

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

Percepciones del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo para los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021

Trabajo Final de graduación modalidad tesis para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas

Postulantes

Br. Ericka Oviedo Araya

Br. Xinia Vega Montero

Heredia, 30 de agosto de 2024

Campus Omar Dengo

Tabla de Contenido

Resumen	vii
Capítulo I. Planteamiento del Problema.....	2
Introducción.....	10
Contexto de la Investigación	12
Antecedentes.....	14
Justificación	16
Pregunta de Investigación	24
Objetivos de la Investigación.....	24
Alcance	25
Limitaciones	26
Consideraciones Éticas y Consentimiento Informado	26
Capítulo II. Marco Teórico	28
Marco Teórico.....	29
Propuesta metodológica.....	33
Sistema de variables o categorías de estudio.....	34
Definición conceptual	34
Definición operacional	34
Análisis de datos.....	35
Capítulo III. Marco Metodológico	37
Metodología.....	39
Paradigma de investigación	39
Sujetos de fuentes de información.....	43
Sistema de variables.....	43
Técnicas	45
Análisis de datos.....	45
El alcance con la población de estudio	48
Proceso de recolección de datos	49
Organización del trabajo de campo	49
Presupuesto	50
Composición del equipo de campo	50
Preparación del trabajo de campo	51
Capítulo IV. Presentación de la Información.....	52

Resumen	
Capítulo V. Análisis de Resultados	68
Resultados	69
Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones	75
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Capítulo VII. Referencias	80
Referencias	81
Propuesta tutor y lectores.....	88

Índice de Figuras


Figura 1. Recolección de datos.....	49
Figura 2. Calendario trabajo de campo	50
Figura 3. Unidad Académica Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento	56
Figura 4. Puesto.....	56
Figura 5. Tiempo laborar en la Unidad Académica.....	57
Figura 6. Ha realizado teletrabajo antes de marzo 2020	57
Figura 7. Contaba con teletrabajo antes de la pandemia	58
Figura 8. Cuales medios utiliza para la comunicación	58
Figura 9. Opciones que utilizaba antes del teletrabajo	59
Figura 10. Influyen las herramientas tecnológicas en la comunicación	60
Figura 11. Ventajas de uso de herramientas tecnológicas en el teletrabajo	61
Figura 12. Cuáles herramientas han colaborado en los procesos de comunicación en el teletrabajo	61
Figura 13. Plataformas digitales esenciales en el teletrabajo	62
Figura 14. Mensajes emitidos a través de uso de recursos tecnológicos han ayudado a la comunicación.....	62
Figura 15. Mensajes en la presencialidad son más efectivos mediante recursos tecnológicos.....	63
Figura 16. Uso de plataformas digitales le genera ansiedad	63
Figura 17. Uso de plataformas digitales le genera estrés en su trabajo	64
Figura 18. Se ha visto afectado con las siguientes opciones en el teletrabajo	64
Figura 19.Cuál es el efecto más importante del teletrabajo en los procesos de comunicación.....	65

Resumen

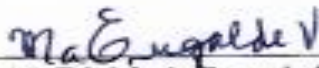
Figura 20. De las siguientes opciones cual mejora los procesos de comunicación en el teletrabajo	66
Figura 21. Considera mantener los procesos de comunicación en el teletrabajo	66
Figura 22. Aporte adicional en relación con la comunicación y el teletrabajo	67
Figura 23. Cronograma de trabajo	100

Índice de Tablas


Tabla 1. Equipo de trabajo	12
Tabla 2. Herramientas tecnológicas.	70
Tabla 3 Herramientas que provocaron afectación al personal.....	74

Aprobación de Representante, Tutor y Asesores

MSc. Gustavo Vallejo Esquivel
Representante del Decanato



M. Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos
Directora de la Escuela de Secretariado Profesional

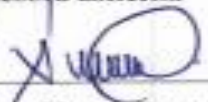


Dra. Marly Alfaro Salas
Tutora

Mag. Marta Matamoros Blanco
Asesora Interna



M.A. Mayra Loatza Berroen
Asesora Externa



Br. Xinia Vega Montero
Sustentante



Br. Ericka Oviedo Araya
Sustentante

Agradecimiento

Inicialmente, agradecer a Dios por habernos dado la paz de afrontar de la mejor forma las distintas dificultades del camino, la sabiduría y el aliento para seguir adelante con nuestros proyectos y propósitos personales y profesionales.

Al mismo tiempo, agradecemos a la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) y a la Facultad de Filosofía y Letras que nos dio la oportunidad de realizar la tesis en sus unidades académicas.

Le agradecemos infinitamente a la tutora Marly Alfaro Salas, por sus valiosas recomendaciones e ideas brindando aportes valiosos desde su experiencia y rol estratégico asumido en la institución.

A nuestra lectora interna y lectora externa por su disposición para colaborar y comprensión durante el proceso.

Por último, agradecemos a todas aquellas personas y funcionarios de la Facultad de Filosofía y Letras que ayudaron durante el proceso de investigación, así como a aquellos que brindaron información valiosa para el proceso.

Dedicatoria

Este proyecto de graduación está dedicado a mi esposo, mi hija, mi hijo, por todo el apoyo brindado, ellos me apoyaron a seguir hasta el final; fueron el soporte que en cada momento me sostuvieron y me animaron en todo momento. Y por supuesto a Dios porque ellos fueron parte fundamental para culminar con éxito, gracias por acompañarme, parte de este logro es para Ustedes.

Agradezco a quienes a lo largo del trayecto estuvieron a mi lado, amigos, profesores (as) de la Escuela de Secretariado Profesional y a todas esas personas especiales que colaboraron para que este proyecto de graduación sea realidad, a mi compañera Ericka que me acompañó en muchas horas de trabajo y sacrificios que siempre estuvo para culminar con la tesis.

A nuestra tutora y lectoras por su constante apoyo y orientación para llevar a buen término esta tesis.

Xinia Vega Montero

Esta tesis se la dedico a Dios por ser mi guía y fortaleza en los momentos que sentía que no lograba avanzar, a mi esposo Mauricio que estuvo siempre presente a mi lado y tuvo la paciencia durante muchos años, mostrándome su apoyo incondicional a mis hijos Michael, Mariana y Felipe por los sacrificios que como familia tuvimos, así mismo como la paciencia que me dieron en su tiempo para que “Mamá estudie” fueron mi apoyo incondicional, por su comprensión y estímulo constante, ellos son mis pilares que día a día me empujaban a seguir a pesar de las dificultades.

A mi compañera Xinia muchas gracias por empezar este viaje juntas, la cual estuvo conmigo en todo momento impulsándome a seguir, con su paciencia y buenos momentos que hemos compartido, ambas hemos aprendido continuamente de nosotras mismas, tanto profesional como personalmente.

Agradezco a nuestra tutora Marly Alfaro Salas por aceptar este gran reto junto a nosotras de siempre guiarnos y tener la paciencia en diferentes situaciones que se nos presentaron durante el proceso.

Asimismo, a las lectoras Marta Matamoros y Mayra Loaiza por el apoyo de colaborarnos en esta tesis.

Ericka Oviedo Araya

Resumen

Esta investigación nace por una necesidad de los funcionarios de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) a partir de la declaratoria de emergencia nacional, como una forma de realizar el teletrabajo, esto nos llevó a incurrir en procesos novedosos a fin de tener una comunicación asertiva con el personal de secretariado y el cliente interno de la UNA, a través de plataformas digitales y otros medios.

Debido a la declaratoria de emergencia nacional por parte del Gobierno de la República de Costa Rica y del Ministerio de Salud, se emiten medidas de prevención con relación a la COVID-19, de igual forma la Universidad Nacional mediante las circulares de instrucción UNA-R-CINS-006-2020, UNA-CO-FCS-ACUE-140-2020, UNA-VD-DISC-003-2020, UNA-VD-DSC-004-2020 y UNA-R-DISC-007-2020, modifica las actividades académicas durante la situación de emergencia por COVID-19, comunicando las siguientes declaratorias:

- a) Que, a raíz de una coyuntura crítica, en la cual no se tiene claridad de cómo trabajar esa excepcionalidad cuando lo que primero es la salud y seguridad de las personas.
- b) Que la academia universitaria, en especial la docencia puede mediar con herramientas y aplicaciones que faciliten la virtualización y la realización de actividades no presenciales en provecho del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- c) Que la adecuación de las clases con el apoyo de recursos tecnológicos se debe aplicar para todos los cursos de cada Unidad Académica.
- d) Que es importante tomar la decisión, no solo de reducir la presencialidad de las clases, sino de minimizar la presencia en los recintos universitarios, tanto de personal docente como de personal administrativo.

Asimismo, la Facultad de Filosofía y Letras según el acuerdo UNA-CO-EXT-FFL-ACUE-117-2020 menciona que se informó a las autoridades universitarias y a la Facultad de Filosofía y Letras sobre la atención de consultas y recepción de documentos de manera digital, para buscar estrategias con el fin de que los funcionarios del decanato pudieran realizar teletrabajo, en sus hogares al resguardo de su salud.

Además, se solicitó a las direcciones de las unidades académicas de la Facultad de Filosofía y Letras la aplicación de medidas similares con el personal administrativo a su cargo.

Con base en lo supracitado, la presente investigación pretende dar a conocer la influencia del uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación implementada en la modalidad de teletrabajo en los procesos con el personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de la UNA, con el fin de obtener la mayor claridad posible acerca de las necesidades del personal de estas instancias, con el fin de orientar la comunicación y las herramientas tecnológicas. Es de gran relevancia en la actualidad laboral porque se enfrentan grandes desafíos para adecuarse a un entorno cambiante en las organizaciones como:

1. Promover la productividad para impulsar la modernización
2. Reducir los costos
3. Beneficiar la vida personal, familiar y laboral
4. Promover la inclusión laboral
5. Brindar colaboración a las políticas públicas en materia de empleo en relación con las Tecnologías de Información y las Comunicaciones.

Unido a lo anterior, las herramientas tecnológicas permiten poseer acceso en tiempo real con el personal secretarial y el cliente interno, a través de las diferentes plataformas de telecomunicaciones, estas aplicaciones tecnológicas abarcan los sistemas operativos que mantienen el objetivo de apoyar las actividades administrativas en entornos virtuales que se puedan utilizar para agilizar casi cualquier tarea. En el teletrabajo estas soluciones tecnológicas agilizan la gestión de procesos y de proyectos, mejorando la comunicación interna en los espacios virtuales.

Muchos avances tecnológicos se han dado en momentos difíciles y se activó el modo de supervivencia que obliga a pensar e idear nuevas formas de seguir adelante en los procesos de comunicación. Fue un año de muchos retos, principalmente para aquellas instituciones que no contaban con soluciones para realizar trabajo de manera remota. Sin embargo, poco a poco se fueron implementando nuevas herramientas que buscaban facilitar esta nueva modalidad laboral, esto aportó diferentes plataformas como Zoom, Meet y Teams.

Lo anterior ha sido todo un gran reto administrativo, ya que a pesar de que se contaba con las herramientas tecnológicas por parte de la Universidad Nacional, se dieron situaciones como la resistencia al cambio e innovación, por parte del personal secretarial. La adaptación a

Resumen

los nuevos cambios no es fácil en una organización, tanto para el personal actual como de nuevo ingreso, debido a que surge la emergencia sanitaria que hace que se replanteen los hábitos de vida, tanto a nivel personal como laboral.

Esta tesis se trabajó por medio de instrumentos como formularios y correo electrónico enviados, al personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras que colaboró para obtener insumos en el tema central de este proyecto y así poder cumplir con los objetivos expuestos.

Según Hernández et al. (2014) “El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados” (p. 364).

Al mismo tiempo, esta investigación es catalogada como interpretativa, se muestra una opción a las condiciones del paradigma positivista en el campo de las Ciencias Sociales y de la Educación. El uso del método mixto establece una descripción contextual de los escenarios que facilitan la intersubjetividad en la afinidad de la realidad, a través de una recolección de los datos que admite el estudio descriptivo.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

Introducción

La tecnología ayuda a resolver necesidades de las personas de forma innovadora y eficiente; desde el inicio hasta la actualidad han sucedido diferentes cambios, entendiéndose estos mismos como un proceso dentro de la trayectoria donde ha sucedido un avance del desarrollo o innovación impactando en la sociedad, produciendo cambios profundos dentro de la vida humana.

A la misma vez, estos cambios originan una serie de transformaciones en el trabajo y las comunicaciones, esta no necesariamente tiene que ser presencial para ser instantánea, desde una computadora es posible mandar mensajes en tiempo real a cualquier persona, así como trabajar desde el hogar.

En esta investigación se pretende identificar cual fue la percepción del personal Secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras, a pesar de la pandemia y si contaron con una comunicación efectiva a la hora de la transmisión de un mensaje que fuera claro, conciso eficiente, con el objetivo de que el receptor conciba lo que el emisor quiere expresar.

También, se espera que la comunicación pueda generar un ambiente laboral apto, posibilitando la mejora de cada miembro del equipo y favoreciendo los objetivos de la organización, igualmente conocer las herramientas tecnológicas que han transformado la misma, y así poder lograr día con día su labor de forma teletrabajable.

En ese mismo contexto, la Universidad Nacional emite la “resolución RG-008-2015 del Gabinete de la Rectoría de la Universidad Nacional, del 14 de abril del 2015, constituye la Comisión de Teletrabajo Institucional, con el propósito de introducir esta práctica laboral como plan piloto en la UNA” (Universidad Nacional, 2015, p.)

Igualmente, en el 2017,

La resolución UNA-RG-03-2016, dictada por el Gabinete de la Rectoría y comunicada mediante circular UNA-R-CIRC-1-3-2016 en el correo electrónico institucional, el día 5 de febrero de 2016, indica que la comisión se fortalece con el ingreso del señor Vicerrector de Extensión y una persona representante del SITUN, a fin de orientar y activar la introducción del teletrabajo en la Universidad Nacional. (Universidad Nacional, 2017, p. 1)

En esa misma línea, según las resoluciones UNA-R-RESO-280-2016 y UNA-R-RESO-296-2016 se aprueba el primer acercamiento al teletrabajo en la Universidad Nacional. La resolución UNA-R-RESO-117-2017 comunica la ampliación del primer acercamiento. Por medio de la resolución UNA-R-RESO-226-2017 se aprueba la implementación del teletrabajo en el sector administrativo, donde la resolución UNA-R-RESO-193-2019 provee la aprobación para incorporar al sector académico en el teletrabajo. (Universidad Nacional, 2017)

En esta investigación se analizó las percepciones del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo para los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021.

Los objetivos propuestos en este documento están vinculado para identificar los procesos de comunicación verbal para el personal secretarial y los clientes de la institución.

Asimismo, se analizó el tipo de herramientas tecnológicas utilizadas para considerar el peso que ha tenido el teletrabajo en la diversificación de estas.

Se hace necesario resaltar que la modalidad de teletrabajo ha ido evolucionando constantemente, permitiendo la prestación de los servicios libres y remunerados, con la particularidad de que el mismo se ejecuta de manera no presencial mediante el cual el funcionario realiza sus actividades fuera de la institución.

El primer capítulo muestra la síntesis de la investigación, la cual pretende dar a conocer las herramientas tecnológicas para la comunicación implementadas en la modalidad de teletrabajo en los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA. Además, en ellos se sintetiza el propósito del trabajo, los métodos, los resultados más significativos y las principales conclusiones.

Seguidamente, en el segundo capítulo se puede observar la introducción.

En el III capítulo se observa la justificación, la cual consiste en mencionar las razones por las cuales se lleva a cabo la investigación y sus fundamentos.

Asimismo, en el IV Capítulo se describe la relevancia y pertinencia de dicha investigación, así como el planteamiento del problema, los antecedentes que dan sustento al tema, contexto, pregunta y los objetivos.

Posteriormente, se presenta el V capítulo del marco teórico, donde se refleja la propuesta metodológica, las variables y análisis de datos que facilitan la comprensión del tema.

En el VI capítulo se encuentra el marco metodológico, donde detalla la metodología, paradigmas, enfoque, ejemplo de indagación, la población, sujetos de fuentes de información,

técnicas, análisis de datos, instrumentos y cronograma de actividades donde se describe las etapas que se utilizó para el desarrollo del estudio.

Por otra parte, en el VII capítulo, se presentan los resultados y se muestran las conclusiones del estudio fundadas en la información derivada gracias a la metodología aplicada.

Además, en el VIII capítulo, se visualizan los hallazgos.

Seguidamente, en el IX apartado, se muestran las conclusiones y percepciones de estudio, adquiridas por los funcionarios de la Facultad de Filosofía y Letras.

En el X capítulo, se detallan las recomendaciones como propuestas para solventar necesidades con las plataformas digitales, virtualidad, comunicación y teletrabajo, para mejorar la atención de los usuarios.

Finalmente, el XI capítulo se trata de referencias, la cual se refiere al listado de la bibliografía consultada en la edificación de un escrito, que lo conduce en un espacio definitivo para indicar la fuente original.

Contexto de la Investigación

El análisis se realizó en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, la cual está conformada por cuatro escuelas: Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión, Escuela de Filosofía, Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Además, por dos institutos: Instituto de Estudios de la Mujer y el Instituto de Estudios Latinoamericanos, así como el Decanato, del personal de secretariado de las escuelas.

Tabla 1. Equipo de trabajo

Escuelas participantes del estudio de investigación	Puestos	Cantidad de Usuarios
Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje	Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales	3
	Técnico Asistencial Servicios Secretariales	2
	Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales (ELC) y (Posgrado)	2

	Técnico General servicios de apoyo	1
Instituto de Estudios, Latinoamericanos	Técnico Asistencial Servicios Secretariales	2
	Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales	1
Escuela EcuMénica de Ciencias de la Religión	Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales	1
	Profesional Ejecutivo en Servicios Secretariales	1
Escuela de Filosofía	Profesional Ejecutivo en Servicios Secretariales	1
	Técnico General en servicios paracadémicos	1
Instituto de Estudios de la Mujer	Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales	1
Escuela de Bibliotecología	Profesional Ejecutivo en Servicios Secretariales	1
Decanato	Gestión operativa Auxiliar en Servicios Secretariales	1
	Técnico Asistencial Servicios Secretariales	2
	Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales	1

Fuente: Elaboración propia

De las evidencias anteriores, en esta investigación se tomó en cuenta ambos géneros para la aplicación del formulario. La experiencia laboral varía entre menos de un años y más de 10 años en las diferentes unidades académicas e institutos en la Facultad de Filosofía y Letras. De las personas entrevistadas 14 cuentan con más de 10 años de laborar en la institución, 4 funcionarios van de 1 a 4 años, 1 persona de 6 a 10 años y 1 con menos de un

año. Es importante indicar como 17 funcionarios nunca habían realizado teletrabajo antes del 2020, 4 personas si y de estas solo 1 había solicitado según los requisitos de la Universidad Nacional.

Antecedentes

Según las indagaciones consultadas sobre el tema del teletrabajo, existen investigaciones relacionadas con procesos de comunicación en la oficina y el teletrabajo. Con base en esto, se consideró trascendental revisar literatura que contenga temática relacionada al teletrabajo y herramientas tecnológicas para hacer una conexión entre la teoría y los objetivos de la investigación.

Ugalde et al. (2020), manifiesta que los estudiantes de la Escuela de administración de la Universidad Nacional de Costa Rica desarrollaron la investigación sobre el tema “Incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Belén, durante el período 2020-2021”, donde se menciona que en esa institución se implementó el teletrabajo, a pesar de que no cuentan con ninguna experiencia previa con respecto a esta modalidad de trabajo, lo cual ocasiona que se produzca un cambio repentino y con poco conocimiento para los trabajadores. ((Ugalde Jinete, 2020

Por otro lado, el tema análisis cualitativo del clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar de la Universidad Nacional y su relación con los principios humanistas implícitos en la política institucional, período 2017, se desarrolló durante el período de junio de 2016 a junio de 2017 y analiza los factores que influyen en el clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar de la Universidad Nacional. (Lezcano et al., 2017)

Así mismo, Muñoz et al. (2017) desarrollaron el tema: “Comunicación Organizacional en Torno al Teletrabajo”, y plantean que la comunicación participa de manera transversal e integral en la consolidación del proyecto de teletrabajo con responsabilidad social, además el teletrabajo en sí mismo es un desafío para nuestras sociedades, en la medida en que requiere transformaciones culturales que deben darse al interior de las organizaciones; involucra diversos sectores, como los líderes.

Igualmente, Robles y Arias (2015) en su investigación expresan “Teletrabajo: algunas consideraciones sobre su efecto en la salud laboral” señalan que las directrices en la organización del trabajo y los métodos de comunicación a nivel de las instancias, favorece a

una mayor inserción de las tecnologías de comunicación e información en los entornos laborales.

Según la Ley para Regular el Teletrabajo en Costa Rica, el EXPEDIENTE N.º 21.141, del 06 de agosto de 2019, menciona que “La presente ley tiene como objetivo promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación” (Artículo 1, 2022)

El concepto de teletrabajo en las instituciones públicas es un proceso de sensibilización y de inserción paulatinamente, que se vio alterado en marzo del 2020 por la COVID-19, considerándose una opción para mantener la continuidad operacional en la mayoría de las instituciones. La pandemia ha evidenciado distintas oportunidades de mejora con la perspectiva de actuar con propósitos claros, el pensamiento que “siempre se ha realizado de esta manera”, quedó en el pasado y hoy está siendo desafiado con la transformación de los esquemas de trabajo y los procesos de comunicación verbal que se utilizan para garantizar una efectiva información entre el personal de una institución y los usuarios o clientes.

Si bien es cierto, en la Universidad Nacional, al momento de esta investigación, había una Comisión de Teletrabajo adscrita a la Rectoría, quienes son los responsables de planificar, coordinar y ejecutar las acciones necesarias para que la modalidad sea posible en la institución, asimismo ser garantes de establecer los lineamientos, el marco normativo, asesorías y capacitaciones requeridas para garantizar el éxito de este; su aplicación no era posible en gran parte de la población.

En tal sentido, las autoridades superiores de la Universidad Nacional vislumbraron que lo que se pensaba imposible con el teletrabajo finalmente era viable, con ello la necesidad de romper paradigmas y barreras tecnológicas, necesarias para cumplir con las nuevas demandas y necesidades de los estudiantes, así como de la institución en general.

Del mismo modo, la Universidad ha trabajado estos meses incansablemente para asegurar que el personal cuente con los recursos que necesitan para realizar su trabajo desde sus hogares, para aprovechar los cambios, desarrollos tecnológicos y potencializar los procesos de comunicación propiamente del personal secretarial, y la población sujeta a estudio.

De manera similar, el llamado de acción para las empresas es evolucionar con nuevos modelos de trabajo y la coyuntura que tiene la institución para robustecer sus canales para transmitir o intercambiar información eficientemente, a partir del teletrabajo.

Según Bertolotti (2009),

La comunicación tiene un carácter social que comprende a todos los actos mediante los cuales los seres vivos se relacionan con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir en un contexto social determinado y con una historia particular. (p. 1)

Por su parte, Fernández (2002) indica que “La comunicación es un sistema, esto implica que el subsistema técnico y humano, es decir, los medios que se utilizan para enviar información y las personas que se comunican entre sí directamente, están interrelacionados y son interdependientes” (p. 15).

Es ahora el mejor momento para impulsar, y plasmar en la investigación la transformación de los modelos: el teletrabajo y los procesos de comunicación, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de Oficinas de la Universidad Nacional.

Los procesos de comunicación y el uso de las herramientas tecnológicas deben ajustarse a las necesidades de las Unidades Académicas, mediante estudio de técnicas e instrumentos para la recopilación de datos, se realizará un proceso evaluativo que pretende representar los procesos de comunicación antes y durante la nueva normalidad de teletrabajo.

Justificación

La Universidad Nacional mediante la Resolución UNA-R-RESO-069-2020, del diez de marzo del dos mil veinte, “autoriza la ejecución del teletrabajo en forma temporal como contingencia a la situación generada por el COVID-19”.

Además, se contemplaron medidas de contingencia para dar continuidad de cumplimiento a las actividades en la Universidad Nacional; según la circular UNA-R-CIRC-089-2021, hacen la recomendación del personal a cargo de los PPAA de mantener el ajuste, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Trabajo indicados en la Resolución UNA-R-DISC-012-2021.

Asimismo, según la instrucción UNA-R-DISC-019-2021, se indican las medidas donde se continuará con la atención al público, con un aforo limitado, considerando las medidas sanitarias requeridas. En ella la Rectoría justifica que,

Desde que inició la pandemia por la COVID-19, la Universidad Nacional, en consecuencia, con las directrices emitidas por el Gobierno de Costa Rica, ha respondido oportunamente en la atención de esta emergencia nacional, primordialmente para proteger la vida de todas las personas que conformamos la comunidad universitaria, y afectar lo menos

posible los procesos universitarios en su conjunto. A su vez, desde marzo del 2020 a la fecha, han implementado modificaciones en la organización del trabajo con el menor inconveniente y detrimento posible de la atención a la población estudiantil y nacional que requiere de nuestros servicios.

En este marco, la circular UNA-R-CIRC-089-2021 establece las medidas de contingencia para garantizar la continuidad de ejecución de actividades en la Universidad Nacional, entre las cuales indica,

- a) Que los trabajadores de la Universidad Nacional que se encuentran en teletrabajo deben respetar la jornada y horario declarado. Lo anterior implica “que durante las horas señaladas deben estar disponibles para atender llamadas telefónicas o por cualquier otro medio institucional (WhatsApp o Teams) video conferencias y atender correos. Por ello, los correos electrónicos y números de teléfono se deben ubicar en las páginas Web de cada instancia, con el fin de que sean posibles para el usuario interno y externo”.
- b) El no cumplimiento de la atención de no responder llamadas, correos en las horas señaladas en la jornada son faltas a sus deberes laborales, salvo justificación previa.
- c) Según la instrucción UNA-R-DISC-019-2021, “se debe coordinar con la dirección de la instancia de manera previa, cualquier alteración o excepción al horario laboral declarado, dependiendo del tiempo requerido y el origen de la solicitud, se estimará si se realiza una modificación temporal de la jornada, la cual deberá ser restituida en la misma semana, o por el contrario se autorizará vacaciones”.
- d) Las personas funcionarias deben “cumplir a cabalidad de las medidas de prevención establecidas por la instrucción UNA-R-DISC-019-2021”.
- e) Considerando la importancia de las labores institucionales para la protección de la salud de toda la comunidad universitaria, “las personas funcionarias que incumplan estas instrucciones, serán sometidas, respetando el debido proceso, al régimen disciplinario institucional”. Debemos ser responsables de proteger nuestra salud y la de nuestros semejantes.

Al mismo tiempo, en la instrucción UNA-R-DISC-021-2021, sobre giras institucionales se indicó un máximo de cuatro personas por vehículo institucional, con excepción de buses y busetas que tendrá el aforo mayor, de acuerdo con los protocolos aprobados y el distanciamiento de 1.8 metros. Los vehículos individuales, buses y busetas deben llevar las ventanas abiertas y los ocupantes portar adecuadamente la doble mascarilla o

cubre bocas, además el lavado de manos o uso de alcohol a una concentración mínima de 70% de manera frecuente. En las situaciones en las que no sea posible mantener las ventanas abiertas (condiciones climáticas), se recomendó que los ocupantes del vehículo utilizaron doble mascarilla.

Por su parte, el Departamento de Mantenimiento realizó una ardua labor, adaptando las líneas telefónicas de la oficina y adecuándolas a los teléfonos personales de cada trabajador. Cada funcionario se vio en la obligación de obtener o solicitar conexión de Internet, para aumentar la velocidad y poder ejecutar sus funciones, con esto se indagó posicionar el teletrabajo como un medio que incita la innovación en la institución.

Es así, que el uso de las diferentes plataformas como el Zoom, Meet y Teams permitió grabar las sesiones, trabajar colaborativamente en documentos y hacer reuniones durante la pandemia, lo que promovió no solo la digitalización, sino el progreso del teletrabajo.

Es por esta razón, que varias organizaciones no tenían implementado el teletrabajo por miedo a una pérdida de eficiencia en los procesos. Sin embargo, se percibieron las ventajas del trabajo remoto y la flexibilidad horaria, además, de que no hay necesidad de desplazarse para reuniones que se pueden ejecutar por medio de herramientas como Zoom con la pandemia, Google Meet, y otras que permiten trabajar en equipo y generar un aumento en la productividad laboral.

Debido a lo anterior, los reglamentos fueron modificados para poder contar con la validez de los trámites que solicitaban las diferentes instancias. La UNA contaba con una Comisión de Teletrabajo, la cual ofrece a la institución su misión de brindar a la sociedad “opciones laborales no presenciales, sostenibles, productivas y saludables que mejoran la gestión institucional” (Universidad Nacional, 2023, párrafo 1)

Mediante la resolución RG-008-2015, del Gabinete de la Rectoría, el 14 de abril del 2015 señala que la Universidad Nacional, después de un año fue ratificado el teletrabajo como parte de las acciones universitarias, formó la Comisión de Teletrabajo Institucional, con la intención de introducir esta experiencia laboral como plan piloto en la UNA. (Universidad Nacional, 2022)

Así pues, en el año 2016, mediante la resolución UNA-R-RESO-280-2016, se aprueba el primer acercamiento al teletrabajo. Se contó con la integración de 21 personas, entre ellas administrativas con clasificación de estrato profesional y personas académicas ubicadas en las vicerrectorías, experiencia que aportó que las personas conocieran del teletrabajo y su factibilidad, en una institución como la Universidad Nacional.

Por ello, según el oficio UNA-CIT-CINS-001-2020, se comunica que el teletrabajo en forma ordinaria o por contingencia, aplica para todo el sector laboral universitario (académico y administrativo). Si una persona realiza labores en su casa, debe llenar un formulario. Es fundamental poseer los escenarios tecnológicos y de conectividad para llevar a cabo las actividades académicas y administrativas solicitadas como un espacio adecuado para las mismas.

Algunos objetivos estratégicos son:

- a) Exponer el procedimiento aplicable al teletrabajo.
- b) Fortalecer el teletrabajo como parte de la cultura institucional
- c) Valorar los resultados de la práctica institucional.
- d) Plantear las mejoras procedentes del proceso de evaluación.

El teletrabajo ha reconocido introducir cambios en todos los ámbitos en la Universidad Nacional, en relación con las tecnologías digitales a los colaboradores para que cumplan con sus labores en condiciones idóneas. Mejora la transición, como la compra de equipo tecnológico ya que en muchas escuelas y departamentos no contaban con la cantidad necesaria para brindar a sus trabajadores el equipo indispensable para sus labores.

La nueva normalidad laboral se convierte en una opción para ejecutar las funciones de una forma diferente permitiendo que los procesos de comunicación varíen en las organizaciones por medio de las herramientas tecnológicas, logrando impactar de forma positiva la exclusión de las barreras de espacio y de tiempo que contribuyan a la innovación en las organizaciones.

Por lo anterior, es fundamental visualizar la percepción del personal secretarial sobre el dominio del uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación, implementadas en la modalidad de teletrabajo en los procesos de comunicación con el cliente, esto genera aportes definidos a las necesidades del entorno laboral, que a su vez contribuyen al beneficio de los objetivos institucionales y a una mayor integración del personal de secretariado con el cliente y público en general, así analizar las experiencias, lecciones aprendidas antes y durante la situación del teletrabajo

Capítulo I. Planteamiento del Problema

Así mismo, mediante las resoluciones UNA-R-RESO-426-2017 y UNA-R-RESO-193-2019 se aprueba la modalidad de teletrabajo para las personas funcionarias de la institución, surge la inquietud de la implementación del teletrabajo en la Universidad Nacional, relacionado a la influencia del uso de las herramientas tecnológicas implementadas en la modalidad de teletrabajo en los procesos de comunicación con el cliente.

La Universidad Nacional, al momento de esta investigación, contaba con 3579 funcionarios en planilla, que se compone de la siguiente manera: 1839 del sector académico y 1740 del sector administrativo, de los cuales se excluyen 421 como no teletrabajable y 1319 puestos teletrabajables, para un total de toda la población de la UNA de 2912 en teletrabajo. (Salas, 2020)

Se realizó una encuesta a 81 académicos de la institución, sobre la percepción del sector académico, donde la mayoría que respondieron pertenecen a la Sede Omar Dengo, de ellos 71 % fueron hombres y 27% mujeres; además 52% con nombramiento interino y 48% propietario.

A nivel institucional las comunicaciones laborales por el teletrabajo se han visto afectadas, lo cual ha provocado el confinamiento del personal de secretariado. La modalidad del teletrabajo de la Universidad Nacional se está transformando cada vez más, con el propósito de ver los efectos que ha tenido sobre la comunicación verbal en los procesos de trabajo. Es evidente que para formalizar la investigación se debe tener la mayor claridad posible acerca de las necesidades del personal secretarial en el teletrabajo, relacionadas con las herramientas tecnológicas usadas en la comunicación con el cliente de la UNA.

La flexibilidad del teletrabajo ofrece a las personas la oportunidad de adecuar el trabajo a su vida, familia y carrera profesional; asimismo, ofrece una oportunidad laboral a las personas que no pueden trabajar por la situación de la COVID-19 a nivel país.

Uno de los aspectos a conocer en el período de la pandemia en el teletrabajo, es que las instituciones han tenido la necesidad de tomar acciones para continuar laborando de forma eficiente en los procesos de gestión, su adaptabilidad a los cambios del ambiente proporciona el logro de objetivos establecidos y además aporta en la toma de decisiones para devolver espacios de oficina y así optimizar recursos durante y después de la pandemia.

En la actualidad, las tecnologías de la comunicación brindan muy buenas oportunidades para el avance de proyectos conjuntos, ya que facilitan la comunicación entre el personal secretarial y el cliente de la UNA, en relación con la producción del conocimiento y en forma particular del conocimiento de otro.

Las instituciones que eligen implementar la modalidad del Teletrabajo favorecen a los trabajadores con la productividad y compromiso de sus tareas. Son muchas las tecnologías de información y comunicación que existen actualmente y que se pueden utilizar para teletrabajar.

Adoptar el teletrabajo involucra ambientes de trabajo más flexibles e inclusivos, adecuando las otras necesidades de la institución y de los trabajadores. Esto conlleva también a estudiar la percepción que puede crear esta modalidad, tanto a nivel de eficiencia como de productividad.

Para el progreso del teletrabajo es esencial los medios de trabajo que sustenten las tareas a realizar. En este sentido se debe como mínimo considerar:

- a) Equipos: Dispositivos electrónicos (computadora, impresoras, teclados) entre otros.
- b) Herramientas: Conexión a internet, medidas de protección de datos y medidas de supervisión y mantenimiento de vínculo con el equipo de trabajo, licencias de software. (Olivares, 2018)

El 8 de marzo del 2020 el Ministerio de Salud (MINSAL) y la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias decretan estado de alerta amarilla en todo el territorio nacional, ante la situación de la COVID-19 en Costa Rica, la Universidad Nacional enfrenta una nueva forma de trabajo, la cual obligó al personal de oficina a adaptarse a los procesos de comunicación a distancia desde nuestros hogares y por medio del teletrabajo.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la percepción del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo para los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021?

Tema

Percepciones del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo para los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Establecer la influencia que las herramientas tecnológicas usadas en teletrabajo han tenido en la comunicación del personal secretarial con el cliente interno de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional en el período 2020-2021

Objetivos específicos

1. Identificar los procesos de comunicación verbal que el personal secretarial establece en la Facultad de Filosofía y Letras con los clientes de la institución para valorar los temas medulares que se abordan en la interacción con estos.
2. Analizar el tipo de herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de comunicación del personal secretarial con el cliente interno de la universidad para considerar el peso que ha tenido el teletrabajo en la diversificación de estas.
3. Distinguir los niveles de claridad de los mensajes emitidos por el personal secretarial en los procesos de comunicación con el cliente interno desde la influencia que tienen las tecnologías en el cumplimiento de jornada y en la velocidad de transmisión de los mensajes por teletrabajo con respecto a la presencialidad.
4. Determinar la factibilidad de mantener los procesos de comunicación generados en el contexto de teletrabajo por contingencia mediante el uso de tecnología por el personal secretarial de la Facultad de Filosofía y letras de la UNA en un escenario post pandemia.

Alcance

Esta investigación se realizó en la Universidad Nacional, en la Facultad de Filosofía y Letras en sus 6 Unidades Académicas, ya que por ser funcionarias de la Universidad Nacional se nos facilitaba solicitar y obtener la información de una forma más rápida.

Se solicito por medio de un oficio a la M.A Bibiana Núñez Alvarado, decana de FFL, la anuencia para realizar el Trabajo Final de Graduación con el personal administrativo de dicha facultad. Se tuvo una pronta respuesta de la Decana, donde se nos remite el acuerdo con el aval para dar inicio con el estudio deseado en las diferentes Unidades Académicas.

Se tuvo la ventaja de no tener que, de forma presencial a los diferentes espacios de las unidades académicas, para obtener los datos, ya que la población en estudio se encontraba en modalidad de teletrabajo y fueron obtenidos de forma virtual.

Nos dimos a la tarea de recopilar la información de las funcionarias de cada instancia como el correo electrónico para proceder con él envío del cuestionario, por lo que tuvimos la colaboración de la asistente de la facultad.

Así mismo, también se esperaba que de las 28 personas funcionarias administrativas todas dieran respuesta al cuestionario que se les envió con las preguntas de investigación, sin embargo, 21 personas respondieron, lo que nos pareció un porcentaje muy positivo.

La recolección de datos se ejecuta por medio del soporte tecnológico a través de la herramienta Google Forms, la cual permite obtener los resultados de manera rápida y confidencial.

Limitaciones

En las limitaciones se remitió el formulario de Google Forms dos veces para poder aumentar el porcentaje de las respuestas de las personas en estudio. Además, en el momento que se enviaron las funcionarias se encontraban laborando en sus hogares por la Covid-19.

Se dificultó la búsqueda de información en las bibliotecas, lineamientos y reglamentos de la institución, por motivo de la pandemia, la cual provocó grandes cambios a lo interno de las unidades académicas.

Otra limitación fue la asignación de una nueva tutora al inicio de la investigación, donde se implementaron cambios en el documento y se realizaron ajustes que retrasaron el desarrollo del trabajo.

Para finalizar, la Escuela de Secretariado se encontraba en el proceso de realizar modificaciones en su estructura de Trabajos Final de Graduación en su instructivo, lo que esto nos llevó a realizar cambios en el formato de los capítulos.

Consideraciones Éticas y Consentimiento Informado

En el consentimiento informado se les envía a las personas funcionarias un cuestionario donde se les solicita su colaboración para completar el formulario con el propósito de analizar la Percepción del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre el uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo y el proceso de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021.

Así mismo, se rige por la normativa existente en el campo para el caso de Costa Rica, específicamente en cumplimiento de la Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales en el artículo 09, la Ley 9234 en su artículo 03 y la Ley 7788. Es por

ello, que se solicitó el consentimiento informado para el uso de los insumos según lo indicado, y las respuestas suministradas serán totalmente anónimas.

El consentimiento informado protege la libertad de elección de una persona y respeta su autonomía. Además, se invita a cada persona a ser participante de esta investigación, así como de los objetivos y métodos de la indagación. También, la medida en que se mantendrá la confidencialidad de los archivos en los que se identifique al participante.

Igualmente dar al posible participante una oportunidad plena de hacer preguntas relacionadas con lo que se deseaba estudiar.

Capítulo II. Marco Teórico

Marco Teórico

En este capítulo se exponen conceptos como teletrabajo, comunicación y herramientas tecnológicas con el fin de aclarar su definición y lograr una mejor comprensión de la investigación. La principal función del teletrabajo es que ha favorecido a los funcionarios para que realicen sus labores desde su hogar, dando continuidad de sus funciones a lo interno de las unidades académicas.

Por consiguiente, el teletrabajo hoy en día da muchas oportunidades de flexibilidad en la gestión y organización de trabajo, el cual se establece desde un lugar diferente a la organización y, por otro lado, se mantiene la relación constante en la institución gracias a las posibilidades que ofrecen los medios tecnológicos los cuales son esenciales para la labor.

Una de las particularidades más evidentes de las personas es que siempre están investigando y lo expresan a través de la comunicación oral y escrita. Somos actores sociales, que poseemos modos específicos de relacionarnos, que esencialmente se dan dentro de procesos de comunicación que articulan nuestra realidad inmediata y cultural.

Al mismo tiempo, el lenguaje aquí es un elemento esencial, como lo es para construir desde este otro tipo de herramientas de comunicación en que se interactúa. Los procesos comunicativos han permanecido vigentes en las interacciones de las personas en su contacto con los otros. (Arredondo y Granda, 2015)

El desapego físico entre trabajador y sus compañeros influyen en que la comunicación en algunos instantes no sea positiva, si bien las plataformas digitales acceden mantener el contacto, deben existir comunicaciones personales entre superiores y teletrabajadores, lo que permite transmitir mejor los mensajes y fomentar un liderazgo más abierto y capaz de tener en cuenta las opiniones e ideas de los trabajadores lo cual es fundamental para superar la perfección en momentos de cambio.

Lo expuesto anteriormente, refleja que la comunicación interna se podría ver afectada con la implementación del teletrabajo en algunos casos. Así mismo, se debe reducir la comunicación informal para mantener a los teletrabajadores presentes en la institución.

Cuando se ejecuta el teletrabajo se debe incrementar la comunicación y la eficacia en los equipos para lograr objetivos comunes, en los diferentes ámbitos laborales por medio de la virtualidad.

Capítulo II. Marco Teórico

Las principales características del teletrabajo son: la realización del trabajo a distancia, mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación; proporcionando, el cambio en la organización del trabajo. Por tanto, si bien se verifica la existencia de varios tipos de trabajo a distancia (como el trabajo a domicilio), sólo se considerará teletrabajo al realizado con la utilización intensiva y prevalente de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. (Correa, 2015)

Asimismo, la experiencia y percepción de los funcionarios que realizaron teletrabajo es una fuente importante para conocer si se cumple con todas las necesidades de las personas que hacen uso de las herramientas tecnológicas en sus labores diarias, que establecen si es o no necesario perfeccionar las funciones a implementar para realizar sus labores de forma óptima.

También, al ser una modalidad de trabajo es importante profundizar en las percepciones que tienen algunos funcionarios, lo que nos permitirá comprender, desde la propia experiencia de los trabajadores, como dificultades y retos que ofrece este tipo de trabajo, permitió el conocimiento de las perspectivas que ellos tienen frente la modalidad de teletrabajo como opción.

En esa misma línea, la percepción es el estudio de las influencias que hay que tener en cuenta con las mismas cualidades, pueden producir impresiones diferentes, ya que interactúan entre sí de forma dinámica junto con los sujetos se comprometen de alguna manera con el juicio basado en la primera información antes de que reciban. (Psicología-Online, 2018, párrafo 1)

Ahora bien, es importante saber que, la transformación en la perspectiva del teletrabajo se enfoca en la organización global y en todos los procesos dentro de la misma. Esta modalidad rompe paradigmas, lo cual permite que los funcionarios experimenten las ventajas y beneficios a partir de esta modalidad. (Bolívar et al., 2015)

Al mismo tiempo, la modalidad del teletrabajo incide en el éxito de las organizaciones en cuanto a la productividad y los alcances que se quieran lograr, a partir de herramientas tecnológicas que son fundamentales para lograr la ejecución del teletrabajo en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional.

Según Silva-Porto (2022), el teletrabajo expande las fronteras de la búsqueda de empleo y ofrece oportunidades a personas con distintos niveles educativos y distintas habilidades. Las oportunidades para teletrabajar son mayores para quienes tienen habilidades digitales y acceso a computadoras y equipos (párrafo 27).

En tal sentido, esta transformación ha generado una cultura diferente en los funcionarios y autoridades, trayendo competitividad en la organización, eficiencia y productividad con

Capítulo II. Marco Teórico

estrategias e implementación de nuevas ideas en el teletrabajo, convirtiendo la organización más posicionada a nivel integral.

Es importante destacar que el teletrabajo paso repentinamente a ser la nueva forma de laborar, como consecuencia de una pandemia que nadie esperaba y que se implementó en las organizaciones de una manera remota y exitosa, tomando en cuenta la percepción del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras.

La Universidad Nacional giró una disposición normativa UNA-R-DISC-014-2022 que, si bien regula la figura del teletrabajo de manera general, aún requiere de ciertos ajustes para regular las características especiales del mismo y de esta manera permitir una adecuada protección a esta nueva clase de trabajadores.

Como se mencionó anteriormente, la pandemia ha provocado que los funcionarios tuvieran que pasar de modalidad presencial a una modalidad de teletrabajo, donde al principio fue un poco difícil para todos y con un sentimiento de frustración al no saber qué pasaría con este cambio tan repentino. Además, es una modalidad donde cada persona cuenta con la opción de organizar sus funciones y realizarlas en cualquier momento de manera virtual o presencial.

En términos generales el teletrabajo permite a los funcionarios acceder a la información desde cualquier parte en que se encuentre sin tener contacto físico con sus compañeros utilizando diversas formas de tecnología, información y comunicación, causando un gran impacto en el área laboral, lo que obliga a la institución a adaptarse a estos nuevos cambios y transformar la gestión operativa. Estos avances tecnológicos ayudan al desarrollo del teletrabajo. Ambos términos se complementan entre sí, y hacen del empleo una actividad menos estresante y amena para el trabajador.

Así mismo, en la institución, el teletrabajo se estableció como parte de las acciones universitarias que están orientadas a procesos nacionales e internacionales, esta experiencia colaboró para que los funcionarios aprendieran del teletrabajo y su perspectiva, en la Universidad Nacional. En términos generales se podrían definir algunos términos al tema:

Teletrabajo: es la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin, o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos. (Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT)

Tecnología: Se entiende como un conjunto de conocimientos de base científica que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional. (Quintanilla, 2017)

Capítulo II. Marco Teórico

Como se mencionó anteriormente, la tecnología brinda aplicaciones en el teletrabajo con las que estamos presentes sin la necesidad de estar físicamente en un lugar. Además, nos permite cumplir con nuestros deberes diarios, aunque estemos a distancia. Esto permite realizar las tareas en menos tiempo, a pesar de la gran cantidad de información que se dispone, para la toma de decisiones más acertadas.

Herramientas Tecnológicas: Perfeccionar en gran medida la eficiencia y la productividad internamente de una organización. Además de esto, en tiempo de pandemia, han permitido a los equipos permanecer coordinados e informados del estado de los proyectos a pesar de la distancia. Esta herramienta ayudará obtener los resultados esperados, ahorrando tiempo y recursos. (Kenjo Blog, 2021)

Teletrabajador:

Es aquella persona que realiza su profesión fuera de su organización. El aspecto primordial del teletrabajador es asumir mayor independencia en la elaboración del trabajo; sin embargo, debido a la evolución de la tecnología, el teletrabajar puede llegar a estar más fiscalizado para los colaboradores que prestan sus servicios dentro de la empresa”. Traductores, programadores, diseñadores gráficos, desarrolladores de web son muchas de las profesiones que pueden teletrabajarse. (Educalingo, 2023, apartado diccionario)

Según Castro et al. (2017), dentro de los beneficios encontrados en el teletrabajo para las empresas está el reducir costos, promover nuevas herramientas de trabajo, disminuir en gran manera los ausentismos y aumentar la motivación laboral; así mismo, se evidencian ventajas para los teletrabajadores en cuanto a una mejor percepción de calidad de vida dado que la persona tiene mayor presencia física en el hogar.

Además, el teletrabajo perfecciona la calidad de vida de los empleados, teniendo en cuenta que se tiene más tiempo con la familia, a su vez al estar presente en su casa permite al empleado compartir momentos para cumplir su rol. De igual forma se ven reducidos los niveles de estrés en la persona al no tener que lidiar con el tráfico vehicular, mejorando su estado de ánimo, incluso permite a las mujeres ejercer su vida profesional y seguir dirigiendo el hogar.

Otro aspecto importante es que el teletrabajo crea al funcionario menos posibilidad de interacción de forma social, dado que el uso excesivo de la tecnología y la poca interacción con las demás personas afecta la destreza de trabajar en equipo.

Propuesta metodológica

Existen dos fuentes de información cuando se está realizando investigación. En general la información es de donde vienen o se toman los datos, las fuentes pueden ser primarias o secundarias.

La fuente primaria es la persona que recoge los datos de primero y produce la estadística de la información original, “son el resultado de ideas, conceptos, teorías de investigaciones, que contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona, son documentos que contienen información original que no ha sido editada, traducida o reestructurada” (Maranto y González, 2015, p. 3). También se les conoce como fuentes de primera mano y son muy utilizadas en las investigaciones académicas.

Fuentes secundarias son las que han proporcionado información de una fuente primaria, donde ha sido editada y reorganizada por alguien más. El proceso de esta indagación logró darse por una interpretación, un estudio, así como la extracción y modificación de la información de la fuente primaria.

Las personas que colaboran como informantes en la investigación son el personal de secretariado de la Facultad de Filosofía y Letras y los clientes de la UNA. Se contemplaron los siguientes cargos:

- a) Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales
- b) Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales
- c) Técnico General en Servicios Administrativos/ Apoyo administrativo
- d) Técnico Asistencial en Servicios Secretariales
- e) Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales
- f) Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos

La encuesta se realizó en las siguientes unidades académicas, la cual cuenta con 28 personas en el sector administrativo, según los estratos supracitados:

- a) Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje
- b) Instituto de Estudios Latinoamericanos
- c) Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión
- d) Instituto de Estudios de la Mujer
- e) Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
- f) Escuela de Filosofía

Sistema de variables o categorías de estudio

Definición conceptual

“La comunicación es la interacción entre dos o más personas, es fundamental en cualquier relación humana y, por lo tanto, está presente en la vida diaria” (Escuela Europea de Dirección y Empresa, 2019, párrafo 1).

El teletrabajo se ejecuta en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina, además, las nuevas tecnologías hacen posible esta separación facilitando la comunicación. (Academia Internacional de Teletrabajo- América Latina y el Caribe, 2017)

Definición operacional

Se podría decir que la comunicación en el teletrabajo se debe desenvolver con el objetivo de disminuir la dimensión de la comunicación informal y conservar a los teletrabajadores presentes en la organización. Cuando se crea un buen equipo de trabajo, la comunicación puede aumentar la eficacia dentro de las unidades académicas.

Nivel de interacción del personal secretarial con el cliente interno

Es significativo tomar en cuenta que los funcionarios de la Facultad de Filosofía y Letras ofrecen servicios de calidad y atención al cliente, como un compromiso de las escuelas, para proporcionar servicios coherentes e innovadores que satisfagan las necesidades de los usuarios cuando se está laborando de forma teletrabajable y no atrasar los procesos, y crear una estrategia de atención al cliente y cultura organizacional para optimizar el desempeño en las metas y objetivos de la entidad.

Capacidad de construir interacciones mediante dinámicas comunicativas

Para realizar interacciones mediante dinámicas comunicativas, se plantea realizar un formulario y se traza con el fin de ejecutar acciones comunicativas o exitosas, que se establecen a partir de sus interacciones y que sirven para lograr acuerdos que les facilite sus actividades cotidianas.

En relación con una estrategia de comunicación permite ubicar los momentos y los espacios más convenientes, para realizar intercambios de información con el propósito de que los individuos conozcan que es lo que sucede en su medio.

Capítulo II. Marco Teórico

Esta tesis se trabajará con la medición de los siguientes rangos, según escala de Likert.

- a) Completamente de Acuerdo
- b) De Acuerdo
- c) Ni en acuerdo ni desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Completamente en desacuerdo

Las llamadas “escalas Likert” “son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (Matas, 2018, p. 39). Estos instrumentos suelen ser reconocidos entre los más utilizados para la medición en Ciencias Sociales.

Para medir estas variables se trabajará con los siguientes instrumentos:

- a) Entrevista
- b) Formulario
- c) Indagatoria
- d) Encuesta (Cuestionario)

Análisis de datos

En este punto se realizó el estudio de los datos una vez obtenidos, el proceso se basa en un reporte de resultados, en el cual se hará la subdivisión de categorías, sistematización de datos, las codificaciones de la información.

Al considerar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad y segundo, los resultados numéricos se demuestran en contexto, cuya forma es:

- a) Optar por el programa estadístico para el análisis de datos: Se utilizó el Google Forms, al ser una forma más rápida para que los usuarios respondan desde cualquier explorador web.
- b) Se ejecutó el formulario, se envió de una sola vez a todos los usuarios y se obtuvieron los resultados deseados. Una vez que se incluyeron todos los campos necesarios en el formulario, se compartió y recopilaron los datos.
- c) Exploración de los datos: Se analizan los datos obtenidos y se dan a conocer los resultados son los deseados para la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico

- d) Se evaluó la confiabilidad y validez del instrumento escogido: En la herramienta se obtienen resultados en tiempo real y confiable de un instrumento que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto y la validez que mide la variable.
- e) Se llevó a cabo el análisis estadístico descriptivo de cada variable del estudio. Se realizó un resumen de información que dan los datos. Se puede realizar síntesis de la información para arrojar precisión, sencillez y aclarar y ordenar los datos.
- f) Se prepararon los resultados: Se obtuvo la información de todas las respuestas del cuestionario para mostrar los resultados finales. (Hernández et al., 2014)

Capítulo III. Marco Metodológico

Metodología

A partir del problema definido en el trabajo de graduación, se describe en este capítulo, el conjunto metodológico utilizado, es decir las herramientas mediante las cuales se desarrolló cada uno de los objetivos que se plantearon paso a paso, con respecto a la elaboración de esta investigación proporcionada para estudiar las variables de esta indagación.

La investigación se desarrolló en el contexto de la Facultad de Filosofía y Letras. La población meta constituyó en una muestra del personal secretarial; para recabar su percepción sobre el uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación, implementadas en la modalidad de teletrabajo en los procesos de comunicación con el cliente interno, en el periodo 2020-2021.

Paradigma de investigación

El conocimiento de los paradigmas de investigación nos remite a los modelos metodológicos, que se incluyen en el estudio. En este caso corresponde a un paradigma positivista interpretativo. Se trata de entender las percepciones del personal secretarial en la temática ya anotada. Se le llama también paradigma cualitativo porque utiliza métodos y técnicas de investigación y a la vez busca concretar los conceptos del conocimiento, emanados de la realidad.

Se pretende que la investigación, al ser enfocada directamente a las personas funcionarias de la Facultad Filosofía y Letras, con el objeto de percibir de manera clara lo que piensan, sienten y cuál es su modo de actuar sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en el teletrabajo para los procesos de comunicación en el entorno laboral que se encuentran.

El aporte que se aspira a generar son propuestas de mejora permanente, para aplicar en la problemática de los profesionales, investigadores y estudiantes que comparten ideas sobre los planteamientos por los que se opte en una indagación.

Según Ricoy (2006),

El paradigma fue usado por Gage (citado por Shulman, 1989) para referirse a los modelos como maneras de pensar o pautas para la investigación que pueden conducir al desarrollo de la teoría. Kuhn (1970) expresa que un paradigma es un compromiso

Capítulo III. Marco Metodológico

implícito, no formulado ni difundido, de una comunidad de estudiosos con determinado marco conceptual. (p. 12)

Además, agrega que “El concepto de paradigma presenta otro tipo de concepciones menos restrictivas por parte de algunos autores que se citan. Afortunadamente, frente a las posiciones clásicas de carácter cuantitativo se encuentran con posiciones más pluralistas en los momentos actuales” (Ricoy, 2006, p. 12).

Esta investigación reconoce la percepción como un fenómeno cualitativo de importancia en el proceso de medición de este estudio y de su intensidad en abordar desde un paradigma positivista para evidenciar el comportamiento del fenómeno en la población. Nace de la subjetividad, de la visión específica del individuo ante un contexto, al recopilar la percepción en términos de ideas, se parte del nivel interior del sujeto, no obstante, los procesos de medición pueden ser cuantificados.

Al mismo tiempo, el paradigma provisto adquirió como modelo de investigación en las Ciencias Físicas y Naturales, que alude a una manera particular de ver la realidad, una forma de actuar, alcanzando el modelo hipotético-deductivo, las variables «dependientes» e «independientes», entre las que se establecen las relaciones estadísticas.

Best (1981) reconoce el control o manipulación que se da sobre las variables, estímulos o condiciones ambientales, dirigiéndose el enfoque hacia las relaciones de causa-efecto. Con todo, este autor ensalza la exactitud para descubrir y desarrollar un cuerpo de conocimiento generalizable a un amplio sector de la población.

Enfoque metodológico

La investigación parte de un enfoque mixto, porque se utilizó recolección y análisis de datos, a fin de contestar preguntas de la investigación, así como probar hipótesis establecidas previamente. Se establece la medición numérica, el conteo y el uso frecuencial de la estadística para determinar con certeza algunos patrones de comportamiento de una población. (Hernández et al., 2014)

Según Hernández et al. (2014), “el enfoque metodológico es parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisó la literatura y se construyó un marco o una perspectiva teórica” (p. 4). De las preguntas se establecieron hipótesis y variables; se trazó un plan para probarlas (diseño); se midió las variables en un determinado contexto; se analizó las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernández et al., 2014)

Capítulo III. Marco Metodológico

Según Hernández (2014, p. 534), los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada. Para ejemplificar, la investigación mixta es un enfoque que implica unir los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio. Esto permite una amplia descripción del análisis de estos procesos, al concentrar estos dos enfoques.

Por consiguiente, los enfoques cuantitativos y cualitativos son principalmente: el planteamiento del problema, el diseño de investigación, el muestreo, la recolección de los datos, los procedimientos de análisis o interpretación de los datos. Esta indagación es de enfoque mixto utiliza el enfoque cualitativo para la recolección de datos, sin medición numérica para descubrir o mejorar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. El enfoque cuantitativo maneja la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin crear pautas de comportamiento y probar teorías.

El método empleado para esta investigación es el enfoque mixto requiriendo la implementación de instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos tales como: un cuestionario aplicado en las diferentes unidades académicas de la Facultad de Filosofía y Letras.

La intención en este tipo de investigación es conocer las percepciones del personal secretarial sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en el teletrabajo, se trata de hacer que el personal encuestado tenga la posibilidad de decir cómo realmente se siente realizando teletrabajo, sin temor a ser sancionado. Lo anterior, justifica la necesidad de tratar la información recogida con suma confidencialidad.

Además, este enfoque responde el problema planteado, simboliza la información que importa investigar, define los límites y alcances de la investigación. Responde a los objetivos o propósitos de la investigación, esta responde una secuencia lógica, horizontal y sirve para sistematizar los datos recogidos. (Vargas, 2013)

Igualmente se establece el enfoque a partir del marco teórico investigado y se ejecuta por una lista de subcategorías. Las cuales son propiedades de las categorías, representa el detalle de la información que se va a investigar.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es analítico descriptivo, se trata de una investigación a efecto de proceder de una caracterización del fenómeno en estudio, buscan las propiedades, las

Capítulo III. Marco Metodológico

características y las percepciones de las funcionarias de la Facultad para su análisis. Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo. (Hernández et al., 2014, p. 80)

El análisis descriptivo, consiste en describir los datos existentes y las situaciones que conduzcan a nuevos hechos, basado en una o varias preguntas de investigación. Además, esta investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. (Hernández, 2014)

Población

Se procedió con la creación de los instrumentos, los cuales fueron suministrados a la población seleccionada. Es necesario mencionar que se aplicó un cuestionario para cada uno de los informantes, se envió el mismo a sus correos electrónicos mediante la plataforma de formularios de Google Docs, en este caso al personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras. Se trabajó con la población de la Facultad de Filosofía y Letras, de la UNA, la cual está conformada por 4 escuelas (Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión, Escuela de Filosofía, Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información). Además, por 2 institutos (Instituto de Estudios de la Mujer, Instituto de Estudios Latinoamericanos) y Decanato., del personal de secretariado, quienes conforman el equipo de trabajo con 28 personas.

Una población puede estar relacionada a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos investigar y conocer sus características o una de ellas y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación. (Hernández, 2014)

La población delimitada no solo dependía de los objetivos de estudio sino de las razones prácticas, debe situarse en las características de contenido, lugar y el tiempo. Es un conjunto de elementos, definidos por una o más características, de las que gozan todos los elementos que la forman. Toda investigación debe ser transparente y sujeta a crítica, lo que permite examinar los resultados.

Sujetos de fuentes de información.**Sistema de variables**

Las variables se pueden clasificar en distintos criterios que tratarán en esta investigación, es algo cuya cualidad o cantidad puede variar. Esto quiere decir que dicho elemento influye de manera directa al sujeto que se desea estudiar.

La modalidad del teletrabajo en la Universidad Nacional se incrementó ante la emergencia sanitaria por la pandemia durante los años 2020 y 2022, en donde el personal administrativo en muchos casos no contaba con el equipo necesario para ejecutar sus actividades laborales, se recurrió a los recursos de la institución y conocimiento de herramientas tecnológicas, por medio de reuniones diarias con todos los miembros del equipo a través de videollamada para determinar qué tareas llevaría a cabo cada persona, la Universidad puso a disposición herramientas básicas de apoyo como el aula virtual, Microsoft Teams y Office 365, videoconferencia Zoom, Google Classroom y videoconferencia con Google Meets, para que fuera útil a los funcionarios para el respaldo de la información en la nube, por lo tanto institucionalmente se implementaron procesos de capacitación para dotar al personal de las competencias y habilidades necesarias.

Se fijaron canales de comunicación determinados para el personal administrativo con el cliente interno como: correo electrónico, WhatsApp, Teams, Zoom, teléfono, ante el incremento de las consultas se evidencia una mayor demanda de los servicios y requerimientos, el cual dio una apertura a nuevas vías de comunicación.

En las investigaciones cuantitativas, las variables deben especificarse con independencia del tipo de investigación por efectuar (descriptiva, correlacional o causal), en las que son comunes los términos de variable dependiente y variable independiente. (Rivas, 2015) También en la indagación existe un proceso lógico para la identificación de variables que inicia con la percepción del entorno que rodea al problema a estudiar. (Rivas, 2015)

Las variables dependientes son importantes para que el investigador mida o forme el efecto de la variable independiente o variable de causa, dando respuesta a los comportamientos que se le considera de los valores mencionados, la cual representa la consecuencia de los cambios en el sujeto bajo estudio o en la situación que se está estudiando, dentro de las cuales están:

Capítulo III. Marco Metodológico

Herramientas tecnológicas

Las herramientas tecnológicas “nos permiten tener acceso a la información, y están a disposición de todos los individuos, en la mayoría de los casos, de forma gratuita” (Torrecilla, 2020, párrafo 1).

El uso y aplicación que se le da a estas herramientas va a depender de las necesidades de cada usuario.

En este mismo contexto han transformado totalmente la forma en la que nos comunicamos con los demás, proporcionándonos herramientas para platicar, compartir imágenes, archivos y mucho más facilitando la vida. “Actualmente las herramientas tecnológicas se han hecho imprescindibles en las actividades de los diferentes ámbitos que existen, ya que han servido para optimizar y mejorar todos los procesos” (Torrecilla, 2023, párrafo 2).

Comunicación

Es el proceso mediante el cual se transmite y recibe una información.

Según Osteicoechea (2023)

Todo ser humano tiene la capacidad de comunicarse con los demás. Pero, para que este proceso se lleve a cabo, es indispensable la presencia de varios elementos: que exista un emisor, un receptor, alguien a quien vaya dirigida la información y que la reciba; y un canal, que puede ser oral o escrito. El término comunicación procede del latín “*communicare*” que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”.

Variable independiente

La variable independiente determina cualidades, características o situaciones que puede tener sobre diferentes elementos, puede ser explicado por ciertas variables independientes.

Algunos ejemplos de variables independientes son el tiempo en meses que se lleva teletrabajando, los días de jornada de trabajo y la proporción de días que teletrabaja.

Teletrabajo

Capítulo III. Marco Metodológico

Es una modalidad mediante la cual el Ministerio de trabajo permite a los colaboradores realizar sus tareas y asignaciones fuera de las instalaciones físicas, de forma parcial o total, utilizando diversos medios telemáticos para ejecutar sus labores. (Rica, 2021)

El autor Santillán (2020) define el teletrabajo “como un nuevo esquema de laborar, en un lugar alejado de una oficina central o instalaciones de producción, comercio, servicios, separando al trabajador del contacto con el personal que este en la oficina” (párrafo 10).

Técnicas

Dentro de la metodología aplicada se utilizarán entrevistas, consultas al personal con criterio de expertos, encuestas con preguntas abiertas y cerradas e indagatorias. El investigador es quien, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos, observa, entrevista, revisa documentos de la investigación. (Hernández et al., 2014)

Encuesta

Según López y Fachelli (2016), “la encuesta es una de las técnicas de investigación social más usada y de las Ciencias Sociales que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica” (p. 124).

La encuesta, como método de investigación implica de forma coordinada múltiples técnicas específicas tales como: el diseño de la muestra, la construcción del cuestionario, la medición y la construcción de índices y escalas, la entrevista, la codificación, la organización y seguimiento del trabajo de campo, la preparación de los datos para el análisis, las técnicas de análisis, el software de registro y de análisis, y la presentación de resultados. (López y Fachelli, 2016)

Análisis de datos

En el presente capítulo cabe hacer mención de la metodología empleada para llevar a cabo la encuesta, se realiza el procedimiento a la población secretarial en 4 escuelas de la Facultad de Filosofía y Letras y 2 institutos, con un total de 28 persona; sin embargo, 7 se abstuvieron de contestar, por lo que para realizar el análisis de los resultados se toman en cuenta solo 21 personas que estuvieron anuentes a colaborar con el formulario.

El análisis de los datos e información de los instrumentos fueron de gran aporte a la investigación titulada Percepciones del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional sobre la influencia del uso de las herramientas tecnológicas para la

Capítulo III. Marco Metodológico

comunicación implementadas en la modalidad de teletrabajo en los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA en el período 2020-2021.

Las variables de esta investigación serán descriptivas y se enfocan más en la población que se estudió, dio como resultado detalles sobre el objeto de estudio. La misma se caracteriza por la creación de preguntas y análisis de datos que se llevó a cabo sobre el tema, los datos obtenidos y analizados a partir de la investigación descriptiva pueden ser investigadas más a fondo utilizando otras técnicas, pueden medirse a lo largo del tiempo gracias a la capacidad estadística de la investigación descriptiva. (Muguira, 2023)

La encuesta es una herramienta de retroalimentación, ya que reúne datos confiables y calidad al contar con preguntas abiertas y cerradas, la cual se realiza en línea de forma rápida, con el propósito de evaluar los resultados de un programa en ejecución sobre el tema de teletrabajo, comunicación y tecnología.

De esta forma es como a continuación se muestran los resultados logrados de la encuesta, según las variables a considerar para la determinación de las necesidades del teletrabajo, comunicación y tecnología en la organización con el personal secretarial y el cliente interno, estas variables se adquirieron de los objetivos de la investigación.

Tomando en cuenta las variables en relación con el teletrabajo, comunicación y tecnología, se instauró como objeto general el “Establecer la influencia que las herramientas tecnológicas usadas en teletrabajo han tenido en la comunicación del personal secretarial con el cliente interno de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de la UNA en el período 2020-2021”. Para el objetivo general se efectuó el análisis de sus indicadores de gestión como fuente de la información brindada por el personal entrevistado.

Esta investigación está orientada en el paradigma positivista, registra el control o manejo que se da sobre las variables, estímulos o condiciones ambientales, dirigiéndose el enfoque hacia las relaciones de causa-efecto, para descubrir y desarrollar un cuerpo de conocimiento generalizable a un amplio sector de la población.

Este capítulo también contiene detalles del marco teórico del estudio. Aquí se explican conceptos como teletrabajo, herramientas tecnológicas y procesos de comunicación con el fin de determinar su definición y lograr una mejor comprensión de la investigación, para poder tener un actualizado contexto del tema. También se detallan los términos de desempeño, procesos, personal Secretarial, adaptación y organización entre otros.

Procesos de comunicación

Capítulo III. Marco Metodológico

Los procesos de comunicación son parte del comportamiento de la institución y, por tanto, es un hecho objetivo. La comunicación puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas, transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes. (Leal, 2015)

Desempeño

Según Acosta (2018) citado en Mamani y Cáceres (2019, p. 6), se define el desempeño laboral como “la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea. Esta valoración es individual fundada en el esfuerzo personal”. Además, agrega que Robbins y Judge (2013) y Acosta (2018) llegan a coincidir con la idea del desempeño al conceptualizarlo con las aptitudes que el colaborador posee para el desarrollo eficiente de sus funciones. (Mamani y Cáceres, 2019)

Procesos

Según Westreicher (2024) “Un proceso es una secuencia de acciones ordenadas que se realizan para lograr un objetivo específico, y puede aplicarse a una variedad de campos” (apartado puntos clave). Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa. Un proceso se trata entonces, en general, de una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo.

Personal secretarial

Persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodia de los documentos de esa entidad.

Organización

Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no. (Thompson, 2007)

Instrumento de investigación

El instrumento por utilizar en esta investigación es el cuestionario “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández et al., 2014, p. 217) ya que este se acopla a nuestra investigación y contribuirá a obtener los resultados esperados que motivaron la investigación.

Es importante señalar que este tipo de instrumento cuenta con dos tipos de preguntas que serían cerradas y abiertas. Las preguntas cerradas contienen opciones de respuestas, donde se le presenta al sujeto las posibilidades contestaciones y ellos se deben circunscribir a estas. Cabe resaltar que las preguntas cerradas deben tener al menos dos o más opciones de respuestas. Por otro lado, las preguntas abiertas no definen de antemano las respuestas. El número de categorías de respuestas es muy alto y es casi improbable definir, con anticipación, las posibles respuestas.

Este tipo de preguntas se puede combinar en el cuestionario, según la información que se necesite recopilar y de la forma que mejor se acople, para obtener mayores resultados.

Además, el cuestionario consta de tres partes:

- a) La introducción: Se explica el objetivo del instrumento, la institución que representa, petición de colaboración para responder y un agradecimiento por su participación en el llenado de este.
- b) Las instrucciones: Deben de ser tan claras que quienes respondan entiendan qué hacer.
- c) El cuerpo o grupo de preguntas: No puede ser tan corto que se pierda información, o tan largo que por tedioso no se responda o se haga parcialmente.

El alcance con la población de estudio

El alcance de una investigación muestra el resultado que se obtendrá a partir de ella y condiciona la técnica que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar dicho alcance antes de iniciar el desarrollo de la investigación.

En seguimiento, se describe paso a paso el trabajo de campo para un área de muestreo utilizada en la presente investigación según “Percepciones del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo para los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021”.

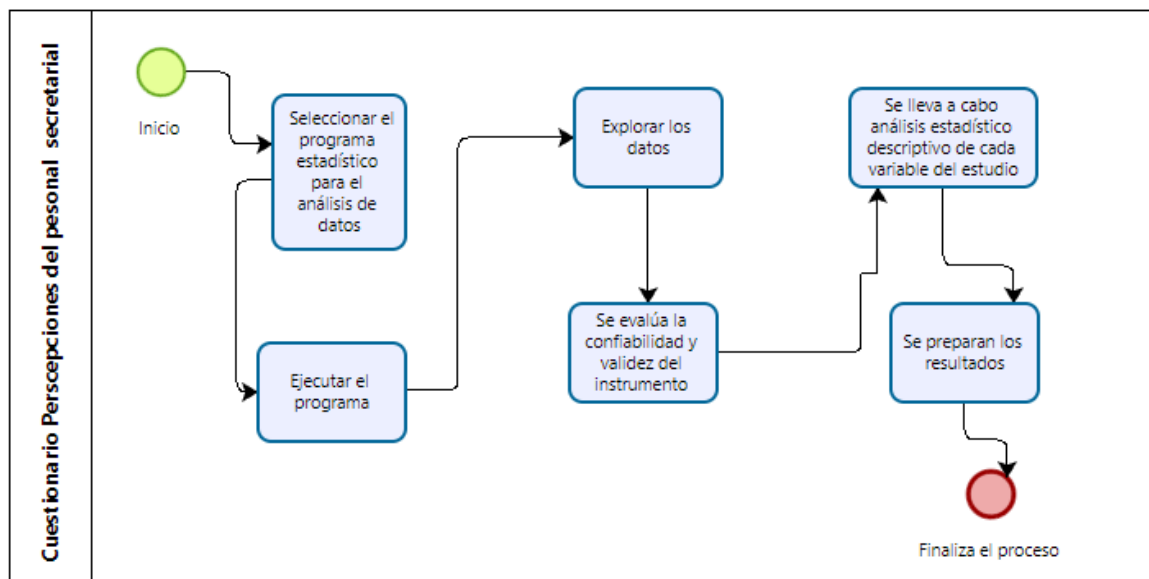
Capítulo III. Marco Metodológico

Proceso de recolección de datos

Los datos se recopilaban mediante el Forms Google en las áreas de muestreo establecidas, donde la fuente principal de información está compuesta por el personal de secretariado de la Facultad de Filosofía y Letras y los clientes de la UNA, se contemplaron los siguientes cargos:

- a) Gestión
- b) Técnico
- c) Profesional

Figura 1. Recolección de datos



Fuente: Elaboración propia

Organización del trabajo de campo

a) Estructura del trabajo de campo

La estructura del trabajo de campo se efectúa por medio del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras seleccionado para aplicar a toda la población, tomando en cuenta los siguientes puntos:

- a) Análisis de la información que se desea recabar, según los objetivos específicos planteados en la investigación.

Capítulo III. Marco Metodológico

- b) La organización y planificación del trabajo de campo, así como la preparación de los recursos y el material necesario para la aplicación del muestreo por cargos del perfil secretarial.
- c) El seguimiento y respaldo del trabajo de campo, con el fin de asegurar la calidad y homogeneidad de la información.
- d) El control y la validación de los formularios de campo.
- e) El control de los datos y la evaluación de su calidad.
- f) La recopilación de la información obtenida.
- g) La información y difusión de los resultados.

b) Cronograma de actividades

Se establece un cronograma mediante la Herramienta Gantt, en la que se proyectan las fechas calendarizadas para la ejecución de tareas, para de esta manera garantizar la adecuada planificación del trabajo de campo que se llevará a cabo.

Figura 2. Calendario trabajo de campo

Actividad	2022																																															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIE											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Corrección del Avance I revisado por la lectora y tutora de la investigación.																																																
Confección de instrumentos para la recolección de datos relevantes al desarrollo de la investigación.																																																
Revisión del instrumento por parte de la tutora																																																
Aplicación del trabajo de campo, recolección de información para la investigación.																																																
OBSERVACIONES	Las columnas de color anaranjado significan recesos institucionales																																															

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto

Para esta investigación no se requirió de un presupuesto amplio para la aplicación de las entrevistas, puesto que los formularios se realizan en una herramienta gratuita, de manera que no se necesita el uso de materiales adicionales, ni se incurre en gastos.

Composición del equipo de campo

En este caso se realizó una distribución ordenada según la persona secretarial y se aplicó un cuestionario por persona, con un total de 27 participantes, de los cuales solo 21 funcionarios completaron el instrumento, según se estableció la muestra para la presente investigación.

Durante este proceso se realizan las siguientes tareas:

Capítulo III. Marco Metodológico

- a) Preparar el trabajo de campo: realizar la investigación bibliográfica, preparar los formularios de campo.
- b) Planificar el trabajo del equipo.
- c) Vigilar la logística del equipo.
- d) Asegurarse que los formularios de campo se completen adecuadamente y que los datos recogidos sean fiables.
- e) Orientar a los encuestados en caso de contar con dudas adicionales.

Preparación del trabajo de campo

- a) Investigación

Se requiere recabar la información anteriormente contenida en el marco conceptual de la presente investigación en el cual se detallan datos relevantes sobre la percepción del teletrabajo en el uso de las herramientas tecnológicas y la comunicación esto con el fin de conocer más detalladamente el tema en el cual se basa esta investigación.

- b) Contactos

Se hace una selección de las personas que formaron parte de la muestra.

- c) Preparación de los formularios de campo

El equipo de trabajo preparó las preguntas e incluyó en la herramienta de apoyo tecnológico los formularios para la aplicación de las encuestas vía digital, necesarias para abarcar las áreas de muestreo asignadas, se plantean un total de 20 preguntas para la recolección de los datos.

- d) Material de campo por equipo

El equipo necesario para realizar el formulario se compone de:

- Acceso a internet.
- Laptop o teléfono inteligente.

Capítulo IV. Presentación de la Información

Recopilación de datos

El equipo debe establecer contactos con la población y comentarles el objetivo de la entrevista y el tema a desarrollar mediante una explicación breve y comentar la finalidad del estudio.

La cooperación y el apoyo de la población seleccionada es fundamental para realizar el trabajo de campo según los siguientes aspectos:

a) Recolección de datos

La recolección de datos se realiza por medio del apoyo tecnológico a través de la herramienta Google Forms, la cual permite obtener los resultados de manera ágil y confiable, una vez obtenidas las muestras permite finalizar la entrevista para cerrar el acceso al enlace y que no se pueda ingresar nuevamente de manera que esto no afecte los datos obtenidos.

b) Cuestionario

El grupo de interés que completó el cuestionario fue un total de 21 personas que laboran en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional.

c) Organización de las entrevistas

En primer lugar, la recolección de datos procedentes de entrevistas se obtiene de las bases de datos que brinda la herramienta, en la cual se recolecta toda la información de las respuestas brindadas en los formularios. Los datos son obtenidos y procesados según corresponde.

Todo esto, según lo señalado en el cronograma de actividades realizado para el correcto cumplimiento de las tareas.

d) Técnicas de recolección de datos

Por medio de la herramienta Google Forms se plantearon preguntas claras y sencillas para que la comprensión del entrevistado fuera fácil para el entrevistado, en las que cuales se les brindaron opciones y con una única respuesta, tomando en cuenta la cultura y el idioma del entrevistado.

e) Análisis e interpretación de datos

En este proceso se realizará la exploración y transformación de los datos para identificar tendencias y patrones que posee la población en estudio con respecto al tema planteado en la investigación.

f) Validación de Instrumentos

Capítulo IV. Presentación de la Información

Esta investigación, utiliza instrumentos para comprender los objetos de estudio, donde se aplica el cuestionario, además, se obtendrán datos relacionados a hechos, experiencias que pueden ser numéricos, descriptivos o visuales, para luego realizar los análisis correspondientes de los datos.

Se cuenta con una estructura en donde se indica el nombre de la investigación a desarrollar, además una introducción explicando por qué se está aplicando el instrumento, así también el consentimiento informado. Adicionalmente se presentan 20 preguntas tanto abiertas como cerradas, sobre la unidad académica, puesto, años de laborar, ventajas de herramientas tecnológicas entre otras. El cuestionario se completa de forma anónima y confidencial para dicha investigación.

Este cuestionario está estructurado por una serie de ítems, los cuales siguen un orden lógico, para que sea de fácil interpretación al personal entrevistado de lo más general a lo más complejo. Además, la elaboración del cuestionario logra una cuidadosa valoración entre el problema, los objetivos de investigación, y el tipo de información que se solicita mediante el diseño y aplicación del instrumento.

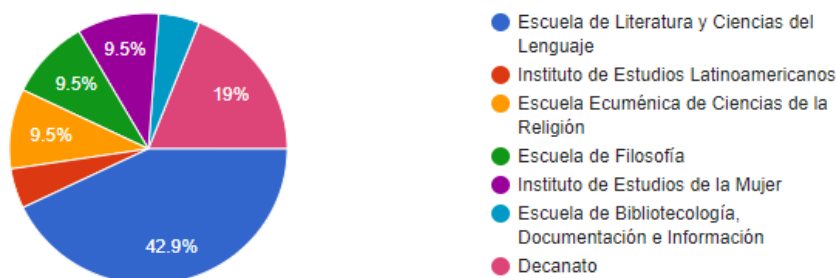
Las preguntas abiertas son aquellas que se manejan para formular una pregunta sin que exista una propuesta, para que el encuestado responda con total libertad. De esta forma, se obtienen pensamientos de las personas consultadas, ayudando la identificación de nuevas opiniones.

Por su parte, las preguntas cerradas se usan cuando se pretende proponer una lista de respuestas a la persona investigada, garantizando la coherencia de los procedimientos de respuesta. El uso de preguntas cerradas da lugar a un procesamiento de datos o respuestas recopiladas más sencillo que el ofrecido en las preguntas abiertas. (Calvo, 2022)

Tabulación de datos

Al ser un cuestionario de Google Forms se realiza de forma sistemática, permite almacenar las respuestas de forma estructurada y ordenada y, por otro lado, nos ayudan a analizar las respuestas que resulten sencillas de leer y comprender el resultado. Además, permite adquirir gráficos a partir de las respuestas de forma descriptiva.

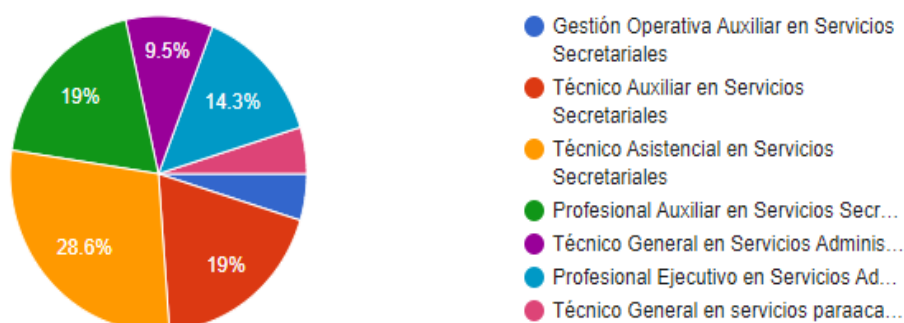
En las siguientes imágenes se muestra los resultados brindados en el cuestionario.

Figura 3. Unidad Académica

Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

En esta imagen se observa la participación del 100% de las personas que colaboraron en el cuestionario por parte de las Unidades Académicas participantes de la siguiente manera:

Como se observa en la imagen anterior, el Decanato obtuvo un 19%, seguidamente la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje logró el mayor porcentaje con un 42,9 %, y con un porcentaje de 9, 5% la Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión, Escuela de Filosofía e Instituto de Estudios de la mujer. Además, con un 9,6% representando por el Instituto de Estudios Latinoamericanos y Escuela de Bibliotecología Documentación e Información.

Figura 4. Puesto

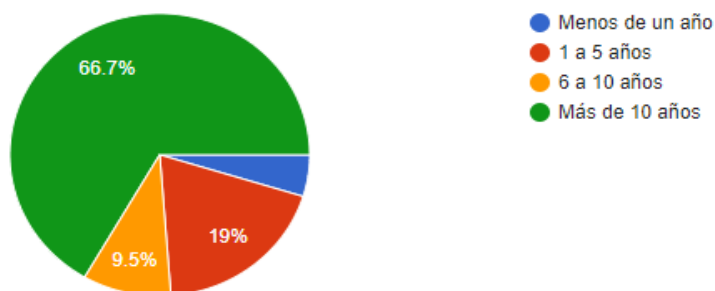
Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Es importante conocer el puesto que desempeña el personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras, donde se refleja con un 14,3% que pertenecen a Profesionales Ejecutivos

Capítulo IV. Presentación de la Información

en Servicios Administrativos, por consiguiente con 9,6% representando por Técnico General en servicios paracadémicos y Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales con 19% de Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales, seguidamente 28,6% Técnico Asistencial en Servicios Secretariales, también con 19% Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales y por último 9,5% Técnico General en Servicios Administrativos.

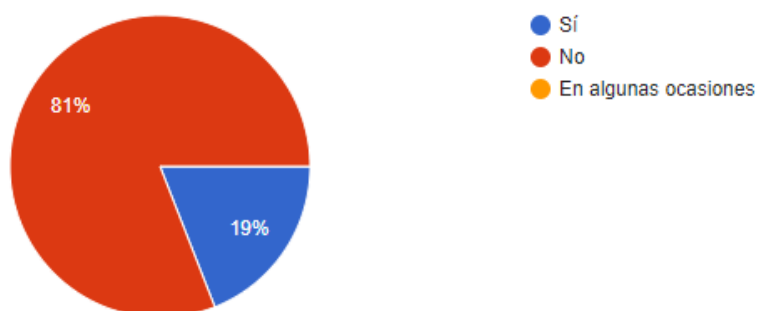
Figura 5. Tiempo laborar en la Unidad Académica



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

En la pregunta 3 los entrevistados suministraron información para conocer que la mayor parte de los funcionarios tienen más de 10 años de laborar en la Unidad académica. Se puede reflejar que el 4,8% cuenta con menos de 1 año, posteriormente un 19% de 1 a 5 años, asimismo, con 9,5% con 6 a 10 años, resultando que el 66,7% de las personas tienen más de 10 años de laborar en la Unidad Académica.

Figura 6. Ha realizado teletrabajo antes de marzo 2020

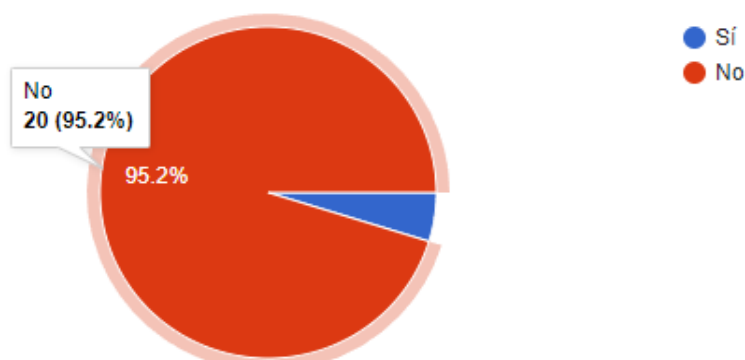


Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Capítulo IV. Presentación de la Información

En la pregunta 4 es fundamental conocer si los funcionarios realizaron teletrabajo antes de marzo del 2020, resultando que un 81% no habían hecho teletrabajo, el 19% si lo habían realizado. Se confirma que la mayor parte de los funcionarios no realizaban teletrabajo.

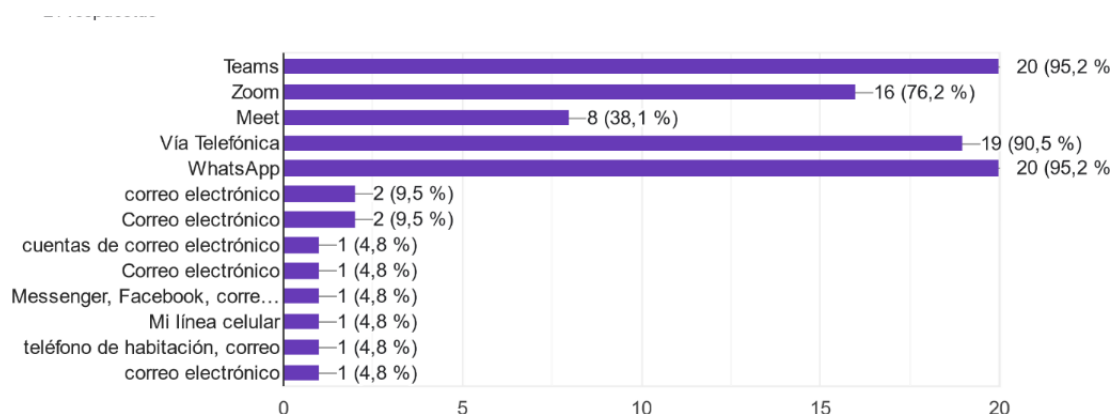
Figura 7. Contaba con teletrabajo antes de la pandemia



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Seguidamente, la pregunta 5 está relacionada con la anterior, donde se observa que 4,8 % si realizaban teletrabajo, siendo lo contrario con el 95,2% que no realizaban teletrabajo antes de la pandemia.

Figura 8. Cuales medios utiliza para la comunicación



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Por consiguiente, la pregunta 6 es sumamente valiosa para determinar aspectos que definen el proceso de comunicación en el Teletrabajo. Según las respuestas obtenidas de los participantes los entrevistados consideran que en la pandemia fue difícil obtener respuestas de

Capítulo IV. Presentación de la Información

otras instancias de forma inmediata. Al principio fue complejo ya que no se tenía la experiencia. Luego fue fluido y se realizó de manera óptima. Fue un poco difícil que los estudiantes y académicos se acostumbraran a la comunicación vía correo electrónico, *Teams* o *Zoom*, pero cuando se logró fue todo un éxito. Las respuestas a las consultas o solicitudes siempre fueron rápidas.

Los funcionarios participantes mencionan que al principio fue complicado; sin embargo, con la familiarización de las herramientas y plataformas la comunicación fue más que fluida. Se logró y fue un proceso mediante los diferentes usos de la tecnología (*WhatsApp*, Formularios, correo electrónico, plataformas de comunicación directa como *Zoom* y *Teams*) las cuales permitieron la efectiva comunicación y resolución oportuna de las diferentes solicitudes o gestiones.

El teletrabajo es una modalidad que independientemente del lugar, tiene como objetivo es mantener la comunicación y las tareas diarias del trabajo de forma fluida, expedita, excelente, efectiva, asertiva, oportuna, más ágil, eficiente, ordenada, positiva, y en constante mejoramiento utilizando las herramientas tecnológicas.

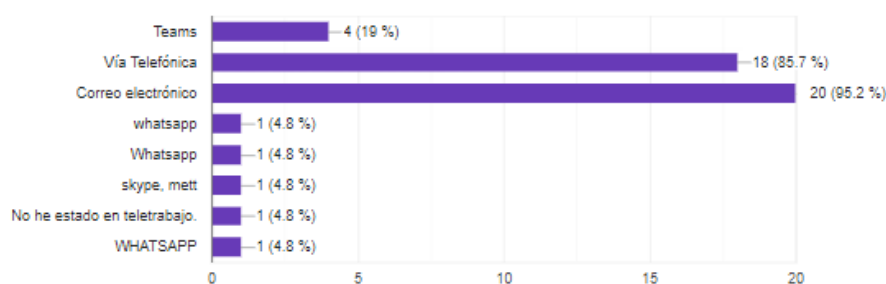
Como resultado de la pregunta 7, se les consultó a los funcionarios, cual es el cumplimiento de sus labores, en lo que corresponde a la comunicación verbal con los clientes internos, utilizando *Teams*, *Zoom*, *Meet*, vía telefónica o *WhatsApp*.

Por lo anterior, se muestra, que las herramientas *teams*, *Whatsapp*, vía telefónica y *Meet* han sido las más utilizadas por el personal para comunicarse.

Como podemos observar en la escala de 0 a 20 la herramienta más utilizada se ve reflejada con la herramienta *teams* con un 20 (95.2%), de igual forma por *WhatsApp*, seguidamente con un 19 (90,5%) vía telefónica y con un 16(76,2%) la herramienta *Zoom*, posterior la herramienta *Meet* con un 8(38,1%, en cuanto a la utilización del correo electrónico se manifiesta un 2(9,5%), cuentas por correo electrónico 1 (4,8%), seguidamente *Messenger*, *Facebook*, 1(4.8%), por línea de sus celulares 1(4,8%), líneas de teléfonos de habitación 1(4,8%).

Figura 9. Opciones que utilizaba antes del teletrabajo

Capítulo IV. Presentación de la Información

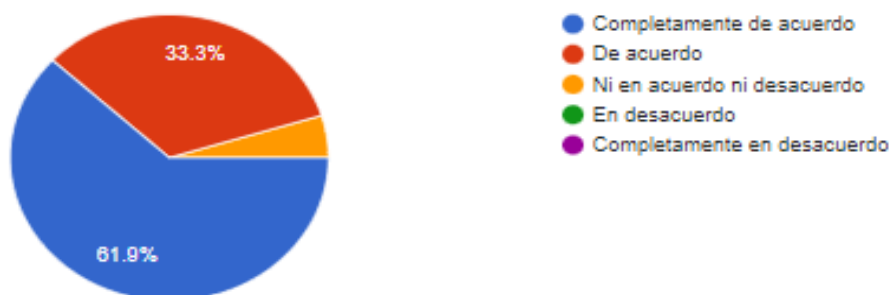


Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

La pregunta 8 se vincula con la pregunta 6, ya que es esencial saber cuáles de las opciones utilizaban antes del teletrabajo y cuales eran predominantes en sus gestiones administrativas. Por lo que señalan que el *Teams* lo utilizaban en un 4 (19%), vía telefónica un 18 (85.7%), por correo electrónico un 20 (95.2%), por el *WhatsApp* 1 (4,8%), *Skype, Meet* 1 (4,8%) y hubo un 4,8% que no estuvo en teletrabajo, lo anterior en una escala de 0 a 20.

Cabe señalar que las herramientas utilizadas antes del teletrabajo lo realizaban en su mayoría por correo electrónico, vía telefónica y algunos utilizaban el *Teams*.

Figura 10. Influyen las herramientas tecnológicas en la comunicación



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

En la pregunta 9 según su criterio ¿Considera que influyen las herramientas tecnológicas en la comunicación en forma predominante?

El 33.3% indica que están de acuerdo. El 4.8% manifiesta que no están de acuerdo ni en desacuerdo, y un 61.9% completamente de acuerdo, y pequeño porcentaje que no mencionó estar en desacuerdo ni acuerdo.

Capítulo IV. Presentación de la Información

Se refleja que la comunicación y la tecnología constituyen un vínculo importantísimo que influye en el quehacer secretarial.

Figura 11. Ventajas de uso de herramientas tecnológicas en el teletrabajo

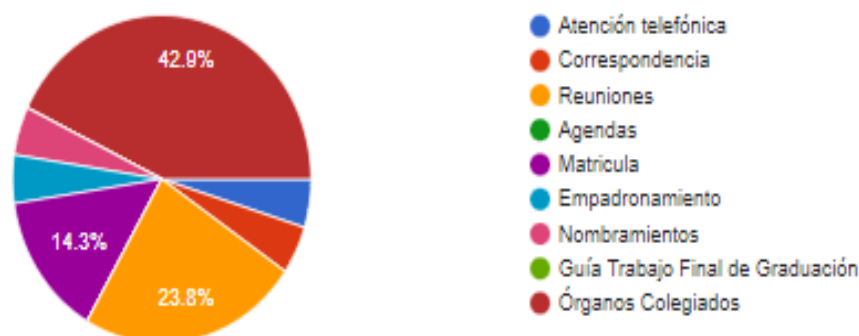


Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

En la pregunta 10 se consultó cómo consideran las ventajas del uso de las herramientas tecnológicas en el teletrabajo, en una escala de 0 a 20, donde se muestran los datos, estos indican que se reduce el tiempo en un 20 (95,2%). Además, hay una reducción del uso del papel de un 17(81%).

Por otra parte, se facilita el trabajo en un 20 (95.2%), dando mayores opciones de comunicación con el cliente interno representado por un 19(90,5%). Asimismo, reduce los traslados del personal en un 19(90,5%), agilizando la coordinación de reuniones en 1(4,8%).

Figura 12. Cuáles herramientas han colaborado en los procesos de comunicación en el teletrabajo

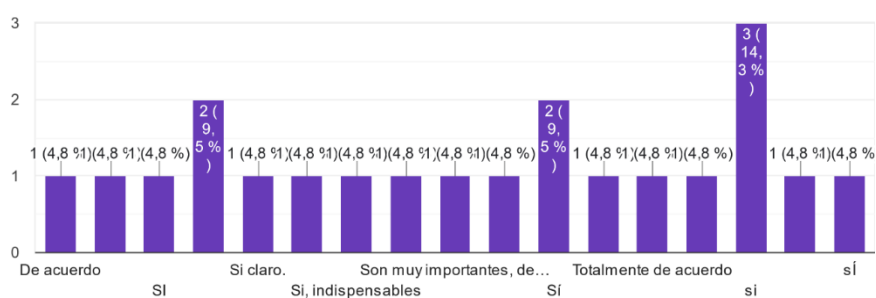


Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Capítulo IV. Presentación de la Información

En la pregunta 11 se observa que el 42.9% de los Órganos colegiados han servido como herramienta colaborando en los procesos de comunicación de teletrabajo, consideran que un 3,16% lo hacían por atención telefónica y correspondencia, seguidamente en materia de reuniones un 23.8%, con un 14.3% para los procesos de matrícula y un 3,16% empadronamiento y nombramientos. Se manifiesta que la herramienta más utilizada en los procesos de comunicación de teletrabajo es el de los Órganos Colegiados.

Figura 13. Plataformas digitales esenciales en el teletrabajo

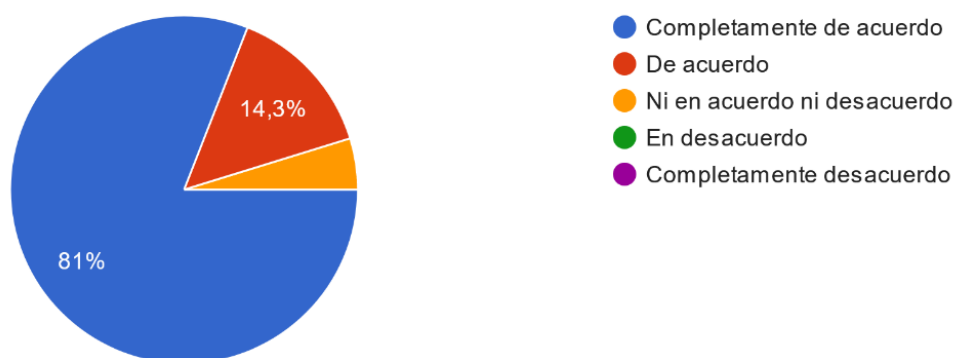


Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

No obstante, en la opción 12 se hizo de forma abierta para que las personas dieran su punto de vista en una escala de 0 a 3 indicando que un 95% están de acuerdo, un 95% son muy importantes, y un 14,3% totalmente de acuerdo por lo que se recalca que las plataformas digitales son indispensables y esenciales en el teletrabajo, sino además de suma importancia porque reducen el espacio cuando hablamos de reuniones. Se cuenta con los diferentes procedimientos y son necesarias y deben volverse una norma.

Figura 14. Mensajes emitidos a través de uso de recursos tecnológicos han ayudado a la comunicación

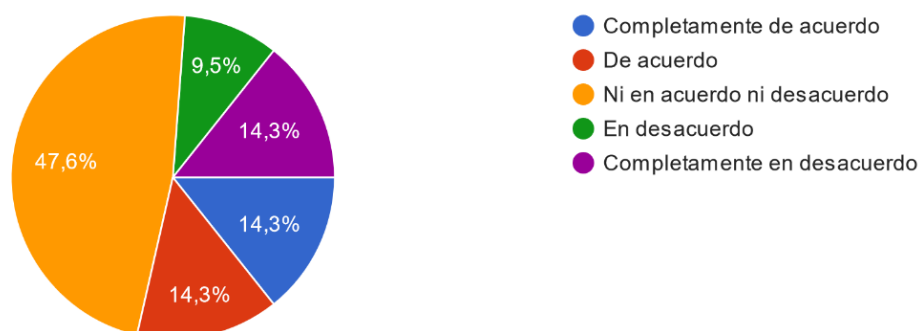
Capítulo IV. Presentación de la Información



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

En la respuesta 13, las personas consultadas mencionan que los mensajes emitidos con el uso de los recursos tecnológicos están completamente de acuerdo que el uso de los mensajes ha beneficiado la comunicación. Se puede observar que respondieron estar de acuerdo en un 14,3%, en relación con un 4,7% ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 81% completamente de acuerdo.

Figura 15. Mensajes en la presencialidad son más efectivos mediante recursos tecnológicos

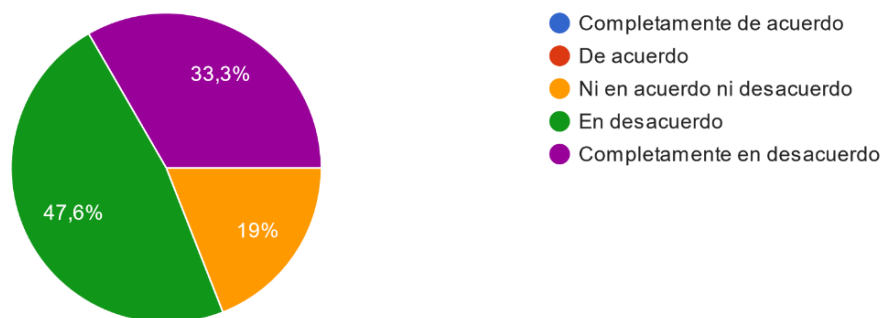


Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Según las respuestas de la pregunta 14, los entrevistados consideraron que los mensajes emitidos en la presencialidad son más efectivos que mediante recursos tecnológicos, indicaron que el 9,5% están en desacuerdo, un 14,3%, completamente en desacuerdo, un 14,3% de acuerdo y seguidamente un 47,6 % ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 16. Uso de plataformas digitales le genera ansiedad

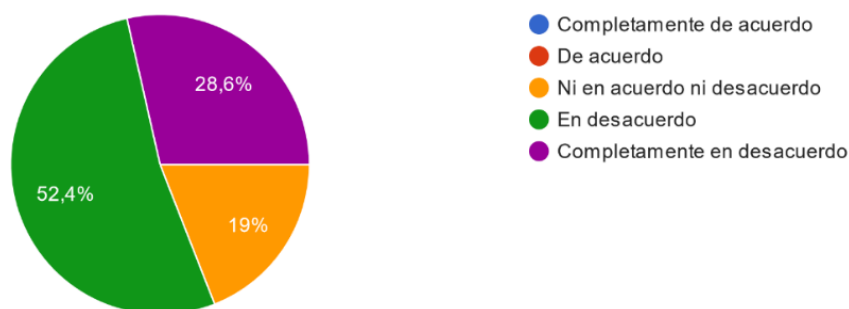
Capítulo IV. Presentación de la Información



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Por otra parte, en la pregunta 15 se les consulto a los funcionarios que si para cumplir con su trabajo, el uso de las plataformas digitales les genera ansiedad. Lo anterior muestra datos importantes con un 33,3% indican estar completamente en desacuerdo, el 19% ni de acuerdo ni desacuerdo y un 47,6% en desacuerdo. Siendo una gran mayoría que indica desacuerdo en el uso de las plataformas digitales no les genera ansiedad.

Figura 17. Uso de plataformas digitales le genera estrés en su trabajo

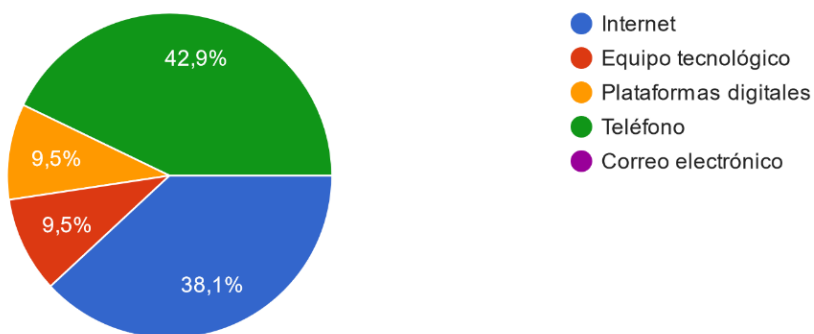


Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Ahora bien, en la pregunta 16 se consulta si el uso de las plataformas digitales les genera estrés a la hora de cumplir el trabajo. A lo cual respondieron que el 28,6 % completamente en desacuerdo, el 19% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 52,4% en desacuerdo. Cabe señalar que el 52.4 con mayor porcentaje los funcionarios indican que no les genera estrés en su trabajo.

Figura 18. Se ha visto afectado con las siguientes opciones en el teletrabajo

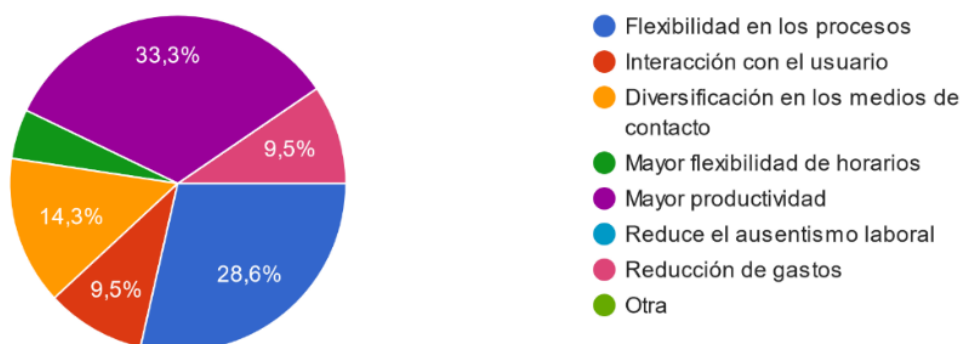
Capítulo IV. Presentación de la Información



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

En la pregunta 17 se consultó si las personas se han visto afectadas con el teletrabajo y señalaron que un 42,9% si con el teléfono, un 38,1% con el Internet, un 9,5% con equipo tecnológico, por consiguiente, un 9,5% con plataformas digitales. Se muestra que el teléfono y el internet han sido las opciones que más les ha afectado en el teletrabajo.

Figura 19. Cuál es el efecto más importante del teletrabajo en los procesos de comunicación



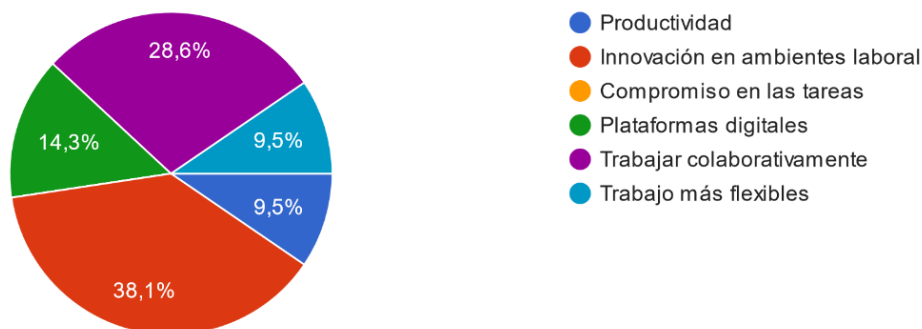
Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Con respecto a la pregunta 18, se consulta cuál ha sido el efecto más importante del teletrabajo en los procesos de comunicación, se menciona que hubo una reducción de gastos del 9,5%, por otra parte, el 28,6% muestra la disminución de ausentismo laboral, el 9,5% refleja la interacción con el usuario, el 14,3% hubo diversificación en los medios de contacto, el 4,8%

Capítulo IV. Presentación de la Información

indica mayor flexibilidad de horarios y el 33,3% señalan una mayor productividad en el teletrabajo.

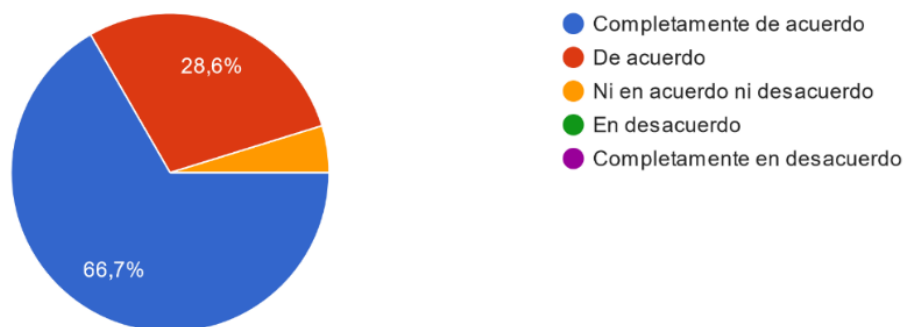
Figura 20. De las siguientes opciones cual mejora los procesos de comunicación en el teletrabajo



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

En la pregunta 19, se propusieron opciones para identificar cuáles se escogería con el propósito de mejorar los procesos de comunicación en el teletrabajo, y se refleja que el 28,6% están trabajando colaborativamente, el 9,5% consideran que el trabajo es más flexible, el 9,5% con productividad en el teletrabajo, 38,1% manifiestan innovación en ambientes laborales, el 14,3% el uso de plataformas digitales y el 28,6% trabajan colaborativamente. Por lo tanto, el trabajar colaborativamente con innovación en ambientes laborales son los aspectos que consideran con un alto porcentaje para mejorar los procesos de comunicación en el teletrabajo.

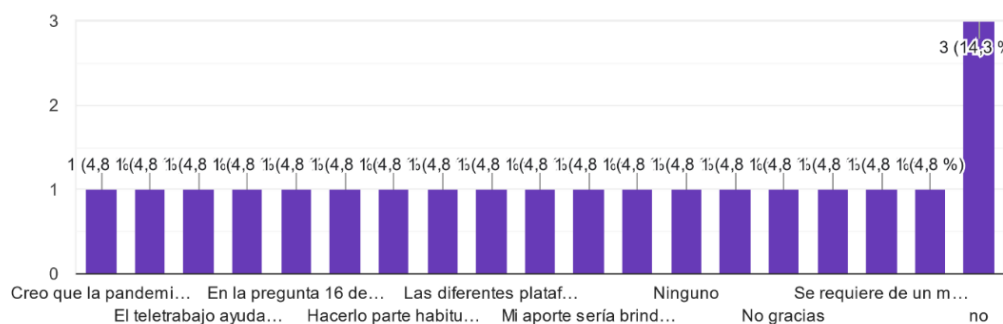
Figura 21. Considera mantener los procesos de comunicación en el teletrabajo



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

La pregunta 20, cuestionó si es factible mantener los procesos de comunicación implementados con el teletrabajo en un escenario post pandemia y se obtuvieron datos del 28,6% que están de acuerdo, el 4,7% ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras que el 66,7% están completamente de acuerdo.

Figura 22. Aporte adicional en relación con la comunicación y el teletrabajo



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

En la consulta 21, según criterio de los entrevistados, para saber si tienen algún aporte adicional en relación con la comunicación y el Teletrabajo, indicaron que la pandemia permitió salir de la zona de confort y reinventarse, aprender y aprovechar más las herramientas disponibles para hacer más efectivo y eficiente el trabajo. Las diferentes plataformas creadas permiten que en la modalidad de teletrabajo se pueda continuar brindando de igual manera y en algunos casos hasta más oportunamente por parte de los entrevistados. El teletrabajo ayuda mucho, consideran que uno de los problemas es que las personas deben aprender a

Capítulo IV. Presentación de la Información

desconectarse y no lo hacen una experiencia muy buena. Un funcionario indica que uno de los aportes es brindar la información lo más rápido posible.

Por otra parte, ellos manifiestan que cuando iniciaron con el teletrabajo se sintieron un poco estresados porque nunca habían utilizado Teams, ni Zoom, pero luego se acostumbraron y ahora en la presencialidad los siguen utilizando. Por ejemplo, Teams es un medio más ágil para localizar la persona.

En conclusión, se debe fijar horarios de comunicación con temas laborales para diferenciar espacios personales y laborales. También, el trabajo en equipo ha sido más efectivo ya que por distancia de residencia del personal, algunas de las reuniones son más productivas. El teletrabajo ayuda mucho, en uno de los casos indican que no se ha visto afectados.

Capítulo V. Análisis de Resultados

Resultados

Según los datos anteriores, se visualiza que la mayoría de las personas no ejecutaban teletrabajo antes de la pandemia. Sin embargo, la Universidad Nacional venía dando pasos hacia la posibilidad de que los funcionarios realizaran sus tareas laborales en sus domicilios, de tal forma que las personas trabajadoras pudieron gozar de todas las condiciones para ejecutar el teletrabajo. En la Facultad de Filosofía y Letras las personas disfrutaban de este beneficio antes de marzo de 2020, tres personas pertenecen a la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje en los puestos de Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales y Técnico Asistencial en Servicios Secretariales, seguidamente, una funcionaria de la Escuela de Filosofía en el puesto Técnico General en Servicios Paracadémicos de apoyo a la administración.

De los funcionarios mencionados anteriormente, tres contaban con más de 10 años de laborar en las Unidades Académicas y una tenía 5 años, sin embargo, solo una persona contaba con los requerimientos solicitados por la Universidad Nacional, antes de la pandemia.

La Universidad Nacional se acoge según declaratoria de Emergencia Nacional por parte del Gobierno de la República, a la alerta amarilla emitida para todo el país sobre una serie de medidas para la prevención en relación con el contagio del COVID-19. Por lo que se indicó a todos los funcionarios administrativos de la institución, que deben de permanecer en sus casas de habitación y acatar todas las disposiciones del ministerio de salud. En esta misma línea se debe estar atentos a todos los comunicados oficiales de las autoridades institucionales

Por esta declaratoria de emergencia se comienzan a observar cambios en el teletrabajo, donde más funcionarios se acogen a esta medida, por lo cual se debieron valorar las medidas alternas para otros cargos que no califiquen en esta modalidad y asimismo que se giren las instrucciones a las autoridades correspondientes de cómo operacionalizar esas acciones resguardando su salud.

En esta coyuntura se reflejó muchos cambios a nivel organizacional, de modo que la comunicación en el teletrabajo trajo incertidumbre porque al principio fue complejo, ya que no se tenía la experiencia ni la familiarización de las herramientas tecnológicas. En otras palabras, se fueron adoptando medidas para que los funcionarios se previeran a la COVID-19.

Al principio resultó un poco difícil tanto para estudiantes, administrativos y académicos, a pesar de que la comunicación fue todo un reto para la institución donde el personal utilizó las diferentes plataformas, las herramientas como Teams, Zoom, Meets, correo electrónico, WhatsApp y vía telefónica, luego se fueron adaptando a una comunicación más fluida, ágil, eficaz, eficiente, positiva, rápida, ordenada y expedita, para

cumplir los objetivos y las tareas diarias del teletrabajo y así reducir tiempo y espacio cuando se habla de reuniones.

Se contaba con las herramientas tecnológicas anteriormente mencionadas, sin embargo, el personal secretarial no tenía la capacitación requerida para su uso, las personas consultadas utilizaron las siguientes herramientas:

Tabla 2. Herramientas tecnológicas.

<i>Teams</i>	<i>Zoom</i>	<i>Meets</i>	<i>vía telefónica Celular</i>	<i>vía telefónica fijo</i>	<i>WhatsApp</i>	<i>Correo electrónico</i>
19	15	7	14	1	19	9

Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Es importante indicar que, para el cumplimiento de sus labores y la comunicación con los clientes, se utilizaron las herramientas anteriormente señaladas, según los datos obtenidos se muestra que las herramientas tecnológicas utilizadas fueron aptas para sus labores, 7 personas comentaron estar de acuerdo y 14 funcionarios estuvieron completamente de acuerdo.

Además, han colaborado en los procesos de comunicación del teletrabajo en los procesos de matrícula, órganos colegiados, nombramientos, reuniones, empadronamientos, atención telefónica y correspondencia.

El personal secretarial manifestó algunas ventajas del uso de las herramientas tecnológicas en el trabajo, como, por ejemplo: reduce el papel, facilita el trabajo, brinda mayores opciones de comunicación con el cliente, reduce traslados, agiliza la coordinación de reuniones.

Los entrevistados mencionaron que para cumplir sus labores de teletrabajo con las plataformas tecnológicas no les generó ansiedad ni estrés. Sin embargo, se han visto afectados con el uso de Internet, equipo tecnológico, teléfono y las plataformas digitales.

Asimismo, señalan que en ese momento fueron muchas las herramientas que se crearon para poder lograr los objetivos, en el caso de los funcionarios a quienes se les dificultó el uso del Internet se debe a que muchos no contaban con este servicio y se vieron obligados a solicitar la instalación. Esto ha sido todo un reto, a pesar de que hace mucho tiempo, se tenía el acceso a la tecnología.

En lo que a conectividad se refiere, ni los funcionarios ni la institución estaban preparados para asumir el reto de estar interconectados desde sus hogares; lo que no solo

saturó el Internet, sino que implicó que los colaboradores incurrieran en gastos que no estaban en su presupuesto personal, al ser antes asumidos por los empleadores.

En relación con la comunicación se señaló que el efecto más importante en el teletrabajo fue contar con flexibilidad en los procesos, diversificación en los medios de contacto, mayor productividad, reducción de gastos e interacción en el usuario. En relación con la flexibilidad cada trabajador propuso una alternativa, que se adaptó a las necesidades de la institución. Asimismo, la productividad trajo beneficios para que las personas pudieran concentrarse más y programar las actividades más complejas o las que requirieron mayor atención.

Por consiguiente, la productividad implicó nuevas formas de organizar el trabajo, pero por otro lado se da un aumento en los niveles de motivación del personal y además se redujo gastos en los desplazamientos en horas puntuales y en energía dentro de sus instalaciones.

Para mejorar los procesos de comunicación en el teletrabajo, los funcionarios mencionan que es esencial que se cuente con la innovación en ambientes laborales, plataformas digitales, trabajar colaborativamente, tareas más flexibles y productividad. La innovación impulsa a nuevos procesos, ideas y poder lograr los objetivos.

La percepción de los informantes de esta investigación es que, sí es factible mantener los procesos de comunicación implementados con el teletrabajo en un escenario post pandemia, por lo anterior, la clave está en dar un trato similar a los funcionarios que trabajan desde la oficina y los que lo realizan por teletrabajo, porque se mantuvo una comunicación fluida para motivarles y mantenerles integrados en el equipo.

Dentro de los aportes brindados por los informantes en relación con la comunicación y el teletrabajo, indican que la pandemia permitió salir de la zona de confort, reinventarse, aprender y aprovechar más las herramientas para una comunicación más eficiente, de igual manera, las diferentes plataformas creadas permitieron que sus funciones no se percibieran afectadas durante el servicio. Se considera significativo fijar horarios de comunicación para temas laborales y diferenciar espacios personales y laborales, para establecer límites a las responsabilidades laborales y así poder desconectarse del trabajo.

Otro aspecto para considerar es que las personas deben aprender a desconectarse de sus actividades para poder lograr un mejor desempeño laboral. Aunque el descanso es algo imprescindible para mantener un alto rendimiento, desconectarse del trabajo no siempre resulta sencillo y más aún tras la expansión de los empleos en remoto a causa de la pandemia de la COVID-19

Como resultados de los hallazgos que se alcanzaron en esta investigación demuestra que los funcionarios trabajaban en el sector administrativo, tenían que mantener los servicios mínimos a los estudiantes como por ejemplo el puesto Gestión Operativa Auxiliar.

Los puestos técnicos y profesionales administrativos de la Facultad de Filosofía y Letras, de alguna manera, culturalmente, tenían algunas características muy distintas a otras categorías, lo que demandó para las organizaciones, en términos de la gestión grandes cambios.

En relación con la declaratoria de emergencia sanitaria, existió temor por parte de los funcionarios al no contar con las herramientas tecnológicas necesarias que les permitieran realizar sus labores en las diferentes plataformas.

En términos de salud, para cumplir con el teletrabajo las personas mencionan que en gran parte pasaron por procesos de estrés y ansiedad, realmente ellos estaban frente a una situación única para entender no solamente lo que pasaba en términos de teletrabajo, sino particularmente, qué es lo que nos dice eso respecto al mundo del trabajo presencial.

El teletrabajo viene a ser una oportunidad de trabajar, de vincularse con sus compañeros de trabajo y con las organizaciones de una manera distinta, brindando mayor productividad, interacción con el usuario, reducción de gastos, diversificación en los medios de contacto y logrando innovación en el ambiente laboral en las plataformas digitales, logrando trabajar colaborativa y flexiblemente.

Esta declaratoria dio lugar a un nuevo referente de trabajo, algo que se daba, pero en pocos puestos de la Universidad Nacional, dando la apertura con esta declaratoria del 100 % de las personas en teletrabajo, donde al principio fue complicado al esperar respuestas de otras instancias. Además, al inicio resultó un poco difícil que los estudiantes y académicos se acostumbraran a la comunicación vía correo electrónico, Teams y Zoom pero cuando se logró fue todo un éxito, que a pesar de todo se mantuvo la comunicación para cumplir con las tareas diarias del trabajo.

Asimismo, las diferentes plataformas creadas permitieron que en la modalidad de teletrabajo se pudiera continuar brindando de la misma manera, y en algunos casos hasta más oportunamente, los servicios y realizando las diferentes tareas con una comunicación más eficiente.

Los trabajadores se vieron en la necesidad de tener la infraestructura adecuada para poder realizar las tareas diarias en un espacio físico determinado, pero también tener una computadora, Internet y mobiliario ergonómico. También esto permitió salir de la zona de confort y reinventarse, aprender y aprovechar más las herramientas disponibles para hacer más efectivo y eficiente el trabajo.

Es importante destacar que se realizaron rotaciones en los funcionarios para las labores administrativas de forma presencial y teletrabajable, esto ayudó a dar mayor igualdad del

teletrabajo la asignación de los puestos, además, se logró una mayor participación en las reuniones virtuales siendo más efectivas sin tener que trasladarse al centro de trabajo.

El puesto de Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales cuenta con al menos un año de laborar en el Decanato, para el cumplimiento de sus labores, en lo que corresponde a la comunicación verbal con los clientes internos utilizó el teléfono y WhatsApp para realizar sus funciones durante la pandemia.

En el caso de la Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales del Decanato, quien cuenta con más de 10 años de laborar en la institución, menciona que hizo uso de las plataformas Teams, Zoom, Meet y WhatsApp, para realizar sus tareas durante la emergencia.

Las Profesionales Ejecutivas en Servicios Administrativos de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, Escuela de Filosofía y Ecuménica de Ciencias de la Religión, quienes tienen más de 10 años de laborar en las unidades académicas, indican que manejaron Teams, Zoom, vía telefónica, WhatsApp, correo electrónico, en el caso de la funcionaria de la Biblioteca no utilizó la herramienta de Zoom.

Funcionarios Técnico Asistencial en Servicios Secretariales del Instituto de Estudios Latinoamericanos y Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje tienen más de 10 años de trabajar y las funcionarias del Decanato y el Instituto de Estudios de la Mujer cuentan con menos de 5 años de laborar, una persona utilizó las siguientes herramientas: *Teams*, *Zoom*, *Meet*, vía telefónica, *WhatsApp* y correo electrónico, las demás hicieron uso de las mismas excepto del correo electrónico.

En la categoría de Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje y la Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión, tres cuentan con más de 10 años y uno de 6 a 10 años, quienes trabajaron las herramientas tecnológicas donde manejaron Teams, Zoom, Meet, Vía Telefónica, WhatsApp, correo electrónico y adicional una persona operó Messenger y Facebook.

Los Técnicos Generales en Servicios Administrativos/Apoyo administrativo con más de 10 años de laborar en la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, trabajaron con Teams, Zoom, Meet, vía telefónica, *WhatsApp*, excepto uno no manejó el correo electrónico.

La Técnico General en servicios paraacadémicos de apoyo a la administración de la Escuela de Filosofía cuenta con más de 10 años de laborar en la unidad y utilizó los siguientes medios *Teams*, *Zoom*, vía telefónica, *WhatsApp* y su línea celular.

Se refleja que el personal se ha visto afectado en el teletrabajo con las siguientes opciones:

Tabla 3 Herramientas que provocaron afectación al personal

Equipo	Cantidad
Equipo tecnológico	2
Internet	7
Plataformas digitales	2
Teléfono	9

Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

Para siete miembros del personal administrativo, según el efecto más importante del teletrabajo en los procesos de comunicación, opinan que hubo mayor productividad en las labores de teletrabajo, mientras que, seis mencionan que se dio mayor flexibilidad en los procesos, por otro lado, tres comentan que fue esencial la diversificación en los medios de contacto, dos personas indican la interacción con el usuario; un funcionario señala mayor flexibilidad de horarios y reducción de gastos.

Aunado a lo anterior, los funcionarios mencionan que para mejorar los procesos de comunicación se debería tomar en cuenta las siguientes opciones como: Innovación en ambientes laborales, trabajar colaborativamente, trabajos más flexibles, productividad y plataformas digitales, esto ayuda a que se cumplan con éxito las funciones diarias.

La percepción de los entrevistados en relación con la comunicación y al teletrabajo mencionan que la pandemia permitió salir de la zona de confort y reinventarse, aprender y aprovechar más las herramientas disponibles para hacer más efectivo y eficiente el trabajo, así como utilizar diferentes plataformas creadas que permiten la modalidad del teletrabajo brindando los servicios oportunamente con las diferentes gestiones que demanda el trabajo.

Así mismo manifiestan que la comunicación fue eficiente, pero consideran que deben fijar horarios de comunicación para temas laborales y personales con mayor igualdad en la asignación de teletrabajo en los puestos. Además, se afirma que trabajar en equipo y realizar las reuniones de formar virtual es más efectivo al no tener que trasladarse a la institución.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

A partir de los resultados realizados con las personas teletrabajadoras, se plantea diferentes valoraciones de quienes laboran en la modalidad a distancia y se identifican una serie de situaciones relacionadas con las ventajas y desventajas de esta forma de trabajar en relación a las percepciones de estos y sus efectos labores.

De acuerdo con los datos recopilados, las personas destacan como ventaja prioritaria el ahorro de dinero asociado a la presencialidad. Por otra parte, al inicio fue un poco difícil que los estudiantes y académicos se acostumbraran a la comunicación vía correo electrónico, Teams o Zoom, pero cuando se logró fue todo un éxito.

El teletrabajo no busca substituir lo existente, sino brindar habilidades para que se lleve a cabo el trabajo de manera mucho más rápida y con menos costos.

En uno de los casos una entrevistada menciona que cuando se inició con el teletrabajo se sintió un poco estresada porque nunca había utilizado Teams, ni Zoom, pero luego se acostumbró y ahora en la presencialidad los sigue utilizando. Por ejemplo, Teams es un medio más ágil para localizar a las personas.

En esta modalidad la comunicación al principio fue complicada, con la familiarización de las plataformas fue más que fluida, de ahí el valor de proporcionar al personal secretarial las herramientas para que puedan trabajar desde sus hogares de manera virtual, con la incorporación de nuevos esquemas de trabajo que generen un esfuerzo cognitivo y que pueda repercutir la estabilidad del trabajador.

Los diferentes usos de las tecnologías (WhatsApp, formularios, correo electrónico, plataformas de comunicación directa como Zoom, Meets, teléfono y Teams), permitieron la efectiva comunicación y resolución oportuna de las diferentes solicitudes o gestiones. Las plataformas digitales en el teletrabajo reducen tiempo y hasta espacio cuando hablamos de reuniones.

El efecto más importante del teletrabajo en los procesos de comunicación presenta datos con respecto a una mayor productividad, reducción de gastos, interacción con el usuario, flexibilidad en los procesos. La comunicación es esencial y debe ser recíproca entre todos los funcionarios, asimismo, conocer cómo se va a trabajar, establecer lineamientos en cuanto a reuniones, horarios y otros aspectos que tenga todo el personal entrevistado y que se sientan integrados.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

Los funcionarios no necesitan realizar un gran esfuerzo físico, pero sí requiere de una especial capacidad mental, así como una adaptación de las tecnologías ante la necesidad de nuevos conocimientos por parte de los teletrabajadores relacionadas con esta actividad, las cuales se van innovando a una gran velocidad.

Para concluir dentro de las desventajas que tienen las personas para desarrollar el trabajo en su casa, están los problemas de conectividad, el equipo y mobiliario disponible, otro aspecto a considerar en la comunicación en el teletrabajo fue obtener respuestas de otras instancias de forma más ágil.

Recomendaciones

En este capítulo se sintetiza el análisis donde se detallan las recomendaciones en respuesta a los objetivos planteados de la influencia que las herramientas tecnológicas usadas en teletrabajo han tenido en la comunicación del personal secretarial con el cliente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional de la UNA en el período 2020-2021.

Se recomienda al personal administrativo de la Facultad de Filosofía y Letras llevar a cabo una actividad de integración entre todas las unidades, para concientizar la importancia de mantener la comunicación de forma fluida y clara a través de las herramientas tecnológicas en el teletrabajo.

Además, es necesario instar a que las jefaturas de cada escuela emitan un comunicado, donde se debe respetar las jornadas laborales y que el funcionario pueda desconectarse del trabajo.

Es indispensable motivar a mantener el teletrabajo al personal administrativo, ya que esto crea una mayor productividad y eficacia en los procesos laborales, además se reducirían gastos a la hora de desplazarse.

Es recomendable sugerir a los informantes que realicen el teletrabajo con compromiso, contestar las llamadas, cumplir con las entregas, responder los correos, mantener el contacto con los autoridades y compañeros, es importante.

Con la situación actual a nivel institucional y el impacto de las herramientas tecnológicas la comunicación dentro de las unidades académicas se debe seguir utilizando y la toma de decisiones en cada unidad, por tanto, se deben considerar como una inversión y no como un gasto.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

Para lograr una adecuada implementación del teletrabajo, la Facultad de Filosofía y Letras debe crear estrategias promoviendo una apertura al cambio y respuestas flexibles ante nuevos retos planteados por el entorno.

Dada la importancia que tiene para el personal administrativo, el relacionarse y comunicarse, es fundamental que la institución genere espacios que permitan involucrar al teletrabajador en actividades, en las que puedan fortalecerse los vínculos entre empleado y organización y otro, que el personal secretarial comparta espacios con sus compañeros permitiéndole mantener sus relaciones interpersonales, evitando aislamiento por parte de su equipo de trabajo.

Para contar con una buena comunicación es esencial conocer el uso de las plataformas digitales de una forma correcta, para así mejorar la atención a los usuarios, lo que facilitara la adaptación a los cambios que se puedan presentar.

Se sugiere, implementar una proyección de reuniones de los equipos de trabajo, donde se compartan experiencias laborales y que se permita fomentar el trabajo en equipo, todo adaptado a la nueva realidad de la virtualidad, y lo que conlleva el teletrabajo.

En la modalidad de teletrabajo, las unidades académicas deben mantener la comunicación efectiva y en constante.

Capítulo VII. Referencias

Referencias

- Academia Internacional de Teletrabajo- América Latina y el Caribe. (2014). *Primer Informe del Estado del Teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Arredondo, D.M., y Granda, A.M. (2015). Teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3(4), 48-55. Obtenido de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731/>
- Best, J.W. (1981). *Como investigar en educación* (8ª ed.). Morata.
- Bertolotti, P. (2009). *Conceptos básicos comunicación digital*. Repositorio Institucional de la Secretaría de Investigación y Postgrado de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones. Obtenido de <https://argos.fhycs.unam.edu.ar/bitstream/handle/123456789/152/Conceptos%20Comunicacion%20digital.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Bolívar, A.P., Cabrera, A.E., y Real, M. (2015). *Teletrabajo desde la percepción del teletrabajador* [Tesis de grado]. Repositorio de la Universidad Pilóto de Colombia. Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002248.pdf>
- Calvo, B. (25 de mayo de 2022). *Preguntas abiertas y cerradas: qué son y ejemplos*. UnCómo. Obtenido de <https://www.mundodeportivo.com/uncomo/educacion/articulo/preguntas-abiertas-y-cerradas-que-son-y-ejemplos-52260.html>
- Castro, P.A., Galarza, I.N., y Galarza, S.J. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial* [Trabajo de grado]. Repositorio Institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/1e9f99b5-355c-4ef2-940e-48ebcad9dd64>
- Circular UNA-R-CIRC-089-2021 de 2021 [Universidad Nacional]. Nuevas medidas de contingencia para garantizar la continuidad de ejecución de actividades en la Universidad Nacional. 09 de agosto de 2021.

- Correa, F. (2015). *El Teletrabajo: Una Nueva Forma De Organización Del Trabajo* [Tesis de pregrado]. Repositorio Institucional de la Universidad de Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/f098eb4c-dc19-4284-817e-d6ce438a40dd/content>
- Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT de 2015. [Presidencia de la República, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y Ministerio de Trabajo y Seguridad Social]. Aplicación del teletrabajo en las instituciones públicas. 20 de agosto de 2015. Obtenido de http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/decreto_teletrabajo_en_instituciones_publicas.pdf
- Educalingo. (2023). *Teletrabajador*. Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/teletrabajador>
- Escuela Europea de Dirección y Empresa. (14 de marzo de 2019). *¿Conoces realmente la importancia de la comunicación verbal?* Obtenido de <https://www.eude.es/blog/comunicacion-verbal/>
- Fernández, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones* (2ª ed.). Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGRAW-HILL. INTERAMERICANA EDITORES.
- Instrucción UNA-CIT-CINS-001-2020 de 2020 [Universidad Nacional]. Instrucciones para realizar el teletrabajo por la contingencia según resolución UNA-R-RESO-069-2020. 13 de marzo de 2020.
- Instrucción UNA-R-DISC-019-2021 de 2021 [Universidad Nacional]. Actividades relacionadas con la gestión administrativa. 09 de agosto de 2021.
- Instrucción UNA-R-DISC-021-2021 de 2021 [Universidad Nacional]. Giras institucionales. 09 de agosto de 2021.

- Kenjo Blog. (2021). *Guía para elegir las mejores herramientas para el teletrabajo*. Obtenido de <https://blog.kenjo.io/es/las-mejores-herramientas-para-el-teletrabajo>
- Leal, V. (13 de abril de 2015). *La importancia de una comunicación organizacional eficaz*. Universidad de las Américas Puebla. Obtenido de http://contexto.udlap.mx/wp-content/uploads/2016/10/EX_GT_130415.pdf
- Ley N° 9738 de 2022. Ley para regular el teletrabajo. 30 de marzo de 2022. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753&nValor3=0&strTipM=TC
- Lezcano, K., Ramírez, D., y Vega, S. (2019). *Análisis cualitativo del clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, de la Universidad Nacional y su relación con los principios humanistas implícitos en la política institucional, período 2017* [Tesis de grado]. Repositorio de la Universidad Nacional. Obtenido de <https://repositorio.una.ac.cr/items/c8893cd6-c410-4004-8900-ee1bfec7f4c3>
- López, P., y Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Mamani, Y.M., y Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica* [Tesis de grado]. Repositorio de la Universidad Peruana Union. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66925f7e-96ab-4339-8027-914de0bdeb0d/content>
- Maranto, M., y González, M.E. (2015, febrero). *Fuentes de información*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.

- Mugira, A. (2023). *¿Qué es la investigación descriptiva?* QuestionPro. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Muñoz, D. E., Pabón, M. V., y Valencia, B. C. (2017). Comunicación organizacional en torno al teletrabajo. *Luciérnaga Comunicación*, 9(18), 61-71. <https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v9n18a5>
- Olivares, G. (2018). *Guía de implementación de teletrabajo*. Universidad de Chile. Obtenido de <https://libros.uchile.cl/files/presses/1/monographs/1093/submission/proof/index.html>
- Osteicoechea, A. (16 de junio de 2023). *Definición de Comunicación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>
- Psicología-Online. (2018, 13 de marzo). *Factores que influyen en la percepción de personas*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/factores-que-influyen-en-la-percepcion-de-personas-1260.html>
- Quintanilla, M. Á. (2017). *Tecnología: un enfoque filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología* (2ª ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Resolución UNA-R-RESO-280-2016 de 2016 [Universidad Nacional]. Se aprobó el primer acercamiento al teletrabajo a modo de plan piloto para incorporar esta modalidad progresivamente en los procesos de trabajo institucionales, la Ley N° 9738 y su Reglamento para regular el teletrabajo. 10 de marzo de 2020.
- Resolución UNA-R-RESO-069-2020 de 2020 [Universidad Nacional]. Por la cual se autoriza la ejecución del teletrabajo de forma temporal como contingencia a la situación generada por el COVID-19. 10 de marzo de 2020.
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação. Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rivas, L. A. (2015). *La definición de variables o categorías de análisis*. Obtenido de http://www.edumargen.org/docs/curso43-11/unid02/complem05_02.pdf

- Robles, A., y Arias, E. (2015). Teletrabajo: algunas consideraciones sobre su efecto en la salud laboral. *Salud-Trabajo-Ambiente. Noticias Centroamericanas*, 12, 1-2. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/1b30ede6-b16e-41a8-91da-eb284b69553a/content>
- Salas, M. A. (21 de junio de 2020). *Oportunidades y retos del teletrabajo a partir del COVID 19* [Video]. YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=r6PNL1dII6E>
- Santillán, W. (2021). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(2), 1. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>
- Thompson, I. (2007). *Concepto de Organización*. Promonegocios.net. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Torrecilla, J. (2020). *Importancia de las herramientas tecnológicas*. Obtenido de <https://www.astraps.com/articulo/1185/importancia-de-las-herramientas-tecnologicas/>
- Torrecilla, J. (2023). *Tipos de herramientas tecnológicas*. Astraps. Obtenido de <https://www.astraps.com/articulo/1389/tipos-de-herramientas-tecnologicas/#:~:text=Las%20herramientas%20tecnol%C3%B3gicas%20son%20aquellos,los%20casos%2C%20de%20manera%20gratuita.>
- Ugalde, J., Camacho, P., Corrales, A.P., y Lamas, M.J. (2020). *Incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Belén, durante el período 2020-2021* [Tesis de grado]. Repositorio de la Universidad Nacional. Obtenido de <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/21722?show=full>
- Universidad Nacional. (2017). *Informe de resultados del primer acercamiento al Teletrabajo en la Universidad Nacional*. Comisión Institucional de Teletrabajo.
- Universidad Nacional. (2022). *Comisión Institucional de Teletrabajo*. Obtenido de <https://www.teletrabajo.una.ac.cr/index.php/quienes-somos/mision-vision-objetivos>

Universidad Nacional. (2023). *Comisión Institucional de Teletrabajo*. Obtenido de <https://www.recursoshumanos.una.ac.cr/index.php/comision-teletrabajo>

Vargas, M. S. (2013). *Cómo construir categorías de análisis*. Obtenido de https://issuu.com/silegarva/docs/c__mo_construir_categor__as_de_an__

Westreicher, G. (31 de enero de 2024). *Proceso: Qué es, tipos y ejemplos*. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Anexos

Propuesta tutor y lectores

Carta de viabilidad

Se remitió el oficio a la MSc. Viviana Núñez Alvarado, Decana de la Facultad de Filosofía y Letras Universidad, para que se gestionara ante Asamblea de la Facultad y directores (adjunto oficio).

Carta aceptación de la viabilidad por parte de la MSc. Viviana Núñez Alvarado

Oficio de respuesta por parte de la Consejo Unidad de la Escuela de Secretariado Profesional, donde se aprueba el tema.

Según el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en el Artículo 5, en el inciso a) se menciona el procedimiento de los nombramientos de los/as Lectores. (Profesional, 2011).

04 de setiembre de 2020

Máster
Viviana Núñez Alvarado
Decana de la Facultad de Filosofía y Letras Universidad
Nacional

Estimada señora:

Somos estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas que imparte la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. Actualmente, cursamos la licenciatura y estamos elaborando la propuesta para el trabajo final de graduación con el tema: "El impacto del teletrabajo en los procesos de comunicación del personal secretarial en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo del periodo 2020-2021".

Por lo anterior, le manifestamos nuestro interés en realizar el trabajo de investigación en la Facultad de Filosofía y Letras que usted representa; razón por la cual, respetuosamente, solicito su autorización.

Los objetivos del trabajo son los siguientes:

Objetivo General

Analizar el impacto del teletrabajo en los procesos de comunicación del personal secretarial en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo del periodo 2020-2021.

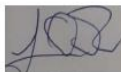
Objetivos específicos

1. Identificar el proceso de comunicación en la oficina antes del teletrabajo
2. Determinar los cambios del proceso de comunicación a partir del teletrabajo.
3. Evidenciar el efecto que tuvo el teletrabajo en los procesos de comunicación.

Con gusto aclararemos cualquier consulta al respecto, vía correo electrónico ericka.oviedo.araya@una.cr, xinia.vega.montero@una.cr

Agradecemos la atención que brinde a nuestra solicitud y estaremos pendientes de su respuesta.

Atentamente,



Ericka Oviedo Araya



Xinia Vega Montero

Estudiantes ESP

26 de noviembre del 2020
UNA-FFL-OFIC-366-2020

Señoras
Ericka Oviedo Araya
Xinia Vega Montero
Estudiantes de Licenciatura
Escuela de Secretariado Profesional

Estimadas señoras:

En sesión ordinaria N°19-2020, celebrada el día de hoy, por el Consejo Académico de la Facultad de Filosofía y Letras, se conoció la nota presentada por ustedes, en la cual solicitan autorización de esta instancia para aplicar su personal secretarial de esta Facultad, los instrumentos de investigación requeridos para realizar su trabajo final de graduación titulado "El impacto del teletrabajo en los procesos de comunicación del personal secretarial en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo del periodo 2020-2021".

Al respecto, le comunicamos el aval a su solicitud, para lo cual le indicamos que, deberán solicitar a cada director de unidad académica, la debida información del personal con el cual podrán contactarse para aplicar los instrumentos, así como realizar la coordinación requerida.

A continuación, la información de cada director:

- Escuela de Filosofía:
Dr. Alan González Estrada, correo electrónico: alan.gonzalez.estrada@una.cr
- Escuela de Bibliotecología, Doc. e Información:
M.Sc. Yara Rodríguez Sáez, correo electrónico: yara.rodriguez.saez@una.cr
- Escuela Ecuinómica de Ciencias de la Religión:
M.Sc. Jorge Alberto Rojas Rojas, correo electrónico: jorge.rojas.rojas@una.cr
- Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje:
M.A. Ileana Saborio Pérez, correo electrónico: isaborio@una.cr
- Instituto de Estudios de la Mujer:
M.Sc. Doris Fernández Carvajal, correo electrónico: doris.fernandez.carvajal@una.cr
- Instituto de Estudios Latinoamericanos:
Dra. Marybel Soto Fernández, correo electrónico: marybel.soto.fernandez@una.ac.cr
- Decanato:
Mag. Ingrid Berozal Carlin, Directora Ejecutiva, ingrid.berozal.carlin@una.cr

Atentamente,

BIBIANA NÚÑEZ ALVARADO Firma digitalizada por BERNABÉ
(FIRMA)
M.A. Bibiana Núñez Alvarado
Decana
Facultad de Filosofía y Letras
UNA

Anexos

01 de setiembre de 2022

Señores (as)
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional

Estimados (as) señores (as):

Les informo que de acuerdo con el Artículo 35 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Facultad de Ciencias Sociales, me encuentro anuente a colaborar como lectora externa del trabajo final de graduación titulado "Percepciones del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo para los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021" de las estudiantes Ericka Oviedo Araya, cédula 401680713 y Xinia Vega Montero, cédula 401470998.

Cordialmente,
Firmado por MAYRA LOAIZA BERROCAL (FIRMA)
PERSONA FÍSICA. CPF-01-0863-0500.
Fecha declarada: 01/09/2022 05:03 PM

M.A. Mayra Loaiza Berrocal
Directora
Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje
mayra.loaiza.berrocal@una.cr

C. MSc. Marly Yisette Alfaro Salas, Tutora

Señores (as)
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Secretariado Profesional

Estimados (as) señores (as):

Las estudiantes Ericka Oviedo Araya y Xinia Vega Montero me han solicitado ser lectora de su trabajo final de graduación "Percepciones del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre la influencia del uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo para los procesos de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021" y a quienes con mucho gusto acepto colaborarles en esa función.

Agradezco su atención a la presente.

Atentamente,

Marta Felicia
Matamoras
Blanco

Firmado digitalmente por
Marta Felicia Matamoras
Blanco
Fecha: 2022.09.08 09:32:10
-06'00'

Mag. Marta Matamoras Blanco
Académica
Escuela de Secretariado Profesional



Teléfonos: 2262-4190/2262-4194
Correo electrónico: secretariado@una.cr

29 de octubre de 2020
UNA:ESP:CTFG:ACUE-J-2020 ENT

TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDOS

Señores/as
Consejo de Unidad Académica
Escuela de Secretariado Profesional

Estimados/as señores/as:

Les transcribo el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional, en la sesión extraordinaria No. 01/2020, celebrada el 29 de octubre de 2020.

CONSIDERANDO:

1. La propuesta de tema "El impacto del teletrabajo en los procesos de comunicación verbal entre el personal de secretariado con los docentes y los administrativos en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo del periodo 2020-2021", presentada por las estudiantes Ericka Oviedo Araya y Xinia Vega Montero, modalidad tesis para la carrera Administración de Oficinas.
2. La propuesta de tema está en concordancia con la línea de investigación Comunicativa en los procesos de oficina.
3. La revisión de la matriz de presentación de tema por parte de los miembros de la CTFG, mediante la cual se verificó que cumple con los requisitos para la modalidad tesis, además hay congruencia entre el tema, la propuesta y los objetivos tanto general como específicos.

SE ACUERDA:

1. RECOMENDAR AL CONSEJO DE UNIDAD ACADÉMICA AVALAR EL TEMA DE "EL IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN VERBAL ENTRE EL PERSONAL DE SECRETARIADO CON LOS DOCENTES Y LOS ADMINISTRATIVOS EN LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, CAMPUS OMAR DENGO DEL PERIODO 2020-2021", PRESENTADO POR LAS ESTUDIANTES ERICKA OVIEDO ARAYA Y XINIA VEGA MONTERO.
2. ACUERDO FIRMAR

Acatamiento,
MARI EUGENIA UGALDE VILLALBA
VILLALBA
COORDINADORA
M.Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos
Coordinadora

Tel. (506) 2277-3000 RAV
Apartado 86-3000
Heredia
Costa Rica
www.una.ac.cr



16 de marzo de 2021

Míster
Isabel Araya Muñoz
Presidenta
Consejo de Unidad Académica

Estimada señora:

En el acuerdo UNA-CO-ESP-ACUE-223-2020, del 17 de noviembre de 2020, el Consejo de Unidad Académica de la Escuela de Secretariado Profesional, aprobó el tema titulado "El impacto del teletrabajo en los procesos de comunicación verbal entre el personal de secretariado con los docentes y los administrativos en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo del periodo 2020-2021", presentada por las suscritas.

Por lo anterior, le solicitamos la aprobación de la tutora M.Sc. Marly Yisette Alfaro Salas, quien está anuente y es Académica-Investigadora Coordinadora, Gestión de la Calidad de la Escuela de Secretariado Profesional y Coordinadora de Comisión Institucional de Teletrabajo de la Universidad Nacional.

Cordialmente,

MARLY YISETTE
ALFARO SALAS
(FIRMA)
M.Sc. Marly Yisette Alfaro Salas
Tutora

Ericka Oviedo Araya

Xinia Vega Montero

UNA
UNIVERSIDAD NACIONAL
1949 - 2023

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
Correo electrónico: secretariado@una.cr

50 años
UNA
Herencia necesaria

2023
Herencia necesaria

SECRETARIADO PROFESIONAL
ESP

TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO
UNA-CTFG-ESP-ACUE-054-2023

7 de setiembre de 2023

Estudiantes
Xinia Vega Montero 401470998
Ericka Oviedo Araya 401680713
Administración de Oficinas

Estimadas estudiantes:

Para los efectos pertinentes, le transcribo el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación, en Sesión extraordinaria No. 05-2023, celebrada el 06 de setiembre de 2023:

CONSIDERANDO:

- En el acuerdo UNA-CO-ESP-ACUE-140-2021 sesión ordinaria 8-2021, celebrada el 11 agosto 2021 se aprobó el anteproyecto a las estudiantes Ericka Oviedo Araya y Xinia Vega Montero con el tema: **PERCEPCIÓN DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS SOBRE LA INFLUENCIA DEL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN TELETRABAJO PARA LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE INTERNO, EN EL 2020-2021.**
- Lo establecido en el capítulo III, artículo 4 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en el Grado de Licenciatura de la Escuela de Secretariado Profesional, referente con el tiempo de presentación, que a la letra cita:

El tiempo de duración para la elaboración de la tesis es dos años, después de inscrito el anteproyecto de tesis y, en casos debidamente justificados, se podrá dar una prórroga de un año de duración, como máximo, por una única vez, a criterio del Consejo de Unidad y previo dictamen del/de la tutor/a
- En el oficio UNA-EXT-CTFG-ESP-OFIC-089-2023 del 3 de agosto las estudiantes Ericka Oviedo y Xinia Vega solicitan una prórroga.
- En el acuerdo UNA-CTFG-ESP-ACUE-045-2023 del 17 de agosto de 2023 se le devuelve debido a que no tiene el grado de avance y la autorización de la tutora.
- En el oficio UNA-EXT-CTFG-ESP-OFIC-112-2023 el 29 de agosto de 2023, la tutora Marly Alfaro Salas indica el grado de avance del anteproyecto y lo aprueba.

Tel. (506) 2277-3000
Apartado 96-3000
Heredia
Costa Rica
www.una.ac.cr

INSTITUCIÓN BENEMÉRITA DE LA EDUCACIÓN, LA TECNOLOGÍA, LA CIENCIA Y LA CULTURA COSTARRICENSE • LEY 9187

UNA
UNIVERSIDAD NACIONAL
1949 - 2023

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
Correo electrónico: secretariado@una.cr

50 años
UNA
Herencia necesaria

2023
Herencia necesaria

SECRETARIADO PROFESIONAL
ESP

POR TANTO, SE ACUERDA:

- APROBAR LA PRÓRROGA PARA QUE TERMINEN EL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN DENOMINADO: "PERCEPCIÓN DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS SOBRE LA INFLUENCIA DEL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE INTERNO, EN EL 2020-2021", PRESENTADO POR LOS ESTUDIANTES XINIA VEGA MONTERO Y ERICKA OVIEDO ARAYA. **ACUERDO FIRME.**
- RECORDAR A LAS ESTUDIANTES VEGA MONTERO Y OVIEDO ARAYA QUE LA VIGENCIA DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN SE EXTIENDE DESDE EL 8 DE SETIEMBRE DE 2023 HASTA EL 8 DE SETIEMBRE DE 2024 EN CASO DE NO FINALIZAR EN DICHO PERIODO DEBERÁN INICIAR NUEVAMENTE CON UNA NUEVA PROPUESTA DE TEMA. **ACUERDO FIRME.**

Atentamente,

FABIÁN ARCE SOTO (FIRMA)
PERSONA FÍSICA, CIP-03-0264-0366
Fecha: diciembre 12/2023 09:27:12 AM

MBA. Fabián Arce Soto
Coordinador
Comisión Trabajo Final de Graduación

LGE

CUESTIONARIO GOOGLE FORMS

Teletrabajo y comunicación: Percepción del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNA

Estimados señores (as):

Le solicitamos su colaboración en completar el siguiente formulario.

El propósito es analizar la Percepción del personal secretarial de la Facultad de Filosofía y Letras sobre el uso de herramientas tecnológicas en teletrabajo y el proceso de comunicación con el cliente interno de la UNA en el 2020-2021.

Al completar este formulario usted colabora en la investigación, de las estudiantes Ericka Oviedo Araya y Xinia Vega Montero, de la Carrera de Secretariado Profesional.

Este cuestionario se rige por la normativa existente en el campo para el caso de Costa Rica, específicamente en cumplimiento de la Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales en el artículo 09, la Ley 9234 en su artículo 03 y la Ley 7788. Es por ello, que solicitamos su consentimiento informado para el uso de los insumos según lo indicado.

Las respuestas que nos suministre serán anónimas -

ericka.oviedo.araya@una.cr [Cambiar cuenta](#)



* Indica que la pregunta es obligatoria

Sección 2 de 3

Consentimiento informado



Usted esta de acuerdo en brindar la información para el uso de la investigación, la cual será anónimo y con fines académicos

Desea completar el formulario

- Sí
- No

1. ¿Unidad Académica a la que pertenece? *

- Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje
- Instituto de Estudios Latinoamericanos
- Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión
- Escuela de Filosofía
- Instituto de Estudios de la Mujer
- Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
- Decanato

2. ¿Qué puesto desempeña? *

- Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales
- Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales
- Técnico Asistencial en Servicios Secretariales
- Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales
- Técnico General en Servicios Administrativos/Apoyo administrativo
- Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos
- Otra...

Anexos

3. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Unidad Académica? *

- Menos de un año
- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- Más de 10 años

4. ¿Usted realizó teletrabajo antes de marzo del 2020? *

- Sí
- No
- En algunas ocasiones

5. Usted contaba con Teletrabajo antes de la pandemia, según requerimientos de la UNA. *

- Sí
- No

6. ¿Cómo define usted el proceso de comunicación en el Teletrabajo? *

Texto de respuesta breve
.....

7. Para el cumplimiento de sus labores, en lo que corresponde a la comunicación verbal con los clientes internos. Cuáles de los siguientes medios utiliza. *

- Teams
- Zoom
- Meet
- Vía Telefónica
- WhatsApp
- Otra...

Anexos

8. ¿De las opciones anteriores cuáles utilizaba antes del teletrabajo o cuales eran más predominantes en sus gestiones administrativas? *

- Teams
- Vía Telefónica
- Correo electrónico
- Otra...

9. A su criterio. ¿Considera que influyen las herramientas tecnológicas en la comunicación en forma predominante? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

10. ¿Cuáles considera que son las ventajas del uso de las herramientas tecnológicas en el teletrabajo? *

- Reduce tiempo
- Reduce papel
- Facilita el trabajo
- Mayor opciones de comunicación con el cliente interno
- Reduce traslados
- Otra...

Anexos

11. ¿ Cuáles de las siguientes herramientas han colaborado en los procesos de comunicación de teletrabajo ? *

- Atención telefónica
- Correspondencia
- Reuniones
- Agendas
- Matricula
- Empadronamiento
- Nombramientos
- Guía Trabajo Final de Graduación
- Órganos Colegiados

12. ¿Son esenciales las plataformas digitales en el teletrabajo? *

Tu respuesta _____

13. ¿Para usted los mensajes emitidos con el uso de los recursos tecnológicos han ayudado en la comunicación? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente desacuerdo

Anexos

14. ¿Para usted los mensajes emitidos en la presencialidad son más efectivos que mediante recursos tecnológicos? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

15. ¿El uso de las plataformas digitales para cumplir con su trabajo le genera ansiedad? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

Anexos

16. ¿El uso de las plataformas digitales para cumplir con su trabajo le genera estrés? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

17. ¿Se ha visto afectada con las siguientes opciones en el teletrabajo? *

- Internet
- Equipo tecnológico
- Plataformas digitales
- Teléfono
- Correo electrónico

18. ¿Cuál es el efecto más importante del teletrabajo en los procesos de comunicación? *

- Flexibilidad en los procesos
- Interacción con el usuario
- Diversificación en los medios de contacto
- Mayor flexibilidad de horarios
- Mayor productividad
- Reduce el ausentismo laboral
- Reducción de gastos
- Otra

Anexos

19. ¿ De las siguientes opciones cuáles escogería para mejorar los procesos de comunicación en el teletrabajo? *

- Productividad
- Innovación en ambientes laboral
- Compromiso en las tareas
- Plataformas digitales
- Trabajar colaborativamente
- Trabajo más flexibles

20. ¿Es factible mantener los procesos de comunicación implementados con el teletrabajo en un escenario post pandemia? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

21. ¿Tiene usted algún aporte adicional en relación con la comunicación y el Teletrabajo ? *

Tu respuesta _____

