



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:**  
**MENCIÓN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA:**

IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
ISIDRO AYORA.

**AUTORA:**

JENNIFER ADRIANA CARVAJAL BERMEO

**TUTOR:**

Lcdo. FRANCISCO GALARZA BRAVO MSc.

**BABAHOYO - SEPTIEMBRE/2021**

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>8</b>
<b>SUSTENTO TEORICO .....</b>	<b>8</b>
Implementación del Teletrabajo .....	8
Teletrabajo en el Ecuador .....	10
Modalidades del Teletrabajo.....	11
Teletrabajo Suplementario .....	11
Teletrabajo Autónomo .....	11
Teletrabajo Móvil .....	11
Ventajas del Teletrabajo .....	12
<b>ÁREA ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>13</b>
Tipos de Comunicación Organizacional.....	14
Procesos de Gestión Administrativa .....	14
• Planeación.....	14
• Organización.....	14
• Dirección o ejecución .....	14
• Control.....	14
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>CUALITATIVO .....</b>	<b>15</b>
<b>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>

ENTREVISTA.....	15
OBSERVACIÓN .....	16
PREGUNTAS.....	16
<b>RESULTADOS OBTENIDOS .....</b>	<b>16</b>
<b>SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS) .....</b>	<b>17</b>
<b>SOLUCIONES PLANTEADAS .....</b>	<b>18</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>19</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXOS.....</b>	
ENTREVISTA APLICADA AL ALCALDE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ISIDRO AYORA.	

## RESUMEN

El presente estudio de caso trata de dar a conocer la incidencia que produce el uso de la modalidad del teletrabajo, y, además, el empleo de las herramientas tecnológicas (TIC) en el área administrativa de una institución pública. En la actualidad a nivel mundial las empresas buscan mejorar su rendimiento laboral y el uso adecuado de sus recursos organizacionales, debido a esta necesidad se implementa el “teletrabajo”, ante la emergencia sanitaria. El mencionado estudio de caso se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Isidro Ayora, con el tema: Implementación del teletrabajo y su incidencia en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Isidro Ayora. El objetivo de esta investigación es analizar los resultados a la ausencia de conocimiento en todo personal del área administrativa, primeramente, la estructuración del marco teórico está basada en consultas a textos bibliográficos, revistas científicas donde se encontró información necesaria relevante que permitió validar y sustentar el marco teórico. por otra parte, se utilizó la metodología cualitativa, por lo tanto, se desarrolló la técnica de la entrevista por medio de un cuestionario de preguntas al alcalde de dicha institución para obtener información certera acerca de la problemática. También nos permitió hacer las conclusiones y emitir recomendaciones. De acuerdo a la información obtenida en el desarrollo de la investigación se constata que es útil mantener la capacitación adecuada al personal administrativo, acerca del manejo de instrumentos y herramientas virtuales que nos faciliten conocer el uso, de las ventajas y desventajas que brinda esta herramienta profesional, el teletrabajo, teniendo como beneficio la productividad del personal de los departamentos administrativos.

**Palabras claves:** teletrabajo, herramientas tecnológicas, área administrativa, recursos organizacionales.

## **ABSTRACT**

This case study tries to make known the incidence produced by the use of the telework modality, and, in addition, the use of technological tools (ICT) in the administrative area of a public institution. Today, worldwide, companies seek to improve their work performance and the proper use of their organizational resources. Due to this need, "teleworking" is implemented, in the face of a health emergency. The aforementioned case study was carried out in the Decentralized Autonomous Government of the Isidro Ayora canton, with the topic: Implementation of telework and its incidence in the administrative area of the Decentralized Autonomous Government of the Isidro Ayora canton. The objective of this research is to analyze the results in the absence of knowledge in all personnel of the administrative area, firstly, the structuring of the theoretical framework is based on consultations to bibliographic texts, scientific journals where relevant necessary information was found that allowed to validate and sustain the theoretical framework. On the other hand, the qualitative methodology was used, therefore, the interview technique was developed by means of a questionnaire of questions to the mayor of said institution to obtain accurate information about the problem. It also allowed us to draw conclusions and issue recommendations. According to the information obtained in the development of the research, it is found that it is useful to maintain adequate training for administrative personnel, about the handling of virtual instruments and tools that facilitate us to know the use, the advantages and disadvantages that this professional tool provides, teleworking, having the benefit of the productivity of the staff of the administrative departments.

**Keywords:** telework, technological tools, administrative area, organizational resources.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se relaciona con la siguiente línea de investigación que rige la Universidad Técnica de Babahoyo Microempresa y Emprendimiento, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación con la línea de investigación Desarrollo Organizacional de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, Tecnología de la Información y la Comunicación en las Empresas, por medio de la sub línea Entornos Virtuales Empresariales, la cual se vincula al tema de investigación: “Implementación del teletrabajo y su incidencia en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Isidro Ayora”. Este tema se origina por falta de conocimiento que brinda la nueva modalidad laboral “teletrabajo”, además de los beneficios que brinda las herramientas tecnológicas (TIC) al momento de desempeñar sus labores en los departamentos del Área Administrativa.

La investigación se ejecutó en el GAD municipal de Isidro Ayora ubicado en el cantón Isidro Ayora provincia del Guayas, es una Institución Pública que se encarga de Administrar y ejecutar los recursos proporcionados por parte del Presupuesto General del Estado (PGE). Por lo que la institución debe asignar la prestación de servicios públicos, rentabilidad, ayuda comunitaria entre otros. Es decir que debe de gestionar con obras e infraestructura para el mejoramiento social y cultural, además con la contribución de acción emergente para el bienestar comunitario.

Por lo tanto, el desarrollo de este estudio de caso se ha aplicado la metodología de investigación “cualitativa” para el registro y recopilación de fenómenos que son estudiados y analizados mediante las técnicas de investigación como: observación y entrevista, y, además para el análisis de las partes más relevantes de la problemática. Se ha tomado como técnica de

investigación la entrevista para recabar datos; se la determina como una conversación que expresa un fin determinado.

## **JUSTIFICACIÓN**

La ejecución de este trabajo de investigación es de vital importancia, debido a que se analizará la incidencia de la implantación del teletrabajo en la productividad de las áreas administrativas del GAD municipal del cantón Isidro Ayora, se evidenciará el rendimiento laboral y las falencias e inconvenientes que se presentan al momento de ejecutar esta nueva modalidad laboral que suele ser de gran utilidad debido a esta emergencia que acontece a nivel mundial; los empleados administrativos requieren de capacitaciones para el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas (TIC) para mejorar la calidad de servicios que brinda a la ciudadanía a nivel cantonal.

Los beneficiarios directos son trabajadores administrativos, ciudadanía y las comunidades que residen a su alrededor. Además, la contribución de este estudio de caso se basa al desarrollo que delimita cada área administrativa del GAD municipal del cantón Isidro Ayora, para fortalecer su rendimiento laboral por medio de la modalidad de teletrabajo y la implementación de las TIC, de este modo se facilita el trabajo en todos los departamentos administrativos, es decir, que permite un control organizativo en las actividades que realice la institución.

El trabajo de investigación es factible, ya que existe información necesaria para realizar un estudio de caso sobre las falencias que se presentan en el uso de la modalidad de teletrabajo en el GAD municipal de Isidro Ayora, de manera preferente en cada departamento administrativo que se ve afectado por este factor emergente. De esta manera los servidores pueden ejercer su trabajo desde la comodidad de su hogar, o algún lugar establecido por la empresa, disponiendo de un

horario flexible, acompañado de un ordenador y les facilite conexión de internet y disponibilidad de material e información departamental o municipal.

El tema de esta investigación es trascendente, por la calidad de material bibliográfico, como antecedentes referentes a este estudio de caso, lo cual significa un excelente aporte a la empresa. Por lo tanto, se beneficiará la comunidad científico-académica.

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la implementación del teletrabajo en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Isidro Ayora.

### **SUSTENTO TEORICO**

#### **Implementación del Teletrabajo**

Según Valencia (2018), el teletrabajo comenzó en el año 1973 por el fundador físico norteamericano Jack Nilles considerado el padre del teletrabajo. En plena crisis petrolera surge una de las grandes crisis mundiales a causa del desabastecimiento del combustible, además, comenzó a buscar alternativas para evitar el consumo de recursos no renovables evitando así en uso de energía y combustible. Así también, un grupo de investigadores científicos estudiaron el uso de las TIC bajo la modalidad laboral, es decir, se decretó el uso de tecnologías informáticas para la reducción de gastos y costos en las empresas, de igual manera ayuda al medio ambiente disminuyendo gases nocivos. Al mismo tiempo, se benefician empresas públicas y privadas ayudando con el crecimiento y desarrollo de la organización que nos con lleva con el mejoramiento de la gestión empresarial.

Buenaño (2020), nos manifiesta que la mayoría de las empresas se han acogido a este sistema de trabajo creando un clima de confianza, equilibrio y estabilidad laboral favoreciendo los intereses de los trabajadores y la empresa, el teletrabajo es una alternativa para la organización laboral a la que pueden acogerse cualquier empleado de una empresa y que favorece al rendimiento laboral y personal de los trabajadores.

El conocimiento de la modalidad del teletrabajo en instituciones públicas no gubernamentales, provee un gran beneficio, alcanzando una excelente productividad en los empleados, y satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía en general. De la misma manera, ayuda a suprimir dependencias, y gastos (materiales de oficina). Sin embargo, los departamentos de área administrativa del GAD municipal del cantón Isidro Ayora, desconocen el uso y beneficio que aporta el teletrabajo a las organizaciones.

La problemática que abarca las áreas administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora incide en todos sus departamentos, de la misma manera los problemas que se presentan en dicho lugar debido al desconocimiento del teletrabajo al momento que ejercer su labor. Además, la situación crítica que se presenta a nivel mundial, debido a la pandemia, el distanciamiento social, las medidas de bioseguridad y todo lo relacionado a esta problemática, nos lleva a entender que las áreas administrativas no cuentan con un plan estratégico para ejecutar procedimientos en la empresa durante una pandemia.

Para los autores Culqui & González (2016), nos aseguran que pueden determinar al teletrabajo como una forma de organización laboral la cual nos permite la ejecución o realización de actividades por profesionales, durante su jornada laboral dentro de la empresa o desde otro lugar

distinto del habitual, sirviéndose de medios o equipos informáticos y de telecomunicaciones para contactarse con sus subordinados.

Con las herramientas tecnológicas de la información TIC, se realizan actividades con mucha más precisión al momento de ejecutarlas. Así que, la implementación de esta modalidad laboral en la empresa pública del GAD municipal de Isidro Ayora, sería de gran relevancia para el desempeño de sus actividades, maximizando gasto, costos y tiempo para los empleados.

### **Teletrabajo en el Ecuador**

Según los autores Pérez & Morales (2020) afirman lo siguiente:

El teletrabajo en las empresas públicas o privadas en el Ecuador está vinculado a la prestación de servicios lícitos y personales en relación de dependencia de forma continua y no presencial, dentro de las jornadas u horarios de trabajo, y, además se lo realiza en diferentes áreas, dentro o fuera de las instalaciones empresariales. Es decir, el teletrabajo se ajusta a cada miembro de una organización que no pueden prestar sus servicios de forma constante.

A continuación, unas de sus principales características son:

- Mujeres embarazadas o en lactancia.
- Personas con diferentes discapacidades.
- Trabajadores con enfermedades terminales.
- Adultos de la tercera edad.

Se considera colaboradores a empleados o profesionales que cumplan actividades asignadas por sus superiores y en las oficinas adecuadas para el efecto. Cada empresa tiene la

responsabilidad de seleccionar a su teletrabajador dependiendo de los fines de lucro de la empresa o emprendimiento. Además, a futuro se considera un contrato laboral permanente, fijando objetivo entre el empleado y el empleador con los beneficios que la ley y la empresa dispone.

### ***Modalidades del Teletrabajo***

Existe tres tipos de teletrabajo cada una cumple con las siguientes funciones en su contrato de trabajo y al desempeño laboral.

#### ***Teletrabajo Suplementario***

Los empleados que tienen un contrato laboral con la empresa alternan sus actividades a distintos días de la semana, además, lo realizan en la empresa o en otro lugar fuera de ella; utilizando herramientas tecnológicas TIC, para dar cumplimiento a su trabajo. Esto se denomina teletrabajo suplementario.

#### ***Teletrabajo Autónomo***

Los trabajadores o empleados remunerados ejecutan la mayor parte de las actividades laborales en su domicilio o en el lugar que se disponga. Además, requieren herramientas informáticas e internet para el cumplimiento de sus labores en cualquier lugar elegidos por ellos.

#### ***Teletrabajo Móvil***

Los trabajadores o profesionales que pueden desarrollan sus actividades desde cualquier lugar. Solo requieren un dispositivo móvil e internet. Además, habilidad para el desarrollo de las misma. Por lo cual les permite faltar con frecuencia a su lugar de trabajo. Es decir, no poseen un lugar fijo.

## **Ventajas del Teletrabajo**

El impacto que puede generar el teletrabajo dentro del área administrativa puede ser positivo o negativo. Además, esto se debe a las causas y efectos que se realizan en la empresa, se debe destacar que la empresa debe contar con herramientas tecnológicas para llevar a cabo la implementación del teletrabajo.

Tal como Gestión (2018) nos manifiesta:

Las ventajas más importantes en la implantación del sistema de Teletrabajo en los departamentos administrativos de las empresas son:

- Menor necesidad de infraestructura.
- Menos recursos en el departamento de control y horarios de los trabajadores.
- Mejor aprovechamiento en los cargos asignados de trabajo.
- Menor absentismo.
- Menor conflicto entre trabajadores.
- Menor contaminación.
- Menos gastos.
- Más acceso a profesionales y talentos.
- Mejora en rendimiento laboral al momento de realizar actividades.

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

### **Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es un conjunto de tareas y actividades coordinadas, que tiene como función principal la creación de un ambiente laboral favorable para todos los colaboradores de la institución, asimismo, ayuda de manera óptima el manejo de recursos que posee la empresa. Por lo tanto, se debe cumplir con todos los objetivos planteados, ya sea en el ámbito económico, social o de posicionamiento en el mercado.

La planificación en las empresas públicas es una función administrativa se basa en el análisis, objetivos y en la formulación de estrategias para el desarrollo y cumplimiento de ciertas metas, “la planificación es una parte del proceso administrativo, es el punto de inicio que especifica las estrategias a desarrollar para alcanzar un objetivo específico” (Calso & Pardo, 2018, p. 58), la planificación integra los parámetros a los cuales los empleados administrativos deben regirse para alcanzar el objetivo común.

Comunicación organizacional también denominada comunicación empresarial o corporativa, es la encargada de optimizar y dirigir mensajes claros al interior de las organizaciones, “la comunicación organizacional es aquella que establecen las organizaciones para interrelacionarse con el talento humano, jefes, directores, operarios, entre otros, forma parte de la cultura interna de cualquier organización” (Castro, 2017, pág. 15). De hecho, las empresas con una comunicación organizacional interna son eficiente poseen más rentabilidad.

### ***Tipos de Comunicación Organizacional***

El tipo de comunicación organizacional se elige de acuerdo al organigrama de cada sector y modelo de negocios y éstos pueden ser descendente, ascendente u horizontal. La comunicación organizacional se divide según sus diversos criterios:

- Comunicación interna
- Comunicación formal
- Comunicación informal
- Comunicación horizontal
- Comunicación vertical
- Comunicación oblicua
- Comunicación externa
- Comunicación comercial □ Comunicación pública.

La comunicación organizacional es importante en cada una de las empresas ya esta sea pública o privada; se la denomina de carácter social, es decir que se vincula con diferentes personas de cualquier índole o status social dentro y fuera de la empresa.

### ***Procesos de Gestión Administrativa***

- Planeación
- Organización
- Dirección o ejecución
- Control

Los servidores públicos pueden evolucionar positivamente teniendo como incentivo su tiempo de labores. Ya que en exceso se tiende a desarrollar un sentimiento de presión a los actos

relacionados con sus actividades encomendadas. Desde esta perspectiva se puede influenciar por su relativa tenencia organizativa que por su absoluta (Kim, 2018, pp. 2-15).

Uno de los principales problemas dentro del área administrativa es la carencia de información acerca del teletrabajo, el personal administrativo del GAD municipal Isidro Ayora, requieren de información sobre esta modalidad laboral. Además, es importante la utilización de las herramientas tecnologías de la información y comunicación (TIC's), para una excelente realización de la misma. Sin embargo, al no contar con alguna capacitación acerca de esta modalidad laboral, se puede crear falencia dentro de las áreas administrativas de esta empresa.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### ***CUALITATIVO***

Este método se utilizó para desarrollar la entrevista al Alcalde del GAD municipal Isidro Ayora, para analizar la incidencia de la modalidad del teletrabajo como una de las alternativas para el desempeño laboral en esa institución.

### **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### ***ENTREVISTA***

Se redactaron preguntas y se realizó una entrevista presencial al Alcalde del GAD municipal Isidro Ayora.

## ***OBSERVACIÓN***

En esta técnica nos permitió la recolección de datos y, además, identificar las carencias que existe en el momento de brindar atención e información a la ciudadanía.

## **INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **PREGUNTAS**

Se desarrolló un cuestionario abordando los temas más relevantes de este proyecto de investigación. La cual está conformada con 6 preguntas objetivas que sustenta a las variables: teletrabajo y área administrativa.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

El método de investigación aplicado es el cualitativo, además, se aplica para la obtención de datos o recopilación de información, la técnica aplicada en la investigación es una entrevista que está compuesta por un cuestionario de diversas preguntas en base a la variable dependiente como independiente del tema de investigación. Ya que obtenemos información idónea y así de esta manera sustentar el desarrollo del estudio de caso.

Para el presente estudio de caso se desarrolló una entrevista que está formado por 6 preguntas dirigido al Lcdo. Ignacio Cercado Choez MSc. Alcalde del cantón Isidro Ayora, la cual se realizó en el GAD municipal isidro ayora, el día martes, 14 de septiembre del 2021 a las 9 am.

## **SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)**

Por medio de la entrevista aplicada al alcalde del GAD municipal de Isidro Ayora, se logró evidenciar los siguientes resultados, los mismos que se basan al previo análisis e interpretación de los hallazgos más relevantes de la investigación, además, por medio de la indagación de la entrevista se pudo identificar información que implican a la problemática.

Después de concluir la entrevista se pudo evidenciar lo siguiente: El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Isidro Ayora, vinculó la implementación del teletrabajo durante la emergencia sanitaria, encontraron inconvenientes al momento de ejercer esta modalidad de teletrabajo y la incidencia en los departamentos del área administrativa. De manera que desconocían esta modalidad laboral y además la importancia del uso de aplicaciones tecnológicas (TIC).

Unos de los retos más importantes fue mantenerse capacitados y actualizados a los servidores administrativos, para el manejo de las herramientas tecnológicas y aplicaciones virtuales que brinda la tecnología que está en constante evolución. Además, en el área administrativa se encontraron falencias a causa de esta modalidad de teletrabajo, que impide cumplir de forma eficaz en cada departamento, las actividades asignadas dentro de la institución del GAD municipal de Isidro Ayora.

Por lo tanto, recibieron capacitaciones todo el personal administrativo (servidores públicos) directivos y autoridades municipales mediante la modalidad de teletrabajo y la utilización de herramientas virtuales (zoom, video llamada WhatsApp, google meet) por medio de las páginas de internet por parte del Gobierno Nacional respetando su horario de trabajo. Es decir, que pudieron

evidenciar el manejo del teletrabajo durante sus jornadas laborales fuera de la empresa. De esta manera lograron desarrollar sus labores semipresenciales y prestaron sus servicios a la ciudadanía.

Por otra parte, el teletrabajo se vinculó en distintos entornos dentro y fuera de la institución pública del GAD Municipal de Isidro Ayora, los departamentos administrativos realizaron sus actividades con regularidad mejorando así el desempeño de sus responsabilidades específicas, diseñando estrategias y trabajando conjuntamente con las autoridades de las comunidades aledañas. lo que, permitió la satisfacción de las necesidades ciudadanas encaminadas a alcanzar el bienestar general.

### **SOLUCIONES PLANTEADAS**

El Área Administrativa es la encargada de realizar tareas importantes de la organización, entre las que puedo citar, las gestiones administrativas que cumple el personal, además lo que se relaciona con la compra y venta de productos o servicios, de acuerdo con la normativa laboral de la empresa. Es decir, que la organización debe de apoyar el proceso de planificación en un plan de acción (definición de objetivos y metas) considerando las políticas de la empresa, misma que servirá para resolver cualquier conflicto organizacional y el beneficio del GAD Municipal de Isidro Ayora, además, debe de desarrollarse en mutuo acuerdo para su ejecución, recordando los intereses y recursos para el mejoramiento de su aplicación en la gestión administrativa.

En consecuencia, a los datos recopilados se recomienda capacitaciones o seminarios (semestrales) específicos para cada departamento administrativo, sobre la implementación del teletrabajo y la importancia de las herramientas tecnológicas. Para ello es necesario implementar acciones estratégicas respetando las funciones laborales y el horario de trabajo de los servidores.

Además, se sugiere aplicar con regularidad valoración de las competencias, como habilidades y destrezas, para el fortalecimiento y el crecimiento del GAD Municipal de Isidro Ayora.

Después del desarrollo de la entrevista y conforme al análisis de esta investigación se propone impulsar el teletrabajo en planes de contingencia (paros, contagio masivo o emergencia sanitaria etc.) debido al manejo de la gestión administrativa de la mencionada institución, no puede mantener la modalidad del teletrabajo, debido a sus funciones a realizar dentro de sus actividades internas.

Se propone crear un delegado para la atención a la ciudadanía, en toda la cabecera cantonal y además en cada comunidad (10 recintos aledaños) para que facilite y pueda escuchar las inquietudes y solicitudes a sus requerimientos que necesita la ciudadanía del cantón. Porque en realidad el que escucha las necesidades de la comunidad es la máxima autoridad del GAD Municipal de Isidro Ayora, por ende, a su postura el mantiene reuniones importantes dentro y fuera de la institución para la discusión y aprobación de proyecto y además para la disposición de recursos que benefician a la comunidad. Por lo tanto, él no dispone de tiempo necesario para escuchar todos los requerimientos. Es decir que la ciudadanía por muchas ocasiones no pudo ser atendida en sus solicitudes.

## **CONCLUSIONES**

El teletrabajo es considerado una de las herramientas más importantes en las empresas, debido a su flexibilidad laboral y los recursos que se utiliza para la ejecución de esta modalidad de trabajo, pues brinda ventajas positivas para la empresa y a los empleados, permitiéndoles laborar en diferentes horarios y en cualquier lugar determinado en su contrato laboral o desde su casa. Por lo tanto, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, implementaron el

sistema de la modalidad del teletrabajo con varias falencias debido a la falta de disposición de un programa en línea para cumplir con los servicios que presta el municipio.

El área administrativa en las instituciones públicas es la herramienta importante en la organización y, además, es de vital importancia para el desarrollo económico, social y cultural, porque en ella recae la responsabilidad de ejecutarse varias actividades además es la que aporta los recursos financieros, materiales y prestación de servicios al implementar la modalidad del teletrabajo se podría evitar muchos de estos recursos a las organizaciones y trabajadores, disminución de gastos y economizar recursos del GAD municipal de Isidro Ayora.

La modalidad del teletrabajo brinda diferentes beneficios para las empresas que lleguen a ejecutarla.

Además, esta modalidad es factible para las personas con discapacidad en relación a la conciliación personal, familiar y laboral, porque, se adapta constantemente a los servidores públicos de la empresa.

Los usuarios que realizan tramitaciones en esta institución se quejan por el tiempo a esperar para ser escuchados en sus inquietudes.

Una vez terminada la investigación podemos concluir que nuestro objetivo general del estudio de caso en el análisis del teletrabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, se determina que los departamentos del área administrativa son los encargados de crear el plan de acción, facilitar los recursos que dispone el municipio, así como, además, con la prestación de sus servicios a la ciudadanía.

Se recomienda elaborar un plan de trabajo, en la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Isidro Ayora, como parte de una herramienta básica de servicios para atención al público, además este permitirá de forma eficiente el desarrollo del desempeño laboral y también generará beneficios para la empresa y la comunidad, evitando así mucho tiempo de espera por parte de los usuarios. Por lo tanto, para que esto se cumpla es importante realizar capacitaciones a los servidores públicos de los departamentos administrativos y a los usuarios que se van a beneficiar de este nuevo proyecto por parte del municipio.

## REFERENCIAS

- Alberto, P., & Muñoz, G. (2020). Obtenido de [https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05pinto-y-munoz\\_2020\\_teletrabajo\\_final.pdf](https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf)
- Buenaño, R. (18 de mayo de 2020). *derecho ecuador .com*. Obtenido de TELETRABAJO COMO UN MEDIO PARA APORTAR NUMEROSOS BENEFICIOS SOCIALES Y LABORALES: <https://www.derechoecuador.com/teletrabajo-como-un-medio-paraaportar-numerosos-beneficios-sociales-y-laborales>
- Calso, N., & Pardo, J. M. (2018). Guía práctica para la integración de. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/0006525648a1153a37b74>
- Castro, A. d. (2017). Manual Práctico de Comunicación Organizacional. *editorial verdumuniversidad del norte*.
- Culqui, A., & González, A. (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma. *Dialnet-ElTeletrabajo*, 97.
- Gestión. (2018). *Gestion.org*. Obtenido de <https://www.gestion.org/ventajas-y-desventajas-delteletrabajo>
- Kim, j. (2018). The Effects of Relative organizational. *Public Personnel Management tenure on job*, 2-15.
- Pérez Sisa, F., & Morales López, D. A. (06 de 10 de 2020). Teletrabajo como estrategia de competitividad y desarrollo para las empresas en el Ecuador. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/342084999\\_Teletrabajo\\_como\\_estrategia\\_de\\_competitividad\\_y\\_desarrollo\\_para\\_las\\_empresas\\_en\\_el\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/342084999_Teletrabajo_como_estrategia_de_competitividad_y_desarrollo_para_las_empresas_en_el_Ecuador)

Valencia, A. M. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *SCIELO*, 12(41).  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### ENTREVISTA APLICADA AL ALCALDE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ISIDRO AYORA

- **¿Tiene usted conocimiento de esta nueva modalidad laboral como lo es el teletrabajo?**

Efectivamente y de acuerdo a los últimos meses, días donde tuvimos pasando por una situación de pandemia, se incrementó aquí en el gobierno municipal este programa de teletrabajo. De igual manera nos dio la oportunidad de continuar trabajando nos permitió, pero si nos ayudó para que los ciudadanos a continúen con las actividades. Uds. conocerán y saben que el municipios vivimos de los pagos de los impuestos, de la contribución que hace la ciudadanía en forma general de la gestión propia que hace el municipio tuvimos que implementarla.

Actualmente ya tenemos todos están en presencial, una vez que ya están unidos compañeros servidores públicos principalmente ya están vacunados y eso nos ha permitido ya están un poco mejor la verdad que no podemos dejar de cuidarnos en todo caso si cumplimos con esta modalidad que nos permitió establecer algunas soluciones inmediatas como municipio de Isidro Ayora.

- **¿Considera que el teletrabajo genera beneficios económicos a quien lo ejerce?**

Bueno, si porque, no se puede movilizar e invertir en aquello y la posibilidad de quedarnos en casa y cuidarnos más, y he también creo para la familia de ellos es un ahorro

en sentido de que... A pesar de la situación crítica que pasamos en el municipio, al menos yo como

alcalde cumplo con el derecho de trabajadores pagándoles puntualmente a ellos.

- **¿Usted como Alcalde del cantón Isidro Ayora, ha realizado capacitación que se relacione con el teletrabajo?**

Si, tuvimos que recibir de la misma forma mediante con horarios establecidos por contraloría, horario establecidos por ministerio de trabajo nueva forma de modalidad de contratación pública, no solamente en caso de las autoridades si no también cada uno de los directores y jefes departamentales. Tipos de aplicaciones utilizaron para llevar a cabo las capacitaciones: a través de las páginas de internet, que era la única manera incluso actualmente tuvimos eh tuvimos las sesiones del consejo y las reuniones virtuales, y eso, nos ha permitido tiempo en nuestros recursos, si todo lo que corresponde a programas establecidos “zoom”.

- **Dentro de las Áreas Administrativas del GAD municipal de Isidro Ayora han realizado alguna capacitación sobre las Aplicaciones Tecnológicas (TIC) para actualizar conocimientos.**

Si eso está encargando la gente de talento humano, nosotros somos aquellos que iniciamos la tramitación, lo único que le pedimos a nuestros colaboradores que se preparen, de muchas formas. Tenemos convenios con universidades convenio con los institutos no solamente con los jóvenes que están trabajando aquí sino convenio en forma general.

- **¿Cómo Alcalde del cantón Isidro Ayora como considera su Gestión Administrativa si es oportuna frente a las necesidades y problemas que enfrenta la ciudadanía en general?**

Sobre todo, en pandemia donde tuvimos que nosotros a pesar de un no haber sido competencia exclusiva en el municipio tuvimos que intervenir entregando víveres, haciendo fumigaciones, atendiendo en forma de salud en la maternidad hoy centro municipal tuvimos que también eh entregar cosas a los ciudadanos igualmente agradecieron y muchas ayudas más.

Estamos deviniendo caminos, estamos deviniendo la educación, a través de las cubiertas en las escuelas he esta semana comenzamos ya con el proceso de alcantarillado del cantón, estamos cumpliendo a cabalidad con cada uno de ellos con los jóvenes entregamos más de 200 Tablet y laptop y como un proyecto digital para los bachilleres estamos haciendo la entrega mes a mes en lo que es adulto mayor discapacidad a través de kit de alimentos estamos entregando mes a mes.

Y también por lo general preocuparnos por la situación mucho de vivienda, nosotros tenemos un proyecto con MIDUVI que firmamos de 42 casa que se entregaran en los próximos días, además, tengo ya 59 en proceso de aceptación por parte del MIDUVI espero que el nuevo gobierno, de igual manera nos colabore nos ayude para que la necesidad de vivienda de nuestros ciudadanos pueda ser superada.

De mi parte yo he sido consiente que no ha sido un año bueno para nadie para todos estamos ahí cumpliendo cabalidades lo importante que aquí al menos a pesar de las deudas que tiene el gobierno nacional nosotros estamos al día en todo lo que se refiere a proveedor

a contratistas pagos puntuales de las deudas que recibimos por parte de la administración anterior sobre todo con el personal y si cumpliendo con cada uno de ellos falta bastante si la gente quiere que sea mucho sobre todo los recursos de esa manera estamos manejando.

• **¿Dentro del Área Administrativa del GAD municipal de Isidro Ayora los empleados del área administrativos que modalidad de trabajo están acogidos?**

- **¿Por qué?**
- **Trabajo presencial**
- **Modalidad del Teletrabajo**

Actualmente son presenciales no manejamos teletrabajo por situaciones ajenas a veces por enfermedad, permiso médico, de embarazo, o en una situación de emergencia, nosotros de igual manera buscamos la forma de ayudarnos y tratarle de que se dé laboralmente a cada uno de ellos ahorita están todos asistiendo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



**TEMA:**

Implementación del teletrabajo y su incidencia en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Isidro Ayora.

**OBJETIVO GENERAL:**

Analizar la Implementación del teletrabajo en el Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Isidro Ayora.

**ENTREVISTA**

**ÍTEMS**

1. ¿Tiene usted conocimiento de esta nueva modalidad laboral como lo es el teletrabajo?
2. ¿Considera que el teletrabajo genera beneficios económicos a quien lo ejerce?
3. ¿Usted como Alcalde del cantón Isidro Ayora, ha realizado capacitación que se relacione con el teletrabajo?
4. Dentro de las Áreas Administrativas del GAD municipal de Isidro Ayora han realizado alguna capacitación sobre las Aplicaciones Tecnológicas (TIC) para actualizar conocimientos.
5. ¿Cómo Alcalde del cantón Isidro Ayora como considera su Gestión Administrativa si es oportuna frente a las necesidades y problemas que enfrenta la ciudadanía en general?
6. ¿Dentro del Área Administrativa del GAD municipal de Isidro Ayora los empleados del área administrativos que modalidad de trabajo están acogidos?

¿Por qué?  
Trabajo presencial  
Modalidad del Teletrabajo

Lcdo. Ignacio Cercado Choez MSc.

**ALCALDE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ISIDRO AYORA**



## **ANEXO N° 2**

### **LINK DE LA ENTREVISTA CON EL ALCALDE DEL CANTON ISIDRO**

**AYORA.**

<https://drive.google.com/file/d/1MZ0aL5kogwN8Himr18-DapoJ2CbhNVZA/view?usp=sharing>