2020). Tiempos Covid-19, declaración pandemia. *MSP*, 23.
- Ministerio de Trabajo. (2020). Acuerdo Ministerial-MDT-2020-076-TELETRABAJO EMERGENTE. *Asamblea Nacional*, 31.
- Morales, D. P. (Julio/Diciembre de 2016). Una aproximación al marketing social. (D. P. Morales, Ed.) *Scielo*(41), 23-25.
- Morrisey, G. (2016). *Pensamiento estrategico*. Usa: Ciencia Administrativa.
- OMS. (2020). *Covid-19 durante el tiempo pandemico mundial*. Ginebra: OMS.

- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Prevención Covid-19, medidas de prevención*. Suiza: OMS. doi:https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=Cj0KCQjwhv6BRCKARIsAGI1GGiO5Rpcn8kTE3RQ7b97R_rFFvtpTB0GM2anNVvvZuWJ_eQI8ivy7DYaArs6EALw_wcB
- Ota, M. (2016). Telecommuting and Urban Spatial Structure in Metropolitan Areas. *University Biwako Kusatsu Campus*, 1-17. Obtenido de <http://www.sk.tsukuba.ac.jp/~ota/papers/kusatsu2017.pdf>
- Prieto, F. C. (2015). El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo. *Pirhua - Universidad de Piura*, 99.
- Ramírez, S. L., Rúa, N., & Gómez, E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5, 82-91. Obtenido de Dialnet-ElConceptoDeTeletrabajo-4804770.pd
- Revista Lideres Ecuador. (28 de febrero de 2016). Teletrabajo es una opción con flexibilidad. *Revistalideres.ec*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/teletrabajo-casa-empresa-ecuador-beneficios.html>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- Salazar, R. (2016). Competencias de las personas con discapacidad frente al teletrabajo. *Cielo*, 55.
- Sampieri. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Sampieri, R. (2015). *Metodología de la investigación*. Mexico: McHill Grant. doi:<http://observatorio.epacartagena.gov.co/>

Tamayo, T. &. (2015). *Definicion de Variables Metodologia de investigacion Roberto Sampieri*.

Villacís, A. C. (2020). EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL. GOBIERNO . *repositorio.ups.edu.pe*, 105.

CUESTIONARIO

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer la aceptación del teletrabajo en forma permanente en la agencia de transporte en el departamento del área de pasajes.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Años en la empresa

1-2 años _____

3-5 años _____

6-10 años _____

Más de 10 años _____

Cargo en el trabajo _____

Sexo Femenino _____ Masculino _____

Marque con una (x) en la escala que responda a las siguientes preguntas:

1. Se respetan las distintas creencias, etnias y razas de todos los colaboradores?

- Siempre _____
- A veces _____
- Nunca _____

2. La empresa contrata a los trabajadores prevaleciendo sus calificaciones, habilidades y experiencias sin ningún tipo de discriminación

- Siempre _____
- A veces _____
- Nunca _____

3. Se ofrecen las mismas oportunidades laborales de crecimiento a los colaboradores

- Siempre_____
- A veces _____
- Nunca_____

4. La empresa apoya la opinión de los líderes y miembros de equipo respecto a si estarían a gusto establecer al teletrabajo de forma permanente o parcial.

Siempre_____

- A veces_____
- Nunca_____

5. Se hace partícipe al personal de que deben mantenerse en teletrabajo durante el tiempo de pandemia

- Siempre_____
- A veces_____
- Nunca_____

6. Se promueven procesos para minimizar el impacto que genera el estrés durante el confinamiento y el teletrabajo

- Siempre_____
- A veces_____
- Nunca_____

7. Mi jornada laboral y la empresa me permite mantener el equilibrio en la reorganización laborar de las responsabilidades de cada cargo laboral y colaborar en diferentes etapas del teletrabajo durante el confinamiento por la pandemia.

- Siempre_____
- A veces_____
- Nunca_____

8. Se facilitan horas u otro beneficio extralaboral a personal que ha perdido perdidas familiares por la pandemia, otorgándole (Adicionales a los de la ley) en tiempo para retomar el teletrabajo

- Siempre_____
- A veces_____
- Nunca_____

9. Aplicaría el teletrabajo en todos los cargos de manera permanente, y promocionar a la agencia en redes sociales, sin espacio físico

- Si-----
- No-----
- Tal vez-----
- Nunca-----

10 ¿Cuáles son los cargos que desean mantenerse en teletrabajo permanentes?

- Gerente comercial Pasaje y turismo
- Supervisora de pasajes
- Supervisor comercial
- Agente de venta y reservas
- Asistente atención al cliente
- Ejecutivos de ventas
- Coordinador de counter

11. Si tuviera que puntualizar al teletrabajo que ejercen todo el personal como lo calificaría

Alto----- Medio-----Bajo.

CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA

Este cuestionario será aceptado para la participación de la investigación que tiene como objetivo principal el determinar las ventajas y desventajas particulares que tiene el teletrabajo para el área de pasajes. Las respuestas que proporcione serán denomina de forma reservada, manejada como confidencial para esto solo aportara para la actual investigación para el cumplimiento del objetivo anteriormente expuesto.

Buenos Días, tardes o noche mi Nombre es.....acepta su participación para entrevista que se realizara a continuación para la investigación actual, luego de su aceptación procedo a plantear las siguientes preguntas:

Entrevistador:

1. ¿Cuáles han sido las ventajas particulares del teletrabajo en la empresa en el departamento área de pasaje?

Entrevistado 1: Increíblemente el pasar en casa con mi familia, a pesar de que me encuentro laborando estoy aquí en casa.

Entrevistado 2: El ahorro estupendo en la gasolina en salir en mi vehículo, otra más el estar en casa, me siento liberado del estrés.

Entrevista 3: Sinceramente me hace falta el movimiento de la oficina, pero no lo cambio por nada a pesar de que estoy laborando estoy dentro de mi hogar pasando más tiempo con los míos.

Entrevista 4: Si es aceptable estar en teletrabajo.

Entrevista 5: Ventajas puedo decir que he mejorado bastante el estrés que mantenía por el tiempo de llegada en el tráfico hasta llegar a la oficina particularmente me agrada mucho.

Entrevista 6: Favorecida al máximo me siento feliz las ventajas son muchas tanto para la empresa como para el personal el teletrabajo es lo mejor.

Entrevista 7: Si hay ventajas, pero se necesita estar en la oficina el movimiento el socializar todo el día es parte del ser humano.

Entrevista 8: Favorables ventajas para el personal y también para la empresa desde una computadora y una línea telefónica realizamos el trabajo. Una de las ventajas para la organización es el increíble ahorro de servicios básicos.

Entrevista 9: Pues si las hay.

Entrevista 10: Si las hay es muy bueno porque el personal también recibe su parte.

Entrevista 11: Hay ahorro tanto para la empresa como también para el personal, considero esa la mayor ventaja.

Entrevista 12: El ahorro que se tiene de los servicios básicos sirven para las gestiones que en la actualidad van a necesitar la empresa pasar con la familia más tiempo es una gran ventaja para el personal.

Entrevista 13: una de las ventajas es la importancia de que se aún se tiene estabilidad laborar pese a la situación que atraviesa el país y el mundo.

Entrevista 14: Como ventaja que se tiene para la empresa es que aun a pesar de lo que sucede sigue laborando con todo su personal sin despidos esa es la mayor ventaja para todos.

Entrevista 15: Hay múltiples ventajas, es todo.

Entrevista 16: Parcialmente ventajas para los tanto la agencia como para nosotros que somos el personal, podría decir equitativamente.

Entrevista 17: Pues si las hay.

Entrevista 18: Bueno en parte si y en parte no, prefiero comentar solo eso.

Entrevista 19: en la parte laboral efectivamente hay ventajas y en la personal también

Entrevista 20: Puedo decir que si hay ventajas nada más.

Entrevista 21: Si hay bastantes ventajas, pero hay que esperar que pasará.

Entrevista 22: Con lo que respecta a las ventajas pues si no cambio por nada la calma de mi habitación con el ruido del tráfico para llegar a la oficina.

Entrevista 23: Efectivamente que las hay sin duda el teletrabajo es lo mejor hasta el momento.

Entrevista 24: Si hay muchas ventajas, aunque se extraña el movimiento de la oficina la comodidad de estar en casa es estupendo.

2. ¿Cuáles son las desventajas particulares del teletrabajo en la empresa en el departamento área de pasaje?

Entrevistado 1: La principal las obligaciones de la empresa pese al confinamiento y cero ingresos más fueron los egresos en la agencia.

Entrevistado 2: El dinero.

Entrevista 3: La congestión y saturación de redes de internet haciendo el trabajo más lento.

Entrevista 4. Para la empresa los gastos de arriendo de oficina servicios básicos que siguieron facturando pese a que nadie asistía durante en confinamiento.

Entrevista 5: El tormento de todo el dinero, lamentablemente es así las pérdidas fueron muchas en la venta de pasajes.

Entrevista 6: Para mí una de las desventajas fue la lentitud del internet y las llamadas fallidas por la congestión de redes.

Entrevista 7: El no poder estar en la oficina para mi es una gran desventaja.

Entrevista 8: Desfavorable el tener que adecuar una oficina completa para laborar desde casa.

Entrevista 9: Pues si las hay.

Entrevista 10: Si las hay es muy bueno porque el personal también recibe su parte.

Entrevista 11: Desventaja mayor sistema de internet lento e interrumpido.

Entrevista 12: El teléfono convencional congestionado, el internet lento.

Entrevista 13: Los egresos que ha tenido la empresa.

Entrevista 14: Como dejar de mencionar el internet lento que entorpecía el trabajo.

Entrevista 15: Desventaja la perdida de dinero y la pérdida de clientes.

Entrevista 16: Parcialmente la ida y venida del teléfono convencional, la falta de espacio físico en casa para laborar.

Entrevista 17: Interrupción en casa cuando laboro y el internet con poca funcionabilidad.

Entrevista 18: En gran parte la parte de que fueron meses cerrados y pagaron arriendo eso no justifica es una gran desventaja.

Entrevista 19: Internet lento, pésimo para laborar.

Entrevista 20: Servicios telefónicos colapsados lo mismo el internet.

Entrevista 21: No brindarles una buena atención a los clientes por el pésimo servicio de internet en aquellos momentos.

Entrevista 22: Servicios de redes internet pésimos.

Entrevista 23: Efectivamente la falta de ingresos más fueron egresos que ingresos monetarios.

Entrevista 24: Gran desventaja internet servicios teléfonos pésimo servicio.

3. ¿Qué plantearía para evitar las desventajas en el teletrabajo durante el tiempo que realice en el departamento área de pasaje?

Entrevistado 1: Mejores equipos de redes de internet.

Entrevistado 2: Mas velocidad en las redes de internet

Entrevista 3: El mejoramiento de las redes de internet.

Entrevista 4. Cambio en el sistema y aumento de megas para mantener una navegación optima sin complicaciones.

Entrevista 5: Mejorar sistemas operativos y de redes de internet.

Entrevista 6: Aumentar los megas para la navegación optima y brindar un mejor servicio.

Entrevista 7: Incrementar sistemas y megas para optimizar la funcionabilidad del internet para no tener inconvenientes.

Entrevista 8: Mejorar la saturación de redes inalámbricas.

Entrevista 9: Mejorar el internet.

Entrevista 10: Equipos con sistemas operativos modernos para brindar mejor atención a los clientes.

Entrevista 11: Mejorar mayor sistema de internet lento e interrumpido.

Entrevista 12: Incrementar las líneas para evitar la espera en el cliente, mejorar el internet lento.

Entrevista 13: Mejorar los ingresos que ha tenido la empresa.

Entrevista 14: Mejorar el internet lento que entorpecía el trabajo.

Entrevista 15: Disminuir la pérdida de dinero y la pérdida de clientes.

Entrevista 16: Incrementar el espacio físico en casa para laborar.

Entrevista 17: Mejorar la interrupción en casa cuando laboro y mejorar el internet con poca funcionalidad.

Entrevista 18: Sí se mantiene en teletrabajo mantener agencia de forma virtual.

Entrevista 19: Cambiar de proveedor de Internet.

Entrevista 20: Servicios telefónicos nuevos lo mismo el internet.

Entrevista 21: Brindarle una buena atención al cliente, que la llamada telefónica para ventas o atención en general sea amena que no sea rígida ni cortante.

Entrevista 22: Mejorar los servicios de internet y telefonía.

Entrevista 23: Efectivamente subir los ingresos implementar publicidad en redes sociales.

Entrevista 24: Si mejorar el internet y la telefonía.

4. ¿Cuánto aportaría para la empresa las ventajas del teletrabajo en el departamento área de pasaje?

Entrevistado 1: Incremento de clientes.

Entrevistado 2: Mayor ingreso del dinero.

Entrevista 3: Mejorando las estrategias en las publicidad y seguimiento de posibles compradores.

Entrevista 4. Ahorro de servicios de pagos, ahorro de arriendo.

Entrevista 5: El teletrabajo tiene mayor funcionabilidad en una empresa manejándola de manera virtual, la economía se incrementa y los gastos de servicios de arriendo de local tomaría ventaja para utilizarlos en gastos de publicidad o de ahorro para la empresa.

Entrevista 6: El teletrabajo ya se maneja desde el hogar de cada persona que labora se ahorra muchísimo en gastos de alimentación del personal.

Entrevista 7: El ahorro de la empresa.

Entrevista 8: Mejoramiento en la economía de la agencia.

Entrevista 9: Incremento de clientes.

Entrevista 10: Aumento de compradores.

Entrevista 11: Aumento de clientes.

Entrevista 12: Aumento de clientes.

Entrevista 13: Los egresos que ha tenido la empresa disminuyen.

Entrevista 14: Incremento en la economía de la empresa.

Entrevista 15: Incremento de clientes mejor ingreso.

Entrevista 16: Comprometerse todos a realizar un eficiente trabajo pese a las dificultades que se han tenido.

Entrevista 17: Estrategias de flexibilidad crecimiento de ventas.

Entrevista 18: En gran parte la parte de que fueron meses cerrados y pagaron arriendo eso no justifica es una gran desventaja.

Entrevista 19: Puntos estratégicos funcionabilidad en todos los niveles reforzando al teletrabajo.

Entrevista 20: Servicios mejorados mayor credibilidad para la empresa.

Entrevista 21: Lo suficiente para mantener a la empresa en progreso conjunto a su equipo de labores.

Entrevista 22: Lo suficiente para mantener el liderazgo de los productos.

Entrevista 23: Efectivamente mucho.

Entrevista 24: Productos mejorados mayor credibilidad para la empresa.



PROCESO DE TITULACIÓN 2020-2021
 AVAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN
 PRE-GRADO

Nombre del Tesista:	GINGER KATHERINE MORÁN ALEMÁN
Docente Tutor:	NÉSTOR LEONARDO PEZO LÓPEZ
Título del trabajo:	Evaluación del teletrabajo como modalidad de contratación para trabajadores del área de pasajes

	Sí	No
Ha seguido las pautas básicas para la elaboración del documento	Sí	
El alumno o alumna me dio a conocer oportunamente los contenidos de la versión definitiva del documento antes de entregarlo a la universidad	Sí	
Respaldo la entrega de este avance en la Facultad de Ecología Humana, Educación y Desarrollo humano.	Sí	

FIRMA DEL DOCENTE TUTOR

FECHA: 26/02/2021



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLITICAS
CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL GRADO ORAL**

(Tiempos: 15 minutos de presentación. 5 minutos de preguntas y respuestas)

1. CONTENIDO (60%)	Puntos
1.1 Capacidad de síntesis y selección de contenidos	
1.1.1. Adecuada extensión de la presentación	
1.1.2. Asignación pertinente de los tiempos a cada una de las partes de la presentación	
1.2 Claridad en los contenidos	
1.3 Coherencia lógica entre el problema, innovación pedagógica, pregunta de investigación, marco conceptual, diseño metodológico, resultados y conclusiones	
1.4 Identificación de fuentes en material de apoyo a la presentación	
1.5. Capacidad de respuesta pertinente y sustentada a las preguntas de los evaluadores	
Nota (sobre 6)	

2. FORMA (40%)	
2.1 Concepción de la presentación	
2.2 Capacidad de expresión oral	
2.2.1. Orientación al receptor	
2.2.2. Ritmo de la presentación y buen tono de voz	
2.3. Adecuado manejo del tiempo	
2.4 Material de apoyo apropiado	
Nota (sobre 4)	

Nota total (sobre 10)	
------------------------------	--

Nombre de Estudiante Evaluado: _____

Nombre de Profesor Evaluador: _____

Fecha: _____

Firma: _____

