



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

La tecnología en la gestión de equipos remotos en la Cooperativa

Divino Niño

AUTORAS:

Loja Pilco Jeymi Evelyn

Encalada Coloma Paula Gabriella

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Administración de Empresas

TUTOR:

Ing. Moreira García Juan Arturo

Guayaquil, Ecuador

4 de septiembre del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Loja Pilco Jeymi Evelyn, Encalada Coloma Paula Gabriella**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**.

TUTOR

f. _____
Ing. Moreira García Juan Arturo

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 04 del mes de 09 del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Loja Pilco Jeymi Evelyn

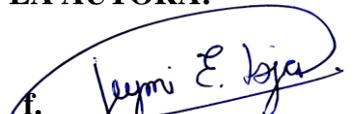
DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **La tecnología en la gestión de equipos remotos en la Cooperativa Divino Niño** previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 04 del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA:

f. 
Loja Pilco Jeymi Evelyn



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Encalada Coloma Paula Gabriella**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **La tecnología en la gestión de equipos remotos en la Cooperativa Divino Niño** previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 04 del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA:

f. _____
Encalada Coloma Gabriella



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

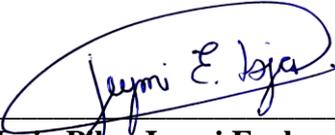
AUTORIZACIÓN

Yo, **Loja Pilco Jeymi Evelyn**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **La tecnología en la gestión de equipos remotos en la Cooperativa Divino Niño** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA:

f. 
Loja Pilco Jeymi Evelyn



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Encalada Coloma Paula Gabriella

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **La tecnología en la gestión de equipos remotos en la Cooperativa Divino Niño**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA:

f. _____
Encalada Coloma Paula Gabriella



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa
Carrera de Administración de Empresas
REPORTE COMPILATIO



Paula.Encalada_Jeymi.Loja

4%
Textos sospechosos



- 100% Similitudes (ignorado)
 - 2% similitudes entre comillas
 - 4% entre las fuentes mencionadas
- 2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 4% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Paula.Encalada_Jeymi.Loja.doc
ID del documento: 17f1b53b8bd11ec9f59d9695831710c8aab0259a
Tamaño del documento original: 2,56 MB

Depositante: Juan Arturo Moreira García
Fecha de depósito: 22/8/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 22/8/2025

Número de palabras: 13.436
Número de caracteres: 90.499

TUTOR

f. _____
Ing. Moreira García, Juan Arturo, Mgs.

ESTUDIANTE

f. _____
Encalada Coloma Paula Gabriella

ESTUDIANTE

f. _____
Loja Pilco Jeymi Evelyn

AGRADECIMIENTO

Nuestro mas sincero agradecimiento a Dios, fuente de vida y sabiduria, por permitirnos culminar esta etapa academica.

A nuestro tutor de tesis el Ing. Juan Moreira por todo su apoyo, paciencia, orientacion y ayuda en todo este gran proceso academico, llenandonos de aprendizaje y retroalimentacion, sobre todo con su disposicion a todo momento. De igual manera agradecemos a la Universidad Catolica Santiago de Guayaquil y a cada uno de nuestros docentes quienes con sus enseñanzas contribuyeron significativamente en nuestra formacion academica.

Queremos agradecer grandemente a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño** por el apoyo brindado y sobre todo la apertura para el desarrollo de este trabajo investigativo.

Extendemos nuestra gratitud de manera muy especial a la **Abogada Estela M. Cazco** quien con su disposicion y colaboracion contribuyo a los objetivos planteados de nuestra investigación

DEDICATORIA

Es un honor para mi dedicar y expresar mi mas profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este viaje en mi vida academica.

Primero que nada quiero agradecer a dios por permitirme cumplir este gran sueño , que pudo ser gracias a mi segunda mama que puso dios en mi camino que fue mi tia Sara Loja es el angel que dios puso en mi camino, fue la primera persona en confiar en mi, y ayudarme y nunca dejarme sola y que gracias a ella hoy soy la persona que soy. A mi mamita Isabel y mama Pricila que han sido un pilar fundamental estando presentes en mi vida ayudandome con sus consejos y dando su granito de arena ante cualquier situacion. A mi hermana por acompañarme en las noches largas cuando tenia que hacer tareas, te quiero mucho hermanita. Por ultimo pero no menos importante a mi tio Gabriel que no se encuentra con nosotros, se que hubiera deseado tanto estar en este dia tan importante que el fue quien me dijo que debo demostrar a las personas que yo puedo y siempre podre, a pesar de no estar aquí presente conmigo se que te hice sentir muy orgulloso mientras estuviste con vida, hoy en dia te recuerdo y recordare con un versiculo.

Josué 1:9 dice:

“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas.”

Con mucho amor

Jeymi Evelyn Loja Pilco

AGRADECIMIENTO

Quiero hacer una agradecer a los motores en mi vida que me han ayudado a seguir en todo mi proceso en la universidad:

A Dios, por ser mi guía constante, mi fuerza en los momentos de debilidad y la luz que ha iluminado cada paso de este largo camino. Gracias por enseñarme que incluso en medio del cansancio, del miedo y de la incertidumbre, siempre hay una razón para seguir adelante.

A mis amados mellizos, quienes llegaron a mi vida como un regalo doble y perfecto. Ustedes me han enseñado en poco tiempo sin saberlo aún, el verdadero significado del amor, la paciencia y la entrega. En cada eco, cada sonrisa, cada pequeño gesto suyo ha sido mi impulso más profundo para no rendirme, para demostrarme que puedo ser madre y también cumplir mis sueños.

A mi familia, por estar siempre presente, por apoyarme sin condiciones, por sus palabras de aliento en los momentos más duros y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Su amor ha sido el cimiento que me sostuvo cuando sentí que no podía más.

A mi futuro esposo, gracias por caminar a mi lado con amor, con fe y con firmeza. Por acompañarme en este viaje, por compartir mis luchas y celebrar mis logros como si fueran tuyos. Gracias por tu paciencia, por tu apoyo incondicional y por soñar conmigo un futuro juntos.

Esta tesis representa mucho más que un título: es el reflejo de años de esfuerzo, sacrificio y perseverancia. Es la prueba de que no hay obstáculo suficientemente grande cuando se tiene fe, amor y propósito.

Con todo mi corazón, gracias.

Paula Gabriella Encalada Coloma



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Facultad de Economía y Empresa
Carrera de Administración de Empresas

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ec. Coello Cazar David, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Rojas Dávila, Sabrina

OPONENTE

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	2
Formulación del Problema	3
Antecedentes	3
Planteamiento del Problema	6
Preguntas de Investigación	8
Pregunta General	8
Pregunta Específica.....	8
Objetivos de Investigación	9
Objetivo General.....	9
Objetivo Específicos	9
Delimitación de la Problema.....	9
Limitación de la Investigación.....	10
Resumen del capítulo.....	10
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	11
Marco Conceptual	11
Bienestar Laboral	11
Desempeño Laboral	12
Satisfacción Laboral	12
Capacitación y Desarrollo Profesional	13
Tics.....	14
Desafíos del manejo de la tecnología	15
Población.....	16

Muestra	17
Políticas y Prácticas de Recursos Humanos.....	17
Marco Legal	18
Identificación de variables y relación de variables	21
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	24
Enfoque de la Investigación	24
Método de Investigación	25
Alcance de la Investigación.....	25
Fuentes de información.....	26
Población	26
Muestra	26
Instrumento de Investigación.....	27
La encuesta.....	27
Entrevista	33
Aplicación del Instrumento	34
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE DATOS.....	35
Encuesta	35
Entrevista.....	57
Conclusiones y Recomendaciones	60
Conclusiones	60
Recomendaciones.....	61
Bibliografía.....	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Variables	22
Tabla 2: <i>Género de los trabajadores</i>	35
Tabla 3: <i>Edad de los trabajadores</i>	36
Tabla 4: <i>Años laborando en la empresa</i>	37
Tabla 5: <i>Sabe usted qué es trabajo remoto</i>	37
Tabla 6: <i>Modalidad actual de trabajo</i>	38
Tabla 7: <i>Ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que (Ahorro de espacio)</i>	39
Tabla 8: <i>Las ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a Mayor Productividad</i>	40
Tabla 9: <i>Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la cooperativa: Posibilidad de modificar los horarios de trabajo</i>	41
Tabla 10: <i>Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la cooperativa: Posibilidad de modificar los horarios de trabajo</i>	42
Tabla 11: <i>Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa: Adaptación a las demandas de trabajo</i>	43
Tabla 12: <i>Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa: Reducción de los costos fijos de la empresa</i>	44
Tabla 13: <i>Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa [Riesgos para la seguridad de la información]</i>	45

Tabla 14: <i>Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa: Reducción de los costos fijos de la empresa</i>	46
Tabla 15: <i>Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa [Problemas en la supervisión o control]...</i>	47
Tabla 16: <i>Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa: Falta de herramientas tecnológicas</i>	48
Tabla 17: <i>Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa: Falta de concentración por actividades del hogar</i>	49
Tabla 18. <i>Considera usted que cuenta con una computadora (de escritorio o portátil) con la tecnología adecuada para poder trabajar de manera remota</i>	50
Tabla 19: <i>Considera usted que cuenta con un dispositivo móvil (celular o tablet) con la tecnología adecuada para poder trabajar de manera remota</i> .	51
Tabla 20: <i>Considera usted que cuenta con un servicio de internet adecuado para poder trabajar de manera remota</i>	52
Tabla 21: <i>Considera usted que cuenta con sistemas informáticos y softwares (Word, Excel, etc) necesarios para poder trabajar de manera remota</i>	53
Tabla 22: <i>Considera que el trabajo remoto afectaría su rendimiento laboral</i>	54
Tabla 23: <i>Qué tan productivo considera usted que sería trabajar de manera remota</i>	55
Tabla 24: <i>Si la cooperativa decide aplicar la tecnología necesaria para el trabajo remoto, cómo considera usted que sería su rendimiento laboral</i>	55

RESUMEN

En la actualidad los equipos remotos han tenido un impacto considerable en las distintas organizaciones que han optado por implementar tecnologías para dar un mejor funcionamiento a sus empresas, para ofrecer sus productos y servicios a un mayor alcance y obtener mayores ganancias que beneficien a la empresa desde un enfoque sistémico. Por lo tanto, el objetivo general fue analizar el uso de tecnología sobre equipos remotos de la Cooperativa Financiera Divino Niño, investigando cuál ha sido la evolución de las herramientas digitales y las plataformas de comunicación en la esfera colaboración-productividad-bienestar de los trabajadores humanos para detectar oportunidades de mejoras y eficiencia en la gestión del mismo. Para efectuar el estudio se utilizó un diseño investigativo exploratorio y descriptivo, así como una investigación de enfoque mixta (cualitativa y cuantitativa), a través de las técnicas de la encuesta trabajadores, entrevistas a Gerente y expertos de Recursos Humanos. Los principales hallazgos fueron, algunas desventajas de implementar esta modalidad de trabajo es la distracción que se suscita debido a las demandas del hogar, asimismo, entre sus ventajas se alegó que esto permite la reducción de espacio.

Palabras Claves: *trabajo remoto, tecnologías, trabajadores, impacto de la tecnología, ventajas de la tecnología, satisfacción.*

ABSTRACT

Currently, remote teams have had a considerable impact on various organizations that have chosen to implement technologies to improve the functioning of their businesses, offer their products and services to a broader reach, and achieve greater profits that benefit the company from a systemic perspective. Therefore, the overall objective was to analyze the use of technology on remote teams at the Divino Niño Financial Cooperative, investigating the evolution of digital tools and communication platforms in the areas of collaboration, productivity, and employee well-being to identify opportunities for improvement and efficiency in their management. To conduct the study, an exploratory and descriptive research design was used, as well as a mixed-method (qualitative and quantitative) research approach, utilizing employee survey techniques, interviews with managers, and Human Resources experts. The main findings were that some disadvantages of implementing this work modality include the distraction that arises due to the demands of home work. Among its advantages, it was argued that it allows for a reduction in space.

Keywords: *remote work, technologies, workers, impact of technology, advantages of technology, satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

Este estudio se formuló con el objetivo de analizar el uso de tecnología sobre equipos remotos de la Cooperativa Financiera Divino Niño, investigando cuál ha sido la evolución de las herramientas digitales y las plataformas de comunicación en la esfera colaboración-productividad-bienestar de los trabajadores humanos para detectar oportunidades de mejoras y eficiencia en la gestión del mismo. Para ello, se han desarrollado 2 variables equipos remotos e impacto de la tecnología, las cuales fueron clave para direccionar esta investigación. La metodología implementada fue de enfoque mixto, aplicando entrevistas y encuestas a trabajadores de la Cooperativa Financiera, su método fue descriptivo-exploratorio. Los principales resultados en este estudio se mostraron que esta modalidad de trabajo aumenta la productividad de la empresa. En relación a las conclusiones, los colaboradores presentan barreras para el uso continuo de las tecnologías lo cual puede causar pérdidas económicas al retrasar procesos de la cooperativa

Formulación del Problema

Antecedentes

En los últimos años la tecnología ha sido una herramienta transformadora en el mundo, teniendo un impacto considerable que van desde la creación de nuevas tecnologías que son de gran utilidad en la vida diaria de los seres humanos. Por tal motivo, a medida que los procesos de la globalización van surgiendo se evidencia cambios relevantes en la esfera social.

En este sentido, la tecnología ha sido un impulsor clave en relación al progreso humano en muchos entornos como la medicina, educación, ciencia, etc., ayudando a los distintos procesos que conlleva diferentes situaciones.

Continuando, es importante analizar las diferentes perspectivas de autores en relación al impacto de la tecnología en los diferentes entornos, para ello se realiza una búsqueda bibliográfica en los cuales se trae a contexto documentos de autoría internacional, nacional y local.

En un primer estudio realizado en Colombia por Cuta (2023) sobre “el impacto de la tecnología en la gestión de proyectos en la era digital: beneficios y desafíos”. El autor plantea que, en la era digital, herramientas como la tecnología, la inteligencia artificial y las plataformas de colaboración en línea están siendo claves en la forma en que se gestionan las distintas empresas, el diario vivir de los seres humanos y la vida en general. Sin embargo, a pesar del surgimiento de estas herramientas existen brechas en cuando al funcionamiento de las mismas, debido a diferentes factores.

Cuta (2023) propone que “la implementación efectiva de estas tecnologías puede generar problemas como la resistencia al cambio, la necesidad de capacitar al personal y la gestión de datos e información.” (p. 8).

Por consiguiente, la implementación efectiva y uso de la tecnología en la actualidad puede brindar importantes y diferentes beneficios, sin embargo, pueden presentar desafíos relevantes. Es importante tomar en cuenta los

factores sociales, éticos y políticos, así como la adaptación y las formas de comunicación, para potenciar los beneficios de la tecnología y pasar desapercibido algún impacto negativo.

A su vez, un estudio realizado a nivel país titulado **“El impacto de la tecnología de la información en la gestión empresarial”** por Salgado et al. (2024). Este autor propone que, las tecnologías de TI tienen un impacto significativo en la esfera social, mejorando de forma significativa la eficiencia operativa de las empresas, reduciendo costos y aumentando la productividad organizacional. También, impulsa de manera eficiente la toma de decisiones en beneficio y pro mejora de las diferentes organizaciones

De este modo, la adopción de herramientas tecnológicas en las distintas organizaciones ha contribuido optimizar y facilitar los diferentes procesos internos, mejorando la experiencia del consumidor y formar nuevos y diferentes modelos de negocio que beneficien no solo a las empresas sino a los colaboradores.

Otra investigación realizada por Duarte y Reinoso (2021) quienes proponen la importancia de la implementación de tecnologías de información en cooperativas Financieras de la ciudad de Guayaquil. Los autores destacan que, la tecnología de información, así como brindan ventajas, presentan desventajas, por ellos los trabajadores deben mantenerse actualizados debido a los diferentes procesos de la globalización, debido a que, si las herramientas tecnológicas no son manejadas de manera adecuada, puede tener grandes consecuencias, como pérdidas de clientes y económicas.

La tecnología de la información está revolucionando los sistemas y recursos de las empresas, agilizando sus procesos y globalizándolas; pero así mismo, ayuda a posicionarse dentro de su segmento de mercado e incluso les facilita a sus socios adentrarse a otros tipos de mercado ajenos a los de sus negocios. Por lo cual, podemos decir que en la actualidad una compañía que no se preocupa en innovar tecnológicamente corre el riesgo de desaparecer en un mediano plazo, así como de perder competitividad ya que sus

competidores se encontrarán siempre un paso adelante al poder optimizar sus procesos (p. 16).

Por este motivo, fundamental obtener información verídica que permita conocer más acerca los impactos de la tecnología en las organizaciones en especial en las empresas de del sector público como privado. En el cual se han visibilizado escasas investigaciones y no cuenta con información actualizada lo cual priva de conocer de manera precisa los impactos positivos y negativos de la implementación de herramientas tecnológicas.

Justificación

El impacto de la tecnología en la gestión de equipos remotos es un tema de gran relevancia en la actualidad, especialmente para organizaciones como la Cooperativa Divino Niño, que busca adaptarse a un entorno laboral cambiante. La pandemia de COVID-19 aceleró la adopción de herramientas digitales, y como señala un estudio de McKinsey, "la transformación digital ha pasado de ser una opción a una necesidad urgente para muchas empresas" (McKinsey y Company, 2020). Esto resalta la importancia de desarrollar estrategias que integren la tecnología en la gestión de equipos remotos.

La mejor inversión que puede realizar una compañía de ahorro y crédito es en la adquisición de tecnologías para mejorar sus servicios, lo cual contribuye a obtener campos competitivos, teniendo como resultados su crecimiento institucional, teniendo un mayor número de usuarios y el incremento de sus ganancias.

Por consiguiente, este estudio parte del interés de generar un valor agregado al servicio bancario, mediante la implementación de equipos tecnológicos que buscan mejorar los servicios que la institución ofrece al público, puesto que, hoy en día, las diferentes herramientas que brinda la tecnología de información ha permitido que los usuarios que usan estos servicios se sientan satisfechos y seguros durante el uso de estas

instituciones, además de innovar el servicio y mejorar los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental en el sector económico del Ecuador brindando servicio al cliente sobre sus diversos productos que ofertan. Por ello es necesario conocer la opinión que tienen sus usuarios y sus puntos de vista sobre los servicios que se presta la institución. Esto va desde la implementación de la tecnología en sus servicios hasta el trato que tienen sus colaboradores con los clientes, además se evidenciará el nivel de conocimientos que posee la población en cuanto a equipos tecnológicos.

Lograr que la empresa incorpore tecnologías contribuirá a otorgar un mejor servicio a sus usuarios, además, un alto nivel de satisfacción en ellos, obteniendo diversos beneficios para la compañía, como la retención de quienes usan los servicios, la creación de una base de clientes estables, promoción de la compañía de ahorro y crédito a comunidades aledañas, diferenciación de la competencia, entre otros.

Esta investigación busca beneficiar a los trabajadores de la cooperativa Financiera en relación a la incorporación de tecnologías en sus unidades y conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos. Esta información será de gran utilidad ya que es un área muy poco estudiada y no se cuenta con datos reales y actualizados sobre este tema en dicho cantón.

Planteamiento del Problema

El impacto de la tecnología en la gestión de equipos remotos es un tema que ha sido ampliamente estudiado y analizado en diversas partes del mundo, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19, que aceleró la adopción del trabajo remoto en muchas industrias.

Países y Ciudades

Estados Unidos: Ciudades como San Francisco, Nueva York y Seattle han sido pioneras en la adopción de tecnologías de trabajo remoto, especialmente en el sector tecnológico. Empresas como Google, Facebook y

Microsoft han implementado políticas de trabajo remoto y han realizado estudios sobre su impacto en la productividad y la cultura empresarial.

España: En ciudades como Madrid y Barcelona, muchas empresas han adoptado el teletrabajo, especialmente en sectores como la tecnología, el marketing digital y los servicios financieros. Se han llevado a cabo estudios sobre cómo las herramientas digitales han transformado la colaboración y la gestión de equipos.

Reino Unido: Londres ha visto un aumento en el trabajo remoto, con empresas en sectores como finanzas, tecnología y consultoría adoptando herramientas digitales para gestionar equipos dispersos.

Australia: Ciudades como Sídney y Melbourne han experimentado un crecimiento en el trabajo remoto, especialmente en el sector de servicios. Las investigaciones han explorado cómo las tecnologías de comunicación han facilitado la conexión entre empleados.

Sectores de la Economía

Tecnología de la Información: Muchas empresas tecnológicas han liderado el camino en la implementación del trabajo remoto, utilizando herramientas como Zoom y Microsoft Teams para facilitar la comunicación y la colaboración.

Marketing y Publicidad: Empresas en este sector han adoptado el trabajo remoto para aprovechar la flexibilidad y la diversidad de talento disponible globalmente.

Educación: Instituciones educativas han implementado plataformas de aprendizaje en línea para gestionar equipos de profesores y estudiantes de manera remota.

Servicios Financieros: Muchas instituciones financieras han adoptado el trabajo remoto, utilizando tecnología para mantener la seguridad y la eficiencia en sus operaciones.

A nivel país se conoce que existen alrededor 3 800 cooperativas financieras, registradas en la Dirección Nacional de Cooperativas, que están

activas actualmente. Dichas instituciones son de ahorro y crédito; vivienda; servicio y consumo; producción; y transporte. En relación a la distribución de estas instituciones en el país, la provincia que tiene un mayor número de instituciones financieras es Pichincha con un 780; seguido de Guayas con un número de 575; Tungurahua con 282; Manabí 271; Chimborazo con 225; Azuay 184; El Oro con 181 y en Cotopaxi 177 (Minsiterio de Inclusión Económica y Social, 2017).

Preguntas de Investigación

Pregunta General

¿Cuál ha sido la evolución de las herramientas digitales y las plataformas de comunicación en la esfera colaboración-productividad-bienestar de los trabajadores humanos para detectar oportunidades de mejoras y eficiencia en la gestión del mismo?

Pregunta Específica

¿De qué manera el uso de tecnologías mejora de la transmisión y la productividad entre la membresía del equipo que trabaja en remoto sobre la Cooperativa Financiera?

¿Cuáles son los desafíos en la implementación de tecnología que enfrenta los colaboradores de la Cooperativa Financiera en la adopción de tecnologías para la gestión de equipos remotos?

¿Cuál es la percepción de los empleados de la Cooperativa Financiera del uso de tecnología en su trabajo diario y cómo esta influye en su desempeño y satisfacción labora?

¿Cómo la tecnología ha facilitado o limitado las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para los empleados remotos de la Cooperativa Financiera?

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Analizar el uso de tecnología sobre equipos remotos de la Cooperativa Financiera, investigando cuál ha sido la evolución de las herramientas digitales y las plataformas de comunicación en la esfera colaboración-productividad-bienestar de los trabajadores humanos para detectar oportunidades de mejoras y eficiencia en la gestión del mismo

Objetivo Específicos

Evaluar la eficacia de uso de las herramientas tecnológicas y su relación en la mejora de la transmisión y la productividad entre la membresía del equipo que trabaja en remoto sobre la Cooperativa Financiera

Identificar los desafíos en la implementación de tecnología que enfrenta los colaboradores de la Cooperativa Financiera en la adopción de tecnologías para la gestión de equipos remotos

Analizar la percepción de los empleados de la Cooperativa Financiera el uso de tecnología en su trabajo diario y cómo esta influye en su desempeño y satisfacción laboral.

Analizar cómo la tecnología ha facilitado o limitado las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para los empleados remotos de la Cooperativa Financiera

Delimitación de la Problema

Delimitación Geográfica: El presente trabajo se realizará en Cumandá, enfocándose en los usuarios y trabajadores quienes usan los servicios de la Cooperativa Financiera, demostrando su nivel de satisfacción en los usuarios en cuanto al servicio y el dominio de las tecnologías implantada de los colaboradores en sus servicios bancarios que presta la institución

Delimitación Cronológica: El trabajo se realizará durante los meses de mayo a agosto del 2025 para lograr conocer las principales percepciones que tienen los usuarios y los trabajadores de dicha cooperativa de ahorro y crédito

Contexto Socioeconómico: La población de estudio serán los usuarios y trabajadores de la cooperativa financiera Divino Niño. Es importante destacar que para conocer las percepciones y de los usuarios y trabajadores se aplicarán entrevistas.

Limitación de la Investigación

Entre las principales limitaciones presentes en este trabajo se pueden percibir la escasa información en relación al tema de investigación, ya que ha sido muy poco estudiado en este entorno y sector.

Además, el déficit en cuanto al uso de tecnologías a colaboradores de edades que oscilan entre los 40 a 50 años de edad, puesto que consideran que con sus conocimientos es suficiente para diversas tecnologías y brindar un servicio de calidad.

Resumen del capítulo

De acuerdo con las particularidades señaladas en este capítulo, es importante destacar que a Cooperativa financiera es una empresa de servicio al cliente fundado por moradores de la comunidad; en vista del contexto pandémico del año 2020 han utilizado diferentes herramientas tecnológicas con la finalidad de brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios y mejorar su rentabilidad.

No obstante, la implementación de Tics puede ser un desafío para los trabajadores que no cuentan con dominio de las mismas, trayendo como consecuencia pérdidas económicas. Por ello, resulta esencial identificar cómo los usuarios perciben el servicio brindado por la organización y a la vez, cómo los colaboradores manejan las diferentes tecnologías: desafíos y ventajas.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

En este capítulo se consultó fuentes de información secundarias de autores clásicos y actuales mediante los cuales se desarrolló la perspectiva teórica que permite fundamentar esta investigación acerca de la tecnología en una determinada organización del sector bancario.

Marco Conceptual

Bienestar Laboral

El bienestar socio-laboral es una categoría conceptual que se direcciona en la calidad de vida de trabajo del colaborador, en relación a su ámbito laboral como en su entorno social. este enfoque en visto no solo pro estar relacionado en el espacio de trabajo, sin que inciden y se interrelacionan con la vida social y familiar de los trabajadores (Roa, 2019).

La creación de un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal es esencial para alcanzar este tipo de bienestar. Las políticas que permiten horarios flexibles y la opción de teletrabajo son esenciales para que los empleados puedan gestionar mejor sus responsabilidades personales y familiares (Llopis, 2021). Esto no solo mejora la satisfacción de los empleados, sino que también contribuye a su productividad y lealtad hacia la empresa.

De acuerdo con Raga (2021) “Las condiciones laborales juegan un papel crucial en el bienestar socio-laboral. Proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, con todas las medidas de salud y seguridad necesarias, es esencial para que los empleados se sientan cómodos y protegidos” (p. 3). Esto indica que, además, asegurarse de que los empleados tengan acceso a las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente es fundamental para su desempeño y satisfacción.

Desempeño Laboral

Brunet (2011) señala que el desempeño se ve influenciado por el clima compuesto por diferentes factores, que van desde las condiciones físicas del lugar del trabajo como la higiene, seguridad, los recursos, los aspectos físicos, hasta los procesos de comunicación, toma de decisiones y comunicación.

Para Chiavenato (1999), citado por (Salazar, 2019) el desempeño laboral está íntimamente ligada con el clima organizacional de la empresa y la satisfacción laboral. Es decir, con los niveles de satisfacción del empleado, igualmente, tiene que ver la influencia del clima en el desempeño de los sujetos en relación a los resultados.

Desde la perspectiva de Lacayo (2017), existen factores que afectan negativamente a los trabajadores y su desempeño laboral y que puede llegar a producir gran nivel de insatisfacción. Algunas de las causas principales son:

Salario bajo

Mala relación con los compañeros o jefes

Escasas posibilidades de promoción

Ambiente laboral tenso

Malas condiciones de trabajo.

Uno de los resultados de la desmotivación puede afectar el rendimiento y productividad de la empresa.

Por otro lado, autores como Loitegui, (1990) citado por Caballero (2002) indican que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables, las cuales se nombran a continuación:

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral apunta a que se trata de un fenómeno que representa un estado emocional del empleado, basado en las circunstancias personales y laborales que determinan su satisfacción o insatisfacción con su trabajo (García, 2017).

En la misma línea, Loke, (1976) menciona que, la satisfacción laboral representa un estado emocional positivo que resulta de la percepción de los empleados de sus experiencias laborables.

Frente a esta realidad, es importante mencionar que la insatisfacción laboral, según Muñoz Adánez, (1990), es:

El sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas. (Hannoun, 2011, p. 40).

Los autores Staw y Ross (1985) citados por Abrajan et al., (2019) hacen énfasis en la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca relacionada con el puesto de trabajo y la persona:

La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan.

La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario (p. 109).

Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas, por tal motivo, la satisfacción depende tanto del trabajador, su personalidad y cómo percibe su trabajo y, por otro lado, de las características y el ambiente del entorno laboral.

Capacitación y Desarrollo Profesional

El desarrollo profesional continuo es un factor clave en la retención de talento y el bienestar laboral. Según Sánchez y Martínez (2020), los programas de capacitación contribuyen a promover la motivación del colaborador y la satisfacción empresarial al otorgar a los colaboradores oportunidades y programas de crecimiento profesional.

Además, se conceptualiza como desarrollo profesional el otorgar programas que oferten oportunidades de desarrollo profesional es una estrategia importante para promover el bienestar de los colaboradores en la empresa. Esto engloba programas direccionadas a capacitar y actualizar los conocimientos de los colaboradores. Ser apoyo de los colaboradores en relación a su crecimiento profesional otorgará a la empresa profesionales con mejores habilidades y conocimientos. (Brito et al., 2020).

Tics

Las TIC son las aquellas tecnologías que se requieren para la gestión y transformación de la información en los diferentes entornos, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información que en muchos de los casos es esencial para crear nuevos modelos y métodos de trabajo, logrando flexibilidad en la carga laboral, haciendo la vida menos compleja (Sánchez, 2008).

Las Tics, se han desarrollado en base a la globalización, trayendo nuevos avances que resultan fundamentan en la vida del ser humano, puesto que, han aliviado cargas y trabajos para quienes las utilizan

Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, internet. Como indican diferentes autores, internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre. (Belloch, 2019, p. 1).

Es importante recalcar que, las Tics tienen un impacto positivo para quienes las utilizan, debido al rápido acceso de información.

El impacto que han tenido las tecnologías de la información y comunicación en la sociedad ha sido enorme. Por ejemplo, antes de

la generalización de los medios electrónicos, una persona que quisiese acceder a cualquier tipo de información tenía que ir a una biblioteca físicamente para buscar un libro en el que encontrar el tema del que quisiese aprender, mientras que en la actualidad le bastaría con buscar en Internet donde encontrará inmediatamente miles de documentos sobre el tema que busca. Y no sólo eso, sino que en ocasiones encontrará esa información con mayor calidad que los documentos escritos. (Gordo, 2021)

Algunos autores, menciona que, las nuevas tecnologías, poseen gran velocidad de emisión y recepción de información por tal motivo es considerable el supuesto un cambio en la percepción del espacio y el tiempo en la sociedad actual. Esto surge consecuencia de la percepción que ha llevado al desarrollo de tres fenómenos sociales que han afectado negativamente a la manera en que las personas perciben el contexto. Estos fenómenos son conocidos como la “cultura de la inmediatez”, la cultura de la superficialidad y la hipermediación.

Finalmente, la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación ha tenido un sinnúmero de cambios significativos en la actualidad. La puesta en práctica de las TIC incidiendo en numerosos ámbitos de la vida humana, en términos teóricos y de gestión cotidiana.

Desafíos del manejo de la tecnología

El tema de las TIC está ligado a la idea de perfeccionamiento, evolución, desarrollo y progreso. Todas esas utopías que se vivieron especialmente a partir de la revolución industrial, y posteriormente, con la revolución tecnológica, se han tambaleado ante las graves problemáticas de toda índole que hoy en día sufren los países. Por otra parte, la reflexión se hace necesaria porque tampoco este desarrollo puede frenarse ante la celeridad con que se dan los cambios incesantes (Trejo et al., 2014, p. 132).

Las Tics, son consideradas a implementar en diferentes entornos, uno de ellos son las empresas, por ello, son concebidas como un elemento que contribuye a la competitividad de la organización, mediante una mayor

productividad, eficiencia y rentabilidad de la inversión. Pero su efecto depende de las características propias de la tecnología, de las condiciones del contexto, así como de las capacidades internas de las firmas y las habilidades que tenga el recurso humano frente al manejo de dichas tecnologías.

Es importante traer a contexto que, las empresas es uno de los entornos donde se implementan los tics de la información, sin embargo, existen un sinnúmero de desafíos a los que se enfrentan las organizaciones, entre ellos tenemos los siguientes:

Normalmente los empleados de las organizaciones no tienen las habilidades necesarias para la transformación digital ya que están vinculados a la actividad diaria y su disponibilidad para desarrollar nuevas soluciones es limitada.

Además, los recursos financieros de las organizaciones son reducidos y no se pueden permitir un asesoramiento externo importante; por tanto, las demandas de capacidades digitales han de ser bajas y han de ser eficientes en el tiempo.

Además, los recursos financieros limitados implican que las empresas dependen del éxito de los proyectos que realizan, el retorno económico ha de superar al coste asumido en el proyecto de transformación digital. (Villagra y Do, 2023, p. 214).

Debido a esto, en la actualidad, gran cantidad de empresas de todos los sectores son conscientes del potencial de las tecnologías digitales para sus negocios y han desarrollado en mayor o menor medida iniciativas para explorar y explotar los beneficios que pueden derivarse de las mismas. Estas iniciativas, con frecuencia, producen transformaciones a nivel operacional, en procesos y productos, pero también a nivel organizacional.

Población

Díaz (2017) define el universo como el conjunto de individuos que poseen las variables de estudio que se desean investigar mientras que la muestra corresponde a “un subconjunto de la población de estudio para el desarrollo de un estudio sobre los elementos que se buscan analizar. Esta

mantiene características similares y se obtiene para la recopilación de datos” (p. 5)

Muestra

En su aporte Díaz (2017) también define a la muestra como “un subconjunto de la población de estudio para el desarrollo de un estudio sobre los elementos que se buscan analizar. Esta mantiene características similares y se obtiene para la recopilación de datos” (p.5).

Díaz (2004) también define a la muestra como “un subconjunto de la población de estudio para el desarrollo de un estudio sobre los elementos que se buscan analizar. Esta mantiene características similares y se obtiene para la recopilación de datos” (p.5).

Políticas y Prácticas de Recursos Humanos

En el contexto empresarial contemporáneo, la administración de recursos humanos ha experimentado un desarrollo hacia un enfoque más completo y estratégico que tiene un impacto significativo en el rendimiento de la organización. Las políticas actuales de gestión de recursos humanos tienen como objetivo no solo optimizar los procesos de selección y retención de personal cualificado, sino también promover un entorno laboral inclusivo y eficiente. Para lograr este objetivo, es necesario implementar programas de desarrollo profesional continuo y fomentar una cultura corporativa que aprecie la diversidad y la inclusión. La importancia de estas políticas radica en su papel fundamental para preservar la competitividad en un entorno de mercado globalizado.

La digitalización ha provocado cambios en las estrategias de gestión de personal, permitiendo la realización de procesos más eficientes y la toma de decisiones fundamentadas en información cuantitativa. Los departamentos de recursos humanos pueden anticipar las necesidades de contratación, mejorar la comprensión de las dinámicas de equipo y adaptar los planes de carrera para los empleados mediante el uso de herramientas

analíticas avanzadas. La optimización de la asignación de recursos no solo mejora la gestión del talento, sino que también resulta en una mayor eficacia operativa. La digitalización ha posibilitado la instauración de sistemas de teletrabajo, los cuales pueden incrementar la satisfacción laboral y la retención de personal (Barrera y Chávez, 2023).

Marco Legal

En la carta magna del país, se estipula como uno de los derechos del Buen Vivir, el trabajo y la seguridad social, como se indica en el artículo 33:

“...el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 19)...”

De igual manera, se estipula asegurar el derecho a la seguridad social, y ubica al Estado como responsable de su pleno goce, siguiendo los principios de equidad, solidaridad, transparencia, participación, universalidad, y demás. El trabajo también se lo considera como un derecho de libertad, determinando la elección de la persona en realizar una labor, y se pretende un régimen de desarrollo en el país, para lo cual se debe generar trabajos dignos y estables para todos y todas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

De acuerdo a lo mencionado por el Ministerio del trabajo (2022):

El acuerdo ministerial Nro. MDT-2022-237 regula el contrato del teletrabajo y el derecho de desconexión laboral establecido en el artículo 3 que las personas que laboren en el teletrabajo gozarán de los mismos derechos que tienen las personas que

trabajan en modalidad presencial y el artículo 7 ibidem determina respeto a la responsabilidad del empleador de proveer equipos e insumos necesarios para la realización del teletrabajo (pág. 8).

De acuerdo a lo mencionado por el Código del trabajo (2020):

Las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. Con todo si los servicios por su naturaleza fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares podrían acordar que el trabajador elija libremente donde ejercerá sus funciones (pág. 12).

De acuerdo a lo mencionado por la Ley de teletrabajo y trabajo a distancia (2020):

El trabajo a distancia y el teletrabajo son modalidades de prestación de servicios laborales en las cuales el trabajador puede realizar sus funciones fuera de las dependencias del empleador, utilizando tecnologías de la información y comunicación. El empleador deberá proporcionar, instalar y mantener los equipos, herramientas y materiales necesarios para el teletrabajador, así como asumir los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y relación de los mismos. (pág. 2)

De acuerdo a lo citado por la Ley Federal del Trabajo (2021):

El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas en lugares distintos al establecimiento del patrón, sin requerir la presencia física del trabajador en el centro de trabajo, utilizando las tecnologías de la información y la

comunicación. El patrón deberá proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos necesarios para el teletrabajo, así como asumir los costos derivados del mismo (pág. 21).

De acuerdo a lo mencionado por la Ley de Teletrabajo en Argentina (2020):

El teletrabajo se define como la repartición de tareas, actos y ejecución de obras o prestación de servicios mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TIC), en el domicilio del trabajador o en lugares distintos al establecimiento del empleador. La ley garantiza los derechos laborales y sindicales de los teletrabajadores, así como la provisión de herramientas de trabajo y las compensaciones de gastos. (pág. 80).

De acuerdo a lo mencionado por el Código del trabajo (2020):

El teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto de trabajo. En esta modalidad el empleador ejercerá labores de control y dirección de forma remota y el trabajador reportará de la misma manera (2020).

El salario del teletrabajador será pactado entre el empleador y el trabajador conforme las reglas generales del código de trabajo. El empleador deberá proveer los equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo (Código del Trabajo, 2020).

En relación al Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-237 (2024):

El teletrabajo reviste de todos los derechos y garantías laborales establecidas en el Código del Trabajo y en la Constitución de la República del Ecuador, por lo que los

empleadores deberán tomar las medidas adecuadas para que las personas que laboren bajo esta modalidad gocen de los mismos derechos que tienen las personas que trabajan en modalidad presencial. El teletrabajo no constituye por sí mismo causal de terminación de la relación laboral. (pág. 80).

Asimismo, en su artículo 14, propone lo siguiente:

El empleador deberá tener una política encaminada a desconexión que otorgue de manera efectiva los derechos y principios planteados en este Acuerdo Ministerial. Dicha política de desconexión estará constituida de la siguiente manera:

- Medidas de capacitación y educación en respeto a la jornada laboral y al derecho a la desconexión.
- Lineamientos para supervisores con respecto a la formulación de requerimientos cuando el teletrabajador se encuentre fuera de la jornada laboral.
- Directrices para que las tecnologías de la información y comunicación no impliquen un desmedro en el goce efectivo del descanso laboral.
- d) Procedimiento interno para tramitar quejas por irrespeto al derecho de desconexión. (pág. 4).

Identificación de variables y relación de variables

Para el análisis de la tecnología en los equipos remotos en una cooperativa financiera se establecen las siguientes variables:

- Uso de la Tecnología
- Gestión de equipos remotos

Tabla 1: Matriz de Variables

Variable	Definición	Dimensión
Uso de la tecnología	Las TIC tienen un impacto en la transformación de la información en los diferentes entornos, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información que en muchos de los casos es esencial para crear nuevos modelos y métodos de trabajo, logrando flexibilidad en la carga laboral, haciendo la vida menos compleja (Sánchez, 2008).	Transformación Uso de ordenadores y programas Creación de nuevos modelos de trabajo Flexibilidad laboral
Equipo Remoto	La OIT (2019) lo define como una forma de trabajo realizado en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con	Trabajo a distancia Uso de tecnología

colegas de trabajo que
estén en esa oficina, y
la nueva tecnología
hace posible esta
separación al facilitar la
comunicación

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

El actual estudio de investigación adoptó una naturaleza descriptiva, porque permitió la medición y conocer las percepciones de manera independiente de los fenómenos bajo análisis, junto con la exploración de los antecedentes detallados de la literatura existente acerca de las variables de estudio. Posteriormente, se llevó a cabo la exposición de las categorías conceptuales, otorgando definiciones conceptuales. A partir de este diseño, se procedió con el análisis de los elementos, con el propósito de conocer la relación de las TICs en los colaboradores de la institución financiera, la cooperativa financiera. Esta representación sirvió como base para la construcción de un plan de acciones de mejora continua, el cual surge como resultado de los hallazgos obtenidos en este estudio.

Enfoque de la Investigación

De acuerdo a los objetivos planteados, y al diseño que se ha optado para esta investigación, se ha decidido trabajar con un enfoque mixto, el cual según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2018), se centran en la obtención y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, así como la integración de ambas perspectivas para lograr un estudio a mayor profundidad, cabe mencionar que esta información es obtenida a partir del trabajo con los sujetos sociales.

Con estas interpretaciones profundas de los sujetos de investigación se trabaja de manera directa con datos de opiniones y conceptos, dejando de lado los datos numéricos o estadísticos. Todo el enfoque se centra en los comportamientos y emociones que se puedan obtener de las experiencias vividas de estas personas (Hernández Sampieri et al., Metodología de la Investigación, 2018).

Se puede decir entonces que, se implementó este enfoque debido a que da la posibilidad de obtener resultados enriquecedores, puesto que

utiliza el análisis estadístico y permite una profundización de los resultados, es decir, bajo este enfoque es posible contrastar resultados objetivos y subjetivos (Hernández Sampieri y otros, 2010).

Método de Investigación

Para la presente investigación se ha seleccionado el método de investigación hermenéutico. Según el Diccionario Hispánico Universal citado por Arráez et al. (2006) define a la hermenéutica como:

“el arte de interpretar en la búsqueda de su verdadero sentido; especial y originalmente, de los textos sagrados y/o aquellos de una temporalidad relativamente lejana”

De acuerdo con Gadamer citado por Vigo (2002), la hermenéutica es la búsqueda de sentido y de la verdad como experiencias vitales y subjetivas, lo que representa además un ideal y una tarea en sí mismas.

Asimismo, para el enfoque cuantitativo se implementó un enfoque no experimental.

Alcance de la Investigación

El nivel de investigación que se desprende del enfoque cualitativo, es el diseño exploratorio-descriptivo. El primero que es el exploratorio, se ha escogido debido a la falta de estudios sobre el presente problema, teniendo diversas dudas sobre los modelos de gestión más adecuados para este mercado y localidad. Desde sus resultados, se podrá originar investigaciones más completas en un futuro, indagar nuevos problemas y sugerir ciertos postulados a llevar a la práctica (Hernández Sampieri et al., 2018).

Y en cuanto a lo descriptivo, básicamente este nivel pretende detallar a profundidad las características y perfiles de los sujetos de investigación, describiendo los hechos, fenómenos, tendencias y toda situación de la realidad en concreto. El valor de este nivel descriptivo, se concentra en precisar ciertos ángulos y dimensiones sobre el problema determinado, teniendo el investigador la responsabilidad de definir y visualizar las variables estudiadas, los componentes, las personas, y todo el material que se pueda recolectar (Hernández Sampieri et al., 2018).

Al trabajar con un grupo de trabajadores de una empresa en concreto, se tiene que analizar su cultura organizacional, su filosofía, interacciones, estilos de comunicación, ritos, conflictos, procesos, distribución de poder, y justamente con este tipo y nivel de investigación, se va a alcanzar esa profundidad en los datos, ya que se enfocará directamente en ellos, y no en empresas o casos similares o ya existentes.

Fuentes de información.

Para la recopilación de información se utilizan fuentes de carácter primario y secundario. Las fuentes primarias corresponden a los datos que proporcionaron los colaboradores de la cooperativa financiera. Y las fuentes secundarias corresponden a la literatura y búsqueda exhaustiva que se encuentra disponible en repositorios y sitios web académicos sobre el impacto de las Tics que sirven de respaldo y antecedente para el desarrollo del presente trabajo.

Población

Las investigaciones desde un inicio deben enfocarse en un determinado grupo de personas o sujetos de estudio, ya que no siempre es posible abordar a todo el universo, que representan el total de personas, animales u objetos que incluyen todos los casos de estudio sobre un problema dado. Por eso se llega a definir una muestra, que es un grupo disminuido de esta población, pero que sigue manteniendo características pertinentes para el estudio y sus hallazgos (Hernández Sampieri et al., Metodología de la Investigación, 2018).

Concretamente en este estudio se inicia con el conocimiento, de que la empresa contiene de 15 trabajadores: área operativa y de recursos humanos

Muestra

Para determinar adecuadamente la muestra, se debe seguir el proceso de muestreo, que, en relación al enfoque mixto, se ha optado por un muestreo no probabilístico, de conveniencia por el investigador, el cual no aplica formulas, y así también se ajusta a las posibilidades de los sujetos, a la apertura del estudio, y los criterios de selección que se deben considerar,

para que determinado grupo sea el indicado (Hernández Sampieri et al., 2018).

Criterios de saturación:

Trabajadores de la cooperativa de ahorro con un 1 laborando

Personal hombres y mujeres

Personal que realice trabajo remoto

Instrumento de Investigación

Luego de establecer la muestra de investigación, se realizó la obtención de información, a través de instrumentos:

La encuesta

La técnica de la encuesta, para Bernal (2010), tiene como propósito obtener información objetiva y datos cuantificables de las personas estudiadas, la encuesta cuenta de un cuestionario elaborado por el o la investigadora con el fin, de realizar una serie de preguntas ordenadas y clasificadas con anticipación sobre el tema del estudio. El autor afirma que la encuesta, a pesar de que muchas veces se ve afectada por el sesgo en la información, es una técnica muy utilizada, principalmente de los estudios descriptivos y exploratorios.

El instrumento para identificar la relación de la implementación de la tecnología en los equipos remotos fue elaborado por la investigadora a partir de la matriz de operacionalización con el fin de llevar a cabo un conjunto de interrogantes ordenadas por categorías y clasificadas con relación al tema de estudio. La técnica de la encuesta es mayormente escogida en las investigaciones en donde se utiliza el nivel descriptivos y exploratorios. Este instrumento contribuirá a dar respuesta a los objetivos específicos. Se aplicó una encuesta mediante la plataforma Google Formm enviando el enlace a todos los trabajadores para que puedan ingresar y llenarlas.

Finalmente, la encuesta está diseñada de la siguiente manera:

1. Datos generales

Género:

Hombre

Mujer

Prefiero no decirlo

Edad:

18 a 25 años

26 a 35 años

36 a 45 años

46 a 55 años

Más de 55 años

Años trabajando en la cooperativa:

Menos de 1 año

De 1 a 5 años

De 6 a 10 años

De 10 a 20 años

Más de 20 años

Área en la que trabaja:

Servicio al cliente

Marketing y ventas

Caja

Sistemas

Recursos humanos

Contabilidad

Administración

Otros_____

2. Sobre el trabajo remoto

¿Sabe usted lo que significa el trabajo remoto?

Sí

No

No estoy seguro

Sabiendo que el trabajo remoto es la práctica de realizar tareas laborales desde una ubicación diferente a la oficina tradicional de la empresa, ¿Cuál es su modalidad actual de trabajo dentro de la Cooperativa?

Totalmente presencial

Presencial y remota

Totalmente remota

Evalúe según su criterio de 1 al 5 (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta), las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa.

- Ahorro de espacio
- Mayor productividad
- Posibilidad de modificar los horarios de trabajo
- Facilidad de expansión geográfica
- Adaptación a las demandas de trabajo
- Reducción de los costos fijos de la empresa

Evalúe según su criterio de 1 al 5 (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta), las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa

- Riesgos para la seguridad de la información
- Costos de implementación y montaje
- Problemas en la supervisión o control
- Falta de herramientas tecnológicas
- Dificultades en la ejecución de las actividades diarias
- Falta de concentración por actividades del hogar

3. Sobre la tecnología para el trabajo remoto

¿Considera usted que cuenta con una computadora (de escritorio o portátil) con la tecnología adecuada para poder trabajar de manera remota?

Definitivamente sí

Probablemente sí

No estoy seguro

Probablemente no

Definitivamente no

¿Considera usted que cuenta con un dispositivo móvil (celular o tablet) con la tecnología adecuada

para poder trabajar de manera remota?

Definitivamente sí

Probablemente sí

No estoy seguro

Probablemente no

Definitivamente no

¿Considera usted que cuenta con un servicio de internet adecuado para poder trabajar de manera remota?

Definitivamente sí

Probablemente sí

No estoy seguro

Probablemente no

Definitivamente no

¿Considera usted que cuenta con sistemas informáticos y softwares (Word, Excel, etc) necesarios para poder trabajar de manera remota?

Definitivamente sí

Probablemente sí

No estoy seguro

Probablemente no

Definitivamente no

¿Cuál de las herramientas tecnológicas debería proporcionarle la Cooperativa para que usted pueda realizar un trabajo remoto de manera óptima? (elegir máximo 3 opciones)

Tablet

Celular inteligente

Computadora portátil

Computadora de escritorio

Conexión a internet

Línea telefónica fija

Línea telefónica móvil

Softwares o sistemas informáticos de la empresa

4. Sobre el impacto del trabajo remoto

¿Considera que el trabajo remoto afectaría su rendimiento laboral?

Sí

No

¿Qué tan productivo considera usted que sería trabajar de manera remota?

Nada productivo

Poco productivo

Neutral

Productivo

Muy productivo

¿Si la cooperativa decide aplicar la tecnología necesaria para el trabajo remoto, cómo considera usted que sería su rendimiento laboral?

Muy positivo

Positivo

No estoy seguro

Negativo

Muy negativo

¿Le gustaría poder trabajar de manera remota?

Definitivamente sí

Probablemente sí

No estoy seguro

Probablemente no

Definitivamente no

Entrevista

Según Hernández et al. (2018), cuando se trabaja con entrevistas cualitativas, se genera una mayor intimidad entre el entrevistado y el entrevistador. Se basa en una conversación donde se intercambia información y se construye significados y percepciones alrededor de un tema en concreto. Se trata de una entrevista semiestructurada, la cual contará con una guía de preguntas, pero que, al mismo tiempo, brindará la oportunidad y la flexibilidad de incluir nuevos temas, en el caso de ser necesario. Como es de característica de profundidad, se tratará de perseguir la mayor cantidad de información y opiniones de los sujetos de investigación.

Esta técnica por otro extremo, nos permitirá crear un ambiente más íntimo con cada participante, abordando los temas señalados, así como explorando puntos adicionales que puedan surgir del problema. Además, con esta entrevista se genera una interacción positiva con el sujeto o participante, se puede sondear y hacer un seguimiento para obtener percepciones más profundas que permitan comprender el significado que cada persona brinda al tema tratado.

ENTREVISTA A REPRESENTANTE A GERENTE O REPRESENTANTE DE LA COOPERATIVA DIVINO NIÑO

1. ¿Actualmente la cooperativa Divino Niño cuenta con colaboradores que trabajen de manera remota?
2. Si su respuesta anterior fue no, por favor explique las razones por las cuáles usted considera que no se ha aplicado el trabajo remoto
3. ¿Cuáles cree que serían las ventajas de aplicar el trabajo remoto en la Cooperativa Divino Niño?
4. ¿Cuáles cree que serían las desventajas de aplicar el trabajo remoto en la Cooperativa Divino Niño?

5. ¿En qué áreas considera usted que la cooperativa podría aplicar el trabajo remoto?
6. ¿Considera usted que la cooperativa cuenta actualmente con las herramientas tecnológicas suficientes para poder aplicar el trabajo remoto?
7. ¿Qué desafíos tecnológicos considera usted que tendría la cooperativa si decide contar con equipos de trabajo remoto?
8. ¿Cómo cree que sería el desempeño de los colaboradores de la cooperativa si pudieran trabajar de forma remota?
9. ¿Considera que los colaboradores actuales de la cooperativa cuentan con las herramientas tecnológicas para poder trabajar de manera remota?
10. ¿Cuáles herramientas tecnológicas cree usted que debería tener un colaborador para poder realizar trabajo remoto de manera óptima

Aplicación del Instrumento

Para recabar la información necesaria para este trabajo se aplicó una encuesta, que es un método de recopilación de información que se lleva a cabo mediante un cuestionario estructurado. Su objetivo es medir y presentar de manera protocolaria las preguntas que se dirigen a la población de estudio.

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE DATOS

Se encuestó a un total de 15 colaboradores de una cooperativa financiera situada en Cumanda

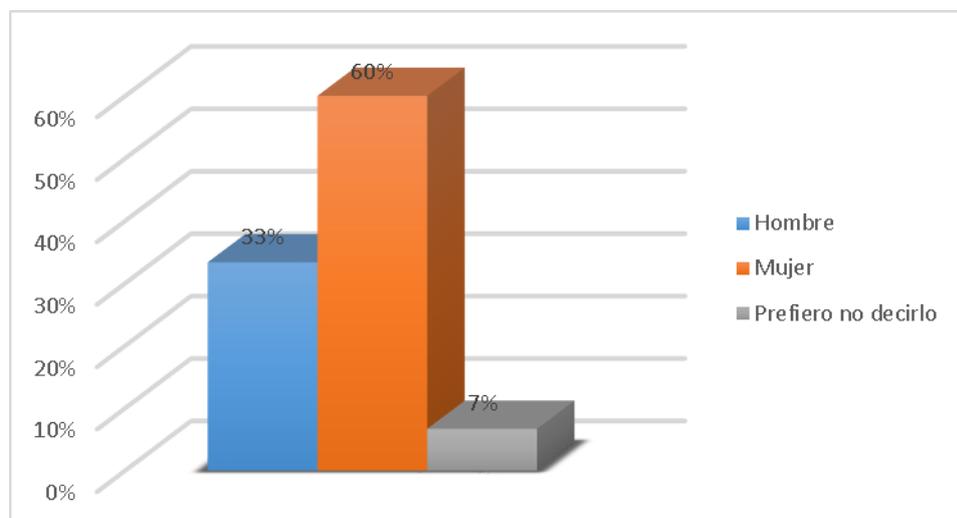
Encuesta

Tabla 2: *Género de los trabajadores*

GÉNERO	TOTAL	PORCENTAJE
MASCULINO	5	33%
FEMENINO	9	60%
PREFIERO NO DECIR	1	7%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 2:

Género de Trabajadores Encuestados



En cuanto al género de los trabajadores de la cooperativa financiera encuestados se determinó que en un 60% son mujeres, seguido de un 33%

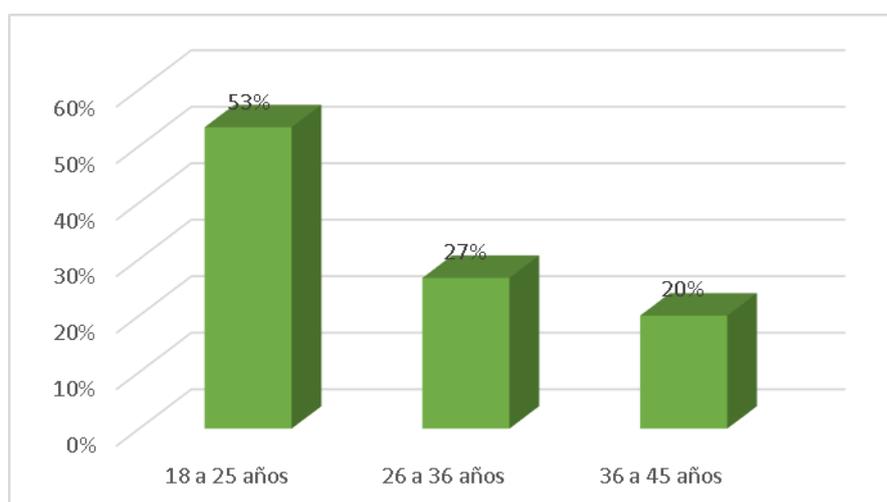
se identificaron como hombres y una minoría del 7% prefirieron no decir su género

Tabla 3: *Edad de los trabajadores*

<i>Edad</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
18 a 25 años	8	53%
26 a 36 años	4	27%
36 a 45 años	3	20%
Total general	15	100%

Figura 3:

Edad de los trabajadores encuestados



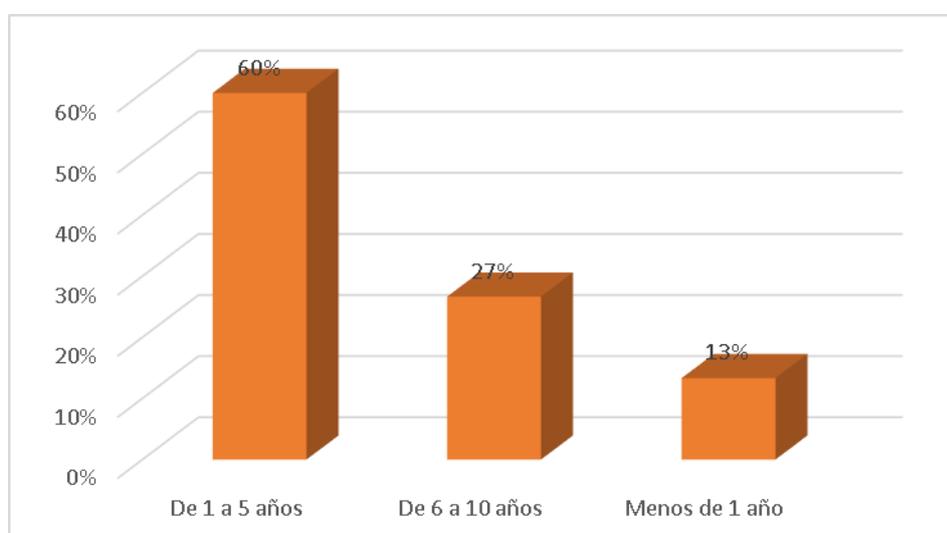
El gráfico presenta la distribución de edades de los colaboradores de la cooperativa financiera, en donde un 53% tiene entre 18 a 25 años, seguido del 27% quienes tienen entre 26 a 36 años y una minoría 36 a 35 años.

Tabla 4: *Años laborando en la empresa*

AÑOS LABORANDO	TOTAL	PORCENTAJE
DE 1 A 5 AÑOS	9	60%
DE 6 A 10 AÑOS	4	27%
MENOS DE 1 AÑO	2	13%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 4:

Años laborando en la empresa



Por otro lado, los años de los trabajadores en la empresa en su gran mayoría un 60% tiene de 1 a 5 años, seguido de un 27% quienes tiene una antigüedad de 6 a 10 años y una minoría del 13% tiene menos de 1 año en la cooperativa.

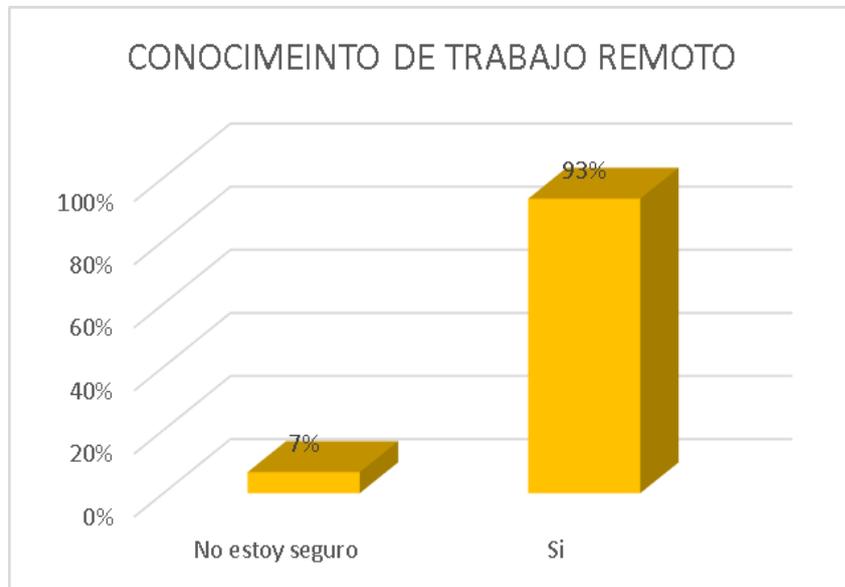
Tabla 5: *Sabe usted lo que significa trabajo remoto*

SABE QUE SIGNIFICA TRABAJO REMOTO	TOTAL	PORCENTAJE
NO ESTOY SEGURO	1	7%
SI	14	93%

TOTAL GENERAL	15	100%
----------------------	----	------

Figura 5:

Sabe usted lo que significa trabajo remoto

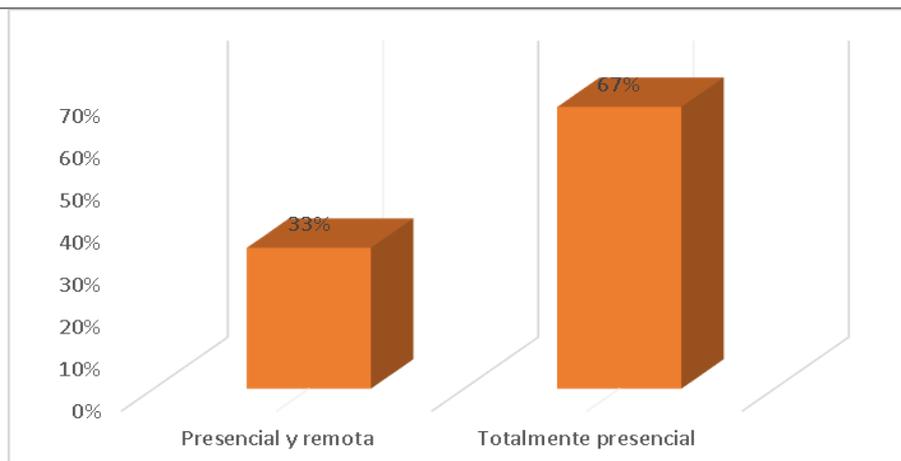


En relación a las estadísticas sobre el conocimiento del trabajo remoto, se identificó que un 93% si conoce y un 7% no está seguro.

MODALIDAD ACTUAL		
DENTRO DE LA EMPRESA	TOTAL	PORCENTAJE

Tabla 6: *Modalidad actual de trabajo*

PRESENCIAL Y REMOTA	5	33%
TOTALMENTE PRESENCIAL	10	67%



En relación a las estadísticas sobre la modalidad actual del trabajo en la cooperativa, se identificó que un 67% totalmente presencial y un 33% presencial remota.

Figura 6:

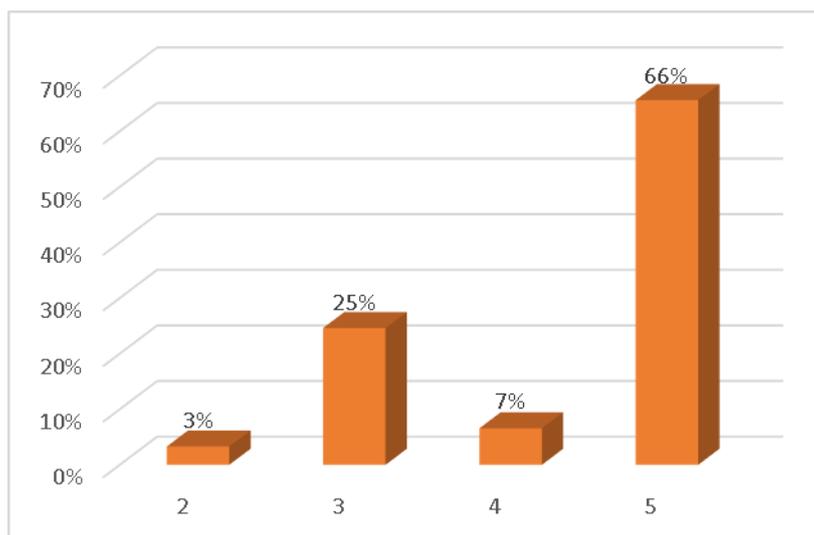
Modalidad de Trabajo de la Cooperativa

Tabla 7: *Ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que (Ahorro de espacio)*

VENTAJAS DEL TRABAJO REMOTO DE ACUERDO CON EL APOORTE QUE (AHORRO DE ESPACIO)	TOTAL	PORCENTAJE
2	2	3%
3	15	25%
4	4	7%
5	40	66%
TOTAL GENERAL	61	100%

Figura 7:

Ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que (Ahorro de espacio)



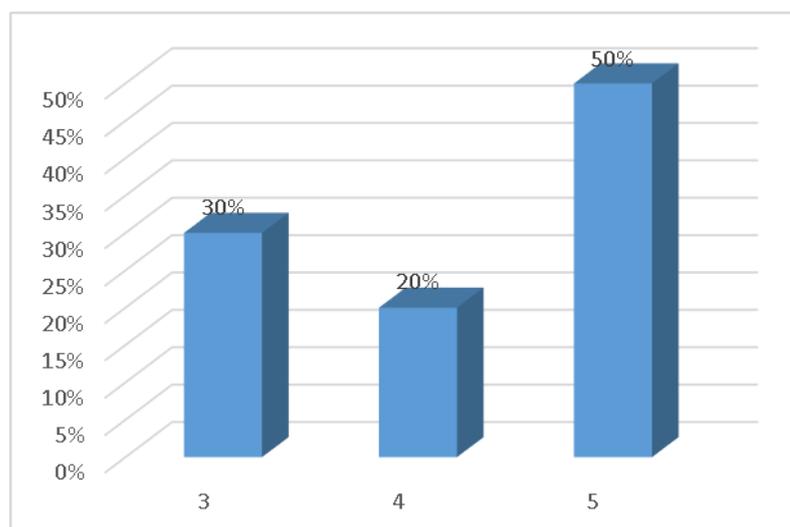
En relación a las estadísticas sobre las ventajas de trabajo remoto, en relación al ahorro de espacio un 66% indico (5) seguido de un 25% (3), un 7% (4) y una minoría del 3% (2)

Tabla 8: *Las ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a Mayor Productividad*

VENTAJAS DEL TRABAJO REMOTO DE ACUERDO CON EL APORTE QUE: MAYOR PRODUCTIVIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
3	18	30%
4	12	20%
5	30	50%
TOTAL GENERAL	60	100%

Figura 8:

Las ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a Mayor Productividad



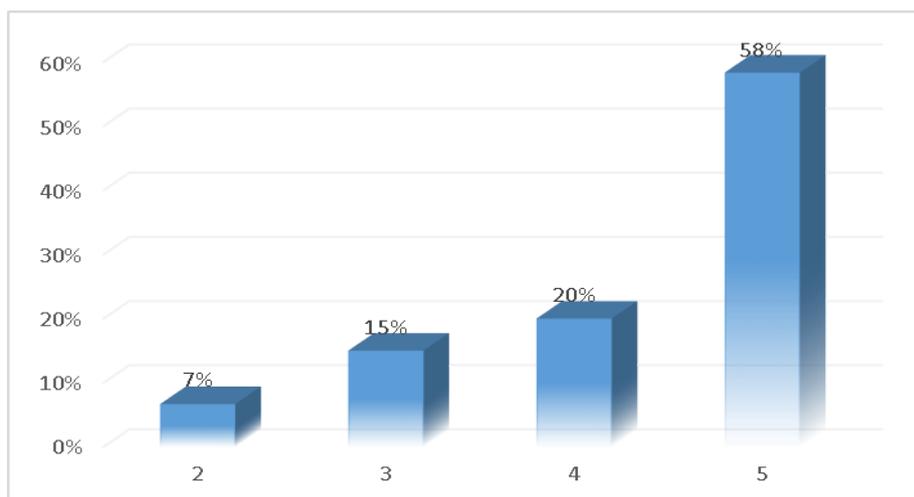
En relación a las estadísticas sobre las ventajas de trabajo remoto, en relación a mayor productividad un 50% indico (5) seguido de un 30% (3), y una minoría un 20% (4).

Tabla 9: Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la cooperativa: Posibilidad de modificar los horarios de trabajo

Ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que: Posibilidad de modificar los horarios de trabajo		
	Total	Porcentaje
2	4	7%
3	9	15%
4	12	20%
5	35	58%
Total general	60	100%

Figura 9:

Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la cooperativa: Posibilidad de modificar los horarios de trabajo



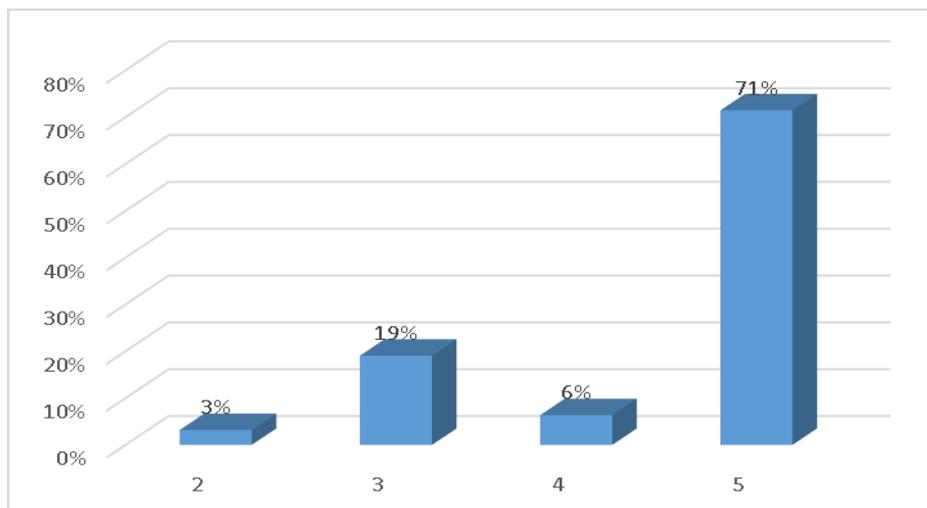
En relación a las estadísticas sobre las ventajas de trabajo remoto, en relación a posibilidad de modificar horarios de trabajo un 58% indico (5) seguido de un 230% (4), un 15% (3), un 7% (2)

Tabla 10: Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la cooperativa: Posibilidad de modificar los horarios de trabajo

Ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa:		
Facilidad de expansión geográfica	Total	Porcentaje
2	2	3%
3	12	19%
4	4	6%
5	45	71%
Total general	63	100%

Figura 10:

Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa: Facilidad de expansión geográfica



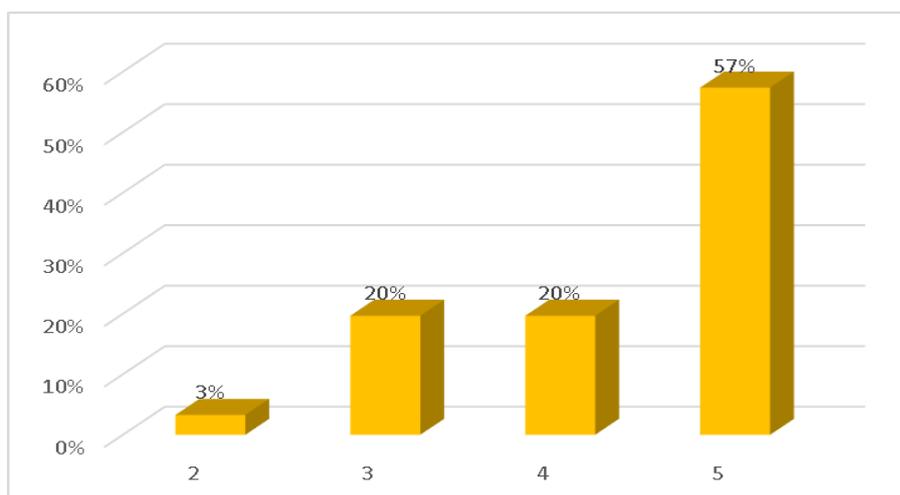
En cuanto a las estadísticas sobre las ventajas de trabajo remoto, en relación a facilidad de expansión geográfica un 71% indico (5) seguido de un 19% (3), un 6% (4), un 3% (2)

Tabla 11: Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa: Adaptación a las demandas de trabajo

VENTAJAS DEL TRABAJO REMOTO DE ACUERDO CON EL APORTE QUE: ADAPTACIÓN A LAS DEMANDAS DE TRABAJO	TOTAL	PORCENTAJE
2	2	3%
3	12	20%
4	12	20%
5	35	57%
TOTAL GENERAL	61	100%

Figura 11:

Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría: Adaptación a las demandas de trabajo



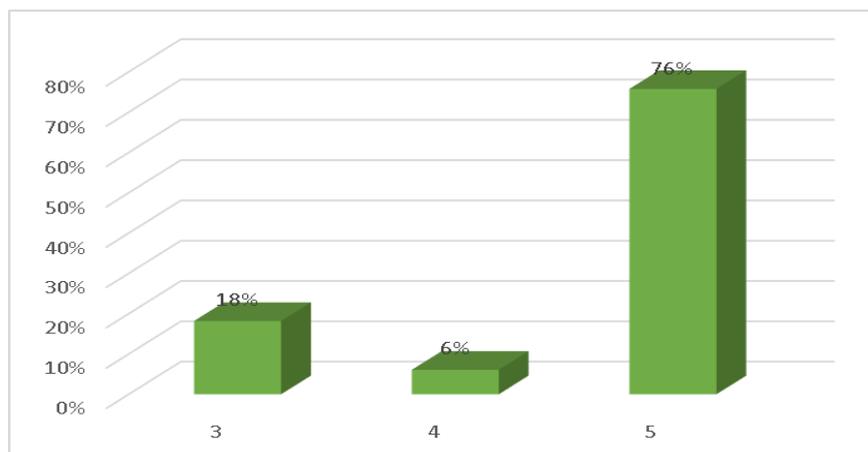
las estadísticas sobre las ventajas de trabajo remoto, en relación a la adaptación de la demanda de trabajo un 57% indico (5) seguido de una igualdad del 20% (3) (4), y un 3% (2).

Tabla 12: Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa: Reducción de los costos fijos de la empresa

Ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que: Reducción de los costos fijos de la empresa	Total	Porcentaje
3	12	18%
4	4	6%
5	50	76%
Total general	66	100%

Figura 12:

Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa: Reducción de los costos fijos de la empresa



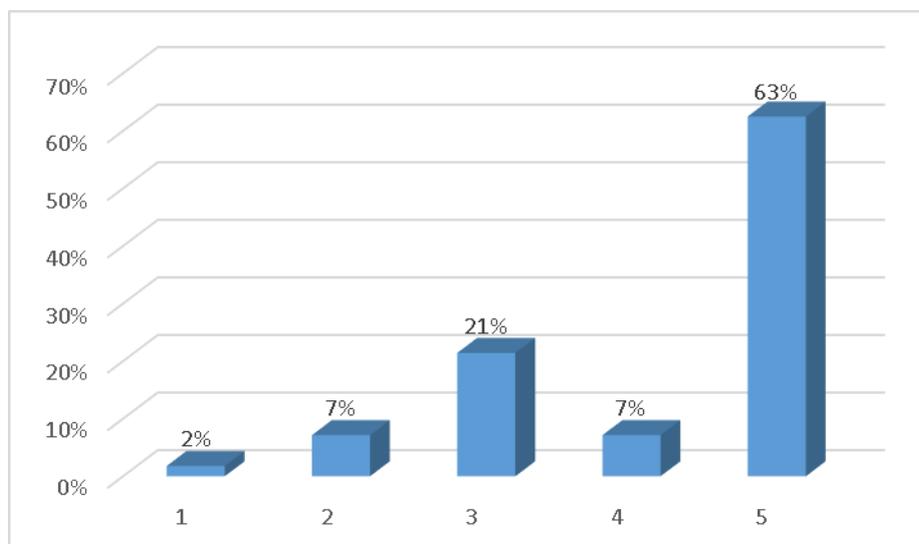
En relación a las estadísticas sobre las ventajas de trabajo remoto, en relación a la reducción de los costos fijos de la empresa un 76% indico (5) seguido de una igualdad de un 18% (3) y un 6% (4).

Tabla 13: *Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa [Riesgos para la seguridad de la información]*

DESVENTAJAS QUE A SU PARECER CONLLEVA EL APLICAR TRABAJO REMOTO EN LA COOPERATIVA: RIESGOS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1	1	2%
2	4	7%
3	12	21%
4	4	7%
5	35	63%
TOTAL GENERAL	56	100%

Figura 13:

Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa [Riesgos para la seguridad de la información]



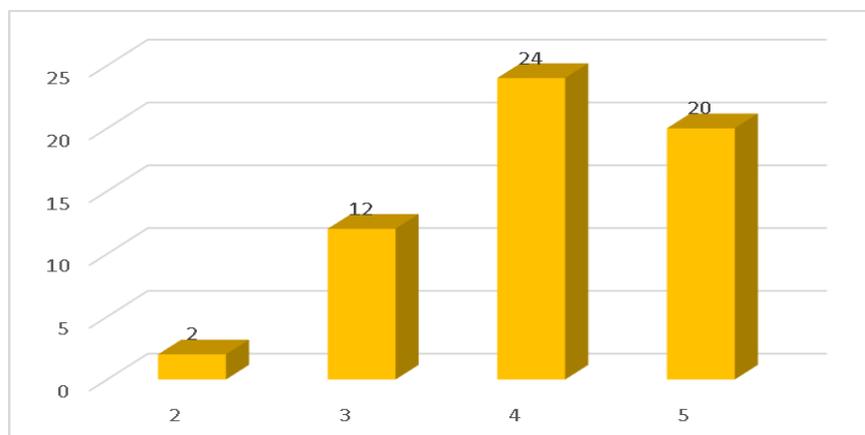
En relación a las estadísticas sobre las desventajas de trabajo remoto, en relación a los riesgos para la seguridad de la información un 63% indico (5) seguido de un 21% (3), una igualdad del 7% (2) (4) y una minoría del 2% (1)

Tabla 14: *Las siguientes ventajas del trabajo remoto de acuerdo con el aporte que entregaría a la Cooperativa: Reducción de los costos fijos de la empresa*

<i>Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa [Costos de implementación y montaje]</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
2	2	3%
3	12	21%
4	24	41%
5	20	34%
Total general	58	100%

Figura 14:

Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa: Costos de implementación y montaje



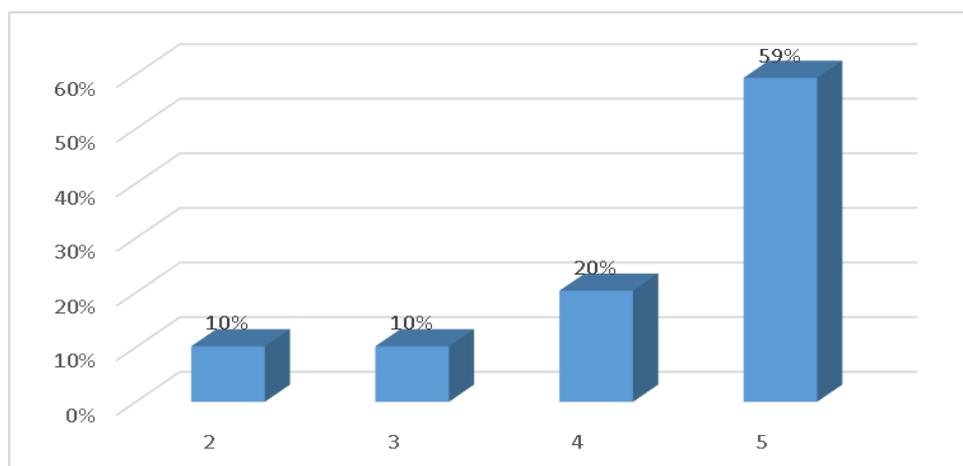
En relación a las estadísticas sobre las desventajas de trabajo remoto, en cuanto a los costos un 24% indico (4) seguido de un 20% (5), un 12% (3) y una minoría del 2% (2)

Tabla 15: *Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa [Problemas en la supervisión o control]*

LA PRINCIPALES DESVENTAJAS QUE A SU PARECER CONLLEVA EL APLICAR TRABAJO REMOTO EN LA COOPERATIVA [PROBLEMAS EN LA SUPERVISIÓN O CONTROL]	TOTAL	PORCENTAJE
2	6	10%
3	6	10%
4	12	20%
5	35	59%
TOTAL GENERAL	59	100%

Figura 15:

Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa [Problemas en la supervisión o control]



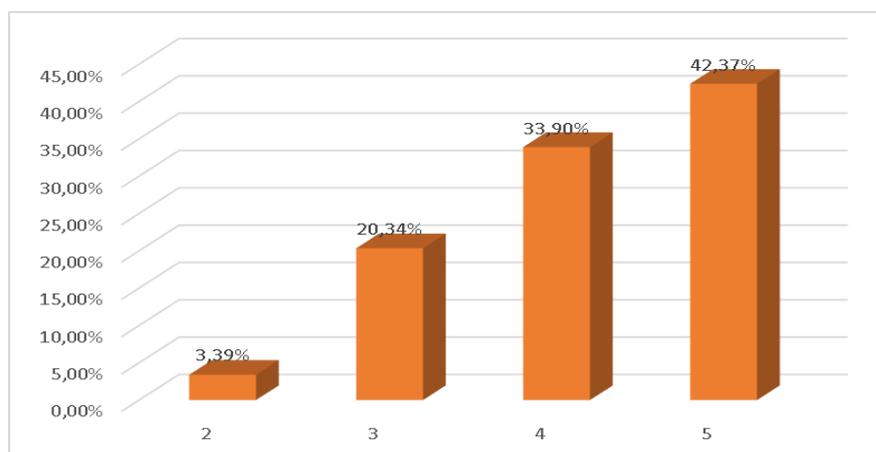
Las estadísticas sobre las desventajas de trabajo remoto, en cuanto a los problemas de supervisión y control 59% indicó (5) seguido de un 20% (4), una igualdad del 10% (3) (2)

Tabla 16: *Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa: Falta de herramientas tecnológicas*

LAS PRINCIPALES DESVENTAJAS QUE A SU PARECER CONLLEVA EL APLICAR TRABAJO REMOTO EN LA COOPERATIVA [FALTA DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS]	TOTAL	PORCENTAJE
2	2	3%
3	12	20%
4	20	34%
5	25	42%
TOTAL GENERAL	59	100%

Figura 16:

Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa: Falta de herramientas tecnológicas



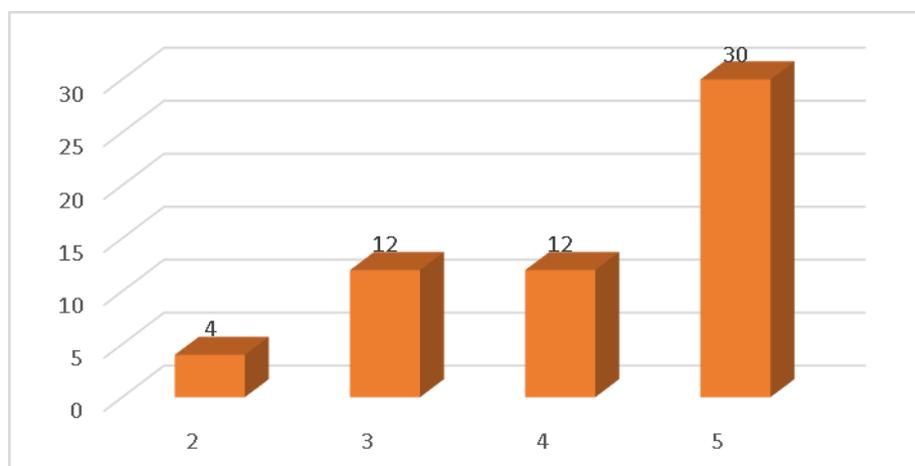
Las estadísticas sobre las desventajas de trabajo remoto, en cuanto a falta de herramientas tecnológicas un 42,37% indico (5) seguido de un 33.90% (4), un 20,34%, (3) y un 3,39% (2)

Tabla 17: *Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa: Falta de concentración por actividades del hogar*

Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa [Falta de concentración por actividades del hogar]	Total	Porcentaje
2	4	7%
3	12	21%
4	12	21%
5	30	52%
Total general	58	100%

Figura 17:

Las principales desventajas que a su parecer conlleva el aplicar trabajo remoto en la Cooperativa: Falta de concentración por actividades del hogar



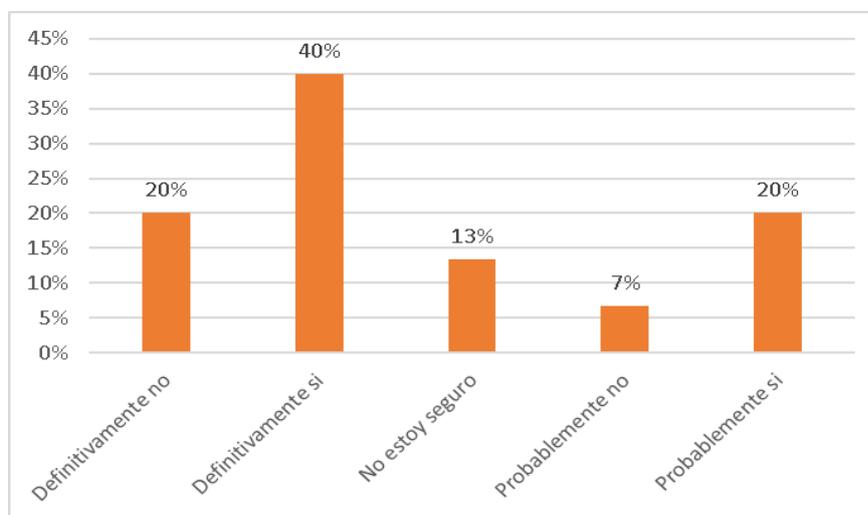
Las estadísticas sobre las desventajas de trabajo remoto, en cuanto a falta de concentración por actividades del hogar un 30% indico (5) seguido de una igualdad del 12% (4) (3) y un 4% (2)

Tabla 18. *Considera usted que cuenta con una computadora (de escritorio o portátil) con la tecnología adecuada para poder trabajar de manera remota*

¿CONSIDERA USTED QUE CUENTA CON UNA COMPUTADORA (DE ESCRITORIO O PORTÁTIL) CON LA TECNOLOGÍA ADECUADA PARA PODER TRABAJAR DE MANERA REMOTA?	TOTAL	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE NO	3	20%
DEFINITIVAMENTE SI	6	40%
NO ESTOY SEGURO	2	13%
PROBABLEMENTE NO	1	7%
PROBABLEMENTE SI	3	20%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 18:

¿Considera usted que cuenta con una computadora (de escritorio o portátil) con la tecnología adecuada para poder trabajar de manera remota?



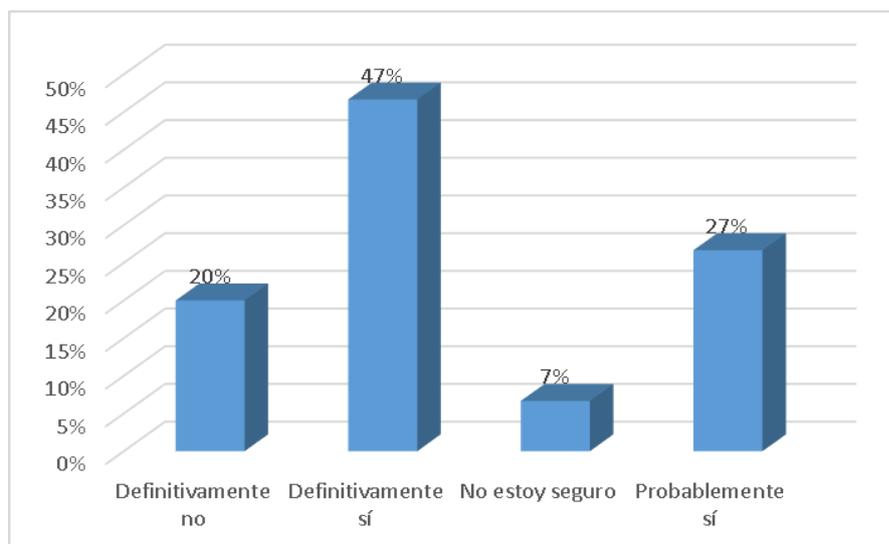
Las estadísticas sobre cuenta con una computadora (de escritorio o portátil) con la tecnología adecuada para poder trabajar de manera remota un 40% indico definitivamente si, seguido de una igualdad del 20% definitivamente no y probablemente si, un 13% no estoy seguro y finalmente 7% probablemente no

Tabla 19: *Considera usted que cuenta con un dispositivo móvil (celular o tablet) con la tecnología adecuada para poder trabajar de manera remota*

CONSIDERA USTED QUE CUENTA CON UN DISPOSITIVO MÓVIL (CELULAR O TABLET) CON LA TECNOLOGÍA ADECUADA PARA PODER TRABAJAR DE MANERA REMOTA	TOTAL	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE NO	3	20%
DEFINITIVAMENTE SÍ	7	47%
NO ESTOY SEGURO	1	7%
PROBABLEMENTE SÍ	4	27%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 19:

Considera usted que cuenta con un dispositivo móvil (celular o tablet) con la tecnología adecuada para poder trabajar de manera remota



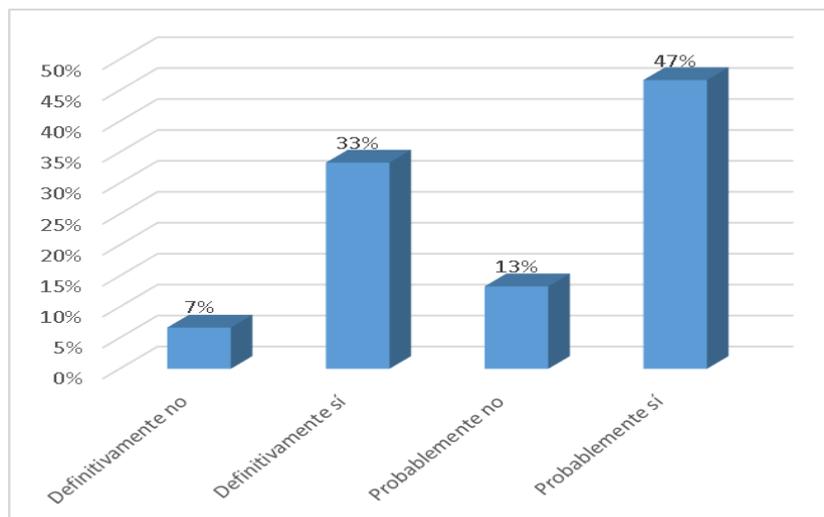
Las estadísticas sobre cuenta con un dispositivo móvil (celular o tablet) con la tecnología para poder trabajar de manera remota, los encuestados respondieron en un 47% definitivamente sí, seguido de un 27% probablemente sí, un 20% definitivamente no y, finalmente un 7% no estoy

Tabla 20: *Considera usted que cuenta con un servicio de internet adecuado para poder trabajar de manera remota*

CONSIDERA USTED QUE CUENTA CON UN SERVICIO DE INTERNET ADECUADO PARA PODER TRABAJAR DE MANERA REMOTA	TOTAL	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE NO	1	7%
DEFINITIVAMENTE SÍ	5	33%
PROBABLEMENTE NO	2	13%
PROBABLEMENTE SÍ	7	47%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 20:

Considera usted que cuenta con un servicio de internet adecuado para poder trabajar de manera remota



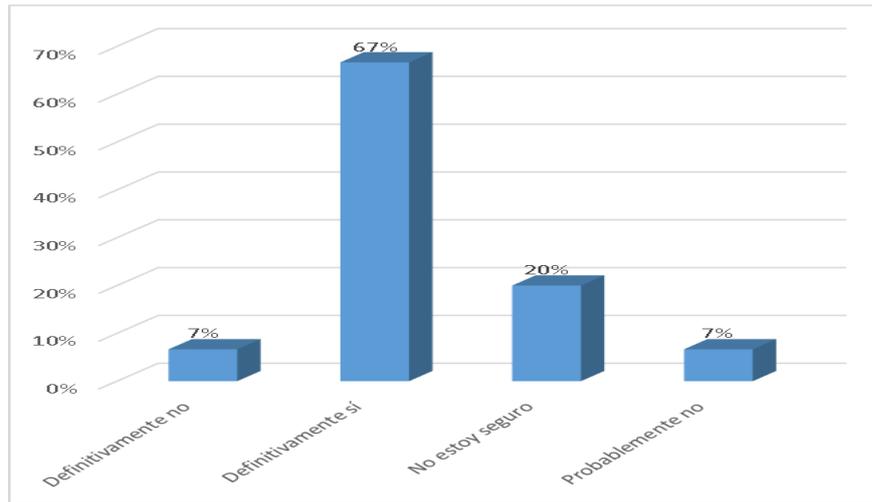
En relación a las estadísticas el 47% de los participantes indicó probablemente sí, seguido de un 33% definitivamente sí, un 13% probablemente no y, finalmente un 7% definitivamente no.

Tabla 21: *Considera usted que cuenta con sistemas informáticos y softwares (Word, Excel, etc) necesarios para poder trabajar de manera remota*

¿CONSIDERA USTED QUE CUENTA CON SISTEMAS INFORMÁTICOS Y SOFTWARES (WORD, EXCEL, ETC) NECESARIOS PARA PODER TRABAJAR DE MANERA REMOTA?	TOTAL	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE NO	1	7%
DEFINITIVAMENTE SÍ	10	67%
NO ESTOY SEGURO	3	20%
PROBABLEMENTE NO	1	7%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 21:

Considera usted que cuenta con sistemas informáticos y softwares (Word, Excel, etc) necesarios para poder trabajar de manera remota



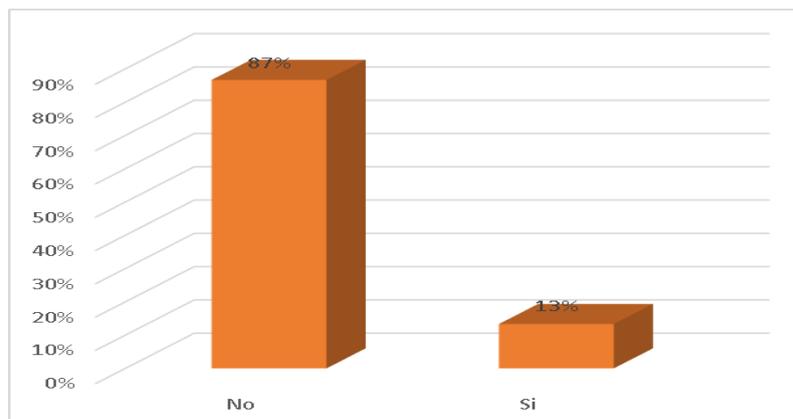
Las estadísticas demuestran que el 67% definitivamente sí, seguido de un 20% probablemente no y una igualdad del 7% definitivamente no, probablemente no

Tabla 22: *Considera que el trabajo remoto afectaría su rendimiento laboral*

¿CONSIDERA QUE EL TRABAJO REMOTO AFECTARÍA SU RENDIMIENTO LABORAL?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	13	87%
SI	2	13%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 22:

Considera que el trabajo remoto afectaría su rendimiento laboral



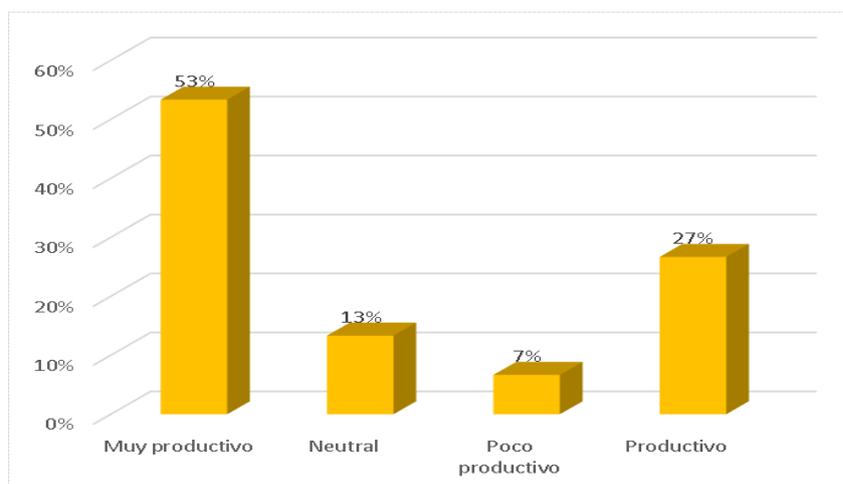
En relación a las estadísticas sobre el trabajo remoto afecta al rendimiento laboral, en un 87% no y un 13% sí.

Tabla 23: Qué tan productivo considera usted que sería trabajar de manera remota

¿QUÉ TAN PRODUCTIVO CONSIDERA USTED QUE SERÍA TRABAJAR DE MANERA REMOTA?	TOTAL	PORCENTAJE
MUY PRODUCTIVO	8	53%
NEUTRAL	2	13%
POCO PRODUCTIVO	1	7%
PRODUCTIVO	4	27%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 23:

Qué tan productivo considera usted que sería trabajar de manera remota

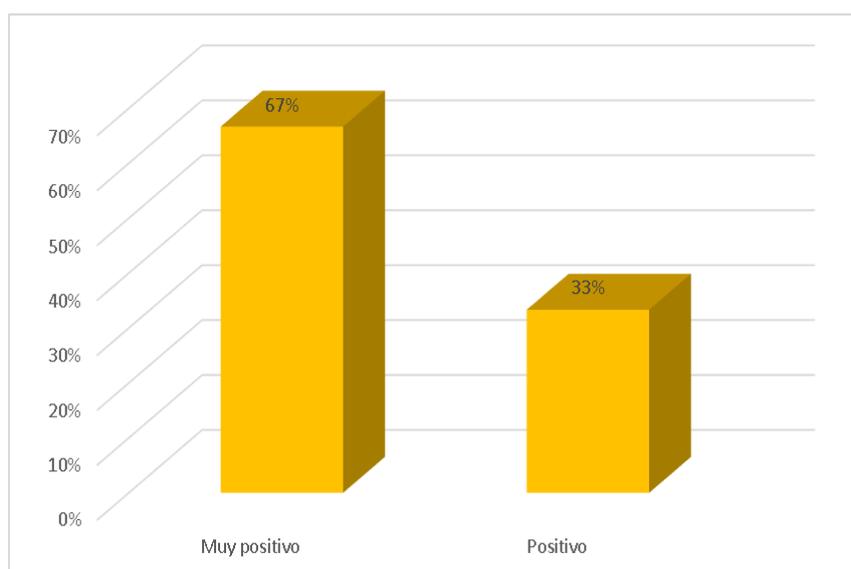


En un 53% los participantes respondieron muy productivo, seguido de un 27% productivo, un 13% neutral y finalmente, un 7% poco productivo

Tabla 24: Si la cooperativa decide aplicar la tecnología necesaria para el trabajo remoto, cómo considera usted que sería su rendimiento laboral

¿SI LA COOPERATIVA DECIDE APLICAR LA TECNOLOGÍA NECESARIA PARA EL TRABAJO REMOTO, CÓMO CONSIDERA USTED QUE SERÍA SU RENDIMIENTO LABORAL?	TOTAL	PORCENTAJE
MUY POSITIVO	10	67%
POSITIVO	5	33%
TOTAL GENERAL	15	100%

Figura 24: Si la cooperativa decide aplicar la tecnología necesaria para el trabajo remoto, cómo considera usted que sería su rendimiento laboral

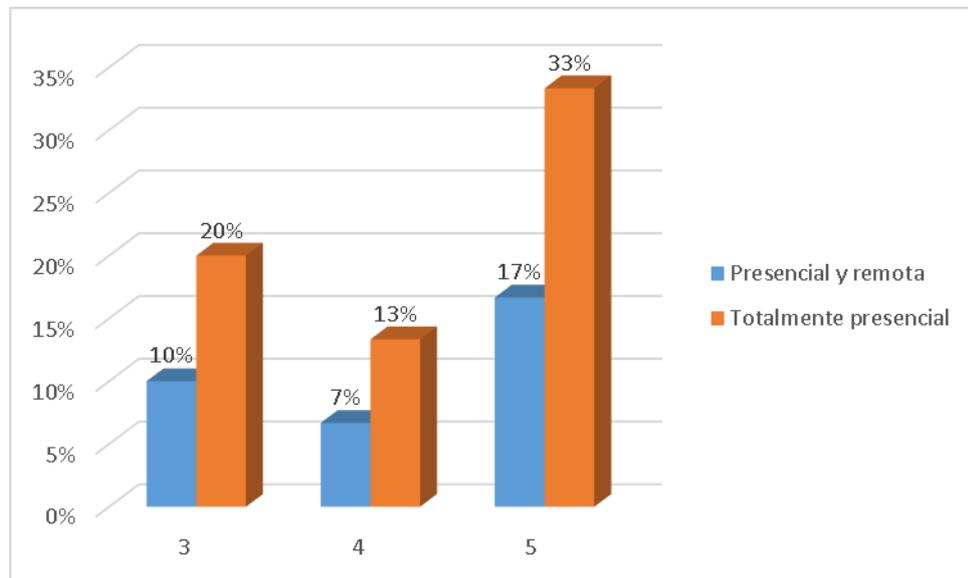


El 67 de los participantes respondió muy positivo, seguido de un 33% positivo como respuesta del impacto al aplicar la tecnología necesaria para el trabajo remoto, en relación al rendimiento laboral

Tabla 25: Trabajo remoto y ventaja de productividad para la empresa

TRABAJO REMOTO Y VENTAJA DE PRODUCTIVIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
10%	30%	30%
7%	20%	20%
17%	50%	50%
33%	100%	100%

Figura 25: Trabajo remoto y ventaja de productividad para la empresa



El 33% de los trabajadores que están laborando de manera presencial indicaron muy productivo (5) seguido de un 17% quienes realizan trabajo de manera presencial remota indicaron muy productivo (5); a su vez, un 7% indicó productivo (4) quienes realizan trabajo de forma presencial remota. Un 10% indico neutro (3) de los que realizan trabajo presencial y remota.

Entrevista

Experto de Recursos Humanos

Los expertos de Recursos Humanos plantean que las ventajas de aplicar el trabajo remoto en una empresa engloban, la reducción de costos operativos (menos gastos en energía eléctrica, en agua potable, internet, equipos informáticos, muebles de oficina, etc.; mayor número de personas para seleccionar debido a que no es necesario contratar específicamente de la localidad. A su vez las desventajas de dicha modalidad de trabajo abarcan: para el trabajador puede conllevar a sedentarismo, para la empresa, la dificultad de controlar el progreso de las actividades encomendadas al trabajador. También las áreas que normalmente podrían aplicar el trabajo remoto, mencionaron que, de acuerdo al tipo de empresa, principalmente que tengan desarrollado una gran parte tecnológica y las áreas que pueden hacer trabajo remoto pueden ser las siguientes: nómina, compras, contabilidad, diseño web, atención al cliente, docencia, etc.

Por otro lado, las herramientas tecnológicas que debería tener una empresa (entidad financiera) para poder implementar el trabajo remoto entre sus colaboradores son herramientas tecnológicas incluso algunas son diseñadas a la medida de la empresa. Todo dependerá del tipo de empresa. En relación a los desafíos a nivel tecnológico que podría enfrentar un colaborador al momento de empezar a trabajar de manera remota es contar con los equipos tecnológicos adecuados para cumplir optima las actividades encomendadas. Y finalmente, las herramientas tecnológicas mínimas que debería tener un colaborador para poder trabajar de manera remota son herramientas tecnológicas, ese sentido equipos, debería ser una computadora, impresora, scanner, internet.

Entrevista Gerente de la Cooperativa Financiera

Actualmente la cooperativa financiera cuenta con 7 colaboradores de manera remota debido a la agenda y obligaciones distintas que deben de cumplir en lo largo de la semana, lo realizan 2 veces a la semana que realizo trabajo remoto. También, existen muchas ventajas en la cual destacaría que es la flexibilidad horaria, así mismo ahorro de tiempo y dinero, también me enfocaría que existiría una mayor productividad al no haber interrupciones en la oficina. Por otro lado, desde la perspectiva del entrevistado, considera un gran problema sería la conectividad es decir la dependencia del internet y equipos adecuados, como también el control y supervisión del personal. Por otro lado, en las áreas donde se debe implementar esta modalidad de trabajo es en el área de Marketing es una excelente área que podría aplicar trabajo remoto en la cual consiste en llevar de forma más eficaz las redes sociales de la Cooperativa como también crear diferentes contenidos. También, se indicó que la cooperativa no cuenta con todas las herramientas debido a su costo como por ejemplo comprar nuevos instrumentos de trabajo como lo es computadoras, internet fijo. Pero con el apoyo de los trabajadores que estén dispuestos a realizar trabajo remoto, considero que sí. Por consiguiente, los desafíos que presenta este tipo de trabajo es la seguridad de la información al no protegerse los datos de la cooperativa es un gran riesgo, también la implementación de plataformas seguras (como Microsoft Teams, Google Workspace, etc.). También se indica que en este

tipo de modalidad se habría que evaluar los primeros 3 meses para poder determinar cuál sería el desempeño, pero al considerar nuestros trabajadores, por la confianza que ha sido transmitida y por el desempeño demostrado en su área considero que sería una forma excelente y exitosa de desempeño laboral de forma remota. En este contexto, indican que, talvez algunos si cuenten con algunas herramientas como lo es una Tablet y si todos tienen internet en su casa, pero no es una línea directa para utilizarse únicamente para el trabajo, habría talvez algunos inconvenientes que si se resolverían trabajando conjuntamente. Finalmente, desde la perspectiva del entrevistado indica que un trabajador lo primordial que debe tener para este tipo de trabajo es una buena computadora portátil o laptop en la cual la pueda llevar a su casa y traerla a la cooperativa cuando sea de requerirse, así mismo un buen teléfono muy actual que tenga absolutamente todos los contactos de la cooperativa, y por último y no menos importante una línea directa de internet para la computadora portátil.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El trabajo remoto puede evidenciar altos costos en la implementación de diferentes equipos tecnológicos para su ejecución desde el hogar.

Esta modalidad de trabajo posee diversas desventajas en relación a su implementación como la desconcentración del ruido del hogar y las actividades que pueden demandar al estar de manera constante en este entorno.

Conforme a la investigación se puede concluir que los colaboradores presentan barreras para el uso continuo de las tecnologías lo cual puede causar pérdidas económicas al retrasar procesos de la cooperativa

Para mejorar el uso de las tecnologías de los trabajadores resulta necesario dar seguimiento por parte del departamento de recursos humanos con la finalidad promover el bienestar y evitar el desarrollo de desmotivación laboral

Un problema evidente de este tipo de trabajo de remoto es la falta de supervisión por parte de los jefes inmediatos, ya que estar realizando teletrabajo priva el sondeo constante en relación al cumplimiento de actividades.

Recomendaciones

Se recomienda que la cooperativa farmacias desarrolle estrategias que aborden los desafíos internos y externos identificando debilidades al momento de llevar a cabo esta modalidad de trabajo

La implementación de este tipo de trabajo puede elevar beneficios económicos para la cooperativa, lo cual les permitirá destacarse en un entorno cada vez más digitalizado y competitivo, y así satisfacer las demandas de los usuarios

Se recomienda que la cooperativa revalúe la aplicación de esta modalidad de trabajo y consideren la adaptación de estas integrando la opción de agenda de turnos en sus plataformas y por medio de telefonía (whatsapp)

Se recomienda que la cooperativa focalice su atención en las necesidades y preferencias de sus usuarios con la finalidad de brindar una atención de calidad y calidez.

Bibliografía

- Abrajan, Contreras, & Montoya. (2019). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*.
- Arráez, M., Calles, J., & Moreno, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, VII(2), 171-181. Retrieved 25 de Julio de 2022, from <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Barrera, A. F., y Chávez, C. W. (2023). Comparación de los niveles de engeiment laboral, entre colaboradores en modalidad virtual (teletrabajo) y quienes trabajan de manera presencial. *Repositorio de la Universidad de San Carlos de Guatemala*.
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/19772/>
- Belloch, C. (2019). *LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.)*. <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Pearson. Retrieved 1 de Diciembre de 2018.
- Brito, Pitre, & Cardona. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica*, 141-148.
<https://doi.org/https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Caballero. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*.
- Código del Trabajo. (2020). *Código del Trabajo*.
https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/Código%20del%20Trabajo.pdf
- Cuta, C. (2023). *IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS EN LA ERA DIGITAL: BENEFICIOS Y DESAFÍOS*.
<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/5d6c5bdf-de9c-4da7-9430-88adc7c56f60/content>
- Díaz, M. (2017). Población, muestra y muestreo.
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/enferm

- Díaz, M. (2017). Población, muestra y muestreo.
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/enfermeria/2017/Poblacion_Muestra_Muestreo.pdf
- Duarte, M., & Reinoso, S. (2021). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITO S.A.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3354/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-136.pdf>
- García, G. (2017). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo.*
http://unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- Gordo, M. (2021). *La influencia de las TIC en la sociedad actual.*
<https://didactia.grupomasterd.es/blog/numero-20/la-influencia-de-las-tic-en-la-sociedad-actual>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral.* Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración:
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mc Graw Hill. Retrieved 1 de Diciembre de 2008, from
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill.
- Ley de Teletrabajo en Argentina. (2020). *Ley de Teletrabajo en Argentina.*
<https://www.argentina.gob.ar/trabajo/teletrabajo#:~:text=En%20nuestro%20pa%C3%ADs%20el%20trabajo%20remoto%20y%20el,fue%20reglamentado%20a%20trav%C3%A9s%20del%20decreto%20N%C2%BA%2027%2F2021.>
- Ley de Trabajo a Distancia y Teletrabajo. (2020). *LEY 21.220 SOBRE TRABAJO A DISTANCIA Y TELETRABAJO.*
<https://www1.doe.cl/teletrabajo/minuta/20201030319003.pdf>
- Ley Federal del Trabajo. (2021). *Ley Federal del Trabajo.*
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/14290/Ley_Federal_del_Trabajo.pdf
- Llopis, F. A. (2021). *Cuidar el bienestar de los empleados y empleadas.* Universitat Jaume I:
https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/203753/TFG_2023_Llopis_Fabra_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio del Trabajo. (2022). *¿Cuáles son los equipos e insumos que le corresponde proveer al empleador para la realización del teletrabajo?*

Quito: *El nuevo Ecuador*. <https://www.trabajo.gob.ec/31-cuales-son-los-equipos-e-insumos-que-le-corresponde-proveer-al-empleador-para-la-realizacion-del-teletrabajo/>

Raga, C. (2021). *10 Acciones que puedes poner en marcha para cuidar a tus empleados*. Sesame: <https://www.sesamehr.co/blog/gestion-de-equipos/10-acciones-que-puedes-poner-en-marcha-para-cuidar-a-tus-empleados/>

Roa, H. C. (2019). *Bienestar Laboral*. Repositorio de la Universidad América: <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7268/1/572387-2019-I-GTH.pdf>

Salazar. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacción%20laboral_desempeño.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salgado, N., Guamba, A., & Guerrero, R. (2024). El impacto de la tecnología de la información en la gestión empresarial. *NEXUS*.

Sánchez, E. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL. *Revista Electrónica Educare*, 55-162. *Revista Electrónica Educare*: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>

Sánchez, S. (2004). *La intervención del Trabajador Social desde una perspectiva interdisciplinaria*. Buenos Aires. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/2106>

Trejo, M., Llaven, G., & María, C. (2014). RETOS Y DESAFÍOS DE LAS TIC Y LA INNOVACIÓN EDUCATIVA. *Atenas*.

Vigo, A. (2002). Hans-Georg Gadamer y la filosofía hermenéutica: la comprensión como ideal y tarea. *Estudios Públicos*, 235-249.

Villagra, & Do, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *ICT-UNPA*.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Encalada Coloma, Paula**, con C.C: # 0924148729 autora del trabajo de titulación: **La tecnología en la gestión de equipos remotos en la Cooperativa Divino Niño** previo a la obtención del título de **Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **04 de septiembre** de 2025



f. _____

Encalada Coloma Paula

C.C: **0924149729**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

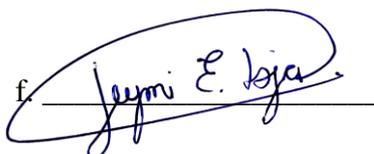
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Loja Pilco Jeymi Evelyn** con C.C: #0952699320 autora del trabajo de titulación: **La tecnología en la gestión de equipos remotos en la Cooperativa Divino Niño** previo a la obtención del título de **Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **04 de septiembre de 2025**

f. 

Loja Pilco Jeymi

C.C: 0952699320



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	La tecnología en la gestión de equipos remotos en la Cooperativa Divino Niño		
AUTOR(ES)	Jeymi Evelyn Loja Pilco, Paula Gabriella Encalada Coloma		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Juan Arturo Moreira García, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 de septiembre de 2025	No. PÁGINAS:	DE (63 páginas)
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión de recursos humanos, Funcionamiento de cooperativas financieras, Transformación digital		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	trabajo remoto, tecnologías, trabajadores, impacto de la tecnología, ventajas de la tecnología, satisfacción.		
<p>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): Currently, remote teams have had a considerable impact on various organizations that have chosen to implement technologies to improve the functioning of their businesses, offer their products and services to a broader reach, and achieve greater profits that benefit the company from a systemic perspective. Therefore, the overall objective was to analyze the use of technology on remote teams at the Divino Niño Financial Cooperative, investigating the evolution of digital tools and communication platforms in the areas of collaboration, productivity, and employee well-being to identify opportunities for improvement and efficiency in their management. To conduct the study, an exploratory and descriptive research design was used, as well as a mixed-method (qualitative and quantitative) research approach, utilizing employee survey techniques, interviews with managers, and Human Resources experts. The main findings were that some disadvantages of implementing this work modality include the distraction that arises due to the demands of home work. Among its advantages, it was argued that it allows for a reduction in space.</p> <p>Keywords: remote work, technologies, workers, impact of technology, advantages of technology, satisfaction.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	CON	Teléfono: +593-4-69749186	E-mail: paula.encalada@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON AUTOR/ES:	CON	Teléfono: +593-4-85200607	E-mail: jeymi.loja@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	LA	Nombre: David Coello Cazar	
		Teléfono: +593-4-3804600	
		E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			