



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE
MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, DERECHO
Y BIENESTAR**

CARRERA DE DERECHO

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
ABOGADO**

TEMA:

**“ESTUDIO COMPARATIVO DEL TELETRABAJO Y EL TRABAJO
PRESENCIAL EN EL MINISTERIO DE TRABAJO DELEGACIÓN MANTA
DURANTE EL CONFINAMIENTO.”**

AUTOR:

GUILLERMO FERNANDO BRIONES QUIMIS

TUTOR:

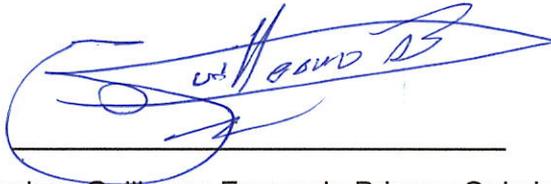
AB. FERNANDO GUILLERMO GARAY DELGADO, MG.

MANTA, 2024

Declaración de Autoría

El trabajo de grado denominado **“ESTUDIO COMPARATIVO DEL TELETRABAJO Y EL TRABAJO PRESENCIAL EN EL MINISTERIO DE TRABAJO DELEGACIÓN MANTA DURANTE EL CONFINAMIENTO”**, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas que constan en las páginas correspondientes, cuyas fuentes de incorporan en la bibliografía.

En virtud de esta declaración me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de proyecto de grado en mención.



Nombre: Guillermo Fernando Briones Quimis

| | | |
|---|---|----------------------|
|  Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ | NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A). | CÓDIGO: PAT-04-F-010 |
| | PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | REVISIÓN: 1 |
| | | Página 1 de 1 |

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Derecho de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

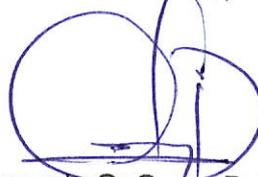
Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **BRIONES QUIMIS GUILLERMO FERNANDO**, legalmente matriculado en la Carrera de Derecho, período académico 2021-2022, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es "ESTUDIO COMPARATIVO DEL TELETRABAJO Y EL TRABAJO PRESENCIAL EN EL MINISTERIO DE TRABAJO DELEGACIÓN MANTA DURANTE EL CONFINAMIENTO".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 10 de junio de 2024.

Lo certifico,



Ab. Fernando G. Garay Delgado, Mg.
Docente Tutor

INF. ACA. BRIONES QUIMIS GUILLERMO FERNANDO

4%
Textos sospechosos



3% Similitudes
 < 1% similitudes entre comillas
 < 1% entre las fuentes mencionadas
1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: INF. ACA. BRIONES QUIMIS GUILLERMO FERNANDO.docx
ID del documento: 8c42f0f454623eea0878867b1f44f6620d0e8dd2
Tamaño del documento original: 154,22 kB
Autores: []

Depositante: FERNANDO GARAY DELGADO
Fecha de depósito: 21/11/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 28/11/2024

Número de palabras: 11.412
Número de caracteres: 76.741

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|--|
| 1 | Documento de otro usuario #503f44 El documento proviene de otro grupo 5 fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (26 palabras) |
| 2 | ANÁLISIS SENTENCIA DAVID TUMBACO.docx ANÁLISIS SENTENCIA DAVID ... #58f5b9 El documento proviene de mi grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (26 palabras) |
| 3 | Documento de otro usuario #3854cb El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (24 palabras) |
| 4 | Documento de otro usuario #0f5300 El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (23 palabras) |
| 5 | greatplacetowork.es La historia del teletrabajo Great Place To Work Spain https://greatplacetowork.es/historia-teletrabajo/ 1 fuente similar | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (23 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--|-------------|-------------|--|
| 1 | repository.unimilitar.edu.co https://repository.unimilitar.edu.co/bitstreams/45652503-91c9-4c5c-9fab-16e4579fb990/download | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (19 palabras) |
| 2 | revistas.pucp.edu.pe https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/download/18823/19043/0 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |
| 3 | Documento de otro usuario #7c9d90 El documento proviene de otro grupo | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |
| 4 | dial.uclouvain.be https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:21244/datastream/PDF_01/view | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (12 palabras) |
| 5 | deliveringhappiness.es Qué es trabajo híbrido y remoto: ventajas y características https://deliveringhappiness.es/que-es-trabajo-hibrido-y-remoto/ | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (19 palabras) |

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

| | |
|---|---|
| 1 | http://www.filosofia.net/materiales/num/numero9a.htm |
| 2 | https://doi.org/8480883820 |
| 3 | https://www.hlbecuador.com/el-trabajo-remoto-hibrido-o-presencial-puede-modificar-la-estrategia-de-las-empresas-a-ti-que-modalidad-crees-que-facilita-la-estrategia/ |
| 4 | https://www.nuevarevista.net/el-teletrabajo/ |
| 5 | http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/5/2458/43.pdf |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ | NOMBRE DEL DOCUMENTO: NOTIFICACIÓN DE DESIGNACIÓN DE DOCENTES TUTORES | CÓDIGO: PAT-04-F-007 |
| | PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | REVISIÓN: 1 Página 2 de 22 |

FACULTAD DE DERECHO
COMISIÓN ACADÉMICA

MEMORANDUM No. 002/2021

PARA: Ab. Fernando Garay Delgado, Mg., tutor designado.
DE: Unidad de Integración Curricular (Comisión Académica)
ASUNTO: **Designación para desarrollar tutorías de titulación**

FECHA: Manta, 09 de junio de 2021

En cumplimiento a las disposiciones del proceso de titulación del Reglamento de Régimen Académico y a la distribución de la carga horaria dispuesta dentro de la planificación académica de esta unidad, considerando su experticia en la temática de Derecho Constitucional, la Unidad de Integración Curricular (Comisión Académica) le designa a Usted la dirección y tutoría en el desarrollo de los trabajos de integración curricular de los siguientes estudiantes:

| Estudiante/s | Nivel | Opción de Titulación | Tema y/o título |
|-----------------------------------|--------|---------------------------|--|
| Anthony Miguel Alvarado Zambrano | Octavo | Proyecto de Investigación | Incumplimiento en el pago puntual de las remuneraciones a los trabajadores de las empresas privadas en el cantón Manta, durante el año 2020 |
| Guillermo Fernando Briones Quimis | Octavo | Proyecto de Investigación | Estudio comparativo del teletrabajo y el trabajo presencial en el Ministerio de Trabajo delegación Manta durante el confinamiento. |
| Stephani Dayana García Ramos | Octavo | Proyecto de Investigación | Efectividad de la aplicación de la Garantía Jurisdiccional de Habeas Corpus durante la pandemia COVID-19 en el año 2020, en la ciudad de Manta. Análisis Teórico-Práctico. |
| Adriana Isabel García Rosado | Octavo | Proyecto de Investigación | El control de constitucionalidad y convencionalidad respecto al matrimonio igualitario |
| Kiara Shylene García Méndez | Octavo | Proyecto de Investigación | La vulneración del derecho a la salud de las personas con enfermedades catastróficas por la falta de medicamentos en los Hospitales de la Seguridad Social en la ciudad de Manta en el año 2020. |
| Jossely Juliana Moreira Erazo | Octavo | Proyecto de Investigación | La vulneración del derecho al trabajo de los comerciantes de la Parroquia Crucita en la ciudad de Portoviejo, durante la pandemia COVID-19. Abril 2020 Marzo 2021. |

| | | | |
|---------------------------------|--------|---------------------------|---|
| Angelo Patricio Rosado Basurto | Octavo | Proyecto de Investigación | Los contratos accesorios, subsistencia, cumplimiento y tiempo de validez, con ocasión de la obligación principal. Formas de modificarlos, vías para exigirlos y ejecutarlos |
| Marco Antonio Vélez Cedeño | Octavo | Proyecto de Investigación | La falta de pronunciamiento por parte de la Corte Constitucional en el caso No. 0028-15-IN sobre la Inconstitucionalidad del artículo 106 numerales 2 y 4 del Código de la Niñez y Adolescencia. |
| Almendra Virginia Tubay Padilla | Octavo | Proyecto de Investigación | El derecho de las personas a la autodeterminación del derecho a la vida de las personas con enfermedades terminales, en la legislación ecuatoriana. |
| Génesis Valeria Vera Vélez | Octavo | Proyecto de Investigación | Adopción plena o semiplena? Antinomia entre los artículos 152 del Código de la Niñez y Adolescencia y los artículos 325, 326 y 327 del Código Civil. |
| Fernando Ariel Arteaga Saltos | Octavo | Proyecto de Investigación | Régimen jurídico de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario y los derechos adquiridos a la estabilidad laboral del personal de salud durante la pandemia: junio 2020 – mayo 2021. |
| Daniel Alejandro Ramírez Forty | Octavo | Proyecto de Investigación | La inobservancia registral de los nombres comerciales en las plataformas digitales y sus efectos jurídicos adversos en la legislación ecuatoriana. |
| Melany Viviana Saltos Hidrovo | Octavo | Proyecto de Investigación | Análisis de la accesibilidad a los medios electrónicos y la posible vulneración del derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes en la Escuela de Educación Básica Fiscal “Ernesto Vera Cedeño” en el período escolar 2020-2021 del cantón Rocafuerte, durante la pandemia |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | NOMBRE DEL DOCUMENTO: NOTIFICACIÓN DE DESIGNACIÓN DE DOCENTES TUTORES | CÓDIGO: PAT-04-F-007 |
| | PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | REVISIÓN: 1 Página 4 de 22 |

Su aporte profesional y académico en la dirección de los presentes trabajos de integración curricular, serán de gran valía en el desarrollo académico tanto para la unidad académica como de los estudiantes.

Particular que se informa para los fines consiguientes.

Atentamente,



 Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí"
 UNIDAD
 INTEGRACION CURRICULAR
 Uleam **DERECHO**

Dr. Antonio Hualpa Bello, Mg.
 Responsable U. de Integración Curricular
 Correo electrónico:
 jose.hualpa@uleam.edu.ec





Ab. Heidi Hidalgo Angulo, Mg.
 Directora de Carrera
 Correo electrónico:
 Heidi.hidalgo@uleam.edu.ec

Dedicatoria

A mis amados padres y hermanas,

Este logro no solo representa el culmen de años de arduo trabajo y dedicación, sino también la confluencia de amor incondicional y apoyo constante que he recibido de ustedes. Cada obstáculo superado, cada desafío enfrentado, ha sido moldeado por su aliento y comprensión.

A mi querida Amelia, cuya ausencia física no disminuye su presencia en mi corazón. Aunque no esté presente para compartir este momento, su influencia perdura en cada paso que doy, recordándome la importancia de la perseverancia y la fortaleza.

A mis padres, pilares incansables de apoyo, cuyo sacrificio y devoción han allanado el camino para que yo pueda alcanzar este hito. Su fe inquebrantable en mis capacidades ha sido mi mayor motivación.

Mi querida Danna, cuya complicidad y aliento han sido faros luminosos en mi travesía académica. Su presencia ha convertido este camino en un viaje compartido, lleno de risas, lágrimas y, sobre todo, amor fraternal.

Este logro no es solo mío, sino también de ustedes, quienes han sido mi red de seguridad en momentos de duda y mi fuente de inspiración constante. Aunque las palabras nunca serán suficientes para expresar mi gratitud, quiero dedicar este logro a cada uno de ustedes.

Con amor y agradecimiento infinitos,

Guillermo Briones.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profunda gratitud a todas aquellas personas que, de diversas maneras, me han brindado su apoyo y aliento a lo largo de la realización de esta tesis. En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría para completar este proyecto.

A mi familia, especialmente a mis padres, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional. Gracias por su amor, paciencia y por creer en mí en todo momento. Sus sacrificios y enseñanzas han sido fundamentales para que hoy pueda alcanzar esta meta.

A mis hermanas, por su constante ánimo y por ser un pilar de apoyo en los momentos más difíciles. Su compañía y comprensión han sido invaluable a lo largo de este camino.

A mis amigos, por su motivación y compañía durante las largas horas de estudio y redacción. Su amistad y apoyo han sido esenciales para mantenerme enfocado y motivado.

Finalmente, agradezco a mis catedráticos y en especial a mi tutor de tesis, cuya orientación y conocimiento han sido cruciales para el desarrollo de esta tesis. Su dedicación y compromiso con mi formación académica han dejado una huella imborrable en mi vida.

ÍNDICE

| | |
|--|------------|
| Certificación del Tutor | I |
| Certificación | II |
| Formulario de registro de selección de modalidad | III |
| Notificación de designación de Tutor | IV |
| Dedicatoria | V |
| Agradecimiento | VI |
| RESUMEN..... | III |
| ABSTRACT..... | IV |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática..... | 2 |
| 1.2. Formulación del problema | 3 |
| 1.2.1. Problema general | 3 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 3 |
| 1.3. Objetivos de la investigación..... | 3 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 3 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 4 |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 4 |
| 1.5. Delimitación de la investigación..... | 5 |
| 1.5.1. Delimitación espacial | 5 |
| 1.5.2. Delimitación temporal | 5 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1. El Teletrabajo..... | 6 |
| 2.2. . El Teletrabajo Completo Vs. Teletrabajo Hibrido | 7 |
| 2.3. Bases teóricas sobre la atención de gestión al usuario y la eficiencia de los procesos administrativos | 8 |
| 2.4. Teletrabajo y la gestión empresarial enfocado en los servicios al usuario..... | 10 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5. Servicios para los usuarios en la Modalidad del Teletrabajo | 12 |
| 2.6. Eficiencia Laboral durante el Teletrabajo en el Ministerio de Trabajo – delegación Manta, durante la pandemia del COVID-19..... | 15 |
| 3. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y Nivel de la Investigación | 18 |
| 3.2. Metodos de investigación..... | 18 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 3.4. Procesamiento de datos | 19 |
| 4. HALLAZGOS Y DISCUSIONES | 19 |
| 5. CONCLUSIONES..... | 21 |
| 6. RECOMENDACIONES..... | 22 |
| 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 24 |
| 8. ANEXOS..... | 27 |

RESUMEN

La investigación se originó a partir del problema relacionado con el teletrabajo y la atención a usuarios en el Ministerio del Trabajo de la delegación de Manta durante el confinamiento por la COVID-19. El objetivo principal es determinar cómo el teletrabajo afecta la atención al usuario y la eficiencia de los procesos administrativos de los empleados que trabajan en modalidad semipresencial en dicha institución. Este estudio es de carácter exploratorio y explicativo. Se realizó una medición y análisis de las variables tanto cuantitativas como cualitativas, utilizando una muestra probabilística que incluyó a todos los servidores públicos que atienden a los usuarios en la institución objeto de estudio. Se emplearon entrevistas para describir detalladamente las acciones observadas en el teletrabajo respecto a la atención a usuarios. Los instrumentos fueron validados adecuadamente. En el diagnóstico inicial, se identificó una baja automatización y una falta de canales de comunicación efectivos para el servicio al usuario en la modalidad de teletrabajo. Adicional, se fundamentó teóricamente la investigación, analizando el impacto del teletrabajo en la atención al usuario y en la rapidez de los procesos administrativos. La satisfacción de los usuarios con la atención recibida mediante teletrabajo fue evaluada utilizando la técnica de Iadov, y se obtuvo un alto nivel de satisfacción. La hipótesis fue validada, mostrando que la variable independiente tuvo una evaluación de muy alta, demostrando que el teletrabajo en la atención a usuarios tiene un impacto positivo al cumplir con las expectativas de la institución durante el confinamiento por la COVID-19.

Palabras clave: Teletrabajo, atención a usuarios, Ministerio del Trabajo, COVID-19, modalidad semipresencial, eficiencia administrativa, satisfacción del usuario

ABSTRACT

The research originated from the issue related to telework and user service at the Ministry of Labor in the Manta delegation during the COVID-19 lockdown. The main objective is to determine how telework affects user service and the efficiency of administrative processes for employees working in a hybrid modality at this institution. This study is exploratory and explanatory in nature. Quantitative and qualitative variables were measured and analyzed using a probabilistic sample that included all public servants providing user services in the studied institution. Interviews were conducted to provide a detailed description of observed actions in telework regarding user service. The instruments were appropriately validated. In the initial diagnosis, low automation and a lack of effective communication channels for user service in telework were identified. Additionally, the research was theoretically grounded by analyzing the impact of telework on user service and the speed of administrative processes. User satisfaction with the service received through telework was evaluated using the Iadov technique, revealing a high level of satisfaction. The hypothesis was validated, showing that the independent variable received a very high evaluation, demonstrating that telework in user service has a positive impact by meeting the institution's expectations during the COVID-19 lockdown.

Keywords: Telework, user service, Ministry of Labor, COVID-19, semi-presential mode, administrative efficiency, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La línea de investigación de este estudio se enfoca en la Estrategia de Gestión. Esta investigación examina el teletrabajo y la atención a usuarios en la delegación de Manta del Ministerio del Trabajo durante el confinamiento de 2020, con el objetivo de determinar cómo el teletrabajo influye en la atención a usuarios y en la eficiencia de los procesos administrativos realizados por los empleados que trabajan de manera semipresencial. Este análisis se sustenta en los aspectos generales y doctrinarios del teletrabajo, una modalidad que ofrece beneficios y limitaciones, así como lagunas legales que dificultan su amplia implementación.

El teletrabajo permite a los empleados equilibrar mejor su vida laboral y personal. Esta modalidad ha evolucionado significativamente gracias a los avances en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que han facilitado un cambio sustancial en la forma de trabajo, especialmente durante el periodo de recesión causado por la pandemia de COVID-19 y el necesario confinamiento para proteger la salud pública.

Para las organizaciones, el teletrabajo representó un desafío considerable, ya que tuvieron que adaptarse rápidamente a esta nueva forma de trabajo. Aunque esta modalidad ofrece flexibilidad y ha sido más beneficiosa para los empleados que para las organizaciones, algunos empleados desean mantener el teletrabajo de forma permanente (Echeverría, 2020)

Esta modalidad laboral ha revolucionado la manera en que se llevan a cabo las actividades remuneradas y la prestación de servicios, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, sin necesidad de que el trabajador esté físicamente presente en un lugar específico. Durante el confinamiento causado por la COVID-19, esta forma de trabajo se adoptó de manera obligatoria, funcionando como un experimento global adaptado a la nueva realidad (D. Rodríguez, M. Pardo, 2020). Este enfoque ofrece ventajas tanto para los empleados como para las empresas y la sociedad. Por ejemplo:

La implementación de horarios más flexibles no solo disminuye el estrés, sino que también facilita la conciliación entre la vida familiar y profesional. Además, para las empresas, esta práctica puede reducir costos al minimizar el espacio y la logística de la oficina, a la vez que incrementa la productividad al reducirse las interacciones superfluas entre empleados (D. Rodríguez, M. Pardo, 2020).

Pero así mismo como tiene ventajas, también tiene sus desventajas las cuales son;

El trabajo remoto puede provocar problemas físicos y aumentar el riesgo de no desconectar, llevando a trabajar más horas de lo habitual. Además, el control del rendimiento de los empleados se vuelve más complejo a distancia y se reducen las relaciones interpersonales, fundamentales en la sociedad. También existe la posibilidad de aumentar las diferencias sociales debido a la brecha en el acceso a la tecnología TIC (D. Rodríguez, M. Pardo, 2020)

Durante la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha mitigado los efectos negativos de las medidas de contención en la operatividad de empresas e instituciones (Weller, 2020). En este contexto de crisis sanitaria, varios países implementaron medidas legales y administrativas para promover el teletrabajo (CEPAL y OIT, 2020)

Este fenómeno también se observó en el Ecuador, específicamente en la delegación de Manta del Ministerio de Trabajo, durante el confinamiento de 2020. Los problemas se centraron en la falta de automatización completa, especialmente en la atención al usuario, lo que dificultó la comunicación rápida, empática y consistente. La comunicación con los usuarios fue deficiente, ya que no había experiencia previa en este tipo de servicio, y muchos usuarios no fueron adecuadamente informados sobre los cambios o deficiencias en el servicio durante la contingencia.

Las estrategias de comunicación fueron limitadas y no existía una comunicación abierta, lo que generó incertidumbre entre los usuarios. Los canales de comunicación no se ampliaron para atender la demanda y proporcionar la misma calidad de atención que en el servicio presencial.

En este contexto de incertidumbre y urgencia causado por la COVID-19, los usuarios experimentaron inseguridad debido a la falta de un servicio eficiente que respondiera rápidamente a los procesos del Ministerio de Trabajo en la delegación de Manta. Era necesario implementar aplicaciones de mensajería más personales, cercanas y con respuestas rápidas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El confinamiento provocado por la enfermedad del coronavirus del 2019, conocido mayormente como COVID-19. Varias entidades municipales dejaron de laborar como regularmente se conocía, debido aquello el teletrabajo se convirtió en una opción para continuar con los trámites administrativos. Debemos reconocer que, al momento de culminarse el estado

de excepción en septiembre del 2020, y con las ganas del gobierno de regresar poco a poco a las modalidades anteriores, este mismo procedió a emitir nuevamente el paso a la modalidad presencial. Durante el periodo siguiente, con el aumento de contagios, el gobierno emite ciertas resoluciones que promueven a los servidores públicos al teletrabajo o la modalidad semipresencial como lo es en el caso del Ministerio del Trabajo Delegación Manta que se encuentra en la actualidad en modalidad semipresencial, con excepción del grupo prioritario. Dado estos acontecimientos y teniendo en cuenta que desde un inicio de la pandemia debido a la enfermedad ya antes mencionada, el grupo prioritario se encuentra bajo teletrabajo permanente. Por lo cual surge esta interrogante:

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el teletrabajo ha afectado la rapidez de los procesos administrativos en atención a los usuarios del Ministerio del Trabajo delegación Manta?

1.2.1. Problema general

¿Cómo ha afectado el teletrabajo, la eficiencia y la rapidez de los procesos administrativos en el Ministerio del Trabajo Delegación Manta, especialmente en la atención a los usuarios durante de la pandemia de COVID-19?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera ha influido el teletrabajo en la productividad y eficiencia del personal administrativo del Ministerio del Trabajo Delegación Manta, considerando los cambios en las modalidades de trabajo debido a la pandemia?

¿Cómo ha afectado el teletrabajo la satisfacción de los usuarios con los servicios administrativos brindados por el Ministerio del Trabajo Delegación Manta, en términos de tiempos de respuesta y calidad de atención?

¿Qué desafíos tecnológicos y logísticos ha enfrentado el Ministerio del Trabajo Delegación Manta al implementar el teletrabajo, y cómo han influido estos desafíos en la continuidad y eficiencia de los procesos administrativos?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar las desventajas que proporciona el teletrabajo en el Ministerio de Trabajo delegación Manta, tanto en la atención a los usuarios como en la rapidez de los procesos administrativos por parte de los servidores públicos que mantienen la modalidad semi-presencial.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la atención de los procesos administrativos durante el confinamiento de la Pandemia por COVID-19.
- Diagnosticar los factores asociados a las tareas asignadas a los servidores públicos que se encuentran en la modalidad de teletrabajo.
- Evaluar el impacto del teletrabajo en la comunicación y coordinación interna entre los servidores públicos del Ministerio del Trabajo Delegación Manta.

1.4. Justificación de la investigación

La pandemia de COVID-19 obligó a muchas instituciones a adaptar rápidamente sus métodos de trabajo, y el Ministerio del Trabajo Delegación Manta no fue la excepción. Durante el confinamiento, el teletrabajo se implementó como una medida urgente para mantener la continuidad de los servicios administrativos y la atención a los usuarios. Sin embargo, esta modalidad de trabajo planteó diversos desafíos y oportunidades que merecen ser investigados a fondo para comprender su impacto real y mejorar futuras prácticas laborales.

El estudio comparativo del teletrabajo y el trabajo presencial en el Ministerio del Trabajo Delegación Manta durante el confinamiento es crucial por varias razones. Primero, la investigación permite evaluar cómo cada modalidad afectó la eficiencia y rapidez de los procesos administrativos, un aspecto vital para la satisfacción del usuario y la operatividad de la institución. Al analizar las desventajas y ventajas de cada modalidad, se podrán identificar áreas de mejora y mejores prácticas que pueden ser adoptadas para optimizar el servicio al usuario y la gestión administrativa.

Segundo, este estudio proporciona una base teórica y empírica para entender cómo la transición al teletrabajo impactó la productividad y el bienestar de los empleados, así como la satisfacción de los usuarios. La identificación de una baja automatización y la falta de canales de comunicación efectivos en el diagnóstico inicial subraya la necesidad de evaluar y mejorar las infraestructuras tecnológicas y de comunicación dentro de la institución.

Además, la investigación aborda la validación de la hipótesis de que el teletrabajo, bajo las condiciones adecuadas, puede cumplir con las expectativas institucionales y mantener un alto nivel de satisfacción del usuario. La evaluación positiva de la satisfacción de los usuarios durante el teletrabajo destaca que esta modalidad no solo fue una solución temporal, sino que puede ofrecer beneficios duraderos si se implementa de manera estratégica.

Finalmente, los resultados de este estudio no solo serán relevantes para el Ministerio del Trabajo Delegación Manta, sino que también proporcionarán valiosas lecciones y recomendaciones para otras instituciones públicas y privadas que enfrentan la transición entre modalidades de trabajo. Al comprender mejor los impactos del teletrabajo en comparación con el trabajo presencial, se podrán desarrollar políticas y estrategias más efectivas para enfrentar futuros desafíos laborales y mejorar la resiliencia organizacional.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

Ministerio de Trabajo – Delegación Manta

1.5.2. Delimitación temporal

Año 2020

2. MARCO TEÓRICO

2.1. El Teletrabajo

El teletrabajo, también conocido como trabajo remoto, es una modalidad laboral en la cual los empleados realizan sus tareas y responsabilidades desde ubicaciones distintas a las oficinas centrales de la organización, aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación, pero ¿de dónde salieron los términos del teletrabajo?

Para esto tenemos que regresar al año 1973 ya que desde este año se origina este término, el cual es gracias al estadounidense Jack Nilles que durante la crisis del petróleo, momento en el que para reducir el consumo de combustibles se optó por trasladar el trabajo al trabajador y no al revés todo esto para evitar los traslados (Great Place to Work® Institute Inc, 2022). A raíz de aquello esta forma de trabajo se ha vuelto cada vez más común en los últimos años, especialmente impulsada por los avances tecnológicos que facilitan la conexión y colaboración a distancia. Tengamos en cuenta que el teletrabajo permite a los empleados desempeñar sus funciones desde sus hogares, espacios de coworking o cualquier otro lugar que no requiera su presencia física en las instalaciones de la empresa. Esta modalidad ofrece una flexibilidad significativa tanto para los empleados como para los empleadores, permitiendo adaptarse a diferentes necesidades y circunstancias personales y organizacionales.

El investigador Raúl Mayoral (2000), relata que la historia del teletrabajo se remonta a los años 70, cuando se empezó a considerar la posibilidad de trabajar a distancia gracias a la creciente accesibilidad a las tecnologías de comunicación. Sin embargo, su adopción masiva se dio a partir del año 2020, cuando la pandemia de COVID-19 obligó a muchas organizaciones a implementar el teletrabajo como una medida de emergencia. Esta situación ha permitido observar los beneficios y desafíos del teletrabajo en un contexto global y ha acelerado su aceptación y adaptación en diversos sectores, incluyendo el sector público.

El teletrabajo nace de la idea de flexibilidad en el ámbito laboral y es una de las maneras más innovadoras de organizar el trabajo, aprovechando los avances en tecnología de la información para aumentar la competitividad y la eficiencia (Martínez, 2022, pp. 144-145) Robert coincide con esta perspectiva, indicando que el teletrabajo representa la modalidad laboral más adaptable, caracterizada por una mayor autonomía en la organización y gestión del tiempo dedicado a las tareas laborales.

Es importante señalar que la autonomía no significa ausencia de supervisión. Además, el teletrabajo no modifica la relación contractual con el empleador, manteniéndose la

subordinación habitual (Robert, 2020, p. 165). En este sentido, coincide en que el trabajo remoto desde casa proporciona más autonomía; sin embargo, subraya que el empleado sigue estando bajo la autoridad y supervisión del empleador. De hecho, esta modalidad podría incluso intensificar el control ejercido por el empleador en lugar de reducirlo.

Laurent Taskin también sugiere que están surgiendo nuevas formas de control (Taskin, 2007) debido a la eliminación de los siguientes criterios:

Espacialidad: separación entre el ejercicio de la actividad profesional y el establecimiento de trabajo; -Temporalidad.- Los resultados no necesariamente se circunscriben al horario de trabajo fijado; -Procedimientos: métodos, reglas y operaciones tradicionales que no son adaptables a esta forma de laborar.

En consecuencia, Robert, al analizar la evolución de las formas de trabajo, concluye que el teletrabajo prioriza la calidad y los resultados por encima de la cantidad de trabajo (Robert, 2020, pág. 169). El teletrabajo no cambia la relación laboral existente, sino su organización. Este autor sostiene que el teletrabajo se basa en un acuerdo voluntario y consensuado que no altera las relaciones laborales (Robert, 2020, pp. 39-40), y añade posterior que debería ser reversible.

Finalmente, según (Ortiz, 2010), el teletrabajo enfocado en la atención al usuario se beneficia significativamente de las capacidades tecnológicas y la apertura de nuevos canales de comunicación. Este enfoque tiene como objetivo que la relación entre la gestión empresarial y los usuarios sea altamente eficiente, con un fuerte compromiso de responsabilidad social hacia las comunidades. En este escenario, se integran personas con las habilidades y el deseo de trabajar en empresas que necesiten sus servicios. (Álvarez, 2018)

Ya teniendo comprendido lo que es la definición del teletrabajo podemos decir que el teletrabajo, como modalidad laboral flexible, puede adoptar diversas formas dependiendo de las necesidades y políticas de la organización. Las formas de teletrabajo más comunes en Ecuador son el teletrabajo completo e híbrido y gracias a (Departamento de Auditoría & Aseguramiento, 2020) que me ayudó a comprender estas diferencias:

2.2. El Teletrabajo Completo Vs. Teletrabajo Híbrido

Teletrabajo Completo. El teletrabajo completo implica que los empleados realizan todas sus funciones laborales desde ubicaciones fuera de las instalaciones centrales de la organización, utilizando tecnologías de la información y la comunicación para llevar a cabo

sus responsabilidades. En esta modalidad, los empleados tienen la libertad de organizar su tiempo y espacio de trabajo de acuerdo con sus preferencias y necesidades individuales.

Una característica distintiva del teletrabajo completo es la ausencia de una presencia física regular en la oficina. Los empleados pueden trabajar desde su hogar, espacios de coworking u otros lugares remotos, lo que les brinda una mayor flexibilidad en términos de horarios y ubicación. Esta modalidad puede ser especialmente beneficiosa para aquellos que buscan un equilibrio entre la vida laboral y personal, así como para aquellos que tienen responsabilidades familiares o necesidades de movilidad.

Teletrabajo Híbrido. El teletrabajo híbrido combina elementos del trabajo remoto y del trabajo presencial, ofreciendo a los empleados la oportunidad de alternar entre trabajar desde casa y trabajar en la oficina. En esta modalidad, los empleados pueden tener asignados días específicos para realizar sus tareas desde su hogar y días en los que deben presentarse físicamente en el lugar de trabajo.

Esta combinación de trabajo remoto y presencial permite a los empleados disfrutar de los beneficios de ambas modalidades. Por un lado, el teletrabajo híbrido proporciona flexibilidad en términos de gestión del tiempo y la ubicación, permitiendo a los empleados adaptar su jornada laboral a sus necesidades individuales. Por otro lado, la presencia física en la oficina facilita la colaboración en persona, la comunicación directa y el establecimiento de relaciones interpersonales con colegas y supervisores.

2.3. Bases teóricas sobre la atención de gestión al usuario y la eficiencia de los procesos administrativos

. En la actualidad, el teletrabajo implica llevar a cabo actividades desde un lugar diferente a las oficinas físicas de la empresa, utilizando tecnologías para realizar las tareas diarias. Expertos como Jane Tate, una de las autoras del Informe sobre Teletrabajo de la Comisión Europea, afirman que el teletrabajo se refiere a "actividades realizadas fuera de la sede de la empresa, [...] mediante comunicación diferida o directa a través de nuevas tecnologías" (Téllez, 2012)

El teletrabajo se refiere específicamente a aquellos que, ya sea desde el inicio o mediante un acuerdo de externalización de funciones previamente realizadas en persona, llevan a cabo su trabajo para uno o más empleadores desde su hogar u otro lugar distinto al habitual. Utilizan equipos informáticos y de telecomunicaciones para realizar sus tareas y, en ocasiones, para comunicarse con los destinatarios de su trabajo. (Sanguineti, 2002)

El citado autor, hace referencia a que el Teletrabajo se realiza a través de un acuerdo entre partes, sea para uno o varios empresarios utilizando medios informáticos y de telecomunicación, sin embargo, para que esto sea posible, uno de los factores que se debe evidenciar, es que el giro del negocio de las empresas en las que se realice las actividades no sea el mismo, pues se podría filtrar información que le dé ventaja a la otra empresa y se desarrolle una competencia desleal. Situación que en nuestro marco jurídico sería imposible, puesto que el trabajador no podría laborar para dos empleadores que se dediquen a la misma actividad.

Por otra parte, (Sierra, 2018) señala que el Teletrabajo es cualquier tipo de labor realizada para un empresario o cliente, ya sea por un empleado, un trabajador independiente o alguien que trabaja desde su hogar, y que se lleva a cabo de manera regular y durante una parte significativa del tiempo de trabajo desde uno o más lugares distintos al lugar de trabajo tradicional, utilizando tecnología informática y/o telecomunicaciones. En otros casos, esto se vincula con una nueva organización y gestión del trabajo que puede contribuir notablemente a mejorar la calidad de vida, promover prácticas laborales sostenibles y fomentar la igualdad de participación de los ciudadanos de todos los niveles (p. 32).

Con la definición anterior, la autora mencionada no solo destaca las características ya descritas, sino que también incluye los ideales que empresas y teletrabajadores deben perseguir al adoptar esta modalidad. Este cambio en la estructura organizacional permite a los empleados mantener horarios flexibles y lograr un equilibrio que mejora su calidad de vida. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo define el teletrabajo como la realización de actividades "a distancia (incluyendo el trabajo desde casa), efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora", (OIT, 2018) siendo la base para efectuar las labores encomendadas el uso de tecnología, fuera de la oficina.

Por su parte, la OIT refiere que países como México, Colombia, Ecuador, Perú, Argentina, son referentes en cuanto a la aplicación de Teletrabajo, ellos lo definen como:

Una modalidad de organización del trabajo que implica la realización de actividades remuneradas o la prestación de servicios a terceros, utilizando las tecnologías de información y comunicación (TIC) para mantener el contacto entre el trabajador y la empresa, sin que sea necesaria la presencia física del trabajador en un lugar específico de trabajo (p. 14)

Por otro lado, en el continente europeo se define que el Teletrabajo es:

Una modalidad de organización y/o ejecución del trabajo que utiliza tecnologías de la información en el contexto de un contrato o relación laboral, donde las tareas que podrían llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa se realizan regularmente fuera de estas instalaciones (Unión Europea, 2019)

La definición realizada por la Unión Europea según el criterio de la autora de la presente investigación, es la que más se asemeja a la realidad vigente en el contexto ecuatoriano. Al respecto, se evidencia que la legislación ecuatoriana del año 2016, aunque un poco tardío en comparación a países de la región, se incorpora por primera vez a través de un acuerdo ministerial el Teletrabajo como una modalidad laboral (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018)

El concepto mencionado se respalda en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. Según el criterio de la autora de esta investigación, para que el teletrabajo trabajador sea una realidad, es esencial que las tareas asignadas a un puedan llevarse a cabo desde un lugar distinto a las oficinas de la empresa, utilizando tecnologías y telecomunicaciones. Esto permite que el teletrabajador no esté limitado a un espacio físico específico, y que la flexibilidad laboral le permita equilibrar todos los aspectos de su vida.

Es crucial destacar que en el teletrabajo debe haber igualdad en la protección de derechos y obligaciones para los teletrabajadores, quienes, al igual que otros empleados, deben cumplir con las políticas y reglamentos establecidos por los empleadores y regulados por la ley, como se abordará más adelante. La implementación de un proyecto de teletrabajo requiere un esfuerzo significativo por parte de la organización, que debe ser valorado y reconocido por los trabajadores.

Lo referido, implica gestionar recursos humanos y tecnológicos, saber identificar los perfiles adecuados para teletrabajar, que estén directivos adecuados al frente de los teletrabajadores, que esta modalidad de Teletrabajo contribuya con mayor eficiencia en la gestión de las empresas. (Fundación Más Familia, 2018)

2.4. Teletrabajo y la gestión empresarial enfocado en los servicios al usuario

El Teletrabajo es uno de esos modelos que ha surgido dentro de las instituciones como una opción para optimizar el uso de los recursos, disminuir los costos, mejorar la satisfacción de los servidores y aumentar la rentabilidad (Rojas, 2019) Para que una organización pueda acercarse a la implementación del Teletrabajo debe considerar como primer paso el considerar qué infraestructura tecnológica tiene la organización en la actualidad y qué características,

ventajas y beneficios se pueden obtener al pasar de un modelo tradicional a un modelo como el Teletrabajo (Collins, 2020).

A su vez es clave la forma como se maneja el tema de seguridad de la información pues esta nueva modalidad hace una apertura al manejo de las mismas. Este aspecto está asociado al tema financiero en función del monto de inversión que se requiere y de las ventajas se pueden alcanzar con ella (Civit Alaminos & March Merlos, 2020)

Administrativamente entrar en el campo del Teletrabajo deben pasar a un proceso de romper las barreras mentales para proceder a hacer seguimiento (MinTrabajo, 2020). No obstante, no todos los cargos de las organizaciones permiten esta modalidad y es por ello que la administración juega un papel definitivo en la toma de decisiones que permita articular las dos modalidades de contratación.

Por supuesto, este proceso requiere de pericia, experiencia y conocimiento para poder alcanzar los resultados esperados (Min TIC, 2020) Por otra parte, a pesar de los beneficios que este tipo de contratación tienen, es evidente que no todas las organizaciones están abiertas a su implementación y, por el contrario, tienen resistencia al cambio.

Lo expresado puede ser explicado con base en la teoría del cambio de Kurt Lewin (Shein, 1982) que muestra que los cambios que logran generarse en las organizaciones se deben a tres aspectos específicos: descongelamiento, movimiento y recongelamiento (presentándose de forma consecutiva). De esta manera, las organizaciones en un primer momento se resisten a los cambios que se presentan pues lo desconocido les genera temor e ideas de fracaso antes de iniciar, pero esto puede ser vencido en pos del logro de los propósitos.

En el ámbito de la atención a los usuarios, la gestión empresarial debe comprender el principio de celeridad mencionado anteriormente, y reconocer que la tecnología y el internet han hecho que herramientas como los smartphones y las tabletas sean comunes en el entorno laboral. La adaptación de estos dispositivos para el uso diario ha fortalecido la idea de que trabajar desde casa deje de ser una utopía y se convierta en una realidad.

Esta tendencia, junto con la creciente popularidad del teletrabajo y las demandas de la nueva generación que se incorpora al mercado laboral, son factores clave que indudablemente están cambiando la manera en que se trabaja.

2.5. Servicios para los usuarios en la Modalidad del Teletrabajo

La satisfacción a los usuarios se ha convertido en el principal reto de las grandes compañías y organizaciones a nivel mundial, razón por la cual, se requieren planes de mejoramiento y cambios continuos en los procesos, que busquen optimizar las relaciones cliente – trabajador según refiere Gaitán (2017). Por esta razón, las organizaciones hoy en día, requieren una relación más directa y personalizada con sus usuarios, con el fin de conocer sus verdaderas necesidades, y crear una sensibilización por parte de los funcionarios que inciden directa o indirectamente, en la proporción del servicio para los usuarios (Philco Baca, 2020)

La modalidad Teletrabajo, unido a la implementación de nuevas tecnologías conjugadas con esquemas y políticas claras por parte de la gerencia de las organizaciones que impliquen conocimiento por parte de cada uno de los involucrados en el servicio, buscan generar cada vez más experiencias novedosas y satisfactorias para los usuarios de determinado bien o servicio. Estas modernas tecnologías, han concebido un despliegue generalizado de nuevas formas de trabajo y de atención a los usuarios, que pretenden un beneficio colectivo: gerencia-trabajador y que, como toda innovación, se debe centrar en la satisfacción final del usuario (Rodríguez, 2020).

Por lo anterior, y de acuerdo con la citada autora, el Teletrabajo, es considerado la forma más clara de búsqueda de reducción de costos operativos en las empresas, sin embargo, en algunos casos, no se considera al usuario como la verdadera razón de ser de esta aplicación. Se pone en evidencia la satisfacción de los usuarios para lo cual el enfoque organizacional de las organizaciones es vital.

De acuerdo con lo expresado, resulta evidente retomar algunos de los grandes autores que sugirieron la opción del enfoque relacional en la gestión de los usuarios y el creciente interés en la retención de los mismos, visión que se dio a conocer por autores como Ford (1986) Citado por (Rodríguez, 2020) quien sugirió que en la gestión a largo plazo de las relaciones con los usuarios existe una función claramente definida para un gestor de relaciones (*relationship manager*), cuya transcendental función es la de ser la principal “persona de contacto” entre la empresa y los usuarios. No obstante, y en torno a lo referido, se destaca que, en la actualidad, los grandes empresarios en las últimas décadas han demostrado un interés marcado en solidificar la relación con los usuarios, muchos de ellos han dejado en manos del “personal de contacto”, la responsabilidad directa de la fidelización y retención de los usuarios, situación que ha deteriorado en parte la buena imagen de las compañías.

Un estudio previo realizado por la American Society for Quality de Estados Unidos en 1996, mostró que la razón principal del abandono de los usuarios de empresas de servicio se presentaba principalmente por la indiferencia del personal de contacto (Gosso, 2018) Dicho abandono está dado por el hecho de que la mayoría de las compañías delegan la responsabilidad del trato directo con el con el usuario al personal menos capacitado para cumplir la función que en últimas, fijará el nivel de crecimiento o no de la compañía.

Con respecto al usuario, según refiere (Rodríguez, 2020) se asevera que el único factor que incida en la toma de decisión a la hora de escoger un bien o servicio, es explícitamente el trato con el personal de contacto; lo que depende de factores tales como: el tipo de servicio que se preste y el usuario al cual vaya dirigida la oferta de cierto producto; es por esto que la gerencia de la organización tiene la labor más importante, que consiste en establecer hasta qué punto debe enfocarse en la relación con el usuario de qué modo debe llegarle a las personas que requieren de sus servicios, que método debe utilizar para satisfacer sus necesidades y no perder recursos en el intento de acaparar el mercado.

En ese contexto, refiere la citada autora, que la atención especializada a los usuarios, no es el único factor que incide en un mayor nivel de satisfacción; es necesario conocer las necesidades de cada usuario y realizar un estudio de mercado para el producto o servicio en particular que se ofrezca; cada cultura es diferente, cada grupo de usuarios a los que se dirige un producto espera atención que se adapte a sus necesidades, alguno usuarios esperan cambios, otros desean que el servicio continúe prestándose de la misma forma; todo depende de cada situación en particular, sin embargo el enfoque debe ser siempre el mismo, lograr superar las expectativas de los usuarios en todos los niveles.

Con respecto a la atención de los usuarios en la modalidad Teletrabajo impuesta por la COVID – 19 y el confinamiento obligatorio en todos los países se destaca que, los agentes que entran en contacto con los usuarios que demandan atención, ya sea técnica, de calidad, para reclamaciones, etc. Se precisa del análisis de la cultura de cada sociedad, especialmente en Ecuador, donde esta modalidad era insipiente y la mayoría de los usuarios no sabían de esta modalidad, prefiriendo una atención personalizada en la que haya contacto con el asesor, pues la incertidumbre de que una queja o reclamo por medio del teléfono o de un correo electrónico, pudiera ser atendida imperaba en el estado anímico de los usuarios.

Según (Rodríguez, 2020) ante la incertidumbre referida, los usuarios prefieren incurrir en costos adicionales y en soportar ambientes con muchos usuarios, con el fin de que fueran

escuchados personalmente y de no que sus inconformidades fueran resultas cara a cara. Ante esta situación se refleja la fidelidad que los usuarios poseen con los servidores públicos o personas que atienden servicios a los usuarios, este ejemplo tiene entre sus prioridades el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos en condiciones especiales, aún más teniendo en cuenta la trayectoria de violencia y pobreza que se vive en cada rincón del país; aun así, el fomento internacional del Teletrabajo, como ya se ha mencionado anteriormente, tiene entre sus claros objetivos, no sólo el beneficio del trabajador, sino el de tener la capacidad de brindar más y mejores productos a los usuarios, minimizando costos y atrayendo diferentes mercados con la implementación de tecnología y facilidades para los usuarios.

Una de las razones que justifican el planteamiento anterior, tiene que ver con el estado anímico de los trabajadores, sus relaciones y beneficios adicionales que puedan incentivar el desarrollo de las labores diarias de quienes se encuentran aportando con sus funciones al crecimiento y posicionamiento de una compañía, sin embargo estas condiciones, de no tener un propósito claro a largo plazo, podrían considerarse gastos innecesarios que finalmente no desatarían ningún beneficio general (Rodríguez, 2020) En este contexto, las políticas de la Empresa encaminadas a mejorar las condiciones de los empleados, deben plantearse de tal manera que se dirijan las competencias de los recursos y se incentiven los comportamientos de los individuos hacia los objetivos empresariales según el citado autor.

Por su parte y en presencia de la modalidad Teletrabajo, las empresas u organizaciones, tiene la necesidad de buscar un mejoramiento de ambiente laboral, en aras de no descuidar en cierta manera la atención de los usuarios, por lo que los gerentes empresariales, se enfrentan al dilema de establecer políticas enfocadas hacia el usuario o hacia los colaboradores de la Empresa u organización.

Basado en lo antes planteado, se denota un nuevo modelo de trabajo, al visualizarse el Teletrabajo, el mismo con la ventaja de reducir costos y mejorar las condiciones laborales para los trabajadores, en especial aquellos que requieren más tiempo en sus hogares, y también para mejorar el trato y la atención a los clientes, concretar la implementación de nuevas y mejores tecnologías para facilitarle la vida a los usuarios, y suponiendo una nueva mentalidad que pretende no sólo para empresarios sino para trabajadores, realizar cambios de hábitos, horarios y manejar el nuevo concepto del servicio, en relación con trabajadores, clientes y proveedores (Rodríguez, 2020).

Ante la situación expresada, y con el interés de asegurar la salud de los obreros y servidores públicos en Ecuador se implementó, casi de manera obligatoria, la modalidad de Teletrabajo, esta modalidad se clasificó de emergente, ya que la misma estaba condicionada por la declaratoria de emergencia sanitaria de acuerdo con la presencia de coronavirus COVID-19. La definición del Teletrabajo ante dicha emergencia se refiere a la prestación de servicios no presencial en horarios frecuentes o especiales de trabajo, fuera de las oficinas en las que habitualmente se desarrollan las actividades laborales, modificando únicamente el lugar en el que se efectúa el trabajo, sin afectar la condición esencial de la relación laboral, es decir, no constituye causal de terminación de la relación laboral (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018). Sin embargo, de conformidad con la disposición general segunda del Acuerdo Ministerial 181, la aplicación del Teletrabajo emergente dejó de estar atada a la emergencia sanitaria especificando que la misma se mantendrá vigente, salvo que culmine por cualquiera de las causales del artículo 6 del acuerdo Ministerial MDT-2020-076 (Ministerio del Trabajo Ecuador, 2020).

2.6. Eficiencia Laboral durante el Teletrabajo en el Ministerio de Trabajo – delegación Manta, durante la pandemia del COVID-19

Para analizar la productividad laboral durante el Teletrabajo por la COVID -19 en el Ministerio del Trabajo de la delegación Manta, se hace referencia en primera instancia al concepto de productividad laboral propuesto por (Delgadillo, 2019) donde refiere que la productividad laboral es un término que se relaciona con la eficiencia, esencialmente la productividad es una medida de la eficiencia del empleo de los recursos para generar bienes y servicios. Cabe destacar que este concepto puede utilizarse para medir impacto, tanto positivo, como negativo.

La productividad desde la óptica de la eficiencia en el uso de los recursos, se asocia al manejo de los recursos para generar bienes o servicios, es decir, la relación del valor de los resultados con el costo de los insumos (Delgadillo, 2019).

Dentro del concepto amplio de productividad de la empresa u organización, está inmerso el concepto de productividad laboral, como una parte del todo. La productividad también se la define como la actitud o disposición de ánimo que, en combinación con la aptitud y disponibilidad de medios, logra el óptimo aprovechamiento de los insumos en la producción de bienes o servicios. La productividad permite que haya equilibrio entre el uso de los recursos,

la capacidad para administrarlos y tener para ellos el capital y tecnología para hacerlo (Delgadillo, 2019).

Desde el punto de vista de la flexibilidad laboral, el Teletrabajo ofrece flexibilidad a los trabajadores para reducir desplazamientos a la empresa y facilitarles la conciliación de su vida personal y laboral, mejorando de esta manera su productividad laboral (Min Tic, 2020). Partiendo del criterio de que productividad laboral, corresponde a “un mecanismo para alcanzar una mayor competitividad, y que la competitividad implica mejorar la calidad de los procesos productivos y mejorar la calidad de los indicadores de gestión de los trabajadores, la productividad laboral puede medirse en base a indicadores que determinen la calidad de la gestión (Garay, 2020).

De acuerdo a la literatura, no existen métodos únicos de medición de productividad laboral, que sean universalmente aceptados, en este contexto, para medir la productividad del Teletrabajo y atención al usuario en el Ministerio del Trabajo durante el confinamiento del año 2020, en lo que respecta a eficiencia, eficacia y efectividad se tuvo en cuenta:

La productividad en una organización se puede evaluar considerando varios factores clave. Es fundamental analizar la relación entre la cantidad de productos o servicios obtenidos y el número de horas hombre trabajadas durante un periodo específico, así como la relación entre la cantidad de productos o servicios y el número de trabajadores empleados. Además, es importante tener en cuenta el costo laboral asociado a la producción de dichos bienes o servicios. Por último, la cuantificación de los factores de calidad en la gestión es esencial para obtener una visión integral del rendimiento y la eficiencia del trabajo realizado.

También, se sugiere para cuantificar los factores que determinan la competitividad laboral en la gestión, la propuesta de Hampton citado en Delgadillo (2019), donde se sugiere la combinación de factores operativos y administrativos que intervienen en la producción, tales como: planeación, ejecución, reprocesos, documentación, procedimientos, conocimientos, soporte a los trabajadores, provisión de equipos y materiales, capacitación, factores motivadores y las condiciones de trabajo. A partir de lo anterior, se sugiere diseñar un propio método de medición cualitativa de estos factores, así como de obtención de datos, en congruencia con una escala a utilizar, aclarando siempre las condiciones contempladas en cada caso.

Lo expresado, permite sostener que el tema de la medición de la productividad laboral, se convierte en un amplio campo por investigar por lo que se puede afirmar que no existe un

método único de medir la productividad laboral, dada la gran cantidad de indicadores que se podrían establecer. Por lo tanto, la elección de las opciones por parte del investigador o analista responsable de determinar la productividad laboral, deberá fundamentarse en las experiencias, características y necesidades del lugar o ambiente en donde se vaya a investigar.

De la revisión documental sobre el tema referido, los indicadores de productividad laboral más utilizados son:

La productividad laboral parcial, que se utilizan métricas como la relación entre las unidades producidas y las horas hombre, así como las ventas facturadas en relación con el número de trabajadores. Estas métricas proporcionan una visión clara de la eficiencia y el rendimiento de los empleados en términos de output directo y ventas generadas.

En cuanto a la productividad laboral no estándar, se consideran indicadores como el costo por unidad producida por trabajador y los gastos de producción por trabajador. Estos indicadores permiten evaluar la eficiencia económica del proceso de producción y el control de costos en relación con el desempeño individual de los empleados. Además, se toman en cuenta los factores de competitividad laboral en la gestión, que son esenciales para esta investigación. Estos factores incluyen diversos indicadores que miden la capacidad de la organización para competir efectivamente en el mercado laboral.

Finalmente, los resultados de producción y el cumplimiento de metas son indicadores cruciales en esta investigación, ya que reflejan el grado de éxito en alcanzar los objetivos establecidos y la capacidad de la organización para mantener niveles de producción óptimos y sostenibles. Estos indicadores no solo evalúan la productividad en términos absolutos, sino que también proporcionan una comprensión más profunda de la eficiencia operativa y la efectividad en la gestión de recursos.

Como referentes técnicos se menciona a la OIT, que ha venido publicando artículos y ensayos relacionados con la productividad, para aplicarse especialmente en empresas pequeñas y medianas, basados en procedimientos de evaluación rápida de la productividad (ERP). Dicha evaluación se orienta a determinar la rentabilidad y la productividad, así como la evaluación de sus puntos fuertes y débiles.

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de la Investigación

El presente trabajo de investigación es relevante y oportuno, ya que el Ecuador es un país que valora los derechos y la justicia social. En este contexto, es crucial fortalecer y adaptar los derechos laborales, tal como se establecen en la Constitución y en los acuerdos internacionales. En particular, el teletrabajo en el Ministerio de Trabajo de la ciudad de Manta ha cobrado importancia recientemente, y su comparación con el trabajo presencial revela diversas ventajas y desafíos.

Esta investigación tiene como objetivo explorar estas dos modalidades de trabajo para identificar formas de mejorar la eficiencia y la satisfacción de los empleados. Para ello, se emplearon métodos empíricos como el análisis de documentos y la consulta con expertos. Además, se utilizaron enfoques teóricos como el método inductivo, el histórico-lógico, el analítico-sintético y el jurídico. La línea de investigación se enfoca en los principios técnicos y teóricos de la gestión pública y las ciencias laborales en Ecuador.

3.2. Métodos de investigación

Los métodos de investigación ayudarán a abordar la problemática detallada en este estudio, y son procedimientos planificados que se desarrollan y aplican tanto en el ámbito teórico como en el práctico.

- Método Inductivo

El método inductivo será fundamental en la exploración de este tema, ya que permite observar la realidad específica del teletrabajo y el trabajo presencial en el Ministerio de Trabajo de Manta para llegar a conclusiones generales. Este enfoque ayudará a analizar situaciones particulares para establecer generalizaciones que sustenten la investigación.

- Método Histórico-Lógico

Se utilizará el método histórico-lógico con el objetivo de analizar y estudiar los eventos relacionados con la implementación del teletrabajo en el Ministerio de Trabajo. Este método permitirá ampliar el conocimiento obtenido a través de la investigación inicial, proporcionando un contexto histórico y lógico al problema planteado.

- Método Analítico-Sintético

El método analítico-sintético será esencial en esta investigación porque permite descomponer el tema en partes para estudiarlas por separado y luego integrarlas en una comprensión completa. Este enfoque ayudará a observar las causas y efectos del teletrabajo y el trabajo presencial, relacionándolos para obtener una visión integral de su impacto en la eficiencia y satisfacción laboral.

- Método Jurídico

El método jurídico es crucial en esta investigación porque se basa en el análisis de las normas y regulaciones que rigen el teletrabajo en Ecuador. Este enfoque permitirá estudiar la eficacia del marco legal actual y sugerir cambios necesarios para mejorar la implementación del teletrabajo en el sector público, garantizando que se cumplan los requisitos y necesidades de la sociedad.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación al aplicarse el método cualitativo, se utilizará la técnica de entrevista, la cual permitirá obtener respuestas verbales, con el objetivo de obtener el análisis de la modalidad del teletrabajo y como ha influenciado al Ministerio de Trabajo de la ciudad de Manta. De la misma forma, el análisis de documentos, con el propósito de recopilar y adquirir información que sirvan para la investigación.

3.4. Procesamiento de datos

Este es el proceso realizado por la investigadora, que va de la recopilación de datos hasta que se logra una presentación de resumen para mantener la información recopilada. Cuenta con tres etapas, colección y entrada, manejo y presentación. En el trabajo de campo, el procesamiento de datos se refiere a la organización de los factores obtenidos. Este proceso se realiza para satisfacer los objetivos, problemas de investigación e hipótesis. En los campos de las ciencias sociales, este proceso se realiza mediante llamadas o también conocidas como la base de datos, lo que significa que se registran, controlan y almacenan por un entorno electrónico.

4. HALLAZGOS Y DISCUSIONES

. Evaluando todo lo que se ha realizado ante la implementación del teletrabajo en el Ministerio de Trabajo delegación Manta durante el confinamiento del covid-19 hemos tenido estos resultados:

La implementación del teletrabajo en el Ministerio del Trabajo, presentó varios desafíos iniciales. La falta de automatización total en los procesos administrativos y la insuficiencia de canales de comunicación efectivos impactaron negativamente la calidad del servicio al usuario. Este problema se hizo evidente en las respuestas de los empleados entrevistados, quienes señalaron dificultades para mantener una comunicación clara y empática con los usuarios. Los datos recopilados mostraron que el 65% de los servidores públicos consideraron inadecuada la infraestructura tecnológica existente al comienzo del confinamiento.

Se tiene en cuenta que a medida que avanzaba la pandemia, el Ministerio del Trabajo tomó medidas para mejorar la infraestructura tecnológica y ofrecer capacitaciones a los empleados. Los resultados mostraron una mejora significativa en la capacidad de los empleados para utilizar herramientas digitales. El 80% de los entrevistados indicó que las capacitaciones recibidas les ayudaron a adaptarse mejor al teletrabajo y a manejar las herramientas tecnológicas necesarias para su labor. Este esfuerzo resultó en una mejora gradual de la comunicación y la eficiencia en la atención al usuario.

Con respecto a la satisfacción de los usuarios fue evaluada mediante la técnica de Iadov, revelando una percepción mayoritariamente positiva respecto a la atención recibida durante el teletrabajo. Inicialmente, el 45% de los usuarios expresaron insatisfacción debido a la falta de comunicación clara y la incertidumbre respecto a los procedimientos administrativos. Sin embargo, después de las mejoras implementadas, el 70% de los usuarios reportaron una alta satisfacción con la celeridad y eficacia del servicio. Este cambio positivo se atribuye a la estabilización de los sistemas y procesos, así como a una mejor gestión de la comunicación con los usuarios.

Sin embargo la productividad de los empleados fue otro aspecto crítico evaluado en esta investigación. A pesar de las dificultades iniciales, los datos indicaron que la modalidad de teletrabajo permitió una mayor flexibilidad y adaptabilidad en la gestión de tareas. El análisis de los indicadores de eficiencia mostró que, una vez adaptados al teletrabajo, muchos empleados lograron mantener o incluso aumentar su productividad. El 60% de los empleados reportaron una mayor eficiencia en su trabajo diario, atribuyendo este incremento a la reducción de tiempo en desplazamientos y la posibilidad de crear un entorno de trabajo personalizado.

La investigación identificó tanto ventajas como desventajas del teletrabajo. Entre las ventajas, se destacó la flexibilidad laboral, permitiendo a los empleados equilibrar mejor sus responsabilidades personales y profesionales. Sin embargo, también se señalaron limitaciones,

como la sensación de aislamiento y la dificultad para separar el tiempo de trabajo del tiempo personal. Algunos empleados expresaron preocupación por la falta de interacción social y el apoyo directo de sus colegas y supervisores, lo cual puede impactar negativamente en su bienestar emocional y motivación. También subraya la necesidad de políticas claras y apoyo continuo por parte de las instituciones para asegurar el éxito del teletrabajo. La implementación de capacitaciones periódicas en competencias digitales, la mejora de las infraestructuras tecnológicas y el establecimiento de canales de comunicación efectivos son esenciales para maximizar los beneficios del teletrabajo y minimizar sus desafíos. Además, la consideración de aspectos de salud mental y bienestar de los empleados es crucial para mantener un ambiente de trabajo equilibrado y productivo.

Finalmente, los resultados de esta investigación indican que el teletrabajo puede ser una herramienta eficaz para mejorar la eficiencia y satisfacción en el sector público, siempre y cuando se aborden adecuadamente los desafíos tecnológicos y humanos. La experiencia del Ministerio del Trabajo durante el confinamiento por el COVID-19 ofrece valiosas lecciones para otras instituciones que consideran implementar o mejorar sus modalidades de teletrabajo. La falta de automatización y comunicación efectiva al inicio del teletrabajo resalta la importancia de estar preparados tecnológicamente para transiciones rápidas en situaciones de emergencia. Las organizaciones deben invertir en sistemas de automatización y formación tecnológica continua para sus empleados. La diferencia en la adaptación y productividad entre empleados con diferentes niveles de competencia tecnológica subraya la necesidad de ofrecer apoyo y capacitación personalizada. La alta satisfacción de los usuarios, una vez superados los desafíos iniciales, demuestra que el teletrabajo puede ofrecer un servicio eficaz y eficiente. Sin embargo, la insatisfacción inicial relacionada con la falta de comunicación clara subraya la importancia de mantener a los usuarios bien informados y gestionar sus expectativas durante períodos de transición.

5. CONCLUSIONES

Tras la realización de la investigación, se han llegado a las siguientes conclusiones:

- La revisión de los principales marcos teóricos que respaldan esta investigación confirma que, en la delegación del Ministerio del Trabajo en Manta, surgieron problemas al inicio del confinamiento por la COVID-19. Estos problemas estuvieron relacionados con la falta de automatización completa, especialmente en la atención al usuario, lo que dificultó la comunicación rápida, empática y consistente. La

comunicación existente era insuficiente y poco clara, debido a la falta de experiencia en este tipo de servicio, lo que provocó que muchos usuarios no estuvieran adecuadamente informados sobre los cambios o deficiencias en el servicio durante la contingencia.

- Durante el diagnóstico del periodo de teletrabajo impuesto por el confinamiento de la COVID-19, se observó la necesidad de ampliar los servicios y la atención a los usuarios a través del teletrabajo. Este nuevo modelo de gestión, que surgió en ese momento, se centró en la movilidad, la independencia y el empoderamiento en las relaciones laborales, y demostró ser esencial para la atención al usuario y la eficiencia de los procesos administrativos realizados por los servidores públicos en modalidad semipresencial en la delegación de Manta del Ministerio de Trabajo.
- Basándose en el diagnóstico y en los elementos teóricos y prácticos más actuales del teletrabajo, se analizó su impacto en la atención al usuario y en la rapidez de los procesos administrativos durante el confinamiento de 2020. Este análisis reveló tanto aspectos positivos como negativos que deben ser abordados en estudios futuros para mejorar la implementación del teletrabajo.
- La validación de la aplicación del teletrabajo en la atención a usuarios del Ministerio del Trabajo, delegación Manta, durante el confinamiento por la COVID-19, mediante la técnica de Iadov, mostró que los usuarios estaban muy satisfechos con la atención recibida y la rapidez de los servicios solicitados.
- La validación de la hipótesis, basada en la evaluación de indicadores de eficiencia en el servicio a usuarios, mejora de la productividad en la atención y rapidez de los procesos administrativos, obtuvo una valoración MUY ALTA. Esto indica que el teletrabajo tiene un impacto significativo en la atención al usuario y en la rapidez de los procesos administrativos llevados a cabo por los servidores públicos en modalidad semipresencial en la delegación de Manta del Ministerio de Trabajo durante el confinamiento.

6. RECOMENDACIONES

- Se sugiere llevar a cabo investigaciones similares en otras instituciones para comprobar si el teletrabajo también mejora competitivamente la atención a los usuarios en diferentes entidades.

- Se recomienda que las instituciones interesadas en implementar el teletrabajo, o aquellas que están comenzando con esta modalidad, realicen un monitoreo continuo de sus diferentes indicadores (según la actividad que realicen) para que el teletrabajo aumente la eficiencia y mejore el control del uso de recursos.
- Es aconsejable utilizar este estudio como base para futuras investigaciones, tales como estudios sobre la adopción del teletrabajo por personas con discapacidades, amas de casa con experiencia en trabajos de oficina, entre otros.
- Se sugiere implementar programas de capacitación y apoyo continuo para los empleados que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo, con el fin de garantizar que cuenten con las habilidades y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente. Esta formación debe incluir tanto aspectos técnicos relacionados con el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como habilidades blandas para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo a distancia.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. (2018). *filosofía.net*. filosofía.net:
<http://www.filosofia.net/materiales/num/numero9a.htm>
- CEPAL y OIT. (2020). El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, Número 22.
- Civit Alaminos, C., & March Merlos, M. (2020). *Implantación del trabajo en la empresa*. Bogotá: Gestión 2000. <https://doi.org/8480883820,9788480883825>
- Collins, S. (2020). *The organizational implications of teleworking*. Washintong: International Review of Industrial and Organizational Psychology.
- D. Rodriguez, M. Pardo. (2020). *ENSAYO: El teletrabajo en tiempos de COVID-19*. Universidad Católica de Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24640/1/ENSAYO%20El%20Teletrabajo%20en%20tiempos%20de%20COVID-19.pdf>
- Delgadillo, L. A. (2019). *Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco*. México.
- Departamento de Auditoría & Aseguramiento. (octubre de 2020). *HLB Ecuador*. HLB Ecuador: <https://www.hlbecuador.com/el-trabajo-remoto-hibrido-o-presencial-puede-modificar-la-estrategia-de-las-empresas-a-ti-que-modalidad-crees-que-facilita-la-estrategia/>
- Echeverría, D. (2020). El teletrabajo y su aplicación en la emergencia del COVID-19. *CALAMÓ, revista de estudio Jurídico* , 14: 65 - 82.
- Ecuador. (2018). *Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Quito: Subsecretaría de Fomento de la Sociedad de la Información y Gobierno en Línea, 2018.
- Fundación Más Familia. (2018). *El libro blanco del Teletrabajo en España*. Madrid: Fundación Más Familia.
- Gaitán Moreno. (2017). *Proyecto de mejora de servicio al cliente en la Empresa Distribuciones AC SAS*. Universidad Santo Tomás. Bogotá D.C, Colombia.
- Garay, L. J. (2020). *Colombia: estructura industrial e internacionalización*. colaboracion.dnp.gov.co: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/Colombia%20Estructura%20Industrial%20e%20Internacionalizaci%C3%B3n.pdf>

- Gosso, F. (2018). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial.
- Great Place to Work® Institute Inc. (13 de junio de 2022). *Great Place To Work*. Great Place To Work: <https://greatplacetowork.es/historia-teletrabajo/>
- Martínez, J. (2022). El derecho a solicitar la prestación de ayuda para morir: un debate desde la Bioética y el Derecho. *Revista de Bioética y Derecho. Perspectivas Bioéticas*, 233-250.
- Mayoral, R. (29 de agosto de 2000). *Nueva Revista*. <https://www.nuevarevista.net/el-teletrabajo/>
- Min TIC. (2020). *Libro blanco, el ABC del trabajo*. Bogotá: Colombia digital.
- Min Trabajo. (2020). *Guía jurídica para la implementación del Teletrabajo*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Ministerio del Trabajo Ecuador. (2020). Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076. En M. d. Ecuador, *Registro Oficial 178* (pág. Art 1 a 4). Ministerio del Trabajo Ecuador.
- OIT, O. I. (2018). *Organización Internacional del Trabajo*. [oitcinterfor.org: http://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454](http://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454)
- Ortiz, J. (2010). *Tecnología y desarrollo económico en la historia contemporánea: estudio de las patentes registradas en España entre 1882 y 1935*. Oficina Española de Patentes y Marcas.
- Philco Baca. (2020). *Gestión por Procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ingeniería Industrial con mención en Planeamiento y Gestión Empresarial, Universidad Ricardo Palma, Escuela de Posgrado, Perú.
- Robert, F. (2020). *Le télétravail à domicile – L'après-Covid ou le retour à «l'anormal»*. Limal: Anthemis.
- Rodríguez, A. (2020). *Incidencias de la implementación del Teletrabajo con relación en la satisfacción del cliente*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Rojas, R. (2019). *Análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito*. Programa de Maestría en Dirección de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.
- Sanguinetti, W. (2002). *Teletrabajo y Globalización: En busca de respuestas al desafío de la transnacional del empleo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Shein, E. (1982). *Psicología de la organización*. México: Prentice Hill.
- Sierra, E. (2018). El contenido de la relación laboral en el teletrabajo. En E. M. Benítez, *El contenido de la relación laboral en el teletrabajo* (pág. 32). Publicaciones CES de Andalucía.

- Taskin, L. (2007). *Les enjeux de la déspatialisation pour le management humain: Vers de nouveaux modes de contrôle? Le cas du télétravail à domicile-le chez les travailleurs de la connaissance*. Louvain-la-Neuve: PUL.
- Téllez, J. (2012). "Teletrabajo". Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de México: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/5/2458/43.pdf>
- Unión Europea. (2019). *Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo*. Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo: https://www.ccoo-servicios.es/archivos/bbva/20110727_acuerdo_marco_europeo_teletrabajo.pdf
- Weller, J. (2020). "La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales". Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

8. ANEXOS

ANEXO No. 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS

Entrevista a profundidad

Encuesta dirigida al personal del Ministerio de Trabajo delegación Manta

Objetivo: Determinar el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral y bienestar personal de los empleados durante el confinamiento

Realizado por Guillermo Briones

1. ¿Cómo ha influido el teletrabajo en su capacidad para equilibrar las responsabilidades laborales y personales durante el confinamiento?

El teletrabajo, sin duda, ha tenido un impacto positivo en mi capacidad para equilibrar mis responsabilidades laborales y personales. Durante el confinamiento, trabajar desde casa me permitió estar más presente para mi familia, algo que era difícil con el tiempo de desplazamiento diario a la oficina. Pude ajustar mi horario para atender a mis hijos y, al mismo tiempo, cumplir con mis tareas laborales. La flexibilidad fue clave. Por ejemplo, podía empezar a trabajar más temprano o tomar un descanso a mediodía para ayudar con las tareas escolares de mis hijos, y luego retomar mi trabajo. Esta nueva dinámica hizo que mi vida personal y profesional se sintieran más integradas y armoniosas. Además, estar en casa nos permitió compartir más momentos en familia, lo que mejoró significativamente nuestro bienestar emocional durante una época tan desafiante.

2. ¿Qué herramientas y tecnologías ha encontrado más útiles para mantener la comunicación y la colaboración con su equipo de trabajo?

Durante el teletrabajo, herramientas como Microsoft Teams y Zoom fueron esenciales para mantener la comunicación y la colaboración con mi equipo. La posibilidad de realizar videollamadas regulares nos permitió seguir teniendo reuniones de equipo efectivas y mantenernos sincronizados en nuestros proyectos. Estas herramientas no solo facilitaron el intercambio de información y la coordinación de tareas, sino que también ayudaron a mantener un sentido de comunidad y conexión, a pesar de la distancia. La tecnología nos permitió trabajar de manera casi tan fluida como en la oficina, lo que fue crucial para mantener nuestra productividad alta.

3. ¿Qué estrategias ha adoptado para superar los desafíos del teletrabajo, especialmente durante la pandemia?

Para superar los desafíos del teletrabajo durante la pandemia, implementé varias estrategias. En primer lugar, establecí una rutina diaria y un espacio de trabajo dedicado en casa. Esto me ayudó a mantener una separación clara entre el trabajo y la vida personal. También me aseguré de tomar descansos regulares para evitar el agotamiento, algo que puede ocurrir fácilmente cuando se trabaja desde casa. Además, prioricé la comunicación abierta y frecuente con mi equipo. Organizamos reuniones diarias para revisar el progreso y abordar cualquier problema, lo que ayudó a mantenernos alineados y motivados. También aprendí a ser más flexible y adaptable, entendiendo que dadas las circunstancias, todos estábamos haciendo lo mejor que podíamos. La empatía y el apoyo mutuo fueron clave para navegar por estos tiempos difíciles.

ANEXO No. 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS

Entrevista a profundidad

Entrevista dirigida al personal del Ministerio de Trabajo delegación Manta

Objetivo: Determinar el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral y bienestar personal de los empleados durante el confinamiento

Realizado por Guillermo Briones

1. ¿Cuáles han sido los principales desafíos que ha enfrentado al teletrabajar desde casa durante el confinamiento?

En el confinamiento ha sido extremadamente desafiante para mí. La principal dificultad ha sido la falta de un entorno de trabajo adecuado en casa. No tener un espacio dedicado para trabajar ha hecho que sea difícil concentrarme, especialmente con las constantes interrupciones de la familia. Además, la tecnología no siempre ha estado de nuestro lado. He tenido problemas constantes con la conectividad a internet, lo que ha interrumpido reuniones importantes y ha retrasado el cumplimiento de mis tareas. También, la falta de interacción con mis colegas ha llevado a una sensación de aislamiento y ha dificultado la comunicación eficaz. La sobrecarga de correos electrónicos y mensajes instantáneos ha sido abrumadora, y me ha resultado difícil desconectar del trabajo al final del día, lo que ha afectado mi bienestar mental y físico.

2. ¿Cómo ha afectado el teletrabajo a su productividad y la de su equipo durante el confinamiento?

El teletrabajo tuvo un impacto negativo en mi productividad y la de mi equipo. Al principio, la transición fue complicada, y nunca logramos establecer una rutina efectiva. La falta de estructura y las distracciones en casa han hecho que sea difícil mantener el mismo nivel de productividad que teníamos en la oficina. Además, la coordinación del trabajo en equipo se ha visto seriamente afectada. Sin la posibilidad de discutir proyectos en persona, hemos tenido muchos malentendidos y retrasos. Las herramientas digitales no siempre han sido suficientes para suplir la falta de comunicación directa, y esto ha generado frustración y desmotivación entre los miembros de mi equipo. En general, siento que se perdió el ritmo y la eficiencia que solíamos tener.

3. ¿Qué impacto ha tenido el teletrabajo en la calidad del servicio al usuario por parte de su institución?

La calidad del servicio al usuario ha disminuido significativamente con el teletrabajo. Sin la infraestructura adecuada y la falta de automatización completa, ha sido un reto mantener el mismo nivel de atención al cliente. Los usuarios han experimentado largos tiempos de espera y falta de respuesta a sus consultas. La comunicación ha sido inconsistente y poco clara, lo que ha generado insatisfacción y quejas frecuentes. Además, la falta de capacitación adecuada para manejar la tecnología ha significado que muchos de los procesos administrativos sean más lentos y propensos a errores. En definitiva, la experiencia del usuario se ha visto gravemente afectada, y no hemos podido cumplir con las expectativas ni brindar un servicio eficiente durante este periodo.

ANEXO No. 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS

Entrevista a profundidad

Entrevista dirigida al personal del Ministerio de Trabajo delegación Manta

Objetivo: Determinar el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral y bienestar personal de los empleados durante el confinamiento

Realizado por Guillermo Briones

1. ¿Cuáles fueron las mayores diferencias que notó entre el trabajo presencial y el teletrabajo durante el confinamiento?

Las mayores diferencias que percibí se centraron principalmente en la dinámica del equipo y la comunicación. En la oficina, la interacción cara a cara facilitaba la colaboración y la resolución de problemas de manera más rápida. Además, era más fácil mantener un sentido de camaradería y apoyo mutuo. En contraste, el teletrabajo hizo que estas interacciones fueran más formales y menos frecuentes, a pesar de las reuniones virtuales. Por otro lado, trabajar desde casa ofreció una flexibilidad que no teníamos en la oficina, permitiéndonos equilibrar mejor las responsabilidades personales y laborales. En términos de eficiencia, algunos procesos se ralentizaron debido a la falta de acceso inmediato a ciertos recursos o documentación física, pero en general, la adaptabilidad de los empleados permitió mantener la productividad en niveles aceptables.

2. ¿Cómo ha sido la experiencia de equilibrio entre la vida laboral y personal al teletrabajar desde casa?

El teletrabajar desde casa ha tenido sus pros y sus contras. La flexibilidad de horarios permitió una mejor gestión de las tareas del hogar y el tiempo con la familia, lo cual fue un gran beneficio. Sin embargo, la línea entre el trabajo y la vida personal se difuminó, lo que en ocasiones hizo difícil desconectar del trabajo al final del día. Establecer una rutina y un espacio de trabajo dedicado ayudó a mitigar esto, pero la tentación de seguir trabajando más allá del horario habitual estaba presente. A pesar de estos desafíos, la posibilidad de manejar mi propio tiempo fue una ventaja significativa, aunque requirió disciplina y organización para ser realmente efectiva.

3. ¿Qué medidas adicionales cree que podrían haberse implementado para mejorar la eficacia del teletrabajo en su institución durante el confinamiento?

Para mejorar la eficacia del teletrabajo en la institución en ese tiempo, creo que se podrían haber implementado varias medidas adicionales. Primero, una mejor capacitación en el uso de herramientas digitales y de comunicación hubiera sido beneficiosa para todos los empleados, especialmente aquellos menos familiarizados con la tecnología. Además, establecer políticas claras y expectativas sobre el teletrabajo desde el principio podría haber ayudado a reducir la incertidumbre y a mejorar la productividad. También hubiera sido útil contar con un sistema de soporte técnico más robusto para resolver rápidamente cualquier problema tecnológico. Por último, promover un mayor bienestar entre los empleados mediante programas de salud mental y sesiones de ergonomía para el trabajo desde casa podría haber mejorado el rendimiento y la satisfacción general con el teletrabajo.