



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

#### MAESTRÍA EN MENCIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (RESOLUCIÓN: RPC - SO – 22 – No 477 – 2020)

#### PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

##### Título del proyecto:

La adaptabilidad laboral del personal con discapacidad de la empresa Bangara de la ciudad de Quito, a la modalidad de teletrabajo durante la crisis del COVID-2019.

##### Línea de Investigación:

Gestión de Talento Humano

##### Campo amplio de conocimiento:

Administrativo

##### Autor/a:

Stephanie Geovanna Reinoso Velásquez

##### Tutor/a:

Mg. Héctor Sebastián Pérez Manosalvas

Quito – Ecuador

2023

## Tabla de contenido

INFORMACIÓN GENERAL.....	5
Contextualización del problema.....	5
Problema de investigación .....	6
Objetivo general .....	6
Objetivos específicos.....	7
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos: .....	7
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	8
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	8
1.2. Proceso investigativo metodológico.....	12
1.3. Análisis de resultados.....	15
CAPÍTULO II: PROPUESTA .....	40
2.1. Fundamentos teóricos aplicados .....	40
2.2. Descripción de la propuesta.....	44
2.3. Validación de la propuesta .....	44
2.4. Matriz de articulación de la propuesta .....	45
CONCLUSIONES .....	46
RECOMENDACIONES .....	47
BIBLIOGRAFÍA .....	48
ANEXOS.....	49

## Índice de figuras

Figura 1. Cargo que desempeña. Cargo que desempeña .....	16
Figura 2. Sexo .....	17
Figura 3. Edad de colaboradores .....	17
Figura 4. Tiempo trabajando en la empresa.....	18
Figura 5. Tipo de discapacidad.....	19
Figura 6. Porcentaje .....	19
Figura 7. Actividades Laborales .....	20
Figura 8. Biométrico online.....	21
Figura 9. Horarios laborales .....	22
Figura 10. Biométrico online.....	22
Figura 11. Apoyo logístico .....	23
Figura 12. Relaciones interpersonales .....	24
Figura 13. Capacitación .....	24
Figura 14. Adaptación .....	25
Figura 15. Motivación .....	26
Figura 16. Satisfacción.....	26
Figura 17. Concentración .....	27
Figura 18. Sistemas informáticos .....	28
Figura 19. Horas laborales .....	28
Figura 20. Doble presencia .....	29
Figura 21. Cumplimiento.....	30
Figura 22. Competencias.....	30
Figura 23. Pertenencia.....	31
Figura 24. Efectos Covid19 .....	32
Figura 25. Consecuencias Covid19 .....	32
Figura 26. Productividad .....	33
Figura 27. Horas extras.....	34
Figura 28. Satisfacción del cargo .....	34
Figura 29. Actividades motivantes .....	35
Figura 30. Nuevas tecnologías .....	36
Figura 31. Fases Guía tecnológica centrada en la persona .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Tipologías de entrevista según criterios.....	15
Tabla 2. Cargo .....	16
Tabla 3. Sexo.....	16
Tabla 4. Edad.....	17
Tabla 5. Tiempo .....	18
Tabla 6. Discapacidad.....	18
Tabla 7. Porcentaje .....	19
Tabla 8. Actividades Laborales .....	20
Tabla 9. Biométrico .....	21
Tabla 10. Horarios laborales .....	21
Tabla 11. Medios tecnológicos .....	22
Tabla 12. Apoyo logístico .....	23
Tabla 13. Relaciones interpersonales .....	23
Tabla 14. Capacitaciones.....	24
Tabla 15. Adaptación .....	25
Tabla 16. Motivación .....	25
Tabla 17. Satisfacción .....	26
Tabla 18. Concentración .....	27
Tabla 19. Sistemas informáticos.....	27
Tabla 20. Horas laborales .....	28
Tabla 21. Doble presencia.....	29
Tabla 22. Cumplimiento .....	29
Tabla 23. Competencias .....	30
Tabla 24. Pertenencia .....	31
Tabla 25. Efectos Covid19 .....	31
Tabla 26. Consecuencias Covid19 .....	32
Tabla 27. Productividad.....	33
Tabla 28. Horas extras .....	33
Tabla 29. Satisfacción del cargo.....	34
Tabla 30. Actividades motivantes.....	35
Tabla 31. Nuevas tecnologías .....	35

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del problema

Al vernos visto afectados por una pandemia Covid-19 la cual llegó sin previo aviso, en donde cada día las empresas públicas y privadas necesitan entregar sus servicios y productos, éstas han debido ir adoptando nuevas modalidades de trabajo como el teletrabajo, el cuál a pesar de no ser realizados de forma presencial en el lugar de labores, ha llevado las actividades cotidianas a una manera más digital debiendo realizar los requerimientos de forma electrónica e incluso promoviendo las responsabilidades con firmas digitales que cuentan con el mismo fundamento legal que las de puño y letra.

A pesar de que la idea fue adoptada y acogida automáticamente para funciones mayormente de oficina; la adaptabilidad y la carga laboral no fue la misma que la presencial, por cuánto teníamos que tomar en cuenta que, al tener acceso al número de teléfono y correo de una persona para realizar un determinado trámite, los horarios de atenciones se extendieron y se comenzó a generar una mala interpretación a la actividad del teletrabajo. A pesar de los innumerables esfuerzos, muchos de los trabajadores con discapacidad, incluyendo a los dos géneros, debían cumplir adicionalmente con sus funciones de padres de familia, lo cual puede generar cambios en la motivación y el desempeño.

No hay duda de que la discapacidad es parte de la condición humana, y casi todos experimentarán cierto tipo de discapacidad permanente o temporal en algún momento de sus vidas.

De acuerdo a Zoellick & Chan (2011):

Más de 1.000 millones de personas viven en todo el mundo con cierto tipo de discapacidad; alrededor del 15% de la población mundial. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor. (p. 11)

En este sentido, en una realidad latente que vive cada País y no estamos preparados para tener una inclusión laboral.

Es probable que las personas con discapacidad se encuentren desempleados, y es común que perciban menos ingresos económicos. Por otra parte, la falta de facilidad a los edificios acorde y medios de movilización es una razón importante que limita a las personas con discapacidad a buscar trabajo.

Las normas o leyes que amparan a las personas con discapacidad no consideran las necesidades de las personas con discapacidad, o bien no se cumplen las políticas y normas existentes, varias organizaciones contratan a personas con discapacidad únicamente para cumplir y evitar sanciones estipuladas en nuestro País, no porque realmente quieren ser partícipe de la inclusión colectiva.

La participación de las personas con discapacidad en el mercado laboral depende de factores internos y externos; las empresas y contexto legal, económico o profesional, y de elementos relacionados con la gestión de las personas en las organizaciones. Las creencias y prejuicios son barreras para el empleo, atención médica, la participación social y la educación. Por otra parte, las empresas tienen la perspectiva de que las personas con discapacidad no producen, además que existe una falta de conocimiento, lo que limita que se construyan acuerdos y oportunidades de empleo.

Una de las estadísticas significativas corresponde. OMS, La discapacidad y la salud, (2020):

Según la OMS en el mundo más de 1000 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad. Esa cifra corresponde aproximadamente al 15% de la población mundial; de hecho, hasta 190 millones (3,8%) de las personas de 15 o más años tienen dificultades considerables para funcionar y requieren con frecuencia servicios de asistencia sanitaria. El número de personas con discapacidad está aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas. (p. 83).

Esto indica que la discapacidad se encuentra en aumento, por consiguiente, a futuro habrá una mayor demanda de inclusión laboral.

### **Problema de investigación**

¿Cuál es la adaptabilidad laboral del personal con discapacidad de la empresa Bangara de la ciudad de Quito, a la modalidad de teletrabajo durante la crisis del COVID-2019?

### **Objetivo general**

Diseñar una técnica para la adaptabilidad laboral del personal con discapacidad de la empresa Bangara de la ciudad de Quito, a la modalidad de teletrabajo durante la crisis del COVID-2019.

### **Objetivos específicos**

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre la adaptabilidad laboral del personal con discapacidad durante la pandemia.
- Diagnosticar las necesidades de los individuos objeto de estudio mediante la aplicación del instrumento de investigación.
- Desarrollar Capacitar y evaluar sobre el uso correcto de las herramientas tecnológicas de la compañía Bangara.
- Diseñar una propuesta mediante un análisis de guía tecnológica centrada en la persona con discapacidad a fin de mejorar la adaptabilidad laboral durante el teletrabajo.

### **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

La presente investigación se iniciará a partir del análisis de la información tomada, la cual puede ser completada ya que se cuenta con datos directos reales y actualizados del personal que labora en dicha empresa, los cuales permiten dar atención óptima al personal con discapacidad.

Esta investigación es viable debido a que contamos con los recursos humanos, económicos y materiales para llevar a cabo el proyecto planteado, esto se aplicará a las personas con discapacidad que laboran en la empresa Bangara S.A., ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito y cuenta con 550 colaboradores de los cuales el 4% presentan discapacidad intelectual, física, mixta y auditiva los mismos que laboran en los departamentos de cobranzas, masivos y administrativos. Para lograr cumplir con los objetivos propuestos contamos con la participación del personal con discapacidad y áreas transversales.

En este sentido la temática de evaluar la adaptabilidad laboral es un tema poco estudiado en organizaciones, al investigar el marco legal la Ley Orgánica de Discapacidades (2014), menciona “La inclusión laboral de los discapacitados, se encuentra que las empresas privadas y públicas deben tener el 4% de empleados con discapacidades” (p. 28). Por lo cual el Ministerio del Trabajo, fomenta el cumplimiento de obligaciones, sin embargo, la inclusión laboral debe ser un compromiso de las organizaciones mas no una obligatoriedad, de tal manera que podríamos mejorar la calidad de vida de todas las personas con discapacidades eliminando barreras de acceso a campos laborales.

El presente estudio tiene un enfoque mixto, el cual de acuerdo con Neill & Cortez Suárez, L, (2018):

La población de estudio requiere análisis de datos que empleen métodos estadísticos, sistémicos y que permitan tener viabilidad a la investigación para analizar e interpretar los datos que son de carácter subjetivo y empíricos, producto de toda la información recabada se logrará tener un mayor entendimiento del fenómeno estudiado. (p. 60) Para el análisis de estos datos se aplicará una encuesta al personal con discapacidad de la empresa Bangara.

## **CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **1.1. Contextualización general del estado del arte**

#### **Discapacidad**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2014) se define a la discapacidad como:

Una expresión en la que reúne las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Los problemas que producen las deficiencias pueden afectar a una estructura o función corporal; las dificultades para ejecutar acciones o tareas se llaman limitaciones de la actividad, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. (p. 56)

Estas conocidas limitaciones no permiten que el individuo pueda desarrollarse en sus actividades sociales, laborales y familiares, sin embargo, las personas que presentan alguna dificultad ha roto barreras enfrentando día a día las adversidades que la sociedad ha impuesto.

Mientras que, de acuerdo con Sierra (2016) define a la discapacidad como:

Una restricción o impedimento en la capacidad de realizar una actividad, bajo el parámetro de lo que es "normal" (refiriéndonos por normal a la "mayoría") para un ser humano. En general la población percibe la discapacidad como una condición permanente. Sin embargo, hay discapacidades temporales y discapacidades permanentes. Por otra parte, también hay niveles de discapacidad: leve, moderada o severa. Se presenta los siguientes tipos de discapacidad intelectual, física, sensorial, Psíquica. (p. 70)

Según lo descrito anteriormente la discapacidad que el ser humano presenta puede deberse a varios factores genéticos, adquiridos o congénitos, los cuales limitan al individuo a un desarrollo normal en los campos académicos, laborales, culturales o sociales.

## **Tipo de Discapacidad**

### **Discapacidad Intelectual**

La discapacidad intelectual es un término utilizado para toda aquella persona que presenta dificultad de aprendizaje y se ve adulterada la conducta adaptativa, además de presentar limitaciones en las actividades diarias que realiza.

### **Discapacidad física**

Se define como la ausencia o disminuciones de las funciones físicas y motoras, disminuye su desarrollo normal en actividades cotidianas. Esta discapacidad muchas de las veces se relacionan a problemas durante el periodo de gestación, lo que produce que los niños o niñas nazcan prematuros. Asimismo, pueden ser causante de problemas biológicos o producto de accidentes de tránsito.

### **Discapacidad Mixta**

Según INEGI (2022) la discapacidad mixta o múltiples se define como: “la población que manifiesta en forma conjunta más de una discapacidad, así como a la que presenta alguna discapacidad diferente a las consideradas en los grupos anteriores” (p. 33). Siendo una de las discapacidades más comunes en el País.

### **Discapacidad visual**

La discapacidad visual afecta directamente la percepción de imágenes de forma parcial o total, el sentido visual se puede ver afectado genéticamente o adquirida por afecciones ajenas, las mismas que interrumpen actividades cotidianas aquellas personas que adquieren dicha discapacidad.

### **Discapacidad auditiva**

Según el Ministerio de Educación de Chile (2017) define a la discapacidad auditiva como:

La discapacidad auditiva se define como la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para percibir a través de la audición los sonidos del ambiente y dependiendo del grado de pérdida auditiva, los sonidos del lenguaje oral, y las barreras en el que se desenvuelve la persona. (p.8)

Las personas que presentan dicha discapacidad cuenta con su propio medio de comunicación como es el lenguaje de Señas.

### **Teletrabajo**

El teletrabajo es una modalidad de trabajo flexible que permite a los trabajadores realizar sus actividades desde casa o de alguna locación que lo permita conectarse remotamente con el equipo apropiado para que pueda realizar las mismas actividades que se realizarían en su trabajo presencial. A pesar de que se ha querido ir adaptando esta modalidad por años y gracias a los avances tecnológicos cada vez había más empresas que integraban esta modalidad para algunos de sus trabajadores, pero debido a la pandemia del COVID-19 se aceleró este proceso de transición abruptamente y obligó a adoptar esta modalidad de trabajo de la noche a la mañana. Es aquí y debido al tiempo que se ha prolongado la pandemia donde surgen cuestionamientos sobre si las personas con discapacidad se han visto beneficiados o perjudicados por esta nueva modalidad y a qué nivel les ha afectado. A continuación, se mencionan varios estudios realizados sobre el tema de interés:

#### **El impacto del teletrabajo en la motivación laboral de una agencia del gobierno federal de EE.UU. – Caillier James Según Mello (2017):**

Uno de los principales beneficios del teletrabajo es que ofrece la posibilidad de eliminar los prejuicios o la discriminación relacionados con la discapacidad, ya que se aprovecharía las habilidades y capacidades de los empleados con discapacidades graves que estén cualificados para los puestos y así reducir la posibilidad de que no sean contratados por sus capacidades especiales. (p. 246)

Mientras que según estudios realizados por Cataño (2018):

El teletrabajo aumento el rendimiento del 60% de los trabajadores, ya que se sentían más motivados, tenían menos interrupciones y el nivel de ansiedad causado por la relación con sus supervisores disminuyó. Para la empresa también representaba beneficios al disminuir los gastos por el uso de las instalaciones y sus recursos en un 35%, la rotación disminuía en un 20% e incluso ahorra gastos que implican el traslado y movilización de sus trabajadores. (p. 85)

Adicionalmente, el teletrabajo beneficia a la sociedad, ya que se reduce el consumo de energías, la contaminación atmosférica, accidentes de tránsito y el mantenimiento a carreteras y edificaciones.

### **¿Qué eficacia tiene el teletrabajo? Evaluación del estado de nuestros hallazgos científicos – Zoltan Vadkerti y Agnes Uherezky de WorkLife Hub. Claire Piper**

La cantidad de teletrabajo y la satisfacción laboral están enlazados positivamente en todos los niveles más bajos de teletrabajo, sin embargo, la satisfacción se detiene en los niveles más altos de teletrabajo (cuando se supera las 12 horas a la semana), por lo que el clima laboral se ve afectada.

Según Vadkerti, Agnes Uherezky de WorkLife Hub. , & Claire Piper (2020) menciona que:

Los trabajadores en modalidad de teletrabajo aumentan su autonomía, ya que tienen mayor poder de decisión sobre sus actividades (tiempo y organización) y control. El desempeño y productividad de los trabajadores están positivamente asociados con el rendimiento laboral calificado por el supervisor o medido objetivamente, se demostró, además, que el rendimiento calificado por el supervisor se evalúa mejor en el caso de los teletrabajadores que en el de los no tele-trabajadores. (pág. 20)

Finalmente, la investigación ha encontrado que los ingresos disminuyen significativamente cuando a los empleados se les ofrece más flexibilidad, cuando los resultados se miden por objetivos en lugar de por el tiempo que los empleados están físicamente presentes, y cuando los empleados pueden controlar el tiempo y el lugar de trabajo.

### **Tener que trabajar desde casa: necesidades básicas, bienestar y motivación – según Patricia (2018):**

Este estudio fue realizado en Alemania, durante un periodo de dos semanas durante la pandemia de COVID-19, los 199 trabajadores que participaron en el estudio informaban diariamente sobre su bienestar y motivación. Los participantes informaron sobre los recursos organizativos y personales (agotamiento emocional, regulación de las emociones, preferencia de segmentación, claridad de roles, control del trabajo, apoyo social). Lo más importante es que indicaron en qué medida eran satisfechas sus necesidades básicas relacionadas con el trabajo, es decir, la autonomía, la competencia y la

relación, cuando trabajaban desde casa y cómo se habían satisfecho estas necesidades trabajando en la oficina. (p. 348)

Los resultados obtenidos muestran que una mayor satisfacción de las necesidades de habilidades predice un mayor compromiso con el trabajo diario. En general, los resultados muestran que las personas se adaptan bien a las nuevas circunstancias, y sus indicadores de salud y motivación muestran una mejor forma física y trayectoria. Las formas de mejorar el trabajo desde casa son el control del trabajo y el apoyo social.

Además, los participantes informaron una amplia gama de recursos que podrían ayudar o dificultar la adaptación a nuevas circunstancias y experiencias laborales positivas en general. La autonomía y la competencia en el trabajo desde el hogar se predijeron positivamente, y el control del trabajo mejoró la autonomía y la competencia cuando se trabajaba desde el hogar. Inesperadamente, la capacidad de trabajar desde casa de manera competente se relacionó negativamente con el grado de autonomía de la oficina.

En general, el estudio postula un entorno razonablemente positivo para la felicidad y la motivación del trabajo desde casa: los trabajadores parecen ser capaces de adaptarse a un entorno laboral cambiante, son productivos y autosuficientes en general, y tal vez incluso respiran saludablemente. Asegurarse de que los empleados se sientan competentes incluso cuando trabajan desde casa, por ejemplo, dándoles más control sobre cómo y cuándo completan las tareas, puede aumentar su motivación y bienestar.

De acuerdo al estudio realizado por Espin (2021) refiere que los teletrabajadores deben:

Poseer una serie de requisitos y condiciones como, tener conocimiento del manejo de las TIC's para poder ejecutar su trabajo, debe tener la capacidad de organización, responsabilidad, ser emprendedores, tener comunicación y gozar de todas las comodidades del caso para realizar sus actividades; por otro lado, para ser teleemprendedor, debe tener competencia profesional de tal manera que le permita saber que está haciendo el teletrabajador, debe tener competencia técnica, ser ecuanímes, deben proveedor al teletrabajador de todos los elementos necesarios a fin de que puedan cumplir con todas sus actividades. (p. 11)

## **1.2. Proceso investigativo metodológico**

- Enfoque de la investigación

La presente investigación se realizará en la empresa Bangara de la ciudad de Quito, mediante un enfoque mixto cuantitativo-cualitativo, el cual de acuerdo con Neill & Cortez (2018):

La población de estudio requiere análisis de datos que empleen métodos estadísticos, sistémicos y que permitan tener viabilidad a la investigación para analizar e interpretar los datos que son de carácter subjetivo y empíricos, producto de toda la información recabada se logrará tener un mayor entendimiento del fenómeno estudiado. (p. 79)

- **ALCANCE:** La investigación es de tipo descriptiva.

La investigación descriptiva por cuanto el conocimiento se basa en la experiencia. El conocimiento descriptivo permite estudiar actitudes, eventos, recopilar datos sobre una variedad de problemas y mediciones realizadas, y buscar identificar características, características y señalar una tarea sólida.

- **TIPO:** Diseño de la investigación

Documental, por la utilización de investigaciones similares, variedad de textos sobre el proceso que aportan al desarrollo de la presente investigación; y de campo por la realización del análisis de la realidad del fenómeno social en directa relación con la institución y las personas con discapacidad que se investiga a través de la Encuesta aplicada de manera presencial, adicionalmente se realizará una entrevista a expertos en el área; Jefe de Talento Humano de la empresa Bangara y Facilitadora de Servicio de Discapacidades MIES.

- Población y muestra

La población total de los participantes en la presente investigación es 22 trabajadores, participando únicamente el personal con discapacidad por lo que no se necesita escoger muestra, adicionalmente, se aplicó una entrevista a 2 expertos del área; Jefe de Talento Humano de la empresa Bangara y Facilitadora de Servicio de Discapacidades MIES, con una orientación cualitativa utilizando un muestreo no probabilístico-intencional (sujetos expertos en un tema relevante).

- Técnica e instrumento

Para la presente investigación se ha utilizado 2 técnicas las cuales se detallan a continuación:

Técnica de recolección de datos a través de una encuesta semiestructurada y aplicación de una escala tipo Likert, el cual establece 5 niveles sobre cada pregunta planteada a cada entrevistado, la guía de encuesta es aplicada de manera presencial a las personas con discapacidad que realizan o han realizado teletrabajo durante la emergencia sanitaria por Covid-19.

**Instrumento de medición:** Semiestructurada para el estudio de las variables, se ha diseñado en base a los requerimientos de información óptimas para generar las correlaciones que determinen su nivel de pertinencia con respecto al teletrabajo de la institución. En primero lugar se ha generado 1 documento con 30 preguntas.

Las preguntas del instrumento para el primer análisis están acompañadas de una escala de “1 muy bajo y 5 muy alto”.

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	medio	alto	Muy alto

Mientras que, en el segundo análisis están acompañadas de una escala de “Muy en desacuerdo” a “Muy de acuerdo”.

5	4	3	2	1
Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

- Análisis de la investigación

La unidad de análisis de nuestra investigación son los empleados con discapacidad que laboran en las áreas administrativas, cobranzas y masivos, bajo la modalidad de teletrabajo a partir de la crisis, en la encuesta se incluyen factores de análisis como:

- Datos demográficos
- Análisis del cargo
- Impacto de las actividades
- Factores personales durante el teletrabajo

Los participantes cumplieron los siguientes criterios:

- Tener una o más discapacidades de cualquier tipo.
- Tener entre 18 y 40 años de edad.
- Estar realizando teletrabajo al momento de la entrevista.
- Laborar en la Empresa Bangara S.A.
- Tener disposición para participar en el estudio.

Técnica de entrevista con una investigación cualitativa, aplicada a 2 expertos del área; Jefe de Talento Humano de la empresa objeto de la investigación y Facilitadora de Servicio de Discapacidades MIES, cumpliendo 3 criterios con sus respectivas tipologías, detallados en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Tipologías de entrevista según criterios**

Nº	Criterios	Tipologías en entrevistas
1	<b>Según el momento</b>	Inicial
		De desarrollo
		Final
2	<b>Según el grado de estructuración</b>	Estructurada
		Semiestructurada
		No estructurada o en profundidad
3	<b>Según el número de participantes</b>	Individual
		Grupal

*Nota: Datos tomados del ensayo: Técnica de recogida de información: La entrevista 2019*

**Según el momento.-** En la entrevista aplicada se incluyen tres fases: 1) la elaboración 2) la aplicación y 3) el análisis.

Según el grado de estructuración.- Bertomeu (2019):

En la entrevista estructurada se decide de antemano que tipo de información se quiere y en base a ello se establece un guion de entrevista fijo y secuencial. El entrevistador sigue el orden marcado y las preguntas están pensadas para ser contestadas brevemente. El entrevistado debe acotarse a este guion preestablecido. (pp. 2-5).

Por lo cual se ha escogido la entrevista estructurada con la finalidad de obtener datos mas precisos sobre el tema de investigación.

**Según el número de participantes.-** En la presente investigación se aplicó entrevistas individuales a cada uno de los expertos del área.

### 1.3. Análisis de resultados

Una vez que se recibió la autorización por escrito de Gerencia de Talento Humano de la empresa Bangara S.A., se procede al análisis de resultados.

Las primeras preguntas corresponden a información general de la población que se encuestó, luego se despliegan el resto de interrogantes específicas del instrumento adaptado, se procede al estudio:

**Tabla 2. Cargo**

1. Cargo que desempeña	Cantidad	Porcentaje
DIGITADOR	6	27%
EJECUTIVO/A COBRANZAS	8	36%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4	18%
EJECUTIVO/A CRÉDITO	3	14%
GERENTE COBRANZAS	1	5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



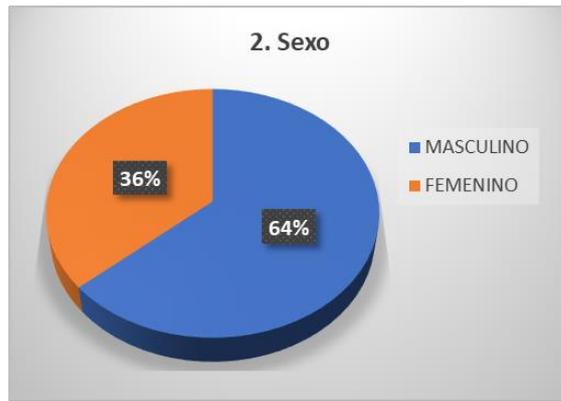
**Figura 1. Cargo que desempeña. Cargo que desempeña**

*Fuente: Investigación propia*

De los 22 encuestados el 27% de personas corresponden al área de Digitación, el 36% son ejecutivos de cobranzas, el 18% son auxiliares administrativos, mientras que, el 14% desempeñan como ejecutivos de crédito y el 5% están en gerencia de cobranzas.

**Tabla 3. Sexo**

2. Sexo	Cantidad	Porcentaje
MASCULINO	14	64%
FEMENINO	8	36%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 2. Sexo**

**Fuente:** Investigación propia

De las 22 personas encuestadas el 64% corresponde al género masculino, mientras que, el 36% corresponde al género femenino.

**Tabla 4. Edad**

3. ¿Cuántos años de edad tiene?	Cantidad	Porcentaje
22	2	9%
24	5	23%
25	5	23%
27	8	36%
41	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 3. Edad de colaboradores**

**Fuente:** Investigación propia

De los 22 encuestados el 9% corresponde a personas de 22 años, el 23% de 24 años y otro 23% de 25 años, el 36% se encuentre en los 27 años y finalmente el 9% tienen 41 años.

**Tabla 5. Tiempo**

<b>4. Tiempo trabajando en la misma empresa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de un año	3	14%
De uno a tres	4	18%
De tres a cinco	5	23%
De cinco a siete	8	36%
Más de siete	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 4. Tiempo trabajando en la empresa**

*Fuente: Investigación propia*

De los 22 encuestados el 14% se encuentra menos de un año en la empresa, el 18% se encuentra de 3 a 5 años, mientras que, el 23% está entre 5 y 7 años, finalmente el 9% se encuentra más de 7 años en la empresa.

**Tabla 6. Discapacidad**

<b>5. ¿Qué tipo de discapacidad presenta?</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Discapacidad Intelectual	2	9%
Discapacidad Física	10	45%
Discapacidad Mixta	8	36%
Discapacidad visual	0	0%
Discapacidad auditiva	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



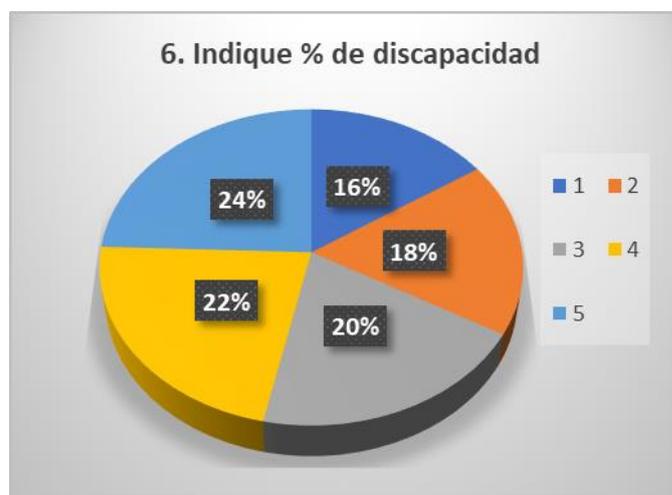
**Figura 5. Tipo de discapacidad**

**Fuente:** Investigación propia

De las 22 personas encuestadas el 9% presentan discapacidad intelectual, el 45% discapacidad física, 36% discapacidad mixta y el 9% discapacidad auditiva.

**Tabla 7. Porcentaje**

6. Indique % de discapacidad	Cantidad	Porcentaje
35%	4	18%
40%	8	36%
45%	5	23%
50%	3	14%
55%	2	9%
<b>Total</b>	22	100%



**Figura 6. Porcentaje**

**Fuente:** Investigación propia

De las 22 personas encuestadas, 4 personas poseen el 35% de discapacidad, 8 colaboradores el 40%, 5 personas el 45%, 3 el 50% y 2 personas el 55% de discapacidad.

### Análisis del cargo\*

**Tabla 8. Actividades Laborales**

7. Esta de acuerdo con las actividades que realiza durante el Teletrabajo	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	12%
De acuerdo	7	28%
Neutral	4	16%
En desacuerdo	6	24%
Muy en desacuerdo	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



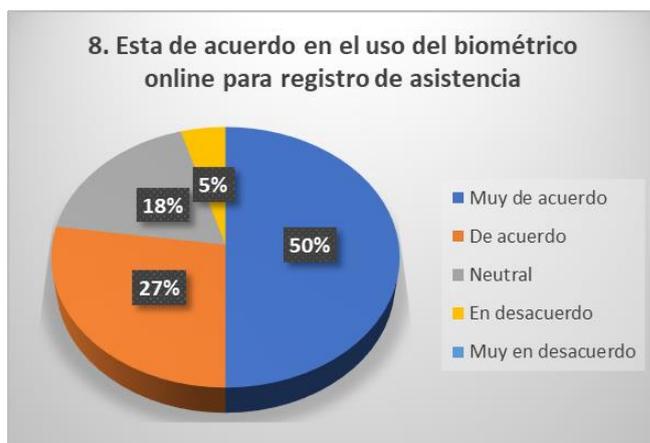
**Figura 7. Actividades Laborales**

**Fuente:** Investigación propia

En la figura 7 se puede observar que el 12% de los encuestados se encuentran muy de acuerdo con las actividades que realizan durante el Teletrabajo, el 28% refiere estar de acuerdo con las actividades laborales, mientras que, el 16% es neutral en la pregunta, el 24% está en desacuerdo y el 20% se encuentra muy en desacuerdo de las actividades que realizaron durante la pandemia en modalidad de teletrabajo.

**Tabla 9. Biométrico**

8. Esta de acuerdo en el uso del biométrico online para registro de asistencia	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	11	50%
De acuerdo	6	27%
Neutral	4	18%
En desacuerdo	1	5%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



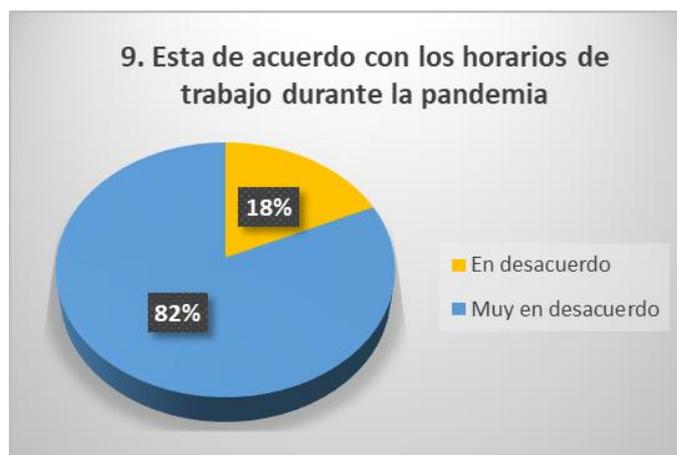
**Figura 8. Biométrico online**

*Fuente: Investigación propia*

Lo que se puede interpretar de la figura 8 es que, de los 22 encuestados 11 personas están muy de acuerdo con el uso del biométrico online para registro de asistencia, 6 personas están únicamente de acuerdo, 4 personas refieren estar neutral y una persona está en desacuerdo con el uso del biométrico online.

**Tabla 10. Horarios laborales**

9. Esta de acuerdo con los horarios de trabajo durante la pandemia.	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	4	18%
Muy en desacuerdo	18	82%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 9. Horarios laborales**

**Fuente:** Investigación propia

En la figura 9 se puede identificar que el 82% de las personas encuestadas está totalmente en desacuerdo con los horarios de trabajo durante la pandemia y el 18% refiere estar en desacuerdo.

**Tabla 11. Medios tecnológicos**

10. Esta de acuerdo con la implementación de tecnología (Safi) para controlar su tiempo de trabajo

	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Neutral	5	23%
En desacuerdo	10	45%
Muy en desacuerdo	7	32%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 10. Biométrico online**

**Fuente:** Investigación propia

En la tabla 11 se detalla que el 45% de encuestados está en desacuerdo con la implementación de tecnología (Safi) para controlar su tiempo de trabajo, mientras que el 23% mencionan estar neutral y el 7% indicó estar muy en desacuerdo con la implementación de medios tecnológicos.

**Tabla 12. Apoyo logístico**

<b>11. Necesita apoyo logístico y administrativo dentro de las actividades laborales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	19	86%
De acuerdo	3	14%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 11. Apoyo logístico**

**Fuente:** Investigación propia

En la figura 11 se puede observar que el 86% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo con el apoyo logístico y administrativo para desarrollar sus actividades laborales, mientras que, el 14% refiere estar únicamente de acuerdo con el apoyo logístico.

**Tabla 13. Relaciones interpersonales**

<b>12. Necesita relacionarse con personal fuera del área de trabajo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	16	73%
De acuerdo	6	27%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 12. Relaciones interpersonales**

*Fuente: Investigación propia*

En la tabla 12 se detalla que el 73% de encuestados están totalmente de acuerdo en relacionarse con personal fuera del área laboral, y el 27% refiere estar de acuerdo con las relaciones interpersonales.

**Tabla 14. Capacitaciones**

**13. Considera necesario implementar capacitaciones para el uso de nuevos sistemas tecnológicos**

	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	20	91%
De acuerdo	2	9%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 13. Capacitación**

*Fuente: Investigación propia*

En la figura 13 se puede observar que el 91% de los encuestados están totalmente muy de acuerdo con la implementación de capacitaciones para el uso de nuevos sistemas tecnológicos que cuenta la empresa, mientras que, el 9% refiere estar únicamente de acuerdo con el apoyo la implementación de capacitaciones.

### Impacto en las actividades

**Tabla 15. Adaptación**

14. Mi nivel de adaptación al Teletrabajo	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	6	27%
2 (Bajo)	8	36%
3 (Medio)	7	32%
4 (Alto)	0	0%
5 (Muy alto)	1	5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 14. Adaptación**

**Fuente:** Investigación propia

El 27% del personal encuestado refiere tener muy bajo nivel de adaptación al teletrabajo durante el tiempo de pandemia, el 36% bajo, el 32% medio y únicamente el 5% refiere tener el nivel de adaptación muy alto.

**Tabla 16. Motivación**

15. Mi Nivel de motivación	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	7	32%
2 (Bajo)	10	45%
3 (Medio)	5	23%
4 (Alto)	0	0%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 15. Motivación**

*Fuente: Investigación propia*

En la tabla 15 se puede observar que el 32% de los encuestados tienen un nivel de motivación durante el tiempo que realizó teletrabajo muy bajo, el 45% bajo y el 23% medio.

**Tabla 17. Satisfacción**

16. Mi nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	4	18%
2 (Bajo)	8	36%
3 (Medio)	10	45%
4 (Alto)	0	0%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



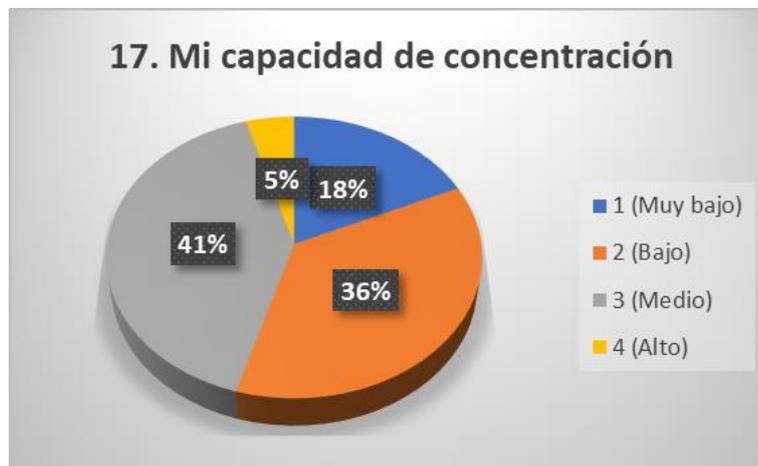
**Figura 16. Satisfacción**

*Fuente: Investigación propia*

En la figura 16 se puede observar que el 18% de las personas encuestadas presentan un nivel de satisfacción muy bajo durante el tiempo que han realizado teletrabajo, el 36% bajo y el 45% medio.

**Tabla 18. Concentración**

17. Mi capacidad de concentración	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	4	18%
2 (Bajo)	8	36%
3 (Medio)	9	41%
4 (Alto)	1	5%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 17. Concentración**

**Fuente:** Investigación propia

El 18% del personal encuestado refiere tener una capacidad de concentración muy bajo durante el tiempo que han realizado teletrabajo, el 36% bajo, el 41% medio y el 5% un nivel de concentración alto.

**Tabla 19. Sistemas informáticos**

18. Mi manejo de sistemas informáticos requeridos	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	5	23%
3 (Medio)	14	64%
4 (Alto)	3	14%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 18. Sistemas informáticos**

*Fuente: Investigación propia*

En la figura 18 se puede observar que el 23% de los encuestados presentan un nivel de manejo de sistemas informáticos requeridos por la empresa bajo, el 36% un nivel medio y el 15% un nivel alto.

**Tabla 20. Horas laborales**

19. Mi cumplimiento de horas laborales (no trabajar horas extras)	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	4	18%
2 (Bajo)	15	68%
3 (Medio)	3	14%
4 (Alto)	0	0%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 19. Horas laborales**

*Fuente: Investigación propia*

El 18% del personal encuestado refiere tener un nivel muy bajo de cumplimiento de horas laborales durante el teletrabajo, el 68% tiene un nivel bajo y el 14% refiere tener un nivel medio.

**Tabla 21. Doble presencia**

20. La separación de la vida laboral y personal	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	6	27%
2 (Bajo)	12	55%
3 (Medio)	4	18%
4 (Alto)	0	0%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 20. Doble presencia**

**Fuente:** Investigación propia

En la figura 20 se puede observar que el 27% de las personas encuestadas se evidencia doble presencia muy baja, el 55% un nivel bajo y el 18% un nivel medio.

**Tabla 22. Cumplimiento**

21. Mi cumplimiento de los objetivos de mi cargo	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	0	0%
3 (Medio)	0	0%
4 (Alto)	14	64%
5 (Muy alto)	8	36%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 21. Cumplimiento**

*Fuente: Investigación propia*

El 64% del personal encuestado refiere tener un nivel muy alto de cumplimiento de los objetivos en cada cargo, mientras que el 36% tiene un nivel alto.

**Tabla 23. Competencias**

22. Mi capacidad de realizar tareas de forma virtual	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	9	41%
3 (Medio)	12	55%
4 (Alto)	1	5%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 22. Competencias**

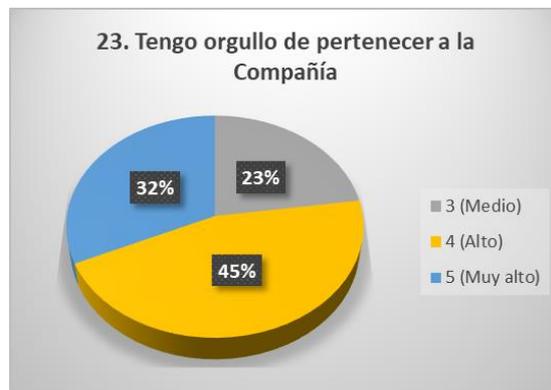
*Fuente: Investigación propia*

En la figura 22 se puede observar que el 41% de los encuestados presentan un nivel bajo en la capacidad de realizar tareas de forma virtual, el 55% un nivel medio y únicamente el 5% un nivel alto.

### **Factores personales**

**Tabla 24. Pertenencia**

23. Tengo orgullo de pertenecer a la Empresa	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	0	0%
3 (Medio)	5	23%
4 (Alto)	10	45%
5 (Muy alto)	7	32%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



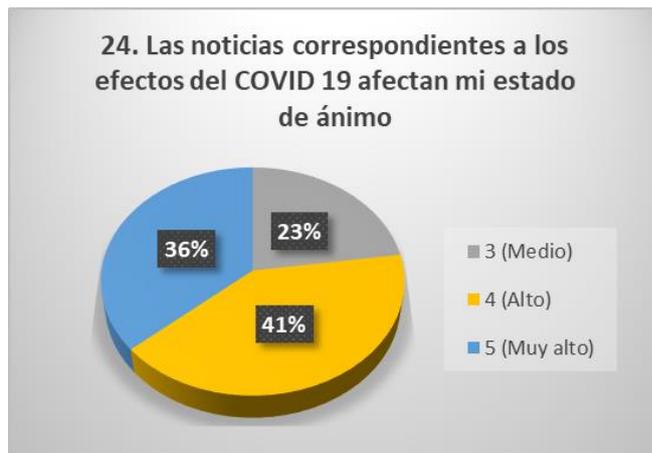
**Figura 23. Pertenencia**

*Fuente: Investigación propia*

En la tabla 23 se detalla que el 45% de encuestados están tienen un nivel alto de orgullo por pertenecer a la empresa, el 23% un nivel medio y el 32 un nivel muy alto.

**Tabla 25. Efectos Covid19**

24. Las noticias correspondientes a los efectos del COVID 19 afectan mi estado de ánimo	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	0	0%
3 (Medio)	5	23%
4 (Alto)	9	41%
5 (Muy alto)	8	36%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 24. Efectos Covid19**

**Fuente:** Investigación propia

De las personas encuestadas el 41% indica tener un nivel muy alto de afectación, el 36% presenta una afectación alta y el 23% una afectación media por las noticias correspondientes a los efectos del Covid19.

**Tabla 26. Consecuencias Covid19**

25. Sufro de estrés o ansiedad	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	1	5%
3 (Medio)	5	23%
4 (Alto)	11	50%
5 (Muy alto)	5	23%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



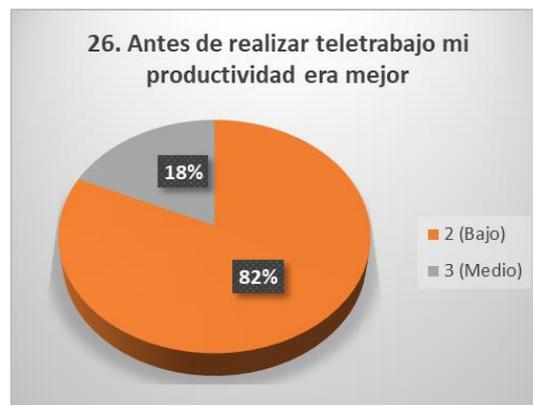
**Figura 25. Consecuencias Covid19**

**Fuente:** Investigación propia

En la figura 25 se puede evidenciar que el 50% de encuestados presentó un nivel alto de estrés o ansiedad durante el teletrabajo, el 23% un nivel medio y otro grupo con el mismo porcentaje presenta un nivel alto y el 4% refiere presentar un nivel de estrés o ansiedad baja.

**Tabla 27. Productividad**

26. Antes de realizar teletrabajo mi productividad era mejor	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	18	82%
3 (Medio)	4	18%
4 (Alto)	0	0%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 26. Productividad**

**Fuente:** Investigación propia

De las personas encuestadas el 82% indica que su nivel de productividad fue bajo, el 18% presenta un nivel productividad media antes del teletrabajo, dado que no tenían que relacionarse con tecnología nueva, estrés o desorientación en manejo de sistemas.

**Tabla 28. Horas extras**

27. Antes de realizar teletrabajo solía trabajar horas extras	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	4	18%
2 (Bajo)	18	82%
3 (Medio)	0	0%
4 (Alto)	0	0%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 27. Horas extras**

*Fuente: Investigación propia*

En la figura 27 se puede evidenciar que el 82% de personas encuestadas indicó un nivel bajo y el 18% un nivel muy bajo en relación al trabajo de horas extras antes de acogerse a la modalidad de teletrabajo.

**Tabla 29. Satisfacción del cargo**

28. En general, me gusta trabajar en mi cargo	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	0	0%
3 (Medio)	1	5%
4 (Alto)	17	77%
5 (Muy alto)	4	18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 28. Satisfacción del cargo**

*Fuente: Investigación propia*

De las personas encuestadas el 77% indica tener una alta satisfacción en el cargo alta y el 18% una satisfacción media, mientras que el 5% una satisfacción muy alta en su cargo.

**Tabla 30. Actividades motivantes**

29. Las actividades de mi cargo son motivantes	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	6	27%
2 (Bajo)	10	45%
3 (Medio)	5	23%
4 (Alto)	1	5%
5 (Muy alto)	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 29. Actividades motivantes**

*Fuente: Investigación propia*

En la tabla 29 se puede evidenciar que el 45% de las personas encuestadas indican que las actividades que realizan en su cargo generan un nivel bajo de motivación, el 27% un nivel muy bajo, el 23% un nivel medio, mientras que el 5% presenta un nivel alto de motivación en sus actividades laborales.

**Tabla 31. Nuevas tecnologías**

30. Mi empresa adquirió tecnología (software) para que realicemos teletrabajo	Cantidad	Porcentaje
1 (Muy bajo)	0	0%
2 (Bajo)	0	0%
3 (Medio)	0	0%
4 (Alto)	4	18%
5 (Muy alto)	18	82%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



**Figura 30. Nuevas tecnologías**

*Fuente: Investigación propia*

De las personas encuestadas el 82% acepta que la empresa implemento nuevas tecnologías para la ejecución del teletrabajo en un nivel muy alto, mientras que el 18% un nivel alto.

Entrevista aplicada a:

**Jefe de Talento Humano de Bangara**

**1.- Entrevistadora** ¿Qué realizó la empresa por las personas con discapacidad durante la pandemia?

“...Como responsable de la gerencia de Talento Humano hemos buscado estrategias en beneficio de los trabajadores, en primera instancia se priorizo la estabilidad laboral, ya que muchas empresas relaciones con este giro de negocio optaron por despedir a los colaboradores o acogerse a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, en donde las Instituciones privadas podrían suspender o reducir la jornada laboral y esto sin duda se aplicó al personal con discapacidad que maneja procesos administrativos, en este contexto la empresa no se acogió a ninguna norma que ponga en riesgo la estabilidad laboral de cada colaborador, al contrario sostuvo a todo el personal en la modalidad de teletrabajo implementado herramientas tecnológicas que ayudó a que la empresa a no suspender su operatividad...”

**2.- Entrevistadora** ¿Considera que los sistemas tecnológicos implementados en la empresa han sido diseñadas para las personas con discapacidad?

“...las nuevas tecnologías en la empresa a raíz de la pandemia fueron implementadas de manera súbita, razón por la cual, no se consideraron sistemas

*inclusivos por falta de tiempo para realizar estudios pertinentes, por ejemplo; factores de discapacidades, tipos de herramientas tecnológicas entre otras...”*

**3.- Entrevistadora** ¿Cree Ud. que las personas con discapacidad se encuentran satisfechas con el teletrabajo?

*“...Creo q depende muchos de la discapacidad que tenga el colaborador en específico, pues es importante saber si sus funciones la puedes realizar siempre en la casa o necesita documentación necesaria como archivos o documentos.*

*De hecho hay que entender también si las persona es una persona sociable o introvertida para determinar si lo ideal para estos colaboradores es el teletrabajo...”*

*Hay que tomar en cuenta muchas de estas variables...”*

**4.- Entrevistadora** ¿Considera que las personas con discapacidad de la empresa son más productivas en el teletrabajo?

*“...Pienso que el trabajo hibrido es de bastante ayuda es decir unos dos días de teletrabajo y unos 3 días presencial. Ya que esto ayuda a que no se genere una monotonía al momento de realizar sus trabajo.*

*Y que su productividad aún en un porcentaje considerable ya que los días que toma teletrabajo puede descansar un poco más y recuperar fuerzas para los días que tiene q ir a su trabajo presencial...”*

**5.- Entrevistadora** ¿Cómo jefe de talento Humano considera que el teletrabajo es saludable?

*“...Como lo había mencionado en él pregunta anterior creo q lo más saludable es la modalidad hibrida pues nos permito cambiar un poco la rutina, sin embargo si la discapacidad de nuestro colaborador le imposibilita movilizarse quedarse en el teletrabajo e ir variando las actividades que realizar puede generar satisfacción en el mismo...”*

## **Facilitadora MIES**

**1.- Entrevistadora** ¿Cómo describe Ud. a la discapacidad?

*“...La discapacidad es una condición que provoca dificultades en el desarrollo de actividades vitales y sociales de una persona con sus diferentes tipos como son física, intelectual, visual y auditiva...”*

**2.- Entrevistadora** ¿Cuál es la discapacidad con mayor inclusión laboral?

*“...En mi opinión, y según las estadísticas levantadas por del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidad, el tipo de discapacidad que pondera a nivel nacional es la Discapacidad física.*

*Actualmente existe 68.901 PDC laboralmente activas, del cual el 54,25% son personas con discapacidad Física; desde mi perspectiva considero que ese porcentaje es muy considerable, sin embargo, el País no está preparado para brindan las facilidades, adecuaciones, infraestructura para la libre circulación de las personas con discapacidad...”*

**3.- Entrevistadora** ¿Existe algún organismo del Estado que se preocupe por la inclusión laboral de las personas con discapacidad?

*“...En efecto, existe el Ministerio de Trabajo quien se encarga de realizar los diferentes seguimientos a las Instituciones públicas y empresas privadas para que se cumpla con el código de trabajo, el empleador está obligado a contratar a personas con capacidades especiales...”*

**4.- Entrevistadora** ¿Usted cree que las personas con discapacidad tienen las mismas oportunidades laborales?

*“...No porque la sociedad en la que actualmente nos encontramos tienen estereotipos y en alguna manera también se fomenta la discriminación...”*

**5. Entrevistadora** ¿Considera que el teletrabajo en el tiempo de pandemia fue necesario para las personas con discapacidad?

*“...Si porque, Durante el brote del covid-19 muchas personas con discapacidad fallecieron al ser vulnerables a esta pandemia, en mi opinión las instituciones realizaron una gestión oportuna para evitar que más vidas se sigan perdiendo, actualmente el índice de mortalidad ha disminuido considerablemente, por ende, considero que todas aquellas personas que presenten algún tipo de discapacidad continúen en la modalidad de teletrabajo con el objetivo de cuidar su salud...”*

**Tabla 32 Matriz de relaciones entre categorías de análisis**

Categoría	Participante 1	Participante 2
Pandemia	<p>1 Estrategias en beneficio de los trabajadores.</p> <p>2 Evitar desempleo</p> <p>3 Sostuvo a todo el personal en la modalidad de teletrabajo implementado</p> <p>4 herramientas tecnológicas que ayudó a que la empresa a no suspender su operatividad.</p>	<p>1 Personas con discapacidad fallecieron</p> <p>2 Instituciones realizaron una gestión oportuna para evitar que más vidas se sigan perdiendo,</p> <p>3 Empresas mantienen a su personal en modalidad de teletrabajo.</p>
Teletrabajo	<p>1 <i>Monotonía al momento de realizar sus trabajos.</i></p> <p>2 <i>Teletrabajo puede descansar un poco más y recuperar fuerzas para los días que tiene q ir a su trabajo presencial.</i></p> <p>3 <i>permiso cambiar un poco la rutina.</i></p>	<p>1 objetivo de cuidar su salud.</p> <p>2 Personal con discapacidad deben continuar en la modalidad de teletrabajo.</p> <p>3 Disminuir índice de mortalidad.</p>
Nuevas tecnologías	<p>1 implementación herramientas tecnológicas que ayuda a que la empresa no suspenda su operatividad.</p>	<p>1 <i>País no está preparado para brindan las facilidades, adecuaciones, infraestructura para la libre circulación de las personas con discapacidad</i></p>
Oportunidad laboral	<p>1 En primera instancia se priorizo la estabilidad laboral, ya que muchas empresas relaciones con este giro de negocio optaron por despedir a los colaboradores o acogerse a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, en donde las Instituciones privadas podrían suspender o reducir la jornada laboral.</p>	<p>1 <i>Ministerio de Trabajo quien se encarga de realizar los diferentes seguimientos a las Instituciones públicas y empresas privadas para que se cumpla con el código de trabajo</i></p>
Personas con discapacidad	<p>1 <i>Depende la discapacidad que tenga el colaborador, pues es importante saber si sus funciones la puedes realizar siempre en la casa o necesita documentación necesaria como archivos o documentos.</i></p>	<p>1 <i>La discapacidad es una condición que provoca dificultades en el desarrollo de actividades vitales y sociales de una persona con sus diferentes tipos como son física, intelectual, visual y auditiva</i></p>

**Fuente:** Investigación propia

## **CAPÍTULO II: PROPUESTA**

### **2.1. Fundamentos teóricos aplicados**

Según IMPACT (2009) la tecnología específicamente diseñada para las personas con discapacidad tiene como:

Objetivo mejorar la calidad de vida y abrir potenciales oportunidades de empleo para cada persona. Incluye Tecnologías de apoyo electrónicas, controles ambientales, tele asistencia, telemedicina y tecnologías de la información y de la comunicación.  
(p. 28)

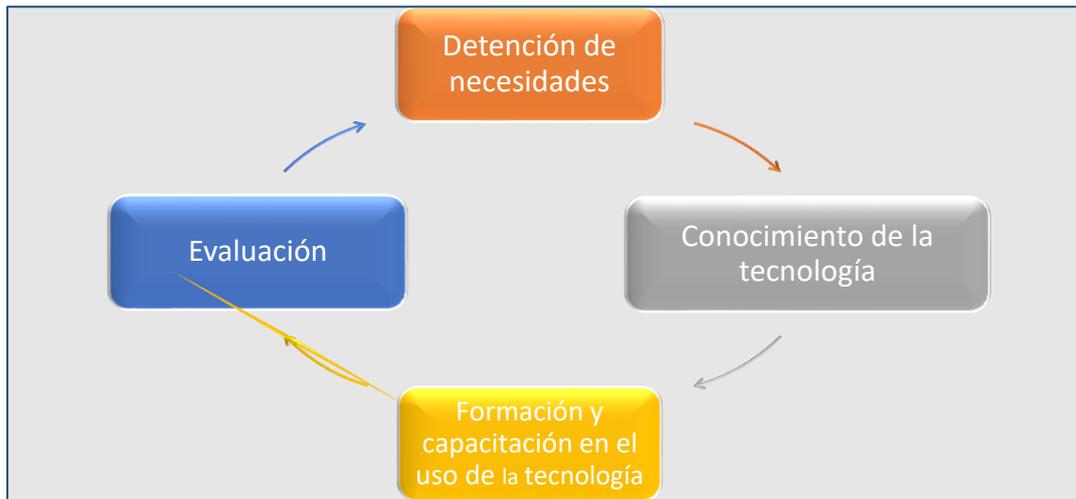
Para ello, se promueve un enfoque de intervención centrado en el personal con discapacidad y se mejore la relación entre colaborador y tecnología como una alternativa de inclusión laboral.

Según EASPD (2009) en sus siglas en inglés menciona que:

Los servicios basados en las tecnologías de la información y la comunicación, se consideran un medio clave para aumentar la participación en la sociedad de las personas con discapacidad y mejorar su calidad de vida. Por tanto, es necesario fomentar el uso de tecnologías de apoyo o tecnología centrada en la persona (PCT) para mejorar la prestación de servicios a los usuarios finales a un coste asequible.  
(pág. 38)

Cualquier tecnología como herramienta para el teletrabajo de debe ejecutar un plan para evaluar su efectividad, identificar problemas y beneficios que aportan. Para ello, se pretende crear una metodología que pueda ayudar a manejar correctamente los sistemas tecnológicos a partir de una perspectiva centrada en la persona. Para esto, se debe seguir 4 fases de una guía tecnológica centrada en la persona que se describen en los siguientes:

***Figura 31. Fases Guía tecnológica centrada en la persona***



**Fuente:** Investigación propio

### FASE 1: Detención de necesidades

Para conocer las necesidades de las personas con discapacidad se utilizó la ficha de identificación de necesidades tecnológicas en el puesto de trabajo.

La ficha tiene como objetivo identificar las habilidades y limitaciones tecnológica de la persona con discapacidad, la ficha consta de 9 preguntas las cuales nos darán una pauta de los conocimientos que tienen las personas encuestadas.

Una vez identificado las necesidades del encuestado se prestará apoyo tecnológico en función a las limitaciones encuestadas.

**Tabla 33. Ficha de necesidades**

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES TECNOLÓGICAS EN EL PUESTO DE TRABAJO		
Observado	Habilidades	Limitaciones
1. Protocolo de conectividad a la jornada laboral.		
2. Participación con los compañeros de trabajo.		
3. Comunicación con el jefe inmediato.		
4. Utilización de las herramientas tecnológicas.		
5. Secuencias de trabajo.		
6. Cumplir los tiempos establecidos.		
7. Pedir ayuda.		
8. Utilizar herramientas o equipos tecnológicos de trabajo		

9. Otros.		
<b>Nombre del colaborador</b>		
<b>Cargo</b>		
<b>Firma</b>		

*Fuente: Investigación propio*

## **FASE 2: Conocimiento de la tecnología**

Siguiendo a Sanderson (2020):

El propósito es encontrar las mejores formas de conseguir que la persona alcance sus metas. Para ello combinaremos las metas de la persona con nuestros conocimientos sobre tecnologías de apoyo para identificar oportunidades en las que la tecnología podría proporcionar la mejor solución para la persona que recibe apoyo. (p. 40)

En la fase número 2 se desarrollarán sensibilizaciones del sistema SAFI para que las personas con discapacidad conozcan la funcionalidad y sus ventajas del sistema implementado durante la pandemia.

Estas sensibilizaciones se encuentran previstas ejecutar el primer trimestre del año en curso, adicionalmente, se establecerá sensibilizaciones una vez que la empresa contrate personal con discapacidad.

## **FASE 3: Formación y capacitación en el uso de la tecnología**

La guía permitirá mantener un control acerca de las capacitaciones brindadas semestralmente o cuando lo requiera el personal con discapacidad y personal de nuevo ingreso, a fin de mantener un conocimiento a las tecnologías implementadas por la empresa Bangara.

El área de Talento Humano asignará un responsable para efectuar la presente propuesta una guía tecnológica centrada en la persona con discapacidad y además se contará con un responsable de la ejecución de las capacitaciones en el uso del sistema SAFI, para ello se contará con un profesional de la empresa SAFI.

Cabe mencionar que la fase 3 se diferencia de la sensibilización en que la capacitación está enfocada en el uso de la herramienta más no en los beneficios que esta trae a la empresa.

#### FASE 4: Evaluación

Finalmente, el jefe inmediato a cargo del personal con discapacidad serán los encargados de evaluar a su personal acerca del uso correcto del sistema SAFI y otros sistemas implementados a futuro.

El responsable de las capacitaciones y personal del área de Talento Humano serán los encargados de retroalimentar y solventar cualquier tipo de necesidad en relación a las tecnologías implementadas durante el teletrabajo a todo el personal que presente algún tipo de discapacidad.

**Tabla 34. Evaluación del sistema SAFI**

EVALUACIÓN DEL SISTEMA SAFI			
Pregunta	VERDADERO		FALSO
1. ¿El sistema safi permite elegir intervalos de tiempo?			
2. ¿En la opción mi <b>perfil</b> existe el siguiente icono? 			
3. ¿El sistema permite medir tiempos muertos?			
4. ¿En el sistema existe la opción de rechazar llamadas?			
5. ¿Una vez logeada la llamada puede utilizar otros sistemas?			
6. ¿Su jefe inmediato puede revisar en tiempo real su estado?			
7. ¿Todas las llamadas son grabadas y monitoreadas por auditoria interna?			
8. ¿El siguiente icono me permite iniciar una conversación en línea? 			
9. ¿Cuántos estados puedes registrar por día?	4	5	15
			22

<b>Nombre del colaborador</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>NOTA</b>	

*Fuente: Investigación propio*

## 2.2. Descripción de la propuesta

La presente investigación tiene como finalidad diseñar una Guía Tecnológica centrada en las personas con discapacidad de la empresa Bangara, con el objetivo de garantizar un mejor manejo de tecnologías implementadas en el teletrabajo.

Las fases de ejecución están consideradas como un ciclo que se incorporará en todos los procesos de planificación centrada en la persona con discapacidad que se ejecutan desde la empresa Bangara:

## 2.3. Validación de la propuesta

La presente propuesta será remitida al presidente ejecutivo la empresa Bangara, a la Jefatura de Talento Humano.

En la siguiente tabla se presenta el detalle del personal en mención:

**Tabla 35. Encargados**

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Años de experiencia</b>	<b>Titulación Académica</b>	<b>Cargo</b>
Eco. Pablo A.	30 años	Economista	Presidente Ejecutivo
Mg. Maryori C.	18 años	Magister en Talento Humano	Gerente de Talento Humano

*Fuente: Investigación propia*

Los objetivos que se desean alcanzar a la presente propuesta son los siguientes:

1. Detectar las necesidades del personal con discapacidad
2. Desarrollar tecnología aplicable para el personal con discapacidad
3. Capacitar el uso de las nuevas tecnologías desarrolladas
4. Evaluar el correcto uso de la informática implementada en la empresa Bangara.

## 2.4. Matriz de articulación de la propuesta

EJES	SUSTENTO TEORICO	SUSTENTO METODOLOGICO	ESTRATEGIAS	INSTRUMENTOS	INDICADORES
<b>Necesidad de la adaptabilidad laboral</b>	-teletrabajo -Pandemia -Tipos de discapacidad	-Profundidad Descriptivo -Enfoque cuantitativo-cualitativo -Diseño de la investigación Documental	-Identificación de muestra -Identificar profesionales en la rama	- Instrumento de medición semiestructurada para el estudio de las variables -Escala de medición tipo Likert	-22 personas con discapacidad -22 de encuestas al personal con discapacidad -2 de entrevistas
<b>Evaluación</b>	- Encuesta de Análisis del impacto del teletrabajo en las personas con discapacidad.  Se establece 4 factores de análisis: 1 datos demográficos 2 análisis del cargo 3 Impacto de las actividades 4 factores personales durante el teletrabajo  - Entrevista individual-semiestructurada	-Análisis de necesidades tecnológica -Entrevista cualitativa -Tipología de entrevista según criterios	-Aplicación de encuestas -Aplicación de entrevistas	-Entrevista a profesionales -Encuesta de Análisis del impacto del teletrabajo en las personas con discapacidad.	- 22 trabajadores con discapacidad - 2 Entrevistas a profesionales
<b>Orientación y capacitación</b>	-Adaptabilidad al personal en teletrabajo -Adaptabilidad a la tecnología	-Plan acción -Identificación del personal con discapacidad	- Detención de necesidades - Conocimiento de la tecnología - Formación y capacitación en el uso de la tecnología - Evaluación	- Guía Tecnológica centrada en la persona con discapacidad	Numero de entrevista Numero de encuestas
<b>Cierre y seguimiento</b>	-Identificación al personal con discapacidad -charlas sobre tecnología y aplicación en el teletrabajo Plan de acción para el manejo de acción.	-Capacitaciones sobre la tecnología -Plan de acción para el manejo de tecnología	-seguimiento -control -Cierre	- Fase 4 Evaluación	-Número de Guías realizadas -Número de encuestas -Número de evaluaciones

**Fuente:** Investigación propio

## **CONCLUSIONES**

Tras el estudio realizado se puede conocer que alrededor del 15% de la población mundial presenta algún tipo de discapacidad y esta aumenta con el pasar del tiempo por lo que existe inclusión laboral en este grupo de personas, la adaptabilidad laboral de las personas con discapacidad en teletrabajo de la empresa Bangara que representan el 4% de los colaboradores donde predomina la discapacidad física con un 45%. Se identifica que no se encuentran de acuerdo con el horario laboral en teletrabajo por lo que no se consigue una adaptabilidad del 100% quienes requieren apoyo logístico y administrativo para mejorar sus tareas con la tecnología que no todos manejan al 100%.

Se puede identificar tras el estudio que el nivel de adaptación al teletrabajo por el personal con discapacidad es bajo se considera como una de las causas la falta de interacción con el personal. Además, se identificó que el personal seleccionado presenta una baja iniciativa en la motivación y un nivel medio en la satisfacción. Por lo que se reconoce que el nivel de empezar una actividad es menor a cuando se consigue la finalidad de una actividad propuesta.

Dentro de la conducta adaptativa el manejo de sistemas informáticos y capacidad de realizar tareas de forma virtual, por el personal con discapacidad de la empresa se encuentra en un nivel medio por lo que se puede considerar una habilidad adquirida en esta época ya que la mayoría de personas con discapacidad no manejan sistemas informáticos y la situación de teletrabajo se obligó a esta normativa, por lo que la empresa se vio obligada adquirir nueva tecnología lo que ayuda a la empresa y a los empleados.

## **RECOMENDACIONES**

- Identificar las habilidades y necesidades tecnológicas del personal con discapacidad que se encuentra en la modalidad de teletrabajo a través de la ficha de identificación de necesidades tecnológicas en el puesto de trabajo.
- Sensibilizar al personal con discapacidad y nuevos ingresos acerca de los beneficios de la herramienta SAFI implementada durante la pandemia.
- Capacitar al personal con discapacidad para el manejo de tecnología implementada en la empresa Bangara, debido a que existe falta de conocimientos en ciertos niveles informáticos por el personal.
- Planificar por medio de un cronograma donde se pueda integrar a todo el personal de manera virtual donde se reconozca y motiven el trabajo debido a la situación que nos encontramos se debe premiar el desempeño y esfuerzo del personal.
- Realizar capacitaciones semestralmente o cuando lo requiera el personal con discapacidad y personal de nuevo ingreso, a fin de mantener un conocimiento a las tecnologías implementadas por la empresa Bangara.
- Establecer un horario que se respete tanto por los clientes y por el personal para así no exceder el trabajo en horas extras y separar la vida personal de la laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cataño, S. &. (2018). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 82-91.
- Discapacidades, C. d. (2014). *Ley Orgánica de Discapacidades*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>.
- Discapacidades, L. O. (2014). *Consejo de Discapacidades*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>.
- Espin, J. E. (2021). El Teletrabajo como un modelo laboral en el sector público del Ecuador. *Universidad Tecnológica Israel*, 44.
- Hidalgo, I. V. (2014). *Estudios y metodos de investigacion*. <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>.
- Igualdad, C. N. (2 de Julio de 2021). *Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>
- Ipolo, M. (2014). *Desarrollo y validación de la Becad, un instrumento de evaluación basado en la clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud*. España: Española salud publica.
- Luckasson, R. (2002). *Manual retardation, Definition, Classification and Systems of*. *Washington*, pág. 10h Ed.
- Martinez, & Reyes, V. G. (2012). *Investigación aplicada en etnoecología: experiencias de campo*. experiencias de campo. AIBR Revista de Antropología Iberoamericana.
- Mello, J. (2017). Managing Telework Programs. *Employee Responsibilities*, 247-261.
- MSP. (15 de junio de 2014). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/>
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. UTMACH, 87.
- Neill, D. A., & Cortez, L. S. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- OMS. (2014). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- OMS. (2020). *La discapacidad y la salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Patricia, C. (2018). HOME OFFICE COMO ESTRATEGIA PARA LA MOTIVACIÓN Y EFICIENCIA ORGANIZACIONAL. *Aquije Niño de Guzmán*1, 337-351.
- Publica, M. d. (2014). *Discapacidad*. <https://www.salud.gob.ec/>.
- Sierra, O. (2016). *Diversidad Funcional: tipos y características*. Obtenido de <https://atendiendonecesidades.blogspot.com/2012/11/distintos-tipos-de-discapacidad-y-sus-caracteristicas.html>
- Vadkertj, Z., Agnes Uherezky de WorkLife Hub., & Claire Piper. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. *Organización Internacional del Trabajo*, 46.
- Y, M., & Flores Basulto. (2015). *Discapacidad física*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/38199011/DISCAPACIDAD-FISICA>
- Zoellick, M. R., & Chan, M. (2011). *Resumen Informe Mundial sobre la Discapacidad*.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### FORMATO DE ENCUESTA

##### ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA COMPAÑÍA BANGARA.

Saludos, soy **Stephanie Reinoso** estudiante de la Maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad Tecnológica Israel, en la actualidad me encuentro preparando mi trabajo final de tesis con la temática: *Adaptabilidad laboral del personal con discapacidad de la compañía Bangara de la ciudad de Quito, a la modalidad de teletrabajo durante la crisis del COVID-2019.*

ESTE FORMULARIO ES COMPLETAMENTE ANÓNIMO y se garantiza que la información proporcionada va a ser utilizada sólo con el propósito de investigación académica.

**\*Obligatorio**

##### Datos demográficos

1. Cargo que desempeña \*

---

2. Sexo \*

- Masculino
- Femenino

3. Años cumplidos\*

---

4. Tiempo trabajando en la misma empresa \*

Marca con una X.

- Menos de un año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- De 5 a 7 años
- Más de 7 años

5. ¿Qué tipo de discapacidad presenta? \*

Marca con una X

- Discapacidad Intelectual
- Discapacidad Física
- Discapacidad sensorial
- Discapacidad psicosocial
- Discapacidad auditiva

6. Indique % de discapacidad\*

---

**Análisis del cargo\***

Responda a cada pregunta en una escala de "Muy en desacuerdo" a "Muy de acuerdo" \*

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
7 Esta de acuerdo con las actividades que realiza durante el Teletrabajo.					
8 Esta de acuerdo en el uso del biométrico online para registro de asistencia.					
9 Esta de acuerdo con los horarios de trabajo durante la pandemia.					
10 Esta de acuerdo con la implementación de tecnología (Safi) para controlar su tiempo de trabajo.					
11 Necesita apoyo logístico y administrativo dentro de las actividades laborales.					
12 Necesita relacionarse con personal fuera del área de trabajo					
13 Considera necesario implementar capacitaciones para el uso de nuevos sistemas tecnológicos.					

**Impacto en las actividades**

Como el cambio al teletrabajo ha afectado nuestras actividades laborales diarias (ya sea que siga bajo esta modalidad o no)

1. Califique como considera que estuvieron los siguientes aspectos durante el tiempo que realizó teletrabajo, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto\*

	1 (Muy bajo)	2 (Bajo)	Medio	4 (Alto)	5 (Muy alto)
14 Mi nivel de adaptación al Teletrabajo					
15 Mi Nivel de motivación					
16 Mi nivel de satisfacción					
17 Mi capacidad de concentración					
18 Mi manejo de sistemas informáticos requeridos					
19 Mi cumplimiento de horas laborales (no trabajar horas extras)					
20 La separación de la vida laboral y personal.					
21 Mi cumplimiento de los objetivos de mi cargo.					
22 Mi capacidad de realizar tareas de forma virtual.					

### Factores personales

1. Califique como considera que estuvieron los siguientes aspectos durante el tiempo que realizó teletrabajo, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto\*

	1 (Muy bajo)	2 (Bajo)	Medio	4 (Alto)	5 (Muy alto)
23 Tengo orgullo de pertenecer a la Compañía.					
24 Las noticias correspondientes a los efectos del COVID 19 afectan mi estado de ánimo.					
25 Sufro de estrés o ansiedad.					
26 Antes de realizar teletrabajo mi productividad era mejor.					
27 Antes de realizar teletrabajo solía trabajar horas extras.					
28 En general, me gusta trabajar en mi cargo					
29 Las actividades de mi cargo son motivantes.					
30 Mi empresa adquirió tecnología (software) para que realicemos teletrabajo.					

**ANEXO 2**

<b>FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES TECNOLÓGICAS EN EL PUESTO DE TRABAJO</b>		
<b>Observado</b>	<b>Habilidades</b>	<b>Limitaciones</b>
1. Protocolo de conectividad a la jornada laboral.		
2. Participación con los compañeros de trabajo.		
3. Comunicación con el jefe inmediato.		
4. Utilización de las herramientas tecnológicas.		
5. Secuencias de trabajo.		
6. Cumplir los tiempos establecidos.		
7. Pedir ayuda.		
8. Utilizar herramientas o equipos tecnológicos de trabajo		
9. Otros.		
<b>Nombre del colaborador</b>		
<b>Cargo</b>		
<b>Firma</b>		

### ANEXO 3

EVALUACIÓN DEL SISTEMA SAFI			
Pregunta	VERDADERO		FALSO
1. ¿El sistema safi permite elegir intervalados de tiempo?			
2. ¿En la opción mi <b>perfil</b> existe el siguiente icono? 			
3. ¿El sistema permite medir tiempos muertos?			
4. ¿En el sistema existe la opción de rechazar llamadas?			
5. ¿Una vez logeada la llamada puede utilizar otros sistemas?			
6. ¿Su jefe inmediato puede revisar en tiempo real su estado?			
7. ¿Todas las llamadas son grabadas y monitoriadas por auditoria interna?			
8. ¿El siguiente icono me permite iniciar una conversación en línea? 			
9. ¿Cuántos estados puedes registrar por día?	4	5	15 22
<b>Nombre del colaborador</b>			
<b>Cargo</b>			
<b>NOTA</b>			