



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Administración Pública

“El teletrabajo y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja periodo 2020-2021.”

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Pública

AUTORA:

Karole Daniela Jaramillo Neira

DIRECTORA:

Sandra Katherine Gordillo Iñiguez Mg. Sc

Loja - Ecuador

2023

Certificación

Loja, 26 de julio de 2023

Mtr. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifico:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **“El teletrabajo y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, periodo 2020-2021.”**, de autoría de la estudiante **Karole Daniela Jaramillo Neira**, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Administración Pública**, con **cédula de identidad Nro. 1106040320**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Mtr. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Karole Daniela Jaramillo Neira**, declaro ser la autora del presente Trabajo de Titulación, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1106040320

Fecha: 07 de agosto de 2023

Correo electrónico: karole.jaramillo@unl.edu.ec

Teléfono: 096903099

Carta de autorización por parte del autor, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo del Trabajo de Titulación.

Yo, **Karole Daniela Jaramillo Neira**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **“El teletrabajo y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, periodo 2020-2021.”**, como requisito para optar por el título de **Ingeniera en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los siete días del mes de agosto del dos mil veintitrés.

Firma

Autora: Karole Daniela Jaramillo Neira

Cédula: 1106040320

Dirección: Loja, La Argelia

Correo electrónico: karole.jaramillo@unl.edu.ec

Teléfono: 0969030992

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Titulación: Mtr. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez

Dedicatoria

Dedico este Trabajo de Titulación a Danilo, Karole, Manuel, Alvaro, Julian y Joaquin que son el motor y motivo para vencer adversidades, cobrar fuerzas y seguir, y por ser mi círculo de apoyo durante todo el proceso de la realización de mis metas en la vida, a mis ángeles Elisita y Manuelito que desde el cielo me dan fuerza y bendiciones, a Karina, por ser un gran apoyo emocional y a Pame, porque a través de su amistad incondicional me da apoyo para atravesar adversidades y disfrutar alegrías. A mis amigos.

Karole Daniela Jaramillo Neira

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad Nacional de Loja por brindarme la oportunidad de formarme académicamente en la Carrera de Administración Pública, a lo largo de estos años, he recibido una educación de calidad y he podido crecer tanto a nivel personal como profesional. Agradezco profundamente a todos mis profesores y docentes que, con su dedicación y conocimientos, me han guiado en este camino de aprendizaje.

Un agradecimiento especial va dirigido al departamento de Dirección de Talento Humano de la Universidad, por proporcionarme la información y el apoyo necesario para llevar a cabo esta investigación, su valiosa colaboración ha sido fundamental para enriquecer mi trabajo.

Asimismo, quiero extender mi reconocimiento y gratitud al personal administrativo de la Universidad; su colaboración en la recaudación de datos para este Trabajo de Titulación ha sido de vital importancia, sin su disposición y participación activa, hubiera sido difícil obtener la información.

Karole Daniela Jaramillo Neira

Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	x
1 Título.....	1
2 Resumen.....	2
2.1 Abstract.....	3
3 Introducción.....	4
4 Marco teórico.....	7
4.1 Antecedentes.....	7
4.2 Bases teóricas.....	8
4.3 Marco conceptual.....	9
4.3.1 Teletrabajo.....	9
4.3.2 Teletrabajador.....	9
4.3.3 Características del teletrabajo.....	9
4.3.4 Pandemia.....	9

4.3.5 Covid 19.....	9
4.3.5.1 Declaración de pandemia por Covid19.....	10
4.3.6 Estructura organizacional.....	10
4.3.7 Desempeño laboral.....	10
4.3.7.1 Evaluación del desempeño laboral.....	10
4.3.7.2 Características del desempeño laboral.....	11
4.3.7.2.1 Técnicas de evaluación de desempeño.....	11
4.3.7.3 Factores evaluación de desempeño	12
4.4 Bases legales.....	12
4.4.1 Medidas adoptadas por la UNL frente al Covid.....	15
4.5 Marco institucional.....	18
4.5.1 Institución.....	18
4.5.2 Ubicación.....	18
4.5.3 Misión.....	18
4.5.4 Visión.....	19
4.5.5 Personal administrativo amparado por la LOSEP	19
4.5.6 Valores.....	22
4.5.7 Políticas.....	22
5 Metodología.....	24
5.1 Área de estudio.....	24
5.2 Procedimiento.....	24
6 Resultados.....	27
6.1 Resultado 1. Evolución de la Norma Técnica y Legal del Teletrabajo en Ecuador.....	27
6.2 Resultado 2. Desempeño laboral antes teletrabajo, periodo 2019-2020.....	30
6.3 Resultado 3. Desempeño laboral en el teletrabajo (periodo 2020-2021).....	34
6.4 Resultado 4, lecciones aprendidas durante en teletrabajo.....	43
6.5 Objetivo general. Determinar el desempeño laboral periodo 2020-2021.....	46
7 Discusión.....	49

8	Conclusiones	52
9	Recomendaciones	54
10	Bibliografía	55
11	Anexos	57

Índice de tablas:

Tabla 1. Desglose del personal bajo la LOSEP.....	19
Tabla 2. Género del personal administrativo encuestado de la Universidad Nacional de Loja.....	30
Tabla 3. Edad por rango del personal administrativo.....	30
Tabla 4. Desempeño de la función.....	31
Tabla 5. Características individuales.....	33
Tabla 6. Situación laboral antes de la pandemia.....	34
Tabla 7. Cantidad de horas laboradas.....	34
Tabla 8. Teletrabajo.....	35
Tabla 9. Desempeño laboral.....	36
Tabla 10. Desempeño laboral - Infraestructura y Herramientas.....	37
Tabla 11. Balance trabajo/familia (cercanía).....	38
Tabla 12. Balance trabajo/familia (estrés).....	39
Tabla 13. Agotamiento laboral.....	40
Tabla 14. Satisfacción laboral.....	41
Tabla 15. Ventajas del teletrabajo.....	43
Tabla 16. Desventajas del teletrabajo.....	44
Tabla 17. Factores con más incidencia en el desempeño.....	47

Índice de figuras:

Figura 1. Procesos y subprocesos de la UNL.....	21
Figura 2. Mapa de la Universidad Nacional de Loja.....	24
Figura 3. Línea de tiempo de la evolución de la normativa del teletrabajo en Ecuador.....	29

Índice de anexos:

Anexo 1. Encuesta.....	57
Anexo 2. Material fotográfico.....	64
Anexo 3. Normativa técnica y legal del teletrabajo.....	65
Anexo 4. Entrevistas.....	75
Anexo 5. Certificado de la traducción del resumen.....	79

1. Título

“El teletrabajo y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja periodo 2020-2021.”

2. Resumen

El presente Trabajo de Titulación tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, periodo 2021-2022. En donde se estableció 4 objetivos específicos: determinar la evolución de la norma técnica y legal del teletrabajo en Ecuador, establecer una línea base de desempeño laboral del personal administrativo de la UNL un año antes de la pandemia, determinar el desempeño laboral en el periodo 2020-2021, y por último establecer las lecciones aprendidas durante el teletrabajo para mejorar en futuras eventualidades. El método aplicativo fue transversal, no experimental y descriptivo, para ello se tomó una población de 277 correspondiente al número total de administrativos que laboran en la Universidad Nacional de Loja, por ende, obtuvimos una muestra de 161 servidores administrativos, en donde se realizó la investigación mediante encuestas, entrevistas y ficha de observación. Hay que tomar en consideración que no se ha realizado una evaluación de desempeño en la institución en 15 años, por lo cual, para la línea base se tomó como referencia un método de escalas gráficas propuesto por Chiavenato, básicamente consiste en evaluar el desempeño en dos aspectos, tales como, desempeño de la función (se consideró el desempeño actual de la función) y este se desglosa en varios factores: producto, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación; y, las características individuales (se consideró las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función) este se subdivide en: comprensión de las situaciones, creatividad, capacidad de realización. Para la escala gráfica se tomó en cuenta un rango de óptimo (5) a malo (1). Para evaluar el desempeño laboral en el teletrabajo se tomó como referencia el modelo (con modificaciones) propuesto por las autoras peruanas Claudia Margarita Aguilar Hueso, Silvia Jumpa Correa y Lady Luz Martínez Quispe, el cual se realizó en su país para el evaluar el desempeño laboral específicamente en esta modalidad, en donde se toma factores como desempeño laboral, balance familia/trabajo, agotamiento laboral, satisfacción laboral.

Palabras clave: teletrabajo, desempeño laboral, satisfacción laboral

2.1 Abstract.

The present research work aimed to establish the relationship between teleworking and the work performance of the administrative staff of the National University of Loja, period 2021-2022. Where 4 specific objectives were established: determine the evolution of the technical and legal standard of teleworking in Ecuador, establish a baseline of job performance of UNL administrative staff one year before the pandemic, determine job performance in the period 2021–2022 and finally, establish the lessons learned during teleworking to improve in future eventualities. The application method was cross-sectional, non-experimental and descriptive, for which a population of 277 was taken that correspond to the total number of administrative staff working at the National University of Loja, therefore, we obtained a sample of 161 administrative servers, where the research was carried out through surveys, interviews and observation form.

It must be taken into consideration that a performance evaluation has not been carried out in the institution in 15 years. Therefore, for the baseline, a method of graphic scales proposed by Chiavenato was taken as a reference, basically it consists of evaluating performance in two aspects, such as, performance of the function (the current performance of the function was considered) and this is broken down into several factors: product, quality, knowledge of the work, cooperation; and, individual characteristics (the individual characteristics of the evaluated and their functional behavior inside and outside their function were considered) this is subdivided into: understanding of situations, creativity, ability to perform. For the graphic scale, a range from optimal (5) to bad (1) was taken into account. To evaluate work performance in teleworking, it was taken as a reference the model (with modifications) proposed by Peruvian authors Claudia Margarita Aguilar Hueso, Silvia Jumpa Correa and Lady Luz Martínez Quispe, which was carried out in your country to evaluate work performance specifically in this modality, where factors such as work performance are taken, where factors are taken such as work performance, work/family balance, job burnout, job satisfaction.

Keywords: *telecommuting, job performance, job satisfaction*

3. Introducción

El teletrabajo es una forma de trabajo remoto en la cual el servidor realiza sus funciones laborales sin la necesidad de estar físicamente presente en el lugar de trabajo. Esta modalidad se basa en el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. El teletrabajo ofrece diversos beneficios tanto para las instituciones como para la sociedad en general a largo plazo, ya que contribuye a la preservación del medio ambiente al reducir los desplazamientos físicos y el consumo de recursos asociados a la movilidad tradicional.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) desempeñan un papel fundamental al facilitar la gestión de actividades en una institución. Estas tecnologías se consideran herramientas esenciales que permiten a la institución competir eficazmente, ya que proporcionan acceso a información relevante de manera rápida y disponible en cualquier momento y lugar. Las TIC son elementos clave que contribuyen a mejorar la productividad laboral al agilizar los procesos, optimizar la comunicación y permitir una mayor flexibilidad en el desempeño de las tareas. (Reyes, 2013).

El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) desempeñó un papel crucial en el mantenimiento del contacto entre los funcionarios y sus superiores directos, así como con sus compañeros de trabajo. Sin embargo, esta implementación presentó una de las principales dificultades, ya que muchos servidores administrativos carecían del conocimiento necesario para adaptar sus funciones y responsabilidades al uso de la tecnología requerida. Además, es importante destacar que no todos contaban con los recursos tecnológicos adecuados en sus hogares para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente.

Una de las características principales de esta modalidad laboral es el aislamiento social que conlleva. Además, se han identificado problemas relacionados con la salud mental, como largas jornadas de trabajo, sensación de inseguridad laboral, falta de control sobre el tiempo y frustración debido a dificultades en la coordinación de actividades. Otro desafío es la dificultad de establecer límites claros entre los espacios y horarios laborales, familiares y sociales. Cuando estos se superponen, puede resultar difícil desconectarse mentalmente del trabajo y encontrar un equilibrio adecuado. (Ramos et al., 2020).

Es importante considerar que, en el contexto del teletrabajo, se añade la responsabilidad de cuidar a los hijos, quienes también se encontraban confinados en el hogar. Aunque se podría

pensar que la convivencia familiar en el entorno laboral en casa sería beneficiosa, en estas circunstancias, los hijos y la familia se convirtieron en fuentes de interrupciones y distracciones. Además, es crucial tener en cuenta que, en situaciones laborales extremas o no habituales, tanto el cuerpo como la mente pueden experimentar las consecuencias, lo que puede dar lugar a enfermedades laborales tanto físicas como psicológicas. Es necesario reconocer la importancia de cuidar tanto la salud física como mental en este contexto.

Por tanto, el estudio fue realizado con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados que son: determinar la evolución de la norma técnica y legal del Estado ecuatoriano, establecer una línea base del desempeño laboral un año antes de la pandemia, determinar el desempeño laboral del personal administrativo en el teletrabajo, Estos objetivos fueron establecidos con el fin de obtener una visión integral y comprensiva de la situación del teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo, así como para extraer aprendizajes valiosos que puedan ser aplicados en futuras situaciones similares.

En este sentido, el presente Trabajo de Titulación se planteó con base a la obtención y análisis de información sobre los factores del desempeño laboral y su relación con el teletrabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En primer lugar se estableció un título denominado “El teletrabajo y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, periodo 2020- 2021.”; seguido del resumen, el cual abarca toda la investigación; haciendo énfasis a los objetivos planteados, metodología utilizada y resultados de los objetivos; introducción, en la cual se avizora el tema, describiendo la teoría e importancia del mismo, aporte de la investigadora y estructura del Trabajo de Titulación.

A continuación de la parte preliminar, se encuentra el marco teórico, el cual integra un marco conceptual, los cuales instituyen las diferentes definiciones, conceptos claves, factores y demás herramientas conceptuales de la investigación; seguido del marco legal, marco institucional, y finalmente una base teórica, estableciendo la teoría utilizada en la investigación. Adicional a ello, se desarrolló una metodología, en la cual, se describen las herramientas y métodos utilizados, el diseño de la investigación, la cual, tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo, con métodos deductivo y analítico. Además, las técnicas utilizadas para la recopilación de la información, fueron la encuesta aplicada a 161 servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja y la entrevista realizada a 3 servidores administrativos.

Por consiguiente, para el cumplimiento de los objetivos, se dió paso a los resultados a través de la aplicación del método de escalas gráficas de Chiavenato en donde mide el desempeño mediante dos factores: desempeño de la función, tomando en consideración subfactores como producto, calidad, conocimiento del trabajo y cooperación, y el segundo factor características individuales, de igual manera con sus subfactores comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización, esto con el fin de determinar la línea base periodo 2019-2020, y, para determinar el desempeño laboral en el teletrabajo periodo 2020-2021 se toma en consideración modelo (modificado) propuesto por las autoras peruanas Claudia Margarita Aguilar Hueso, Silvia Jumpa Correa y Lady Luz Martínez Quispe el cual consiste en tomar en consideración factores como desempeño laboral, balance familia/trabajo, agotamiento laboral, satisfacción laboral.

Así mismo, se realizó una discusión, en la cual, contrasta la teoría estudiada en la investigación y permite corroborar algunas bases expuestas en la revisión de literatura; conclusiones y recomendaciones, las cuales sirvieron como herramienta para solventar y mejorar los factores deficientes del estudio, en función al cumplimiento de los objetivos planteados y resultados obtenidos dentro de la investigación. Finalmente, la bibliografía en la cual se plasman las diferentes fuentes de consulta utilizadas y la sección de anexos, la cual, da sustento a lo fundamentado dentro de la investigación.

4. Marco teórico

4.1 Antecedentes.

El contexto de la pandemia ha impulsado aún más la relevancia y la adopción del teletrabajo, pero es importante destacar que esta modalidad de trabajo ya había experimentado una evolución significativa a nivel mundial y en América Latina antes del brote de la Covid 19. Desde los años 70 se han explorado formas de trabajo más flexibles y eficientes, y el teletrabajo surgió como una alternativa para abordar desafíos como la congestión del tráfico y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. (OIT, 2020).

En América Latina, se implementaron programas y proyectos piloto para fomentar el teletrabajo en diversos sectores económicos. Estas iniciativas se centraron en la creación de infraestructuras tecnológicas adecuadas, la promoción de la cultura del teletrabajo y la elaboración de normativas laborales que respaldaron esta modalidad de trabajo. Estos antecedentes sentaron las bases para una mayor adopción del teletrabajo en la región, y la pandemia ha acelerado aún más su implementación en respuesta a las necesidades de distanciamiento social y continuidad laboral.

La evolución del teletrabajo a lo largo de los años, junto con los aprendizajes y las experiencias obtenidas, ha contribuido a una comprensión más profunda de los beneficios y desafíos asociados con esta modalidad de trabajo. Esto ha llevado al desarrollo de políticas y prácticas más eficientes que respaldan la implementación exitosa del teletrabajo. En este sentido, el contexto actual de la pandemia ha sido un factor clave para impulsar la adopción generalizada del teletrabajo, pero es importante reconocer que esta tendencia ya estaba en marcha.

El teletrabajo surge como una opción viable y, en algunos casos, obligatoria en el marco de la pandemia, como respuesta a las medidas de confinamiento y distanciamiento social implementadas para contener la propagación de la enfermedad. Esta modalidad laboral se lleva a cabo en el domicilio del empleado utilizando tecnologías de la información y comunicación (TIC's), y se aplica principalmente en el caso de empleados formales que desempeñan funciones administrativas (CEPAL, 2020).

4.2 Bases teóricas.

La teoría tomada en consideración para el presente Trabajo de Titulación es la teoría propuesta por (Golden, 2006) en donde, básicamente asocia la teoría del agotamiento laboral y la Teoría de conservación de recursos o también conocida como Conservation of Resources Theory.

Primero se toma en cuenta el agotamiento laboral, en donde se reconoce que el elemento emocional es el componente central del agotamiento laboral, definiendo a este como una condición mental caracterizada por la disminución del desempeño laboral, sensación de impotencia y frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales (Segura, 2014). Y, tomando como pilar esta premisa se consigna al estrés como una pieza clave en la afectación de la motivación del teletrabajador y por ende, en el desempeño laboral.

El autor Golden propone al agotamiento laboral como una variable que explique el impacto del teletrabajo considerando que al teletrabajar se altera la ubicación y la naturaleza de las condiciones de trabajo y propone que las condiciones organizacionales se vuelven importantes para comprender el agotamiento, compromiso laboral y las intenciones de renuncia de los trabajadores. (Aguilar Huevo et al., 2021)

Esta teoría propuesta influye en el teletrabajo por dos razones principales:

1. Debido a la capacidad de un teletrabajador para trabajar a una distancia física y psicológica de los demás en el entorno laboral, es probable que aumente la capacidad de gestionar mejor las interacciones y, por tanto, de conservar energía. (Aguilar Huevo, 2021)
2. El teletrabajador ahorra tiempo y energía emocional al evitar complicaciones relacionadas al trabajo presencial, lo que proporciona una mayor flexibilidad para conservar y almacenar recursos. (Aguilar Huevo, 2021)

La investigación de Golden rectifica que el impacto del teletrabajo está relacionado con la Teoría de la Conservación de los Recursos y avala la afirmación de que la distancia física y psicológica del teletrabajo, con respecto a la oficina, produce beneficios de recursos en el individuo como la energía emocional y mental, y por ende, en el desempeño laboral ya que, según Golden, el teletrabajo permite una gestión de recursos que beneficia al trabajador.

4.3 Marco conceptual.

4.3.1. Teletrabajo.

El teletrabajo es una manera de laborar a distancia, en la cual el trabajador o empleado desempeña su función sin la necesidad de presentarse físicamente en el lugar de trabajo. Esta modalidad puede traer beneficios tanto a la comunidad empresarial como a la sociedad a largo plazo. Se realiza mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y puede ser efectuado en el domicilio del trabajador o en otros lugares o establecimientos ajenos al domicilio del empleador.

4.3.2 Teletrabajador.

Los teletrabajadores son personas físicas que ejecutan las tareas a ellos encomendadas por los teleempleadores, por medio de la utilización y desempeño de las tecnologías de la información y comunicación, con la particularidad de que su presencia física no es elemental en el interior de trabajo, (Palacios González, 2017)

4.3.3 Características del Teletrabajo.

Según (Villanueva, 2021) las características son:

- Es una actividad que se realiza fuera de la organización, donde se encuentra centralizado todo el trabajo.
- Es un modelo diferente al tradicional, que permite que se planteen nuevas formas de control y seguimiento de tareas.
- El teletrabajo permite cumplir con las actividades encomendadas, sin necesidad de acudir a un lugar específico de trabajo.
- Genera nuevas formas de empleo y expectativa en la calidad de vida.
- Ha generado un avance en la tecnología y telecomunicación.

4.3.4 Pandemia.

Según el estudio realizado por Otto Pelaez y Pedro Bermejo en 2020, se define como la propagación de una enfermedad que traspasa fronteras internacionales y afecta a una gran cantidad de personas. Esto implica que la epidemia se extiende a través de diferentes países y continentes, generando una amplia dispersión de la enfermedad en diversas regiones.

4.3.5 Covid19.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al COVID-19 como una

enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de los casos presentan síntomas de enfermedad respiratoria leves a moderados y se recuperan sin necesidad de un tratamiento especial. Sin embargo, hay personas que pueden enfermarse gravemente y requerir atención médica especializada. Las personas mayores y aquellas con enfermedades subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen un mayor riesgo de desarrollar una enfermedad grave. Es importante tener en cuenta que cualquier persona, sin importar su edad, puede contraer la enfermedad de manera grave e incluso llegar a fallecer. Estas son consideraciones importantes para comprender la gravedad y los factores de riesgo asociados con el COVID-19, según la información proporcionada por la OMS.

4.3.5.1 Declaración pandemia por Covid 19.

El COVID-19 fue declarado pandemia por la OMS el 30 de enero de 2020, debido a que la misma se extendió por varios países afectando velozmente a las personas. De igual modo, luego de que las Autoridades de salud de Wuhan (Hubei); China, reportaron formalmente altos índices de personas contagiadas por el virus el 11/03/2020, la OMS informó más de 118.332 casos confirmados de la enfermedad en 114 países y 4.291 muertes. (Internacional, 2020).

4.3.6 Estructura organizacional.

Kast & Rosenzweig (1974), definen a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización.

Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. (Brume, 2019)

4.3.7 Desempeño laboral.

Se refiere al desenvolvimiento de cada uno de los individuos durante la jornada de trabajo dentro de dicha organización, el cual se debe ajustar tanto a las exigencias como requerimientos de la institución, de tal manera que sea eficiente y eficaz el cumplimiento de las funciones asignadas para el cumplimiento de los objetivos planteados. (Palmar, 2018)

4.3.7.1 Evaluación del desempeño laboral.

Es un procedimiento que pretende valorar, de forma sistemática y objetiva el rendimiento de los servidores en una organización, y éste se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos, las responsabilidades, junto a las condiciones de trabajo y las

características personales. (Rodr & Ordaz, 2021)

4.3.7.2 Características del desempeño laboral.

Según (Flores, 2008), las características del desempeño laboral corresponden a todos los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo dentro de una organización, las cuales son: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo y desarrollo de talentos.

4.3.7.2.1 Técnicas para la evaluación del desempeño.

Los autores (Gonzales, Olivares, y Ramos, 2014) afirman que las técnicas para evaluar el desempeño laboral pueden dividirse en dos grupos, evaluando el desempeño del pasado sobre algo que ya ocurrió y prediciendo un análisis del futuro. (Guartán Salinas et al., 2019)

4.3.7.2.1.1 Escala de puntuación.

El evaluador debe realizar una valoración sobre el desenvolvimiento de los colaboradores en una escala de bajo a alto, debe basarse solo en las opiniones del evaluado y conceder un valor numérico a cada punto de la evaluación. (Guartán Salinas et al., 2019)

4.3.7.2.1.2 Lista de verificación.

El evaluador selecciona las oraciones que permitan tener una idea del desenvolvimiento del colaborador, así como sus características; el resultado obtenido recibe el nombre de lista de verificación con valores, permitiendo así la cuantificación, esta técnica puede otorgar una descripción precisa del desempeño laboral del colaborador. (Guartán, 2019)

4.3.7.2.1.3 Método de selección forzada.

El evaluador tiene la obligación de seleccionar la oración que más se asemeje al desempeño del evaluado tomando como referencia el hecho de encontrar dos afirmaciones que puedan ser positivas o negativas; el nivel de efectividad del colaborador en cada aspecto relevante se puede calcular con la suma de número de veces que cada punto fue seleccionado por el evaluador, teniendo como resultado las áreas que necesitan ser mejoradas. (Guartán Salinas, 2019)

4.3.7.2.1.4 Método de registro de acontecimientos críticos.

En este método el evaluador lleva una bitácora diaria, registrando las acciones destacadas que realiza el evaluado (Guartán Salinas, 2019)

4.3.7.2.1.5 Escalada de calificación conductual.

Se utiliza el sistema de comparación del desempeño del trabajador con determinados puntos conductuales específicos, con el fin de reducir los elementos de distorsión y subjetividad (Guartán Salinas , 2019)

4.3.7.3 Factores en los que se enfoca la evaluación de desempeño.

Existen dos enfoques para la evaluación del desempeño:

- A) la evaluación psicológica de la persona y
- B) la evaluación de los resultados profesionales

La evaluación psicológica “valora la personalidad del individuo, sus comportamientos y actitudes, precisando formas de comportamientos que han de realizarse para que un futuro trabajo se desarrolle de forma idónea y eficaz. Se le concede importancia a la forma en que se realizan las actividades más que a la valoración de los resultados en sí misma” (Rubió, 2016)

Por otra parte, la evaluación de los resultados profesionales “Se basa en los resultados (desempeño), como hechos constatables y objetivamente medibles. Se evalúa lo que la persona realiza (desempeño), y no lo que la persona es (personalidad)” (Rubió, 2016).

4.4 Bases legales.

El teletrabajo ha existido desde hace varios años en el país, sin embargo, en el confinamiento dio su mayor realce, puesto que era la única opción para algunas empresas e instituciones, a continuación, se presenta la normativa que rige el trabajo a distancia en Ecuador:

El artículo 16 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

Según el numeral 2 del artículo 17 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto facilitará el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada

El artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el trabajo es un derecho, un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base

de la economía, siendo el Estado el que garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El numeral 2 del artículo 276 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el régimen de desarrollo, tiene entre sus objetivos el construir un sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, basado en la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

El numeral 6 del artículo 277 de la Constitución de la República del Ecuador señala que para la consecución del buen vivir, será deber del Estado la promoción e impulso de la tecnología.

El numeral 6 del artículo 284 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que la política económica del Estado ecuatoriano tiene el objetivo de impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.

El artículo 325 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado garantizará el derecho al trabajo; reconociendo todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

El numeral 2 del artículo 326 de la Constitución de la República del Ecuador establece que los derechos laborales son irrenunciables e intangibles, siendo nula toda estipulación en contrario.

El artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP determina los derechos irrenunciables de las y los servidores públicos.

El artículo 25 de la Ley Orgánica del Servicio Público regula las jornadas legales de trabajo pudiendo estas ser Ordinaria y Especial.

El artículo 54 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, establece que el Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Servicio Público está conformado, entre otros, por el Subsistema de Evaluación del Desempeño

El artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, prescribe que el subsistema de evaluación del desempeño es el conjunto de normas, técnicas, métodos,

protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienten a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto; y, que la evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público, prestado por todas las instituciones señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

El artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, determina que el Ministerio del Trabajo y las Unidades de Administración del Talento Humano institucionales, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objeto de estimular el rendimiento de los servidores públicos; y, que la evaluación a los servidores públicos se realizará una vez al año, con la excepción que allí se señala

El artículo 219 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, señala que los resultados de la evaluación del desempeño se realizarán a través de las siguientes perspectivas o variables de medición en forma integral y complementaria: perspectiva institucional, perspectiva del usuario externo, perspectiva de los procesos internos; y, perspectiva del talento humano mediante Resolución No. MDT-2016-0041, publicada en el Segundo Registro Oficial Suplemento No. 906, del 20 de diciembre de 2016, se expidió la Autorización para la Implementación del Plan Piloto de Teletrabajo en el Ministerio del Trabajo.

Conforme se dispuso en el acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-076 (MDT, 2020a) que dentro de sus considerandos contempla lo siguiente: Que; es necesario generar medidas adicionales de prevención a fin de que las y los servidores públicos y trabajadores, puedan cumplir sus actividades utilizando modalidades y mecanismos que velen por el derecho supremo a la salud y la vida colaborando con las medidas sanitarias establecidas dentro de la emergencia sanitaria declarada, para mitigar la propagación de coronavirus (COVID-19), y a la par evitando situaciones económicas que deterioran el empleo; (...) Que, es necesario establecer alternativas laborales de carácter no presencial a través teletrabajo emergente, las cuales constituirán mecanismos que faciliten a la o el servidor público y trabajadores, la ejecución de sus actividades desde un lugar distinto al habitual.

Ley de apoyo humanitario que contempló la reducción de la jornada laboral hasta un 50%, esta medida generó una disminución en los ingresos que reciben los empleados

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2020); con esta ley y otros acuerdos ministeriales citados anteriormente se lograron salvar 63.152 empleos en el país (MDT, 2020b).

4.4.1 Medidas adoptadas por la UNL frente al COVID-19.

Debido a la emergencia sanitaria declarada por el Estado Ecuatoriano y el pronunciamiento de los organismos gubernamentales, la Universidad Nacional de Loja en cumplimiento de las disposiciones superiores y de su política interna de seguridad y salud en el trabajo, así como a los protocolos de actuación frente a la propagación del COVID-19, pone a conocimiento de la comunidad universitaria que la Comisión de Prevención reunida a las 10:00 del domingo 15 de marzo de 2020 adoptó las siguientes medidas con fines preventivos:

1.- Suspender todo acto de concentración de personas, (cursos, conferencias, capacitaciones, reuniones de trabajo y otros).

2.- Suspender el registro del reloj biométrico y el registro manual, los gestores de cada carrera y jefes departamentales serán los responsables de informar sobre la asistencia de personal.

3.- Los grados se desarrollarán conforme lo planificado y podrán ser reprogramados a petición del postulante, con las medidas específicas determinadas para el efecto.

4.- Las labores académicas se realizarán bajo la modalidad de teletrabajo, utilizando los siguientes recursos, servicios y sistemas institucionales: Entorno Virtual de Aprendizaje - EVA (tareas, foros, cuestionarios), Sistema de Gestión Académico - SGA, Correo electrónico, Nube Institucional - GSUITE (drive, classroom, meet, otros), Plataforma de videoconferencia ZOOM y Acceso a la intranet - VPN (bajo solicitud). Mayor información <https://unl.edu.ec/teletrabajo>

5.- Los Gestores de Carrera programarán actividades para que los docentes las realicen desde sus domicilios y se analizará las actividades administrativas que puedan realizarse desde los hogares.

6.- El inicio de clases para el próximo periodo académico está suspendido hasta nuevo aviso.

7.- Las actividades administrativas se desarrollarán en una sola jornada de 08:00 a 16:30, con 30 minutos de receso para el lunch, con el horario a discreción del jefe departamental.

8.- El personal que pertenece a grupos vulnerables o grupos de atención prioritaria: adultos mayores (65 años), personas con discapacidad, enfermedades crónicas o catastróficas avanzadas, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, personas que tienen a cargo el cuidado de adultos mayores debidamente legalizado; no deberán asistir al trabajo, y coordinarán con su jefe inmediato superior las actividades a desarrollar en el periodo de ausencia.

9.- Se prohíbe la salida de personal por asuntos laborales a otras ciudades del país, principalmente a las que se encuentren con brotes de COVID-19.

10.- No deberá asistir al trabajo el personal que presente fiebre mayor a 38 grados, tos seca, malestar general, decaimiento y dificultad respiratoria; deberá notificar tal situación a su jefe inmediato, a la Dirección de Talento Humano al correo emergencia.covid19@unl.edu.ec para su valoración y tratamiento correspondiente con el Ministerio de Salud Pública y su seguimiento correspondiente.

11.- El personal que presente síntomas de infecciones respiratorias, en el desarrollo de sus actividades laborales deberá comunicar inmediatamente a su jefe superior y la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional para la respectiva valoración médica al telf. 2546298 o al correo emergencia.covid19@unl.edu.ec

12.- Los docentes empleados y trabajadores que acudan a usar los servicios médicos en Bienestar Universitario deberán hacerlo con las debidas protecciones contra el COVID-19, esto con el fin de no poner en peligro de contagio a personas sanas.

13.- Se exhorta al personal a que siga el curso rápido en línea proporcionado por la Organización Mundial de la Salud OMS, en el link <https://openwho.org/sessions/new#>. A fin de tener claridad sobre el COVID-19.

14.- Mantener las medidas de prevención respecto a los protocolos difundidos a la comunidad universitaria respecto de:

- Fortalecer la higiene de manos, establecer protocolos claros del lavado de manos.
- Lavarse las manos con jabón/alcohol o gel después de estornudar, toser o limpiarse la nariz.
- Evitar compartir alimentos, bebidas, utensilios, etc. con una persona afectada o con síntomas.
- Mantener una distancia de por lo menos 1 metro entre una persona con

sintomatología.

- Limpiar las superficies con desinfectantes que contengan antivíricos.

15.- La Comisión de Prevención de la Universidad Nacional de Loja se declara en sesión permanente ante la situación de salud que atraviesa el país con la presencia del Coronavirus.

4.4.2 Directriz modificatoria para el registro de asistencia de los servidores de la Universidad Nacional de Loja por trabajo realizado mediante teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria.

La Dirección de Talento Humano formula, las Directrices para el Registro de Asistencia de los Servidores de la Universidad Nacional de Loja, para la ejecución del Teletrabajo Emergente durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria pronunciada por el Gobierno Nacional ante el coronavirus (COVID-19). Las Directrices se aplicarán para el sector Docente, Administrativo y de Trabajadores de la Universidad Nacional de Loja, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Ministerial N° MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, artículos 4, 5 y las Disposiciones Generales; y, al Oficio Nro. MINTEL-MINTEL-2020-0087-O.

El señor Rector de la UNL, consideró pertinente que las actividades laborales del sector docente se realicen por medio de Teletrabajo dirigido a partir del lunes 16 del presente mes y año; del Sector Administrativo y Trabajadores el Teletrabajo dispuso ejecutarlo a partir del día martes 17 de marzo de 2020.

El 18 de marzo de 2020, la Dirección de Talento Humano, emitió la Directriz para el Registro de Asistencia de los Servidores de la Universidad Nacional de Loja, por trabajo realizado mediante Teletrabajo Emergente durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria.

Para el efecto se emiten las siguientes directrices:

1. A partir del miércoles 06 de mayo de 2020, el trabajo teledirigido se realizará en la jornada de trabajo de: 08h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00; para lo cual en cumplimiento de esta directriz el personal docente, administrativo y trabajadores, desde la fecha indicada, registrando el inicio y terminación de sus labores en el Sistema SIAAF, conforme a la jornada de trabajo establecida. Para el efecto la UTI, ha elaborado los manuales de apoyo para ingresar al mismo, los que son de conocimiento de toda la Comunidad Universitaria por medio del link <https://unl.edu.ec/teletrabajo>.

2. La Dirección de Talento Humano, conforme lo dispone el Acuerdo Ministerial MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, oportunamente remitirá el informe del registro de asistencia del teletrabajadores emergentes como complemento del trabajo realizado y las evidencias de cada servidores conforme lo determinado en las DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DEL TELETRABAJO EMERGENTE DURANTE LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA, emitidas por la Dirección de Talento Humano de la UNL y que son de conocimiento de todos los servidores de nuestra Institución.

3. En este mismo sistema SIAAF, los servidores de la UNL, deberán actualizar su expediente, de manera obligatoria.

4. Para los docentes que laboran a tiempo parcial o medio tiempo; y, que cumplen funciones en otro horario, deberán registrar su asistencia al ingreso y salida de su jornada de trabajo en el horario determinado en su distribución académica por medio del sistema SIAAF.

5. En caso de que por necesidad institucional se requiera la presencia en la UNL de algún servidor, no será necesario registrar su asistencia en el SIAAF.

6. El registro de asistencia en el sistema SIAAF, concluirá cuando el señor Rector de la UNL lo disponga o cuando finalice la declaratoria de emergencia sanitaria y se retorne a cumplir con las funciones Académico Administrativas desde las instalaciones de la Universidad Nacional de Loja.

7. Se deja sin efecto la Directriz para el Registro de Asistencia de los Servidores de la Universidad Nacional de Loja, por trabajo realizado mediante Teletrabajo Emergente durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, emitida el 18 de marzo de 2020, misma que estará vigente hasta el 05 de mayo de 2020

4.5 Marco institucional.

4.5.1 Institución.

Universidad Nacional de Loja

4.5.2 Ubicación.

Ciudad Universitaria Guillermo Falconí - Loja - Ecuador

4.5.3 Misión.

Es misión de la Universidad Nacional de Loja: la formación académica y profesional, con sólidas bases científicas y técnicas, pertinencia social y valores; la generación y aplicación

de conocimientos científicos, tecnológicos y técnicos, que aporten al desarrollo integral del entorno y al avance de la ciencia; el fortalecimiento del pensamiento, la promoción, desarrollo y difusión de los saberes y culturas; y, la prestación de servicios especializados. (Universidad Nacional de Loja, 2023)

4.5.4 Visión.

.La Universidad Nacional de Loja al 2030 lidera y desarrolla, con pertinencia, responsabilidad social y de manera articulada: la formación del talento humano con alto nivel académico-científico, sensibilidad y compromiso humanista; la investigación colaborativa por dominios científicos, tecnológicos e innovación; y, la vinculación con la sociedad, a través de proyectos de transferencia de conocimientos en correspondencia con los requerimientos del desarrollo local, regional, nacional y binacional; en el marco de un modelo de gestión institucional innovador y de mejora continua. (Universidad Nacional de Loja, 2023)

4.5.5 Personal administrativo amparado por la LOSEP.

En lo que respecta al personal administrativo amparado por la LOSEP, la Institución cuenta con 277 servidores administrativos.

El desglose del personal bajo la LOSEP, se detalla a continuación:

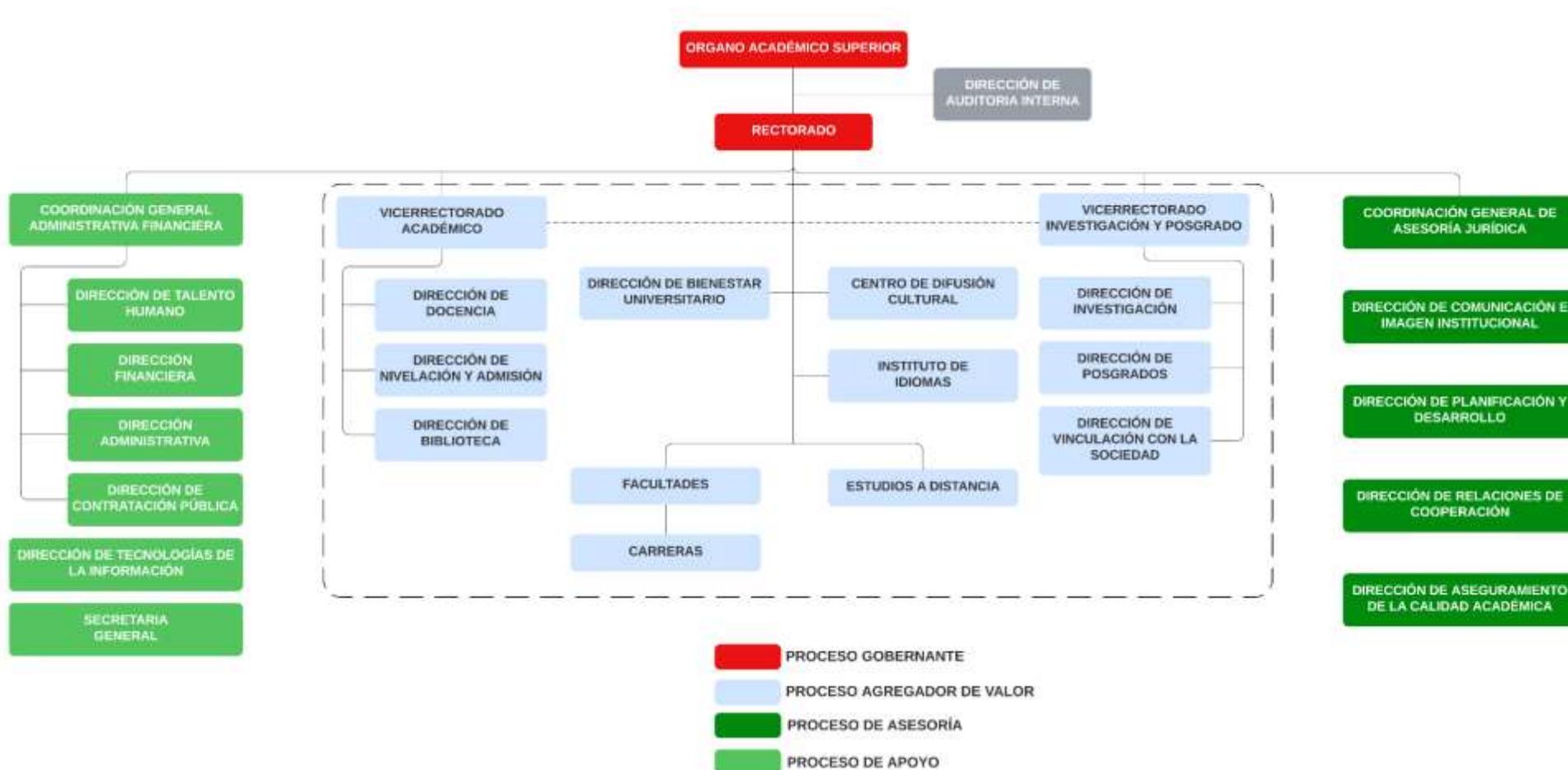
Tabla 1. Desglose del personal bajo la LOSEP

Desglose de personal	Cantidad
Rectorado	3
Vicerrectorado	2
Facultad Agropecuaria de Recursos Naturales Renovable	21
Facultad de la Educación, Arte y la Cultura	28
Facultad de la Energía, las Industrias y los Recursos Naturales no Renovables	16
Facultad de la Salud Humana	17
Facultad Jurídica, Social y Administrativa	26
Dirección de Educación a Distancia y en línea	7
Coordinación General Administrativa Financiera	2
Dirección Administrativa	13
Dirección de Talento Humano	12
Procuraduría General	10
Dirección de Contratación Pública	6
Dirección de Bienestar Universitario	18
Dirección de Tecnologías de la Información	13
Dirección de Biblioteca	6

Dirección de Comunicación e Imagen Institucional	6
Dirección de Docencia	4
Dirección de Aseguramiento de la Calidad	5
Dirección de Auditoría Interna	2
Dirección de Desarrollo Físico	8
Dirección de Investigación	5
Dirección de Planificación y Desarrollo	4
Dirección de Posgrado	3
Dirección de Relaciones de Cooperación	5
Dirección de Vinculación con la Sociedad	2
Dirección Financiera	17
Secretaría general	7
Subdirección de Seguridad y Salud Ocupacional	2
Unidad Administrativa Financiera	7
Total	277

Nota. Personal administrativo por departamentos que se rigen bajo la LOSEP

Figura 1. Procesos y subprocesos de la Universidad Nacional de Loja



- PROCESO GOBERNANTE
- PROCESO AGREGADOR DE VALOR
- PROCESO DE ASESORÍA
- PROCESO DE APOYO

Cabe recalcar que la información fue obtenida en el departamento de Talento Humano de la Universidad Nacional de Loja.

4.5.6 Valores.

- Responsabilidad de toda la comunidad universitaria para actuar con respeto y tomar decisiones en pro de nuestra alma mater.
- Honestidad en el actuar conforme a nuestros pensamientos y sentimientos, siendo consecuentes con nuestras acciones.
- Solidaridad entre todos los integrantes de la UNL para buscar el bien común, la igualdad y la fraternidad.
- Transparencia en la gestión pública al democratizar el libre acceso a la información.

4.5.7 Políticas.

Las políticas institucionales de (Universidad Nacional de Loja, 2023) que contribuirán al fortalecimiento de los procesos de planificación institucional y, de la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2019- 2023 con coherencia interna y correspondencia externa, son:

- Se fortalecerá la articulación de la investigación con la docencia y la vinculación con la sociedad, como medio para generar impacto en la oferta de servicios de la UNL y el aporte a la solución integral de los problemas del entorno y el posicionamiento del quehacer institucional.
- Se afianzarán procesos integrales y permanentes de planificación, seguimiento, acompañamiento y evaluación, institucionalizando políticas, estructuras, procedimientos, tecnologías y herramientas de planificación integral en los niveles: estratégico de largo plazo, programático de mediano plazo y operativo de corto plazo.
- Se promoverá en toda la planta directiva y los estamentos universitarios, el desarrollo de capacidades con el propósito de que los procesos administrativos y financieros se articulen e implementen de conformidad a la planificación institucional.
- Se internalizará el enfoque de gestión institucional centrado en el estudiante, por lo que todos los actores y estamentos enfatizan sus propuestas, proyectos y acciones

hacia el logro de este propósito, siendo la regla el involucramiento del estudiante en todo el ciclo y proceso de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.

- Se promoverá, con preferencia en la Región Sur del Ecuador, la Vinculación con la Sociedad procurando con pertinencia y responsabilidad social, mediante la difusión de los conocimientos producidos para beneficio y aprovechamiento de la sociedad del entorno más inmediato, sin perder la perspectiva de crecimiento hacia una Universidad de avanzada en términos de aportes científicos al contexto nacional y mundial.
- Se optimizará y modernizará la infraestructura física y tecnológica y de escenarios de aprendizaje del entorno de actuación de la Universidad, como base para el mejoramiento de la calidad de la educación y el desarrollo de los talentos humanos de la comunidad universitaria.
- Se enfatizará la inclusión de los enfoques de igualdad de género, discapacidad, interculturalidad y condición socioeconómica, en todos los estamentos universitarios como principios para la defensa de sus derechos, la disminución de las brechas de desigualdad y discriminación y, la incorporación de acciones afirmativas para este fin reflejadas en la planificación, presupuesto y gestión institucional.

5. Metodología

5.1 Área de estudio.

5.1.1 Ubicación.

La Universidad Nacional de Loja es una universidad en Loja, Región Sierra ubicado en la calle Reinaldo Espinoza, su localización es en la ciudad de Loja, región sierra, Ecuador, Sudamérica.

Figura 2. Mapa de la Universidad Nacional de Loja



Nota. Mapa tomado de la página web oficial de la Universidad Nacional de Loja, latitud $-4,03575^{\circ}$ o $4^{\circ} 2' 9''$ sur, longitud: $-79,20166^{\circ}$ o $79^{\circ} 12' 6''$ oeste.

5.2 Procedimiento.

La investigación llevada a cabo fue de naturaleza transversal, lo que implicó la observación y análisis de un momento específico de investigación. En este caso, se examinó la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja dentro de una muestra. Se utilizó un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos, con el fin de recopilar información tanto cuantificable como no cuantificable. El enfoque cualitativo permitió un análisis subjetivo más profundo de la realidad, mientras que el enfoque cuantitativo facilitó la recopilación de datos cuantificables y el análisis estadístico para derivar conclusiones de investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental, lo que permitió observar el fenómeno de interés y describirlo y analizarlo sin manipular las variables de estudio. Se empleó un método descriptivo para identificar diversas características de la población objetivo y, posteriormente, describir la relación existente entre el teletrabajo y el desempeño laboral. Además, se utilizó un método analítico para recopilar y analizar la normativa tanto legal como técnica relacionada con el teletrabajo.

Las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

1. Encuesta: Se utilizó como técnica de recopilación de datos mediante la interrogación de los sujetos. El objetivo era obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos derivados de la problemática de investigación previamente establecida. Se empleó un cuestionario en escala de Likert para resolver los objetivos 2 y 3, relacionados con la evaluación del desempeño en los periodos 2019-2020 y 2020-2021.
2. Para establecer la línea base del periodo 2019-2020 se utilizó el método de escalas gráficas de Chiavenato, que se divide en dos factores: desempeño de la función y características individuales. Se asignaron puntuaciones de 5 a 1, correspondientes a las categorías óptimo, bueno, regular, tolerable y malo, respectivamente.
3. Para determinar el desempeño laboral en el teletrabajo durante el periodo 2020-2021, se adoptó un modelo (modificado) propuesto por las autoras peruanas Claudia Margarita Aguilar Hueso, Silvia Jumpa Correa y Lady Luz Martínez Quispe. Este modelo considera factores como el desempeño laboral, el equilibrio entre la vida familiar y laboral, el agotamiento laboral y la satisfacción laboral. Se asignaron puntuaciones de 1 a 5, con referencia a las categorías de malo a óptimo.
4. Entrevista: Se llevó a cabo a tres funcionarios administrativos y permitió obtener información sobre experiencias y casos específicos relacionados con los problemas encontrados en el manejo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y las lecciones aprendidas derivadas del teletrabajo.
5. Ficha de observación: Se utilizó para registrar datos observados considerados importantes durante el proceso de investigación. Cabe mencionar que durante el periodo 2021, realicé prácticas preprofesionales en dirección de Talento Humano, lo que permitió obtener conocimientos relevantes sobre el teletrabajo.

La muestra utilizada en el estudio consistió en 161 funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Loja, seleccionados de una población total de 277

administrativos que trabajaban en la institución en la fecha estudiada. Esta muestra se determinó utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

En donde:

N= universo

Z= nivel de confianza = 95% = 1,96 E=

margen de error = 5% P= probabilidad de

ocurrencia 50%

q= probabilidad que no ocurra 50%

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$\frac{277 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{(277 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$\frac{66,03}{1,65}$$

n= 161

6. Resultados

6.1 Resultado 1. Evolución de la Norma Técnica y Legal del Teletrabajo en Ecuador.

En junio de 2017 entró en vigencia un Acuerdo Ministerial, que reguló el teletrabajo en el sector público. En general, el contenido del citado acuerdo es similar al que norma las labores en el sector privado. Sin embargo, un aspecto nuevo es el de la inaplicabilidad del teletrabajo. En fin, lo que la norma jurídica indica son las excepciones del teletrabajo en el sector público. En este sentido, trabajarán presencialmente: quienes trabajen en ventanillas de atención al usuario en la Corte Nacional de Justicia, Corte Constitucional, Servicio de Rentas Internas, etc., deben atender trámites, receptar documentos, etc. Quienes deban archivar procesos, firmar escritos, sacar copias de expedientes, los trabajadores que han ganado un concurso de méritos y oposición pero se encuentran durante el período de prueba de noventa días previo a que su contrato adquiriera la naturaleza de indefinido, lo cual tiene sentido en razón de que necesita mayor control, y aquellos funcionarios que han sido evaluados por las instancias superiores obteniendo un puntaje que no alcanza el rango de excelente, debido a que debe ser vigilado de manera frecuente por el empleador y al teletrabajar podría incumplir con sus funciones.

Ahora bien, previo a pasar al análisis acerca del contrato de teletrabajo, es vital hacer un paréntesis para indicar que, a mediados de marzo del 2020, tomó en Ecuador y en el mundo mayor relevancia la aplicación del teletrabajo como una opción obligatoria para continuar con las actividades y que los servicios tanto públicos como privados no se paralizen, aquello frente a la emergencia sanitaria declarada en todo el territorio nacional a raíz de la pandemia de la COVID-19. En este sentido, el 7 de abril de 2020 entró en vigencia el Acuerdo Ministerial n.º MDT-2020- 076, el cual acerca del registro de los teletrabajadores emergentes tanto públicos como privados, en su artículo 5 dispone que:

Para el sector público la Unidad de Administración del Talento Humano institucional deberá remitir al correo electrónico infoteletrabajo@trabajo.gob.ec, el formulario de registro de teletrabajadores emergentes y se manifiesta que “las personas teletrabajadoras gozarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones de aquellos trabajadores/ras que realizan labores en las instalaciones donde la parte empleadora realiza sus actividades. En otras palabras, los teletrabajadores desarrollarán sus labores en términos de igualdad con relación al

resto de trabajadores. En suma, no se puede disminuir su remuneración, negarles su derecho a las vacaciones, no cancelarle su décimo tercero y décimo cuarto, si su jornada laboral sobrepasa las ocho horas diarias pagarle el respectivo recargo por jornada suplementaria, si trabaja un sábado, domingo o feriado de carácter nacional cancelarle el recargo por jornada extraordinaria, etc.

Para finalizar, con respecto a la salud y seguridad ocupacional, dispone que “la parte empleadora es responsable de velar por la seguridad y salud ocupacional de las personas teletrabajadoras. En esta línea, es obligación del empleador velar por que los teletrabajadores laboren en un ambiente que garantice su salud tanto física como mental, tomando medidas como: proveerles de los implementos de seguridad necesarios dependiendo del tipo de trabajo que realicen.

Para continuar en la línea del tiempo, se tiene que aclarar que el 27 de octubre de 2020 entró en vigencia el Acuerdo Ministerial n.º MDT-2020-181, este regula un aspecto relevante, como es el derecho a la desconexión.

Por otro lado, está lo referente a su finalidad. En esta línea, “la protección del derecho a la desconexión laboral precisa establecer limitaciones expresas ante la permeabilidad que ofrece la tecnología para mantener la conexión con la actividad laboral y, con ello, prolongar la jornada laboral”, aquello se busca garantizar justamente porque las TIC y el teletrabajo corren el riesgo de romper este hilo entre el cumplimiento de las obligaciones laborales y la vida personal de los teletrabajadores, afectando la salud mental y física de quienes lo ejecutan. en concordancia este tiempo será de al menos doce horas continuas en un período de veinte y cuatro horas; y, durante el cual el empleador no podrá establecer comunicaciones con el teletrabajador, ni formular órdenes u otros requerimientos El trabajador tendrá derecho a mantener el tiempo de descanso que mantenía en la modalidad presencial, incluyendo el tiempo de almuerzo.

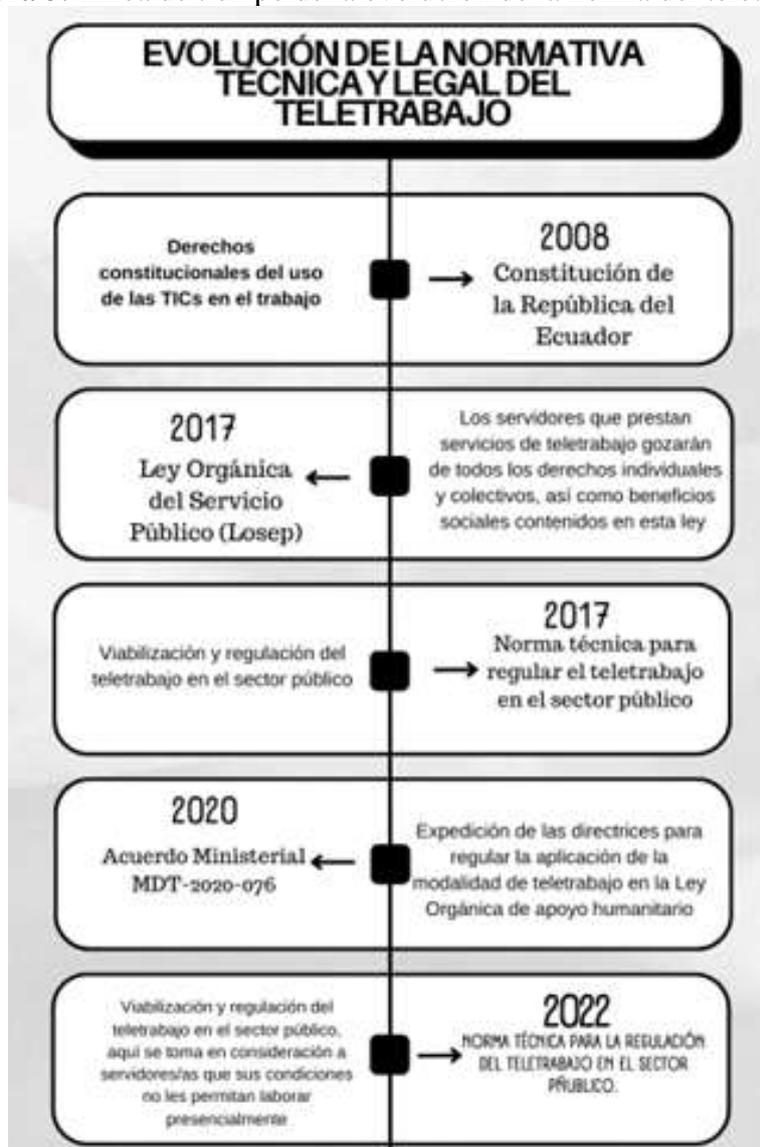
Es indispensable indicar que la disposición reformativa primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, en primer lugar, es que la entrega de los equipos necesarios para realizar las actividades laborales bajo la modalidad no presencial del teletrabajo debe por disposición legal estar a cargo del empleador. En segundo lugar, las partes de la relación laboral pueden pactar el teletrabajo al inicio de la misma mediante el contrato individual de trabajo o durante el transcurso de la misma como sucedió durante la pandemia con el teletrabajo emergente, respetando siempre el ordenamiento jurídico en materia laboral y la Constitución como norma

suprema.

Para terminar este análisis, en el 2022 se expidió el Acuerdo ministerial nro. Mdt-2022- 035, en donde se establece que el teletrabajo sólo podrá aplicarse en circunstancias tales como: mujeres embarazadas, mujeres en período de maternidad o de lactancia, Personas con discapacidad igual o mayor al 30%. Quienes tuvieran a su cargo el cuidado de una persona con discapacidad severa determinada por la autoridad competente, personas con enfermedades catastróficas, personas adultas mayores.

A continuación, se sintetizó la línea evolutiva de la normativa del teletrabajo en Ecuador desde el año 2008 al 2022, las referencias son generales debido a la extensión literaria de la norma

Figura 3. Línea de tiempo de la evolución de la norma del teletrabajo en Ecuador



Nota. Línea de tiempo referente a la evolución de la norma del teletrabajo en Ecuador

6.2 Resultado 2. Desempeño laboral antes del teletrabajo, periodo 2019-2020

En lo que respecta al objetivo 2, correspondiente a tener una línea base del desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, se obtiene los siguientes resultados, mediante encuesta, modelo de escalas gráficas de Chiavenato:

Tabla 2. Género del personal administrativo encuestado de la Universidad Nacional de Loja

Género	Porcentaje	Cantidad
Masculino	45,96%	74
Femenino	54,04%	87
Total	100,00%	161

Porcentaje y cantidad por género masculino y femenino del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja

Tabla 3. Edad por rango del personal administrativo encuestado de la Universidad Nacional de Loja

Edad	Porcentaje	Cantidad
18-24	0,00%	0
25-29	17,39%	28
30-39	24,84%	40
40-49	32,30%	52
50-59	22,98%	37
Más de 59	2,48%	4
Total	100,00%	161

Edad por rangos en cantidad y porcentaje 18-24, 25-29, 30-39, 40-49, 50-59, del personal administrativo encuestado de la Universidad Nacional de Loja.

En esta sección se presentan los resultados de la evaluación de desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo 2019-2020, con el propósito de establecer una línea base previa al teletrabajo. Para dicho análisis, se aplicó el método de escalas gráficas propuesto por Chiavenato, el cual se divide en dos factores: desempeño de la función (producto, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación) y características individuales (comprensión de las situaciones, creatividad, capacidad de realización).

La evaluación se realizó utilizando una escala que contempla los siguientes niveles de

desempeño: óptimo, bueno, regular, tolerable y malo. Esta escala permite valorar el rendimiento de los administrativos en cada uno de los factores y subfactores mencionados. Los resultados obtenidos brindarán un punto de referencia para analizar los cambios en el desempeño laboral posterior a la implementación del teletrabajo.

Tabla 4. Desempeño de la función

	Desempeño de la función			
	PRODUCTO Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	CALIDAD Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	CONOCIMIE NTO DEL TRABAJO Grado de conocimiento del trabajo	COOPERACIÓN Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas
óptimo	51.6% (83)	31.1% (50)	36.6% (50)	40,99% (66)
Bueno	31.68% (51)	52.80% (85)	50,31% (81)	45,34% (73)
Regular	14.29% (23)	11.8% (19)	9,32% (15)	13,04% (21)
Tolerable	2.48% (4)	4.35% (7)	3,73% (6)	0,62% (1)
Malo	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
TOTAL	100% (161)	100% (161)	100% (161)	100% (161)

En relación al producto en términos de desempeño de la función, se han obtenido los siguientes resultados: El porcentaje más alto en la categoría "óptimo" indica que un 51,6% de los administrativos demuestran un desempeño sobresaliente en sus funciones, superando consistentemente las expectativas establecidas. Esto puede deberse a su habilidad para aplicar conocimientos especializados, experiencia previa y un alto grado de competencia técnica en su trabajo. El 14,29% en la categoría "bueno" sugiere que un grupo adicional de administrativos realiza su trabajo de manera satisfactoria y, en ocasiones, logra exceder las expectativas. Este segmento podría destacar por su compromiso y capacidad para enfrentar desafíos y encontrar soluciones efectivas. En cuanto al 2,48% en la categoría "regular", estos administrativos cumplen con los requisitos mínimos del trabajo, pero su desempeño puede carecer de consistencia o eficiencia en comparación con los grupos anteriores. Esto podría deberse a la falta de habilidades específicas o una menor motivación para superar las expectativas laborales.

En relación a la calidad y el desempeño de la función, se han obtenido los siguientes resultados significativos: Los resultados muestran que aproximadamente un tercio de los administrativos (31,1%) realizan su trabajo con un nivel de precisión excepcional, lo que podría indicar que tienen un alto grado de competencia, capacidad para manejar tareas complejas y

minimizar errores.

El 52,8% en la categoría "bueno" implica que más de la mitad de los administrativos logran realizar su trabajo con una gran precisión en diversas situaciones, aunque no siempre alcancen la perfección. Esto sugiere una habilidad sólida para llevar a cabo las tareas con efectividad y calidad. El 11,80% en la categoría "regular" muestra que un grupo más pequeño de administrativos mantiene un nivel satisfactorio de desempeño, aunque su precisión puede ser más inconsistente en comparación con los niveles superiores. Por último, el 4,35% en el rango "tolerable" sugiere que solo un pequeño porcentaje de administrativos tiene un desempeño parcialmente satisfactorio, pero con cierta frecuencia comete errores en su trabajo, lo que puede afectar negativamente la calidad de sus resultados.

En lo que respecta al conocimiento del trabajo, el hecho de que el 50,31% posea un nivel "bueno" de conocimiento necesario indica que la mayoría de los administrativos tienen la preparación y habilidades requeridas para realizar sus tareas con eficiencia. Este nivel de conocimiento puede resultar de su formación académica, experiencia laboral previa y capacitación recibida. El 36,6% en la categoría "óptimo" destaca un grupo significativo de administrativos que no solo tienen los conocimientos necesarios, sino que también se esfuerzan constantemente por mejorar y adquirir nuevos conocimientos. Esto sugiere un enfoque proactivo hacia el aprendizaje continuo y una disposición para mantenerse actualizados en su campo laboral. Por último, el 3,77% en la categoría "tolerable" representa un porcentaje bajo, lo que indica que solo un pequeño grupo de administrativos posee un nivel de conocimiento suficiente, pero requiere capacitación adicional para mejorar y alcanzar el nivel de los grupos superiores.

Los resultados muestran que un 41% de los administrativos tienen un gran espíritu de colaboración, lo que indica que son altamente comprometidos con el trabajo en equipo y demuestran una actitud proactiva para colaborar con sus compañeros, cabe recalcar que el espíritu de colaboración es una fuerza motriz para un desempeño laboral exitoso. Cuando colaboran entre sí, se fomenta un ambiente de trabajo positivo, se mejora la eficiencia y productividad, y se crea un espacio para la innovación y el aprendizaje. Una cultura organizacional que valore y promueva la colaboración puede ser un factor clave para el éxito y crecimiento sostenible de una institución.

Tabla 5. Características individuales

Características individuales			
	COMPREENSIÓN DE LAS SITUACIONES Grado en que percibe la esencia de un problema	CREATIVIDAD Capacidad para crear ideas y proyectos	CAPACIDAD DE REALIZACIÓN Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos
óptimo	41,61% (67)	33,54% (54)	30,43%(49)
Bueno	44,72% (72)	42,24% (68)	51,55% (83)
Regular	13,04% (21)	21,74% (35)	16,15% (26)
Tolerable	0,62% (1)	2,48% (4)	1,86%(3)
Malo	0,00% (0)	0% (0)	0% (0)
TOTAL	100% (161)	100% (161)	100%(161)

Evaluación de desempeño, segundo factor características individuales

Otro de los factores que Chiavenato considera para evaluar el desempeño dentro del método de escalas gráficas son las características individuales del evaluado y comportamiento dentro y fuera de su función, el factor se lo desglosa en subfactores que son, comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización.

En cuanto al tema que convoca a la comprensión de las situaciones, se obtuvo lo siguiente, el 41,6% se encuentra dentro de los parámetros de óptimo de tal manera que poseen óptima intuición y capacidad de percepción, seguido de bueno con el 44,7% lo que respecta a una buena intuición y capacidad de percepción, regular el 13% correspondiente a la característica de tener un grado satisfactorio en cuanto a intuición y capacidad de percepción, y el 0,6% restante, tolerable, es decir, poca intuición y capacidad de percepción.

El 33,5% que se encuentra dentro de los parámetros de óptimo tiene la característica de siempre tener ideas óptimas y ser un tipo creativo y original, el 42,2% correspondiente a bueno tiene buena capacidad para concretar nuevas ideas, el 21,7%, regular realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria, y el 2,5% restante perteneciente a tolerable tiene dificultad para concretar nuevos proyectos

El 30,4% se encuentra dentro de los estándares de capacidad óptima para concretar nuevas ideas, el 51,6% posee buena capacidad para concretar buenas ideas, el 16,1%, regular, realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria, el 1,9%, tolerable, tiene

dificultad para concretar nuevos proyectos.

6. 3 Resultado 3. Desempeño laboral en el teletrabajo (periodo 2020-2021)

Tabla 6. Situación laboral antes de la pandemia

Opción	Porcentaje	Cantidad
Solo trabajaba en la institución	75,16%	121
Podía trabajar en distintos lugares	17,39%	28
Podía teletrabajar en situaciones especiales	7,45%	12
El teletrabajo era parte de mi dinámica cotidiana de trabajo	0,00%	0
Total	100,00%	161

Situación que describe la situación laboral antes de la pandemia

Tabla 7. Cantidad de horas laboradas

Opción	Porcentaje	Cantidad
Dedico más horas al trabajo que antes de la pandemia	59,63%	96
Dedico igual cantidad de horas que antes de la pandemia	36,65%	59
Dedico menor cantidad de horas que antes de la pandemia	3,73%	6
Total	100,00%	161

Cantidad de horas laboradas en el teletrabajo con respecto a la cantidad de horas laboradas antes del teletrabajo.

En relación a la situación laboral previa a la pandemia, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a las modalidades de trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja. El 75,2% de los empleados (equivalente a 121 administrativos) solo podían llevar a cabo sus labores en las instalaciones de la institución, lo cual indica una dependencia exclusiva del espacio físico. Por otro lado, un 17,4% (28 administrativos) mencionaron tener la posibilidad de trabajar en diferentes lugares, lo que evidencia cierta flexibilidad en su ubicación laboral.

En cuanto al teletrabajo, se encontró que solo el 7,45% de los administrativos (12

funcionarios) tenían la opción de realizarlo en situaciones especiales, mientras que ningún empleado tenía el teletrabajo como modalidad cotidiana. Estos resultados indican que, antes de la pandemia, el teletrabajo no era una práctica común dentro de la universidad.

En relación a las horas dedicadas al trabajo, se observó que el 59,6% (96 funcionarios) dedicaba más horas al trabajo en comparación con el periodo pre-pandemia. Por otro lado, el 36,6% (59 funcionarios) mencionó mantener la misma cantidad de horas de trabajo, mientras que el 3,7% restante (6 funcionarios) indicó dedicar menos horas al teletrabajo en comparación con el trabajo presencial.

El 59,6% dedicó más horas al trabajo con respecto a antes de la pandemia, es decir 96 funcionarios administrativos, el 36,6% dedicó igual cantidad de horas esto corresponde a 59 funcionarios, y el 3,7% restante mencionó que menos horas en el teletrabajo que en el trabajo presencial, dando un total de 161 funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

Tabla 8. Teletrabajo

Pregunta	¿Se le consultó si quería teletrabajar?	¿Le brindaron equipamiento para teletrabajar?	¿se le consultó si quiere mantenerse teletrabajando?	¿le gustaría que el teletrabajo forme parte de su rutina laboral?
Si	0% (0)	11,18% (18)	13,66% (22)	14,91% (24)
No	100% (161)	88,82% (143)	86,34% (139)	85,09% (137)
TOTAL	100% (161)	100% (161)	100% (161)	100% (161)

Primer factor. Teletrabajo

El 100% de los encuestados afirmaron que no se les consultó sobre su deseo de teletrabajar, debido a las disposiciones estatales e institucionales que se implementaron de manera repentina y que debieron acatar debido a la emergencia sanitaria. Solamente al 11,18% de los participantes (18 funcionarios) se les proporcionó el equipo necesario para llevar a cabo el teletrabajo, mientras que al restante 88,82% (143 funcionarios) no se les brindó dicho equipo.

En cuanto a la consulta sobre el deseo de continuar con el teletrabajo, el 86% de los encuestados (139 funcionarios administrativos) afirmaron que se les consultó, mientras que el 13,7% (22 funcionarios) indicaron que sí se les consultó sobre su preferencia. Estos datos

reflejan la participación de todos los 161 administrativos encuestados (100%).

Además, se observó que el 85,9% de los encuestados (137 administrativos) manifestaron no desear que el teletrabajo forme parte de su rutina laboral, mientras que el 14,9% (24 administrativos) expresaron su preferencia por incorporar esta modalidad en su día a día laboral.

Tabla 9. Desempeño laboral

Pregunta	¿se adaptó adecuadamente a la modalidad de teletrabajo al inicio del teletrabajo?	¿con el teletrabajo puede trabajar igual que con el trabajo presencial?	¿Fui más proactivo teletrabajando?	¿Me capacitaron para teletrabajar?
Totalmente desacuerdo	5,59% (9)	8,07% (13)	4,97% (8)	42,24% (68)
En desacuerdo	6,83% (11)	14,91% (24)	16,15% (26)	18,01% (29)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32,30% (52)	29,81% (48)	44,10% (71)	14,91% (24)
De acuerdo	39,75% (64)	37,89% (61)	29,81% (48)	22,98% (37)
Totalmente de acuerdo	15,53% (25)	9,32% (15)	4,97% (8)	1,86% (3)
TOTAL	100% (161)	100% (161)	100% (161)	100% (161)

Segundo factor. Desempeño laboral

Tabla 10. Desempeño laboral - Infraestructura y Herramientas

Pregunta	¿Conté con el internet adecuado para teletrabajar?	¿Adquirí herramientas para teletrabajar?	¿tuve dificultad para adaptarme al uso de plataformas tecnológicas para el desempeño de mis funciones?	¿tuve dificultad para adaptarme al uso de office?
Totalmente desacuerdo	2,48% (4)	4,97% (8)	14,29% (23)	20,50% (33)
En desacuerdo	10,56% (17)	7,45% (12)	11,80% (19)	10,56% (17)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34,78% (56)	21,74% (35)	20,50% (33)	19,25% (31)
De acuerdo	36,02% (58)	41,61% (67)	40,37% (65)	42,86% (69)
Totalmente de acuerdo	16,15% (26)	24,22% (39)	13,04% (21)	6,83% (11)
TOTAL	100% (161)	100% (161)	100% (161)	100% (161)

Segundo factor. Desempeño laboral

El equipo para trabajar es otro de los factores para propiciar un buen desempeño laboral, en este caso el 11,2% contó con el equipo necesario para trabajar esto corresponde a 18 funcionarios encuestados, de acuerdo el 41,5%, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 32,9%, en desacuerdo el 10,6% y, totalmente de acuerdo el 3,7%

Este factor de adquisición está muy relacionada con el hecho de no contar las herramientas necesarias, por tal razón gran parte de los funcionarios administrativos tomó la decisión de comprarlas, el 24,2% está totalmente de acuerdo, el 41,6% está de acuerdo, el 21,7% se encuentra dentro de la escala ni de acuerdo ni en desacuerdo, tan solo el 7,5% y el 5%, correspondiente a en desacuerdo y totalmente desacuerdo no tuvieron que adquirir herramientas (20) dando un total de 100% (161 encuestados).

El uso de plataformas tecnológicas o más conocidas como las TICS son la principal fuente de uso en la modalidad teletrabajo, el 13% está completamente de acuerdo en que tuvo dificultad para adaptarse a las mismas, el 40,4% está de acuerdo, el 20,5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11,8% se encuentra en desacuerdo y el 14,3% está totalmente en desacuerdo, es decir, no tuvo dificultad alguna para la adaptación.

El uso del paquete office ya se venía usando desde la modalidad presencial, no obstante y por obvias razones en el teletrabajo aumentó su uso debido a la digitalización de los archivos y documentos, tan solo el 6,8% está totalmente de acuerdo en que tuvo alguna absoluta dificultad para adaptarse a su uso, el 42,9 se encuentra de acuerdo es decir que tuvo algunas dificultades, el 19, 3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10,6% se encuentra en desacuerdo, y el 20,5% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 11. Balance trabajo/familia (cercanía)

Pregunta	¿Las actividades familiares afectaron mi concentración en el trabajo?	¿Me gusta trabajar desde casa porque tengo cerca a mi familia?	¿Si surgía una necesidad familiar dejaba de hacer mi trabajo y me concentraba en mi familia?	¿el teletrabajo me generó estrés?
Totalmente desacuerdo	6,21% (10)	2,48% (4)	6,21% (10)	4,97% (8)
En desacuerdo	9,32% (15)	9,94% (16)	16,15% (26)	8,07% (13)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27,95% (45)	34,16% (55)	26,71% (43)	14,29% (23)
De acuerdo	44,72% (72)	34,78% (56)	31,06% (50)	29,81% (48)
Totalmente de acuerdo	11,80% (19)	18,63% (30)	19,9% (32)	42,86% (69)
TOTAL	100% (161)	100% (161)	100% (161)	100% (161)

Tercer factor. Balance trabajo familia

Tabla 12. Balance trabajo/familia (estrés)

Pregunta	¿El estrés que me genera el teletrabajo afecta a mi familia?	¿El teletrabajo me generó enfermedades ocupacionales?	¿Prefiero trabajar fuera de casa?
Totalmente desacuerdo	8,70% (14)	6,83% (11)	3,73% (6)
En desacuerdo	13,66% (22)	11,18% (18)	8,70% (14)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16,77% (27)	13,04% (21)	31,68% (51)
De acuerdo	36,65% (59)	47,83% (77)	34,16% (55)
Totalmente de acuerdo	24,22% (39)	21,12% (34)	21,74% (35)
TOTAL	100% (161)	100% (161)	100% (161)

Tercer factor. Balance trabajo familia

La familia al encontrarse en un mismo ambiente difícilmente es inevitable que no ocurran distracciones, el 11,8% mencionó que se encuentra totalmente de acuerdo, el 44,7% de acuerdo, el 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,3% en desacuerdo y el 6,2% totalmente en desacuerdo.

El 18,6% está totalmente de acuerdo en que le gusta trabajar desde casa porque tiene cerca a su familia, el 34,8% se encuentra de acuerdo, el 34,2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9,9% en desacuerdo y el 2,5% restante totalmente en desacuerdo.

El estrés se ocasiona cuando las condiciones laborales no son las óptimas, el 42,9% correspondiente a 69 funcionarios administrativos mencionó que se encuentra totalmente de acuerdo, el 29,8% de acuerdo, el 14,3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,1% está en desacuerdo y el 5% restante está totalmente en desacuerdo. Cuando un individuo se encuentra con estrés que ya es catalogada como una enfermedad no solo se ve afectado el que la padece sino, todo su alrededor, en este caso, su familia, es por ello que el 24,2% está totalmente de acuerdo que su familia se vio afectada, el 36,6% de acuerdo, el 16,8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13,7% se encuentra en desacuerdo y, tan solo el 8,7% restante está completamente en desacuerdo.

Las enfermedades ocupacionales día a día son más visibles, y al tener una el desempeño baja al no poder realizar óptimamente sus funciones por las molestias ocasionadas, el 21,1% está completamente de acuerdo en que el teletrabajo generó alguna de estas enfermedades, el

47,8% se encuentra de acuerdo.

Con respecto a si los funcionarios administrativos prefieren trabajar fuera de casa se obtuvo el siguiente resultado, el 21,7% totalmente de acuerdo, el 34,2% de acuerdo, 31,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,7% en desacuerdo y el 3,7% restante totalmente en desacuerdo.

Tabla 13. Agotamiento laboral

Pregunta	¿trabajar desde casa es agotador?	¿estaba saturado por el teletrabajo ?	¿sentía más presión por parte de mis superiores cuando teletrabajaba?	¿durante el teletrabajo me sentía más conectado al teletrabajo?	¿contaba con un lugar adecuado para teletrabajar?
Totalmente desacuerdo	3,73% (6)	0,62% (1)	3,11% (5)	1,86% (3)	1,2%
En desacuerdo	4,97% (8)	4,97% (8)	9,32% (15)	4,97% (8)	10,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18,63% (30)	18,63% (30)	22,98% (37)	18,01% (29)	28,6%
De acuerdo	32,30% (52)	36,65% (59)	36,02% (58)	42,86% (69)	38,5%
Totalmente de acuerdo	40,37% (65)	39,13% (63)	28,57% (46)	32,30% (52)	21,1%
TOTAL	100% (161)	100% (161)	100%(161)	100%(161)	100%(161)

El 40,4% está completamente de acuerdo en que trabajar desde casa es agotador, el 32,3% está de acuerdo, el 18,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% en desacuerdo y el 3,7% se encuentra totalmente en desacuerdo. Gran parte de los funcionarios administrativos, mencionó que trabajó más horas durante el teletrabajo con respecto a la modalidad presencial, es por ello que el 29,1% se encontraba saturado por el teletrabajo con la respuesta totalmente de acuerdo, seguido de 36,6% que están de acuerdo, el 18,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% en desacuerdo y tan solo el 0,62% está totalmente en desacuerdo

El 28,6% está totalmente de acuerdo en que sentía más presión por parte de sus superiores, el 36% está de acuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, tan solo el 9,3% y el 3,1%, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

El 21,1% está totalmente de acuerdo en que contaba con un lugar adecuado para teletrabajar, el 38,5% de acuerdo, el 28,6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo el 10,6% y el 1,2% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Investigaciones previas que examinan la relación entre el agotamiento laboral y el teletrabajo señalan que existen circunstancias conflictivas en el entorno de trabajo convencional que a veces "amenazan o agotan los recursos de las personas". Sin embargo, el teletrabajo permite controlar estas circunstancias, lo que permite que el trabajador conserve su energía emocional y evite el agotamiento que solía experimentar en el entorno laboral tradicional. Además, se ha sugerido que el teletrabajo ahorra energía emocional y tiempo al evitar la necesidad de desplazarse, lo que permite que esta energía y tiempo puedan dedicarse a otras actividades recreativas (Golden, 2006a).

No obstante, en el ámbito externo a la oficina podría existir una relación entre los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, tal como lo investigó posteriormente Golden (2011). Este estudio identificó que este tipo de conflictos familiares y laborales están asociados con un mayor agotamiento, lo cual constituye un resultado adverso que depende del nivel de conflicto experimentado y del tipo de teletrabajo. Los hallazgos indican que los gerentes podrían necesitar ser más conscientes de las características que rodean a los teletrabajadores y sus prácticas antes de implementar el teletrabajo (Golden, 2011).

Tabla 14. Satisfacción laboral

Pregunta	¿Siento que contribuí a la mejora de la institución más cuando teletrabajaba?	¿Cuándo teletrabajé me sentí satisfecho con mis resultados?	¿Cuándo teletrabajé mostré una buena actitud a pesar de las dificultades?	¿Si encontraba obstáculos en el camino, mi equipo me apoyaba para salir adelante ?	¿Durante el teletrabajo pude realizar mis actividades de manera independiente?
Totalmente desacuerdo	3,73% (6)	1,24% (2)	1,86% (3)	1,86% (3)	1,86% (3)
En desacuerdo	6,21% (10)	5,59% (9)	3,11% (5)	2,48% (4)	6,21% (10)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24,2%	20,50% (33)	11,80% (19)	18,63% (30)	27,95% (45)
De acuerdo	51,5% (83)	55,28% (89)	52,17% (84)	50,31% (81)	50,31% (81)
Totalmente de acuerdo	14,29% (23)	17,39% (28)	31,06% (50)	26,71% (43)	13,66% (32)

TOTAL	100% (161)				
--------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

El 17,4% de los encuestados manifestaron sentirse totalmente satisfechos con los resultados obtenidos en el teletrabajo, mientras que el 55,3% estuvieron de acuerdo con los resultados. Por otro lado, el 20,5% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,6% mostró su desacuerdo y el 1,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

En relación a la actitud mostrada a pesar de las dificultades, el 31,1% de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo en haber mostrado una buena actitud, mientras que el 52,3% estuvieron de acuerdo. Un 11,8% se ubicó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 3,1% expresó su desacuerdo y ningún participante se ubicó en la escala de totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la capacidad de realizar actividades de manera independiente, el 13,7% de los encuestados mencionaron poder realizar sus tareas de forma totalmente independiente, el 50,3% estuvo de acuerdo, un 28% se ubicó en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 6,2% expresó su desacuerdo y solo el 1,9% estuvo totalmente en desacuerdo.

Estos resultados sugieren que, aunque existe un porcentaje significativo de satisfacción y acuerdo con los resultados del teletrabajo, así como una buena actitud y apoyo del equipo, también hay una proporción de participantes que expresaron no estar plenamente satisfechos o en desacuerdo con algunos aspectos del teletrabajo. Las posibles razones para estos porcentajes podrían incluir diferencias en la adaptación a la modalidad de trabajo remoto, percepciones individuales sobre la efectividad del teletrabajo y las condiciones de trabajo en el hogar, así como factores personales y situacionales específicos de cada servidor.

La satisfacción laboral es un estado emocional y cognitivo resultante de la evaluación subjetiva que los empleados hacen de su trabajo. Cuando los empleados se sienten insatisfechos con su desempeño laboral, es probable que experimenten una disminución en la motivación, la implicación y el compromiso con sus tareas.

La insatisfacción laboral puede llevar a un menor esfuerzo y dedicación en el cumplimiento de las responsabilidades laborales, lo que impacta directamente en el desempeño y la calidad del trabajo realizado. Además, la falta de satisfacción laboral puede influir en la satisfacción con la organización en general, lo que puede llevar a una mayor rotación de empleados y una disminución de la lealtad y la retención de talento.

Los factores que contribuyen a la satisfacción laboral incluyen el reconocimiento, el

equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la autonomía, la claridad de roles y expectativas, el desarrollo profesional y la relación con los colegas y superiores. Cuando estos elementos no se satisfacen en el contexto del teletrabajo, la satisfacción laboral puede disminuir y, por ende, afectar negativamente el desempeño laboral.

En resumen, existe una fuerte relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en el teletrabajo. La insatisfacción laboral puede llevar a una disminución de la motivación y el compromiso, lo que impacta en el esfuerzo y la calidad del trabajo realizado. Es fundamental abordar los factores que contribuyen a la satisfacción laboral para promover un desempeño laboral satisfactorio y fomentar un entorno de trabajo remoto productivo y saludable.

6.4 Resultado 4. Lecciones aprendidas durante en teletrabajo.

Tabla 15. Ventajas del teletrabajo

Ventaja	Porcentaje	Cantidad
Balance entre vida privada y vida laboral	29,81%	48,00
Horarios flexibles	26,71%	43,00
Disminución de costos de desplazamiento	82,61%	133,00
Disminución de costos de vestimenta para laborar	74,53%	120,00
Aumento de productividad	10,56%	17,00
Ahorro de tiempo	33,54%	54,00
Autonomía	18,63%	48,00
Satisfacción laboral	24,22%	39,00
Ahorro y mejora de alimentación	71,43%	115,00
Otro	1,24%	2,00
Total	100%	161

Tabla 16. Desventajas del teletrabajo

Desventajas	Porcentaje	Cantidad
Espacios de trabajo no adecuados	61,49%	99,00
Falta de comunicación	56,52%	91,00
Horas de trabajo extendidas	79,50%	128,00
Conflictos entre vida laboral y vida privada	57,14%	92,00
Impactos psicológicos	58,39%	94,00
Falta de herramientas tecnológicas (computador, internet, audífonos, etc.)	61,49%	99,00
Falta de conocimiento en plataformas tecnológicas (Zoom, Google meet, etc.)	54,04%	99,00
Aislamiento social	64,60%	104,00
Pérdida de motivación	62,73%	101,00
Llamadas y mensajes de trabajo en horas no laborales	77,02%	124,00
Otros	0,62%	1,00
Total	100%	161

Como se puede observar en las tablas 15 y 16 sobre ventajas y desventajas del teletrabajo identificadas por el personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, esta modalidad presenta tanto aspectos positivos como negativos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la clasificación de estos aspectos depende de diversos factores, ya que la información se basa en experiencias y percepciones personales de cada encuestado.

Una de las ventajas más destacadas del teletrabajo según los resultados obtenidos es el ahorro de costos, lo cual puede estar relacionado con la reducción de gastos de transporte y alimentación al trabajar desde casa. En segundo lugar, se encuentra la mejora en la alimentación, posiblemente debido a la posibilidad de preparar comidas más saludables en el hogar. Por otro lado, la ventaja menos mencionada fue el aumento de la productividad, lo cual solo fue considerado por un 10% de los participantes.

En cuanto a las desventajas, se identificaron dos aspectos principales. En primer lugar, se mencionaron las horas de trabajo extendidas, lo cual implica que algunos administrativos pueden experimentar dificultades para separar claramente el tiempo de trabajo y el tiempo personal al trabajar desde casa. En segundo lugar, se mencionaron las llamadas y mensajes de trabajo recibidos fuera del horario laboral, lo cual no está permitido según las normativas establecidas.

Las posibles razones de estos porcentajes pueden estar relacionadas con factores individuales y situacionales de cada empleado. Por ejemplo, el nivel de autodisciplina y capacidad para establecer límites entre el trabajo y la vida personal pueden influir en la percepción de las horas de trabajo extendidas. Asimismo, la cultura organizacional y las expectativas de disponibilidad pueden afectar la frecuencia de las llamadas y mensajes de trabajo fuera del horario laboral.

Es importante tener en cuenta que estas ventajas y desventajas pueden variar entre los empleados y también pueden estar influenciadas por la naturaleza específica del trabajo administrativo. Por lo tanto, es crucial considerar las necesidades y preferencias individuales al implementar y gestionar el teletrabajo en una organización.

Desde la perspectiva de las entrevistadas, se han identificado una serie de lecciones aprendidas que surgen de la experiencia del teletrabajo. Estas lecciones se basan en los testimonios y percepciones de las participantes, y proporcionan conocimientos significativos sobre los aspectos positivos y negativos del teletrabajo.

Una de las lecciones aprendidas destacadas es la importancia de contar con una infraestructura tecnológica sólida y herramientas de comunicación eficientes. Las entrevistadas reconocieron la necesidad de tener acceso a equipos actualizados, software adecuado y una conexión a internet estable para garantizar el desarrollo efectivo de las labores administrativas. La falta de estos recursos tecnológicos puede limitar la productividad y eficiencia en el contexto del teletrabajo.

Otra lección aprendida es la necesidad de establecer límites claros entre el ámbito laboral y personal. Las entrevistadas señalaron la importancia de definir horarios de trabajo, establecer espacios dedicados exclusivamente a las tareas profesionales y evitar la mezcla de responsabilidades laborales y personales. Esta lección subraya la importancia de mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, incluso en el entorno remoto.

Además, se identificó la relevancia de mantener una comunicación efectiva y fomentar la autonomía en la toma de decisiones. Las entrevistadas mencionaron que una comunicación constante y clara con superiores y colegas fue fundamental para mantener la coordinación y el flujo de información. Además, la capacidad de tomar decisiones de forma autónoma y resolver problemas de manera independiente se valoró como una habilidad necesaria para el teletrabajo exitoso.

En términos de bienestar emocional, se destacó la importancia de cuidar la salud

mental y gestionar el estrés. Las entrevistadas mencionaron la necesidad de establecer rutinas, mantener contactos sociales virtuales con colegas y realizar actividades de autocuidado para contrarrestar los posibles efectos negativos del aislamiento y la carga de trabajo.

En resumen, desde la perspectiva de las entrevistadas, se han identificado lecciones aprendidas en relación al teletrabajo, haciendo hincapié en aspectos como la infraestructura tecnológica, los límites entre el trabajo y la vida personal, la comunicación efectiva y la autonomía en la toma de decisiones. Estas lecciones ofrecen una visión técnica y argumentada sobre los aspectos clave a considerar para maximizar los beneficios y minimizar los desafíos asociados al teletrabajo en el ámbito administrativo.

Una de las lecciones más importantes que el teletrabajo ha dejado a las organizaciones es la importancia de adaptarse y ser flexibles frente a situaciones disruptivas, como emergencias sanitarias. El teletrabajo se ha convertido en una herramienta fundamental para garantizar la continuidad del trabajo en condiciones excepcionales. Ha demostrado que las organizaciones deben estar preparadas para implementar y respaldar eficazmente el trabajo remoto, brindando el equipamiento adecuado, capacitación en el uso de tecnologías y apoyo para el bienestar y la salud mental de los empleados.

Además, el teletrabajo ha resaltado la necesidad de encontrar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal de los empleados. El logro de un equilibrio efectivo entre las responsabilidades laborales y familiares es crucial para mantener el bienestar y el desempeño óptimo de los empleados a largo plazo.

La lección aprendida del teletrabajo es que las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse a cambios inesperados y ofrecer un entorno de trabajo flexible y equilibrado. Esto implica invertir en infraestructura tecnológica, brindar apoyo emocional y promover políticas que fomenten el bienestar y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados.

6.5 Objetivo general, determinar el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, periodo 2020-2021.

En la tabla 16 se toman en consideración los porcentajes con más incidencia en el desempeño laboral de la muestra estudiada y se relaciona el periodo 2020-2021 con el año previo de estudio.

Tabla 17. Factores que tuvieron mayor incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, periodo 2020-2021

Factor	Porcentaje	Descripción
Cantidad de horas trabajadas	59.67%	En el período de investigación, se ha observado un incremento sustancial en la carga horaria laboral en comparación con el período pre-pandémico. Es relevante señalar que, en el contexto de trabajo en modalidad presencial, aproximadamente el 51.6% de los participantes percibió que las horas trabajadas eran satisfactorias en aquel periodo de referencia.
Teletrabajo obligado	100%	Las condiciones impuestas de teletrabajo forzoso como consecuencia de la pandemia han llevado a los servidores administrativos a realizar sus actividades desde el hogar, sin tener en cuenta su situación familiar ni las presiones físicas y psicológicas que puedan estar ejerciéndose sobre ellos debido a este cambio. En este contexto, se presupone que el teletrabajo forzoso puede implicar una carga no deseada para los servidores administrativos, quienes se ven obligados a desempeñar sus tareas laborales desde su hogar sin disponer necesariamente de una infraestructura adecuada, además de tener que cumplir con responsabilidades familiares de forma imprevista. A esto se suma la posible deterioración de las relaciones laborales debido al cambio en la modalidad de trabajo, generando un sentimiento de aislamiento.
Equipo para teletrabajar	88.82%	La relevancia de brindar el equipamiento adecuado a los teletrabajadores se acentúa aún más cuando consideramos que el 82.82% de ellos no ha recibido dicho equipamiento. Esta falta de recursos necesarios para el teletrabajo puede resultar en dificultades técnicas, incomodidad física y disminución de la motivación y el compromiso laboral. Al no contar con las herramientas necesarias, estos servidores administrativos enfrentan limitaciones en su desempeño y productividad.

Infraestructura y herramientas	16.15% internet adecuado, 65.85% adquirió herramientas, 53.41% dificultad para adaptarse	La falta de brindar equipo y capacitación en el uso de herramientas y tecnología en el teletrabajo ha resultado perjudicial, como se evidencia en los siguientes porcentajes obtenidos en un estudio de desempeño laboral. Tan solo el 16.15% de los teletrabajadores contó con una conexión a Internet adecuada, lo que generó interrupciones y limitaciones en su trabajo. Además, el 65.85% tuvo que adquirir sus propias herramientas y equipos, lo que implicó gastos adicionales y posibles dificultades en el desempeño. Asimismo, el 53.41% experimentó dificultades para adaptarse al uso de plataformas y herramientas de oficina, lo que afectó su eficiencia y productividad. Estos resultados destacan la importancia perjudicial de no brindar el equipo adecuado y la capacitación necesaria, lo cual limita el rendimiento de los teletrabajadores y afecta negativamente su experiencia laboral.
Agotamiento laboral	72.67%	La relevancia de que más del 70% de los funcionarios haya experimentado niveles altos de estrés radica en cómo esto afecta directamente el desempeño laboral en el contexto del teletrabajo. El estrés crónico puede conducir a una disminución en la concentración, la motivación y la productividad. Además, el estrés prolongado puede influir en la calidad del trabajo, generar errores y disminuir la eficiencia en la ejecución de tareas. También puede aumentar la probabilidad de conflictos interpersonales y afectar negativamente la colaboración en equipo. En general, altos niveles de estrés impactan el bienestar emocional y físico de los servidores administrativos, lo que tiene un efecto directo en su capacidad para realizar sus tareas de manera óptima y alcanzar un desempeño laboral satisfactorio. Por lo tanto, abordar y mitigar el estrés en el teletrabajo se vuelve esencial para promover un ambiente laboral saludable y mejorar el rendimiento de los administrativos.
Satisfacción laboral	14.29%	El bajo nivel de satisfacción laboral, evidenciado por el escaso 14% de empleados satisfechos con su desempeño laboral en el teletrabajo, se relaciona estrechamente con el desempeño laboral en sí. Existe una fuerte relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en el teletrabajo. La insatisfacción laboral puede llevar a una disminución de la motivación y el compromiso, lo que impacta en el esfuerzo y la calidad del trabajo realizado.

7. Discusión

En relación al primer objetivo planteado de llevar a cabo un estudio exhaustivo de la evolución normativa del teletrabajo en Ecuador, se constata que las regulaciones o normativas referentes a esta modalidad laboral carecen de profundidad y son ampliamente desconocidas. Este escenario ha provocado una escasa adopción de este modelo de trabajo, y las escasas instituciones que permiten el trabajo a distancia no cumplen en su totalidad con las disposiciones legales correspondientes. En el caso específico de la Universidad Nacional de Loja, se evidencian deficiencias y violaciones en diversos aspectos.

Por ejemplo, según lo estipulado en el Art 4 del Acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-076 (MDT, 2020a), el empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo. Sin embargo, el 65,8% de los administrativos adquirió por su cuenta el equipo o las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones en este contexto laboral.

Así mismo, el Art 5 del Acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-076 (MDT, 2020a) establece de manera categórica que el trabajador debe contar con un tiempo de desconexión durante el cual no se le exige responder a comunicaciones o requerimientos laborales. No obstante, se constata que el 77,02% de los funcionarios administrativos recibían llamadas y mensajes en sus números personales durante períodos que no se corresponden con su horario laboral. Cabe resaltar que la falta de garantías para el ejercicio del teletrabajo en Ecuador no solo conlleva un retroceso, sino que también inhibe el desarrollo mínimo e incluso nulo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Esta circunstancia resulta perjudicial en el contexto de un mundo globalizado en el que nos encontramos inmersos.

En cuanto al segundo objetivo que se refiere a hacer una línea base del desempeño laboral 2019-2020 antes del teletrabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja. Para la resolución de este objetivo se necesitaba información de la evaluación de desempeño realizada por la Universidad Nacional de Loja, no obstante, no se ha realizado; el artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, determina que el Ministerio del Trabajo y las Unidades de Administración del Talento Humano institucionales, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objeto de estimular el rendimiento de los servidores públicos; y, que la evaluación a los servidores públicos se realizará una vez al año, no obstante, dentro de la Universidad Nacional de Loja no se ha realizado una evaluación de desempeño en 15 años. Según Ramos-Villagrasa et al. (2019)

evaluar el desempeño del trabajador es de gran importancia, y su evaluación es crucial dentro del campo de los recursos humanos. Los autores mencionan que el análisis del desempeño de los trabajadores es relevante para los procesos de compensación y entrenamiento.

El tercer objetivo que es identificar la relación del desempeño laboral y el teletrabajo periodo 2020-2021 del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja,

Es fundamental reconocer que en el período previo al año 2000, los estudios se centraban principalmente en el impacto del teletrabajo en la productividad de las organizaciones. Esto se basaba en hallazgos como los de Apgar (1998), quien afirmaba que el teletrabajo aumentaba la productividad de los trabajadores. Sin embargo, años más tarde, el autor Glen Dutcher (2012) contradice esta afirmación al destacar que la productividad no ha sido exhaustivamente investigada. A través de su estudio experimental, Dutcher concluye que la productividad aumenta en actividades creativas, pero disminuye en actividades aburridas. Por lo tanto, no se puede generalizar que el teletrabajo conduzca automáticamente a un mayor nivel de productividad.

En el pasado, se sostenía que el teletrabajo mejoraba la calidad de vida del teletrabajador, lo que a su vez resultaba en un mejor desempeño, mayor competitividad e innovación en la organización (Benjumea-Arias et al., 2016). Sin embargo, no todos los trabajadores encuentran en el teletrabajo una manera para desempeñarse mejor en el trabajo, Pyöriä (2011) afirma que en el mejor de los casos el teletrabajo permite a los empleados decidir su propio ritmo de trabajo, en el peor de los casos, puede convertirse en “una prisión sin escape”.

La literatura hallada presenta contradicciones entre el tipo de relación del teletrabajo y el desempeño laboral. A esto se le agrega el contexto de la emergencia sanitaria que pudo llevar a que el trabajador se encuentre obligado a realizar sus labores mediante esta modalidad. Se considera un desempeño laboral positivo cuando el teletrabajador puede priorizar sus actividades laborales adecuadamente, se ha adaptado adecuadamente a la nueva modalidad, trabaja igual de bien con ambas modalidades, es más proactivo teletrabajando, no necesita supervisión para realizar sus tareas.

Investigaciones anteriores que relacionan el agotamiento laboral con el teletrabajo, afirmaba que existen circunstancias encontradas en el típico lugar de trabajo que en ocasiones “amenazan o causan agotamiento de los recursos de las personas”, poder controlar estas circunstancias por medio del teletrabajo permite que el trabajador conserve la energía

emocional y evita el agotamiento que anteriormente le causaba el ambiente laboral cotidiano, además, se ha considerado que hacer teletrabajo ahorra energía emocional y tiempo al evitar la necesidad de trasladarse y permite que esta energía, y tiempo, puedan ser utilizadas para otras actividades de ocio (Golden, 2006a). Sin embargo, en el ambiente externo a la oficina podría existir una relación entre los conflictos trabajo-familia, identificando que este tipo de conflictos familiares y laborales están asociados con un mayor agotamiento, siendo este un resultado adverso que depende del nivel de conflicto experimentado y el tipo de teletrabajo. En la presente investigación los niveles de agotamiento laboral aumentaron por distintos factores tales como el desbalance entre familia y trabajo, no contar con las herramientas adecuadas, incluso gran parte de la población estudiada mencionó que el estrés generado por el teletrabajo afectó las relaciones con la familia y viceversa, por lo cual se puede contrarrestar la teoría propuesta por Golden, ya que al teletrabajar no se redujo el agotamiento ni se ahorró energía emocional, y por ende, no aumentó el desempeño laboral, incluso una pequeña parte de la muestra mencionó que fue más proactivo teletrabajando que en trabajo presencial, sin embargo, es importante recalcar que una vez que los servidores se adaptaron el desempeño laboral fue mejorando.

En cuanto al cuarto objetivo correspondiente a establecer las lecciones aprendidas, cabe destacar que el TT es una modalidad de trabajo, y que en tanto tal puede tener beneficios como perjuicios para el trabajador, Benjumea, Villa y Valencia (2016) determinan algunos beneficios de teletrabajo en el recurso humano, entre ellos se encuentran disminuir gastos diarios y ahorro de tiempo en el desplazamiento, autonomía e independencia en la distribución del tiempo y manejar un equilibrio entre trabajo, funciones y roles familiares, esto depende de factores tales como: la edad, el género, las características personales, la relación con las jefaturas, el grado de autonomía que pueda tener, la flexibilidad horaria, las características del lugar donde se desarrolla, la calidad de la TICs que se tenga a disposición y el grado de manejo que se tenga de estas, la conectividad a la que se tenga acceso, y el tipo de contrato que se tenga. (Lampert Grassi MP & Poblete M., 2018).

8. Conclusiones

- Se ha observado un incumplimiento de la normativa legal en relación con la evaluación de desempeño, conforme a lo establecido por la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), que requiere que se realice una evaluación anual del desempeño laboral. Sin embargo, en la institución en cuestión, este proceso no se ha llevado a cabo durante un período de 15 años. Además, se han identificado violaciones en cuanto al derecho de los teletrabajadores a su período de desconexión y la provisión de las herramientas y utensilios necesarios para llevar a cabo sus tareas.
- El presente estudio ha evaluado el desempeño laboral durante el período 2019-2020 utilizando el método de escalas gráficas de Chiavenato. Los resultados revelaron que el desempeño laboral se clasificó en un rango de excelente a bueno (4-5) en relación a los factores del desempeño de la función, como el producto, la calidad, el conocimiento del trabajo y la cooperación. Además, se analizaron las características individuales, como la comprensión de las situaciones, la creatividad y la capacidad de realización, las cuales también mostraron un nivel satisfactorio en el desempeño laboral. Estos hallazgos proporcionan una perspectiva positiva sobre el rendimiento de los servidores administrativos durante el período pre-pandemia y respaldan la importancia de mantener y fomentar las competencias necesarias para lograr un desempeño laboral efectivo y exitoso
- Durante el período de teletrabajo en el 2020-2021 debido a la emergencia sanitaria, se observó un desempeño laboral bueno (4) según el modelo propuesto por Claudia Margarita Aguilar Hueso, Silvia Jumpa Correa y Lady Luz Martínez Quispe. Sin embargo, inicialmente hubo una disminución en comparación al periodo anterior (2019-2020) debido a varios factores, como el desafío de equilibrar el trabajo y la familia, el agotamiento laboral y la satisfacción laboral. No obstante, una vez que el personal administrativo se adaptó y adquirió los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera remota, se logró una mayor eficiencia y efectividad en la ejecución de dichas tareas. Es importante destacar la importancia de la adaptación y el desarrollo de habilidades necesarias para enfrentar los desafíos del teletrabajo y lograr un desempeño laboral óptimo.
- La lección aprendida del teletrabajo es la necesidad de que la institución esté preparada

para adaptarse a situaciones imprevistas y proporcionar un entorno laboral flexible y equilibrado. Esto implica realizar inversiones en infraestructura tecnológica adecuada, ofrecer apoyo emocional y promover políticas que fomenten el bienestar y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados. Al estar preparadas para cambios inesperados, las organizaciones pueden asegurar la continuidad del trabajo y mantener la productividad y el bienestar de sus servidores administrativos. Además, la flexibilidad y el equilibrio en el trabajo fomentan la satisfacción laboral, la retención del talento y la mejora del rendimiento general de la organización.

9. Recomendaciones

- De suma importancia se recomienda que se haga un proceso de evaluación de desempeño dentro de la Universidad Nacional de Loja, esto para saber si se están cumpliendo los objetivos planteados dentro de los diferentes planes de acuerdo a las funciones específicas del personal que labora dentro de la institución.
- También se recomienda la utilización de pausas activas ya que está comprobado que estos pequeños descansos en la jornada laboral contribuyen a la recuperación de niveles de energía, mejorar el desempeño laboral y la eficiencia.
- Al observar que no se respetaba los horarios laborales ni los medios de comunicación personales, se recomienda usar únicamente medios de comunicación laborales no los personales y respetar los horarios establecidos por la ley en el teletrabajo
- La institución debe estar preparada para adaptarse a cambios inesperados y ofrecer un entorno de trabajo flexible y equilibrado. Esto implica invertir en infraestructura tecnológica, brindar apoyo emocional y promover políticas que fomenten el bienestar y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados.

10. Bibliografía

- Aguilar Huevo, C. M., Jumba Correa, S., & Martínez Quispe, L. L. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral. *Programa de La Maestría En Administración Tiempo Completo* 56, 157.
- Ana, L., & Pérez, I. (2021). El confinamiento por Covid-19: repercusión en el desarrollo socioemocional y rendimiento académico en estudiantes de 7^o curso del Colegio Menor. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 9227–9246. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.985
- Cataño Ramírez, S., & Gómez Rúa, N. (2013). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5, 82–91.
- Derecho, M., & Trabajo, D. E. L. (n.d.). *Características .del teletrabajo*
- Fatriani, M. D., & Iraldes Torres, J. (2011). Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda.
- *Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda*, 16(2), 109.
- Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Lampert Grassi MP, & Poblete M. (2018). Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud. *Biblioteca Del Congreso Nacional de Chile*, 1–9.
- Palacios González, M. (2017). *El teletrabajo: Hacia una regulación garantista en el Ecuador*. 107. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5821/1/T2389-Palacios-El-Teletrabajo.pdf>
- Brume, M. (2019). Estructura organizacional. In *Institución Universitaria Itsa*. <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2018). Competences and working performance of the managers in the autonomous institutions dependent of the

mayorality of Mara municipality in Zulia state. *Espacios Públicos*, 17(39), 159–188.

- Rodr, L. C., & Ordaz, A. (2021). *transparencia aplicada al sector público en México*. 6, 28–40.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Upiicsa*, 2, 50–51.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio Del Personal Administrativo En Las Universidades Privadas*, 4(7), 66–79.
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional (burnout): concepciones e implicaciones para la salud pública. *Biomédica. Revista Del Instituto Nacional de Salud*, 34, 5–6.
<http://www.revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/2315>
- Thanthirige, P., Shanaka, R., Of, A., Contributing, F., Time, T. O., Of, O., Shehzad, A., & Keluarga, D. D. (2016).
- VILLANUEVA, J. E. M. (2021). El teletrabajo. *Derecho Del Trabajo Actual: Escritos En Homenaje a La Universidad Externado de Colombia En Sus 125 Años*, 189–196. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1zjg2rf.12>

11. Anexos.

Anexo 1. Encuesta

ENCUESTA

Mi nombre es Daniela Jaramillo estudiante de 10mo ciclo de la carrera de administración pública, el motivo de la encuesta es obtener información para mi Trabajo de Titulación “**El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, periodo 2020-2021**”, la cual será utilizada con fines netamente académicos y se guardará absoluta confidencialidad, de antemano mis sinceros agradecimientos.

Datos generales

1. Género

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

2. Edad

18-24	<input type="checkbox"/>
25-29	<input type="checkbox"/>
30-39	<input type="checkbox"/>
40-49	<input type="checkbox"/>
50-59	<input type="checkbox"/>
Más de 59	<input type="checkbox"/>

3. Seleccione la opción que describa mejor su desempeño laboral período 2019-2020 (un año antes de la pandemia)

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO periodo 2019-2020					
Departamento/sección:				Puesto:	
	Óptimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
Desempeño en la función: Considere sólo el desempeño 2019-2020					
Producto Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	<input type="checkbox"/> Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido	<input type="checkbox"/> Con frecuencia va más allá de lo exigido	<input type="checkbox"/> Satisface lo exigido	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de lo exigido	<input type="checkbox"/> Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento
Calidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	<input type="checkbox"/> Siempre superior. Excepcionalmente exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> A veces superior. Muy exacto en su trabajo	<input type="checkbox"/> Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular	<input type="checkbox"/> Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores	<input type="checkbox"/> Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores.

Conocimiento del trabajo Grado de conocimiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos	<input type="checkbox"/> Sabe lo necesario	<input type="checkbox"/> Sabe suficiente del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación	<input type="checkbox"/> Sabe poco del trabajo
Cooperación Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas	<input type="checkbox"/> Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño	<input type="checkbox"/> Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar	<input type="checkbox"/> Normalmente colabora en el trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario	<input type="checkbox"/> Es reticente a colaborar
Características individuales: Considere sólo las características individuales y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función.					
Comprensión de las situaciones Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y aceptar tareas.	<input type="checkbox"/> Optima intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Buena intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Satisfactoria intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Poca intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Ninguna intuición ni capacidad de percepción
Creatividad Empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Algunas veces presenta sugerencias	<input type="checkbox"/> Un poco rutinario. Tiene pocas ideas propias	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario. No tiene ideas propias
Capacidad de realización. Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Capacidad óptima para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Buena capacidad para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria	<input type="checkbox"/> Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos	<input type="checkbox"/> Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera

4. Elige la opción que mejor describe tu situación antes de la pandemia

- Solo trabajaba en la institución
- Podía trabajar en distintos lugares
- Podía teletrabajar en situaciones especiales
- El teletrabajo era parte de mi dinámica cotidiana de trabajo

5. Con respecto al teletrabajo realizado durante la cuarentena por Covid-19, ¿Qué afirmación te describe mejor?

- Dedico más horas al trabajo que antes de la pandemia
- Dedico igual cantidad de horas que antes de la pandemia
- Dedico menor cantidad de horas que antes de la pandemia

Teletrabajo

6. ¿Se le consultó si quería teletrabajar?

- SI
- NO

7. ¿Le brindaron equipamiento para teletrabajar?

- SI
- NO

8. ¿Se le consultó si quiere mantenerse teletrabajando?

- SI
- NO

9. ¿le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?

- SI
- NO

Considerando tu experiencia con el teletrabajo en el periodo 2020-2021, evalúa los siguientes ítems del 1 al 5, siendo:

1 = Totalmente desacuerdo

2 = En desacuerdo

3.= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4.= De acuerdo

5.= Totalmente de acuerdo.

Desempeño laboral

10. Me adapté adecuadamente a la modalidad de teletrabajo al inicio del teletrabajo

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

11. Con el teletrabajo pude trabajar igual que con el trabajo presencial

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

12. Fuí más proactivo teletrabajando

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

13. Me capacitaron para teletrabajar

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

14. Conté con el internet adecuado para teletrabajar

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

15. Conté con el equipo necesario para teletrabajar

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

16. Adquirí herramientas para teletrabajar (equipo de oficina, computadora, internet, audífonos, parlantes, etc.)

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

17. Tuve dificultad para adaptarme al uso de plataformas tecnológicas para el desempeño de mis funciones (Zoom, Google meet, mensajería electrónica, etc)

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

18. Tuve dificultad para adaptarme al uso de office (Word, Excel, power point, etc.)

1	2	3	4	5
<input type="text"/>				

Balance trabajo familia

19. Las actividades familiares que se llevan en mi hogar afectaron mi concentración en el trabajo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Me gusta trabajar en casa porque tengo cerca a mi familia

1 2 3 4 5

21. Si surgía una necesidad familiar dejaba de hacer mi trabajo y me concentraba en mi familia

1 2 3 4 5

22. El teletrabajo me generó estrés

1 2 3 4 5

23. El estrés que me genera el teletrabajo afecta a mi familia

1 2 3 4 5

24. El teletrabajo me generó enfermedades ocupacionales o profesionales (Síndrome del túnel carpiano, Trastorno de estrés postraumático, tendinitis, dolor lumbar, Síndrome De Visión Por Computadora, o Fatiga Visual Digital. Ansiedad, etc.)

1 2 3 4 5

25. Prefiero trabajar fuera de casa

1 2 3 4 5

Agotamiento laboral

26. Trabajar desde casa es agotador

1 2 3 4 5

27. Estaba saturado/a por el teletrabajo

1 2 3 4 5

28. Sentía mayor presión por parte de mis superiores cuando teletrabajaba

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

29. Durante el teletrabajo me sentía conectado al trabajo más tiempo

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

30. Contaba con un lugar adecuado para trabajar desde casa

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

Satisfacción laboral

31. Siento que contribuí a la mejora de la institución más cuando teletrabajé

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

32. Cuando teletrabajé me sentía satisfecho con mis resultados

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

33. Teletrabajando mostré una buena actitud a pesar de las dificultades

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

34. Cuando teletrabajé, si encontraba obstáculos mi equipo me apoyaba para salir adelante

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

35. Mediante el teletrabajo podía realizar mis labores de manera independiente

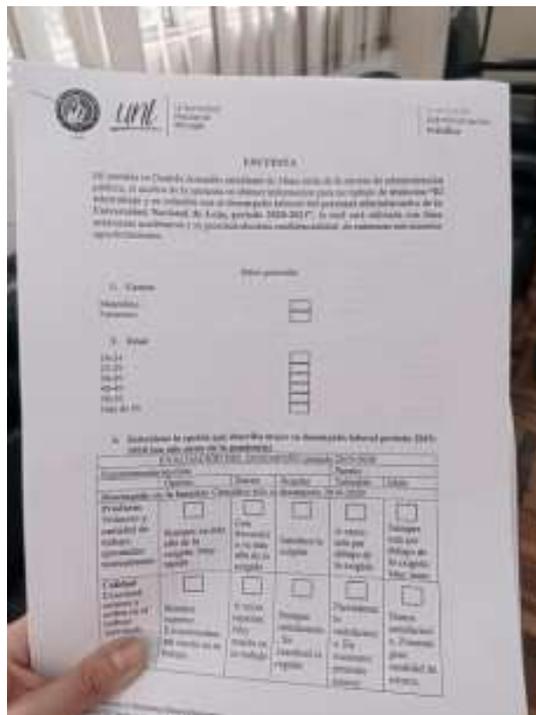
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

36. Seleccione las ventajas y desventajas que usted experimentó durante el teletrabajo periodo 2020-2021

VENTAJAS DEL TELETRABAJO	
Balance entre vida privada y vida laboral	
Horarios flexibles	
Disminución de costos de desplazamiento	
Disminución de costos de vestimenta para laborar	
Aumento de productividad	
Ahorro de tiempo	
Autonomía	
Satisfacción laboral	
Ahorro y mejora de alimentación	
Otro	
DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO	
Espacios de trabajo no adecuados	
Falta de comunicación	
Horas de trabajo extendidas	
Conflictos entre vida laboral y vida privada	
Impactos psicológicos	
Falta de herramientas tecnológicas (computador, internet, audífonos, etc.)	
Falta de conocimiento en plataformas tecnológicas (Zoom, Google meet, etc.)	
Aislamiento social	
Perdida de motivación	
Llamadas y mensajes de trabajo en horas no laborales	
Otro	

GRACIAS

Anexo 2. Material fotográfico



Anexo 3. Normativa técnica y legal del teletrabajo.

ley	descripción
Constitución de la República del Ecuador	<p>El artículo 16 , señala que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.</p> <p>Según el numeral 2 del artículo 17 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto facilitará el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.</p> <p>El numeral 6 del artículo 277 de la Constitución de la República del Ecuador señala que para la consecución del buen vivir, será deber del Estado la promoción e impulso de la tecnología.</p> <p>El artículo 325 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado garantizará el derecho al trabajo; reconociendo todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores</p>
Acuerdo Ministerial n.º MDT-2016-0190	<p>Art.1. Objeto y Ámbito.- El objeto del presente acuerdo es regular el teletrabajo como mecanismo de prestación de servicios en el sector privado.</p> <p>Art. 2. Definiciones. - Para efectos de la aplicación del presente acuerdo se observarán las siguientes definiciones:</p> <p>a) Teletrabajo.- El teletrabajo es una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo a través de la cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permita haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control. El teletrabajo podrá prestarse de las siguientes formas:</p> <p>1. Permanente: Se realiza siempre fuera de las instalaciones donde el empleador realiza sus actividades, utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación; el teletrabajador/a podrá asistir a las instalaciones de la empresa para quien presta sus servicios, cuando sea requerido por el empleador.</p> <p>2. Parcial: Se realiza fuera del lugar habitual del empleador hasta un máximo de 24 horas semanales y el resto de horas se prestan los servicios en las instalaciones del empleador.</p> <p>b) Teletrabajador.- Toda persona que tiene calidad de trabajador/a de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, y que efectúe sus labores mediante teletrabajo fuera de las instalaciones en las que mantiene su actividad el empleador, sea de manera parcial o permanente.</p> <p>c) Lugar habitual del empleador.- Espacio físico donde la parte empleadora ejecuta sus actividades, sea en su matriz o en cualquiera de sus dependencias.</p> <p>Art. 3. Contenido del contrato de teletrabajo.- El contrato de teletrabajo deberá celebrarse por escrito y contener, a más de los requisitos establecidos en el</p>

	<p>Código del Trabajo, los siguientes:</p> <p>a) La descripción clara de las labores a realizarse, condiciones de ejecución, remuneración y otros beneficios e información relevante relacionada a esta forma de trabajo;</p> <p>b) Identificación de los instrumentos que utilizará el empleador para la supervisión y control del trabajo;</p> <p>c) Identificación de los instrumentos de trabajo que utilizará el teletrabajador/a y determinación de la parte responsable de la provisión, instalación y mantenimiento de los equipos de trabajo;</p> <p>d) La unidad organizacional o departamento al cual pertenece el teletrabajador/a de ser el caso así como el señalamiento del nombre y cargo de su inmediato superior u otras personas a las que puede dirigirse para informarse sobre temas profesionales o personales;</p> <p>e) En el caso de los teletrabajadores/as parciales, los días en los que se ejecutará el trabajo a través de esta forma o la forma de determinarlos;</p> <p>f) Modalidades de entrega de informes de trabajo; y,</p> <p>g) Demás particularidades del teletrabajo dependiendo de la labor que se trate.</p> <p>Art. 4.- Naturaleza.- La aplicación de esta forma de prestación de servicios es voluntaria, y para su implementación deberá existir el acuerdo entre las partes, el cual deberá constar por escrito en el contrato que se suscriba para este efecto. El teletrabajo puede acordarse como parte de la descripción inicial de la modalidad de trabajo o puede incorporarse posteriormente.</p> <p>Art. 5.- Reversibilidad.- Cuando un trabajador/a hubiese pasado a ser teletrabajador/a, podrá volver a prestar sus servicios en la forma y lugar en que se acordó inicialmente, por acuerdo de las partes o a pedido de una de ellas, en este caso, salvo disposición contractual en contrario, al menos se debe respetar 90 días del compromiso de teletrabajo, y la comunicación de reversión de la forma de prestar los servicios deberá ser notificada en un plazo de al menos 15 días de anticipación a la otra parte.</p> <p>Art. 6.- Causales de reversibilidad del teletrabajo.- En casos de falta de acuerdo entre las partes, o por fuera de los términos señalados en el contrato o el artículo anterior, se podrá exigir la reversibilidad de la modalidad de teletrabajo ante la autoridad del trabajo, por las siguientes causas:</p> <p>a) Imposibilidad comprobada para que el trabajador/a pueda continuar realizando sus labores mediante teletrabajo;</p> <p>b) Desobediencia reiterada o falta de cumplimiento de objetivos por parte del teletrabajador/a;</p> <p>c) Uso inadecuado del teletrabajadora/o de terceros no autorizados de los bienes y/o servicios tecnológicos que le fueron entregados para la ejecución de sus labores;</p> <p>d) Imposibilidad de continuar proveyendo las tecnologías de información y comunicación necesarias para realizar el teletrabajo por parte del teletrabajador/a o del empleador;</p> <p>e) Incumplimiento del acuerdo de confidencialidad por parte del teletrabajador/a;</p> <p>El procedimiento se sustanciará con petición al inspector, notificación contraria, diligencia de investigación y resolución en el plazo máximo de 30 días y respetando los principios y normas del debido proceso y la sana crítica.</p>
--	---

Art. 7. Aplicación al teletrabajo.- Corresponde a la parte empleadora, realizar el análisis para la aplicación del teletrabajo, de acuerdo a las necesidades de ésta y al tipo de trabajo que se ejecute.

Art. 8. - Condiciones del teletrabajo.- Las personas teletrabajadoras gozarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones de aquellos trabajadores/ras que realizan labores en las instalaciones donde la parte empleadora realiza sus actividades. La parte empleadora está obligada a tomar medidas necesarias para evitar el aislamiento de la persona teletrabajadora en relación con los otros trabajadores/as que laboran dentro de las instalaciones de la empresa, así como también propiciará oportunidades de interacción regular con sus compañeros de trabajo y le informará sobre las directrices que ésta imparta y; le permitirá el libre acceso a las instalaciones y oficinas de la empresa, en las mismas condiciones que el resto de las personas trabajadoras. La parte empleadora deberá contar con los mecanismos tecnológicos necesarios con los cuales se mantendrá conexión con la persona teletrabajadora a fin de ejercer el control y la supervisión de las labores por éste realizadas.

Art. 9. Confidencialidad. El teletrabajador/a es responsable de la custodia y uso de la información, tanto la que ha sido entregada para la ejecución del trabajo, así como la generada por el teletrabajador/a, misma que deberá ser utilizada exclusivamente para la ejecución del trabajo. El empleador, es responsable de informar al teletrabajador/a sobre la protección y manejo de datos, así como el riesgo en la mala utilización de los mismos y la prohibición del uso del equipo o de las herramientas informáticas por terceros.

Art. 10. Equipos. Todas las cuestiones relativas a los equipos de trabajo, a la responsabilidad y a los costos deberán ser definidos claramente en el contrato antes de iniciar el teletrabajo. En caso de que la parte empleadora entregue los equipos necesarios para el teletrabajo, al finalizar el contrato el teletrabajador/a estará obligado/a a restituir a la parte empleadora los equipos entregados para la ejecución del trabajo en buenas condiciones salvo el deterioro natural de los bienes. La persona teletrabajadora deberá cuidar los equipos y material facilitados por el empleador, utilizándolos exclusivamente en las actividades propias de su trabajo; no recogerá ni difundirá material ilícito vía internet; y los equipos serán de uso exclusivo de la persona teletrabajadora. Si el teletrabajador/a utilizara equipos de su propiedad y contratara servicios para la realización de su trabajo, la empresa podrá compensar al trabajador/a, por los costos asociados al uso de dichos recursos, esta compensación no se sumará a la masa salarial.

Art. 11. Jornada de trabajo. En el marco de la legislación laboral vigente, el teletrabajador/a gestionará la organización de su tiempo de trabajo. No obstante, la jornada de trabajo no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo. La carga laboral y criterio de resultados será equivalente y comparable al de las personas trabajadoras que se desempeñan en las instalaciones donde la parte empleadora realiza su actividad. El horario de trabajo podrá ser pactado y modificado por las partes.

Art. 12. Horas suplementarias, extraordinarias y jornada nocturna.- La parte empleadora deberá contar con los mecanismos internos que le permitan llevar un adecuado control respecto del pago de horas suplementarias o extraordinarias, así como jornadas nocturnas, de acuerdo a lo señalado en el

	<p>Código del Trabajo, mismas que para el teletrabajo procederán con autorización previa del empleador y estarán sujetas a verificación.</p> <p>Art. 13. Salud y seguridad ocupacional.- La parte empleadora es responsable de velar por la seguridad y salud ocupacional de las personas teletrabajadoras. Los lugares donde se realice el teletrabajo deben cumplir las condiciones de higiene y seguridad dispuestas en la normativa vigente. El empleador deberá informar al teletrabajador/a de los reglamentos que sobre la materia disponga la empresa. El teletrabajador/a deberá acatar y aplicar correctamente estas políticas de seguridad, de tal manera que la prestación de servicios se realice de manera segura y sin peligros para su salud.</p> <p>Art. 14. Control.- Para verificar la correcta aplicación de la normativa laboral, incluida la materia de seguridad y prevención de riesgos laborales, la parte empleadora y/o las autoridades competentes tendrán acceso al lugar del teletrabajo, dentro de los límites de la ley y de conformidad a lo establecido en el Código de Trabajo.</p> <p>DISPOSICIONES GENERALES</p> <p>Primera.- El cambio a teletrabajo en relaciones contractuales existentes, modifica únicamente la manera en que se efectúa el trabajo, sin afectar ni cambiar las condiciones esenciales de la relación laboral, por tanto no altera derechos y no constituye causal de terminación de la relación de trabajo.</p> <p>Segunda.- Las personas teletrabajadoras tienen los mismos derechos colectivos que el resto de trabajadores/ras de la empresa, de conformidad con la ley. Se considerarán teletrabajadores/as únicamente aquellos que hubieren sido contratados o cambiados a esta modalidad mediante acuerdo escrito entre las partes.</p> <p>Tercera.- En todo lo no previsto en el presente Acuerdo se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo, así como en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificados por el Ecuador.</p> <p>Cuarta.- Los contratos o adendas a contratos de trabajo celebrados para la contratación de esta modalidad, deberán celebrarse por escrito. La parte empleadora, una vez suscrito cada uno de estos contratos o adendas, deberán cumplir con lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 42 del Código de Trabajo.</p>
<p>Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP (2017)</p>	<p>Del teletrabajo.- El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la institución contratante, sin requerirse la presencia física del servidor en un sitio específico de trabajo. En esta modalidad el empleador ejercerá labores de control y dirección de forma remota y el servidor reportará de la misma manera. Todas las jornadas de trabajo descritas en el artículo precedente podrán funcionar bajo esta modalidad, mientras la actividad laboral lo permita de acuerdo con su naturaleza. Las Unidades de Administración del Talento Humano determinarán cuales cargos dentro de cada institución pueden realizarse bajo esta modalidad y deberán notificarlo a la autoridad del trabajo. Las Unidades de Administración del Talento Humano implementarán esta modalidad en los nuevos contratos y nombramientos, así como podrán implementarlo en nombramientos o contratos que se encuentren en curso. Los servidores que prestan servicios de teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos, así como beneficios sociales contenidos en esta Ley, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con</p>

	<p>las contenidas en el presente artículo. La institución empleadora deberá respetar el derecho del teletrabajador a la desconexión, garantizando el tiempo en el cual este no estará obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de al menos doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas. Igualmente, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores.</p> <p>La remuneración del teletrabajador se establecerá conforme las reglas generales de esta Ley, con un ajuste que determine la autoridad del trabajo para cada nivel en las escalas de salarios respectivas. La institución empleadora deberá proveer los equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo. Las Unidades Administradoras del Talento Humano de entidades que contraten bajo la modalidad de teletrabajo deberán informar de dicha vinculación a la autoridad competente.</p>
<p>Norma técnica para regular el teletrabajo en el sector público Acuerdo ministerial n° 90 Registro oficial n° 22 de 26 de junio de 2017</p>	<p>Art. 1.- Del Objeto. El objeto de la presente norma técnica es viabilizar y regular el teletrabajo en el sector público.</p> <p>Art. 2.- Del Ambito.- La presente norma técnica es de aplicación obligatoria en todas las Instituciones, entidades y organismos del Estado determinados en el artículo 3 de la LOSEP, que opten por implementar el teletrabajo.</p> <p>Art. 3.- Definiciones. Para efectos de la aplicación de la presente norma técnica se observarán las siguientes definiciones:</p> <p>a) Teletrabajo.- Es la prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, a través de la cual la o el servidor público realiza sus actividades fuera de las instalaciones de la institución pública para la que labora, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control. El teletrabajo podrá prestarse de las siguientes formas:</p> <p>Permanente: Jornada laboral ordinaria o especial que se realiza siempre fuera de las instalaciones de la institución, utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación. La o el teletrabajador podrá asistir a las instalaciones de la institución pública donde presta sus servicios cuando sea requerido por el responsable de la unidad o proceso al que pertenece.</p> <p>Parcial: Jornada laboral ordinaria o especial realizada fuera de las instalaciones de la institución hasta un máximo de veinte y cuatro (24) horas semanales, y el resto de horas serán laboradas en las instalaciones de la institución.</p> <p>b) Teletrabajador.- Toda persona que tiene calidad de servidora o servidor público de conformidad con lo dispuesto en la LOSEP, con excepción de los puestos del nivel jerárquico superior, y que efectúe sus labores mediante teletrabajo con enlace virtual fuera de las instalaciones de la institución ya sea de manera parcial o permanente.</p>

c) Lugar habitual de la institución pública.- Espacio físico donde la institución pública ejecuta sus actividades, sea en su matriz o en cualquiera de sus dependencias.

d) Reversibilidad.- Implica que en el caso que la o el servidor público haya pasado a teletrabajo, puede volver a prestar sus servicios en el lugar habitual de la institución pública, por acuerdo de las partes, o a pedido de una de ellas una vez cumplido al menos de noventa (90) días de la prestación de servicios a través de teletrabajo; este requerimiento deberá ser notificado a la otra parte con al menos quince (15) días de anticipación a la restitución de su puesto inicial.

Art. 4.- De la Naturaleza. La aplicación del teletrabajo es voluntario, y para su implementación deberá existir el acuerdo entre las partes, el cual deberá constar por escrito.

El teletrabajo puede acordarse como parte de la descripción inicial de la forma de prestación de servicios, o puede incorporarse posteriormente.

Art. 5.- Del Contenido del instrumento en donde se estipule el teletrabajo. A más de los requisitos establecidos en los cuerpos normativos determinados para el efecto, tanto en el descriptivo de los puestos, acciones de personal, así como en los contratos de servicios ocasionales se deberá establecer claramente lo siguiente:

a) La descripción clara de las tareas a realizar en teletrabajo, así como sus objetivos, indicadores y metas a cumplir, mismas que deberán ser cuantificables y medibles, de manera al menos mensual.

b) La identificación del responsable de la unidad o proceso con quien la o el teletrabajador mantendrá comunicación en relación con la prestación de sus servicios.

c) La identificación de los instrumentos que utilizará la institución pública para el control y fiscalización del teletrabajo.

d) La identificación de los instrumentos de trabajo que utilizará la o el teletrabajador y la determinación de la parte responsable de su instalación y mantenimiento.

e) La determinación del plazo en los que se va a llevar a cabo el teletrabajo, la forma de determinarlo o la especificación de su naturaleza de indefinido.

f) Las causales de reversibilidad.

g) Delimitación concreta del lugar que será considerado como espacio de teletrabajo a fin de verificar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional.

h) Determinación de la responsabilidad o no de la institución pública de proveer o no, de bienes, equipos y/o servicios.

Sin perjuicio del acuerdo entre las partes o lo que se haya señalado en los respectivos contratos se podrá solicitar la reversibilidad del teletrabajo por las siguientes causas:

a) Desobediencia reiterada o falta de cumplimiento de objetivos y metas por parte del teletrabajador;

- b) Incumplimiento de la guía metodológica emitida por el Ministerio del Trabajo para el desarrollo del teletrabajo;
- c) Uso inadecuado o de terceros no autorizados de los bienes tecnológicos que la institución ha puesto a disposición del teletrabajador;
- d) Imposibilidad de continuar proveyendo las tecnologías de información y comunicación necesarias para realizar el teletrabajo;
- e) Cambios en la estructura orgánica institucional o en el perfil del puesto al que pertenece la o el teletrabajador que harían imposible continuar con el teletrabajo; y,
- f) Incumplimiento con el acuerdo de confidencialidad.

Art. 6.- De la aplicación a teletrabajo. Corresponde a las UATHs institucionales, de forma coordinada con el responsable de unidad o proceso, el análisis y recomendación para la aprobación de las solicitudes de aplicación a teletrabajo. Dicha recomendación se conocerá por la máxima autoridad institucional o su delegado, quien podrá aceptarla o negarla, de conformidad con los intereses institucionales y siguiendo el procedimiento establecido en la guía metodológica del teletrabajo

Art. 7.- De las condiciones del teletrabajo. Las y los teletrabajadores gozarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones de aquellas servidoras y servidores públicos que realizan labores en el lugar habitual de la institución pública.

Las UATHs institucionales están obligadas a evitar el aislamiento de la o el teletrabajador propiciando oportunidades de interacción con sus compañeros de trabajo, informarle sobre las directrices que se impartan y permitirle el libre acceso a las instalaciones de la institución.

La institución pública contará con los mecanismos tecnológicos necesarios con los cuales mantendrá la conexión con la o el teletrabajador, permitiéndole ejercer el control y la supervisión de las labores realizadas.

Art. 8.- De la confidencialidad. La o el teletrabajador es responsable de la custodia y uso de la información, misma que será exclusivamente utilizada para la ejecución del trabajo.

La institución pública es responsable de informar a la o el teletrabajador acerca de la normativa institucional referente a la protección y manejo de datos y sobre el riesgo en la mala utilización y la prohibición del uso del equipo o de las herramientas informáticas por terceros.

Art. 9.- De los equipos, bienes y servicios. Cuando los equipos y aplicaciones para el desarrollo del teletrabajo sean provistos por las instituciones públicas, la o el teletrabajador será responsable del cuidado y custodia de los mismos.

Concluida la relación laboral o finalizada la prestación de servicios bajo teletrabajo, la o el teletrabajador que haya recibido equipos y aplicativos por parte de la institución pública, procederá a la restitución de los mismos. Estos deberán estar en buen estado, salvo su deterioro natural; en caso de no hacerlo, la institución pública deberá seguir las acciones que correspondan.

Las instituciones públicas implementarán las herramientas tecnológicas necesarias, así como la instalación o adecuación de infraestructura tecnológica y espacios tales como salas o escritorios comunes para la realización de teletrabajo.

Art. 10.- De las horas suplementarias y extraordinarias. La institución pública deberá contar con los mecanismos internos efectivos que le permitan llevar un adecuado control respecto del cumplimiento de horas suplementarias o extraordinarias laboradas en teletrabajo. Solo aplicará al pago correspondiente con autorización previa del responsable de la unidad o proceso al que pertenece el teletrabajador y la verificación del cumplimiento de las mismas, que estará relacionado en la entrega de productos y/o servicios concretos.

Art. 11.- Salud y seguridad ocupacional. La institución debe verificar el cumplimiento de todas las normas de salud ocupacional. Los lugares donde se realice el teletrabajo deben cumplir las condiciones de higiene y seguridad dispuestas en la normativa vigente. La o el teletrabajador debe observar de forma irrestricta las disposiciones que se emitan al respecto a efectos de garantizar que la prestación de servicios se realice de manera segura y sin peligros para su salud.

Art. 12.- Del sistema de control y evaluación.- Corresponde al responsable de la unidad o proceso establecer directrices, controlar, monitorear, registrar y evaluar las actividades que la o el teletrabajador ejecute y deberá reportar a la UATH institucional si éstas actividades no se están cumpliendo a cabalidad.

Las UATHs institucionales determinarán los sistemas para el control y evaluación de las y los teletrabajadores, conforme sus necesidades y los lineamientos que podrá emitir el Ministerio del Trabajo.

Las UATHs institucionales tendrán acceso al lugar de trabajo de la o el teletrabajador en los términos contractuales y de acuerdo con la ley para verificar el cumplimiento de la presente norma técnica. Las inspecciones se realizarán dentro de la jornada ordinaria de trabajo. La o el teletrabajador, a su vez, puede solicitar voluntariamente inspecciones para los mismos fines.

Art. 13.- De las capacitaciones.- Las y los teletrabajadores tendrán el mismo acceso a la formación, capacitación y oportunidades de desarrollo de la carrera profesional que las y los servidores públicos que trabajan en el lugar habitual de la institución pública y estarán sujetos a las mismas políticas de evaluación que el resto de ellos.

Art. 14.- De la inaplicabilidad del teletrabajo.- No podrán solicitar teletrabajo aquellas y aquellos servidores públicos que:

- a. Ocupen puestos que tengan como finalidad el contacto directo con los usuarios de la institución pública;
- b. Su presencia física sea imprescindible a tiempo completo en el lugar habitual de la institución pública;

	<p>c. Quienes hayan ganado un concurso de méritos y oposición y se encuentren en período de prueba;</p> <p>d. De poseer una evaluación de desempeño y hayan obtenido una calificación inferior a "excelente" en la institución pública; y,</p> <p>e. Hayan sido sancionados por cualquier falta de acuerdo al régimen disciplinario en el período del último año calendario en cualquier institución del Estado.</p>
<p>acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-076 (MDT, 2020a)</p>	<p>conforme se dispuso en el acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-076 (MDT, 2020a) que dentro de sus considerandos contempla lo siguiente: (...) Que; es necesario generar medidas adicionales de prevención a fin de que las y los servidores públicos y trabajadores, puedan cumplir sus actividades utilizando modalidades y mecanismos que velen por el derecho supremo a la salud y la vida colaborando con las medidas sanitarias establecidas dentro de la emergencia sanitaria declarada, para mitigar la propagación de coronavirus (COVID-19), y a la par evitando situaciones económicas que deterioren el empleo; (...) Que, es necesario establecer alternativas laborales de carácter no presencial a través teletrabajo emergente, las cuales constituirán mecanismos que faciliten a la o el servidor público y trabajadores, la ejecución de sus actividades desde un lugar distinto al habitual.</p> <p>Artículo 1.- Del Objeto.- El presente Acuerdo Ministerial tiene como objeto expedir las directrices para regular la aplicación de la modalidad del teletrabajo, conforme lo establecido en la Disposición Reformativa Primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19 y el Código del Trabajo.</p> <p>Art. 2.- Del Ámbito.- Está norma es de obligatorio cumplimiento para todos los empleadores y trabajadores, cuyos contratos de trabajo, nuevos o ya existentes y celebrados al tenor de las normas del Código del Trabajo, que apliquen esta modalidad.</p> <p>Art. 3.- Del teletrabajo.- El teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. La aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo. El empleador podrá optar por la modalidad de teletrabajo en cualquier momento de la relación laboral según la necesidad del negocio y/o la actividad que ejecute el trabajador. Esta modalidad podrá aplicarse en jornada completa o en jornada parcial, debiendo respetarse la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo.</p> <p>Art. 4.- De las herramientas para el teletrabajo.- El empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo, debiendo notificar al trabajador con las directrices para supervisar y monitorear la ejecución de sus actividades; garantizando la salud y seguridad del trabajador, así como de su información personalísima, debiendo establecer condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus labores.</p> <p>El trabajador será responsable del cuidado y custodia de las herramientas y/o equipos entregados, así como de la confidencialidad de la información otorgada para la ejecución del trabajo.</p>

	<p>Art. 5.- Del derecho a la desconexión.- Una vez finalizada la jornada de trabajo, el empleador garantizará el derecho a la desconexión del trabajador, el cual será de al menos doce horas continuas en un periodo de veinte y cuatro horas; y, durante el cual el empleador no podrá establecer comunicaciones con el teletrabajador, ni formular órdenes u otros requerimientos, salvo en el caso que se verifique una o más de las circunstancias previstas en el artículo 52 del Código del Trabajo. El trabajador tendrá derecho a mantener el tiempo de descanso que mantenía en la modalidad presencial, incluyendo el tiempo de almuerzo. En los casos de jornada parcial o jornadas especiales, se deberá establecer un tiempo de descanso al menos cada cuatro horas de teletrabajo continuo. El tiempo utilizado para el descanso, formará parte del derecho a la desconexión del trabajador.</p> <p>Art. 6.- Del registro y notificación.- Previo a aplicar la modalidad de teletrabajo, el empleador deberá notificar por correo o físicamente al trabajador esta decisión. Una vez realizada la notificación, el empleador deberá en el plazo de 15 días contados desde la notificación de teletrabajo realizar el registro en el Sistema Único de Trabajo (SUT), editando el registro vigente de cada trabajador a esta modalidad. Es de responsabilidad del empleador este registro.</p> <p>Art. 7.- De la imposibilidad del teletrabajo.- Cuando la naturaleza de las labores del trabajador imposibilite la adopción del teletrabajo, el empleador no podrá hacer uso de esta modalidad. Así también, cuando la naturaleza de la labor ejecutada por el trabajador permita la adopción del teletrabajo pero el trabajador se ve imposibilitado de ejecutarla por circunstancias particulares y no atribuibles al trabajador, éstas deberán ser informadas de inmediato al empleador. De comprobarse tales circunstancias por parte del empleador, no se podrá hacer uso de esta modalidad.</p> <p>Las causales de imposibilidad de teletrabajo establecidas en este artículo, bajo ningún concepto son causales de terminación de la relación laboral.</p> <p>Art. 8.- De la notificación y justificación de la imposibilidad.- El trabajador imposibilitado de ejecutar sus labores a través de teletrabajo, deberá informar de tal circunstancia al empleador dentro del término de 3 días luego de notificado con el inicio del teletrabajo, adjuntando los respaldos que sustenten su imposibilidad. En caso de que el trabajador no notifique su imposibilidad dentro del término previsto en este artículo, se configurará el supuesto de abandono de trabajo previsto en el número 1 del artículo</p>
Código del Trabajo (2020)	<p>Cuando el trabajador, habiendo notificado al empleador dentro del término establecido en este artículo, no justifique la imposibilidad alegada, deberá acogerse al teletrabajo de acuerdo con lo dispuesto por el empleador. Art. 9.- De la reversibilidad.- Cuando un trabajador hubiere pasado a modalidad de teletrabajo, podrá volver a prestar sus servicios de forma presencial por pedido del empleador, excepto en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si el contrato de trabajo se hubiese modificado permanentemente por acuerdo entre las partes hacia la modalidad de teletrabajo; y, b) Si por disposición de autoridad competente no fuera posible el trabajo presencial. <p>Art. 10.- De los nuevos contratos de teletrabajo.- Los nuevos contratos de trabajo que apliquen esta modalidad deberán celebrarse por escrito y contendrán los requisitos establecidos en el artículo 21 Código del Trabajo. Podrá fijarse un período de prueba en aquellos casos en los que no se trate de</p>

	<p>un cambio de condiciones en una relación laboral ya existente. Esta modalidad no modificará las causales de visto bueno determinadas en los artículos 172 y 173 del Código del Trabajo, ni las causales de terminación de contrato establecidas en el artículo 169 del Código del Trabajo.</p> <p>Art. 11.- De la jornada y remuneración del teletrabajo.- La jornada de trabajo bajo esta modalidad no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo. La remuneración que perciba el teletrabajador no podrá ser menor al salario básico o los salarios sectoriales determinados para jornada completa ordinaria o su proporcional para jornada parcial, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. El pago de la remuneración se podrá realizar diariamente, semanalmente, quincenalmente o mensualmente previo acuerdo de las partes. No se estará obligado al pago de beneficios como alimentación, uniformes o transporte que no están siendo utilizados por el trabajador durante el tiempo que dure el teletrabajo.</p>
--	--

Evolución de la normativa técnica y legal del teletrabajo en el Estado ecuatoriano

Anexo 4. Entrevistas

Entrevista realizada a asistente de talento humano

Pregunta	Respuesta entrevistado (asistente de talento humano)
Mayor reto durante el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● aprender nuevas técnicas de trabajo ● Nuevas formas de reunirnos ● Saber que la tecnología está cada día más presente
Cumplimiento de objetivos en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Si se cumplieron en el ámbito administrativo
Inconvenientes de adaptación al teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Adaptación al uso de las TICs
Tardanza en tareas durante el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Si existió más tardanza durante el teletrabajo.
Aumento de estrés en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Bastante
Falencias del SIAAF en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● En parte, existían pequeñas falencias
Atrasos aumentaron o disminuyeron	<ul style="list-style-type: none"> ● no fueron consuetudinarios, más bien los olvidos de marcación sí

Mayor desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Las dos modalidades tienen sus pro y sus contra
Preparación del personal administrativo para futuras circunstancias que ameriten teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Algunos están preparados
Lecciones del teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Actualización en herramientas tecnológicas. ● lugar adecuado para trabajar ● la salud mental es muy importante
Teletrabajo de forma permanente	<ul style="list-style-type: none"> ● Permanente no

Nota. Tabla de resumen de la entrevista realizada a asistente de talento humano

Entrevista realizada a secretaría general de la FJSA

Pregunta	Respuesta entrevistado (secretaria FJSA)
Mayor reto durante el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Uso de plataformas digitales ● Separar los horarios para la familia y el trabajo
Cumplimiento de objetivos en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Si, aunque al principio costó adaptarse
Inconvenientes de adaptación al teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Adaptación a las plataformas digitales
Tardanza en tareas durante el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Si, la falta de experiencia retrasó varios procesos
Aumento de estrés en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Si, se presentaron episodios de estrés considerables
Falencias del SIAAF en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Más bien, la falta de costumbre a su manejo
Atrasos aumentaron o disminuyeron	<ul style="list-style-type: none"> ● Aumentaron, no por el atraso en sí, por el olvido de marcar

Mayor desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Hasta acostumbrarse a la modalidad es complicado, sin embargo, después los procesos y trámites fluyen mejor.
Preparación del personal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ● No todos
Lecciones del teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● El apoyo de todo el personal es importante ● Aprender y actualizarse en tecnología ● Respeto al horario laboral
Teletrabajo de forma permanente	<ul style="list-style-type: none"> ● No, porque algunas tareas no se desarrollan ágilmente

Entrevista realizada a secretaria Agropecuaria.

Pregunta	Respuesta entrevistado (secretaria agropecuaria)
Mayor reto durante el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Adaptación a una modalidad completamente desconocida
Cumplimiento de objetivos en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Si se cumplieron
Inconvenientes de adaptación al teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Nuevos métodos de trabajo, aislamiento social, espacios no adecuados
Tardanza en tareas durante el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● En algunas ocasiones
Aumento de estrés en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Si, el estrés aumentó
Falencias del SIAAF en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● No, a mi me funcionó

Atrasos aumentaron o disminuyeron	<ul style="list-style-type: none">● En ocasiones olvidaba marcar
Mayor desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none">● Costó un poco más que lo habitual
Preparación del personal administrativo	<ul style="list-style-type: none">● algunos
Lecciones del teletrabajo	<ul style="list-style-type: none">● las TICS nos demuestran que se puede realizar casi cualquier trabajo a distancia, es por ello que debemos estar en constante aprendizaje y sobre todo no negarnos a esos conocimientos
Teletrabajo de forma permanente	<ul style="list-style-type: none">● en mi caso no, me desenvuelvo mejor de manera presencial

Anexo 5. Certificado de traducción del resumen

Certificación de Traducción

Yo Raymond Dpol Toledo Saetama, licenciado en Ciencias de la Educación Mención Inglés, registro Nro. 1031-2021-2284613 certifico:

Que el resumen de; trabajo de titulación titulada "El teletrabajo y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional de Loja periodo 2020-2021." de autoría Karole Daniela Jaramillo Neira, con cédula de ciudadanía 1106040320, es fiel traducción al idioma inglés a mi saber y entender.

Lo certifico en honor a la verdad pudiendo el interesado hacer uso de este documento como estime conveniente.



Lcdo. Raymond Toledo Saetama

Cdla: 1900772847