

ARTÍCULO ORIGINAL
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Mejoramiento del proceso de promoción y asesoría del Instituto Ecuatoriano Seguridad Social en el Teletrabajo

Improvement of the process of promotion and advice of the Ecuadorian Institute of Social Security in Telework

Verónica de los Ángeles Campoverde-Villena ^{1*} <http://orcid.org/0000-0002-1097-4015>

Delia Alina Acosta-Chávez¹ <http://orcid.org/0000-0001-8925-7395>

Universidad Técnica de Manabí. Manabí, Ecuador

*Autor para la correspondencia: vero06120.vc@gmail.com

RESUMEN

El objetivo fue determinar como el teletrabajo y la adaptabilidad al cambio digital funcionan en el servicio de un área. Se tomó, para la investigación, la Afiliación y Control Técnico en el proceso de Promoción y Asesoría (afiliaciones voluntarias e independientes) en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Provincia de Manabí, enmarcada por la crisis sanitaria por la pandemia del COVID 19. Se utilizaron herramientas metodológicas, tales como: el diagrama de procesos de servicio As/Is; el estudio de tiempo con la fotografía detallada individual, y el cuestionario que evaluó la adaptabilidad al cambio. Los resultados reflejan un aprovechamiento de la jornada laboral en un 100% y un desbalance en los procesos, pues se emplean más horas del horario laboral establecido (horas extra), afectando el bienestar de sus trabajadores. Se concluye que la innovación tecnológica favorece la productividad con el teletrabajo.

Palabras clave: teletrabajo; adaptabilidad; jornada, flexibilidad; trabajo.

ABSTRACT

The objective was to determine how teleworking and adaptability to digital change work in the service of an area. For the investigation, the Affiliation and Technical Control in the Promotion and Consulting process (voluntary and independent affiliations) at the Ecuadorian Institute of Social Security, Manabí Province was taken, framed by the health crisis due to the COVID-19 pandemic. They used methodological tools, such as the As/Is service process diagram; the study of time with the individual detailed photograph, and the questionnaire that evaluated the adaptability to change. The results reflect a 100% use of the working day and an

imbalance in the processes since more hours are used than the established working hours (overtime), affecting the well-being of its workers. It is concluded, that technological innovation favors productivity with teleworking.

Keywords: telework; adaptability; working day, flexibility; worked.

Recibido: 21/12/2022

Aprobado: /01/2022

Introducción

El método de trabajo ha cambiado por el COVID- 19, las actividades se desenvuelvan en el hogar, esto genera cambios que involucran el desarrollo de las habilidades digitales y su uso. Dichas habilidades pueden ser aprovechadas para mejorar en el uso del tiempo por parte de los colaboradores. El teletrabajo es definido por La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) como una forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación [1].

Los orígenes del teletrabajo se remontan a la década de 1970 dentro del contexto de la crisis del petróleo, cuándo se observó que, si uno de cada siete estadounidenses no utilizaba transporte para acudir al lugar de trabajo, no tendrían necesidad alguna de importar petróleo (Buitrago, 2020) [2]. Llevando de esta forma el trabajo a casa gracias a las telecomunicaciones, denominándolo *telecommuting*, este término fue acuñado por Díaz, García y García (2019), quien lo usaba como referencia a la sustitución de los desplazamientos hasta el trabajo gracias a la posibilidad de trabajar en casa [3]. El estado de California en Estados Unidos fue de los primeros en implementar normas que regulaban el teletrabajo (Campos & Espinoza, 2022), con base a esta concepción se define al teletrabajo como una manera de sustituir los desplazamientos relacionados con el trabajo por el traslado de información y productos intangibles vía las telecomunicaciones [4].

Los primeros indicios de implementación del teletrabajo comienzan en la década de los 70. Es en los años 90, cuando gracias a los avances técnicos y la extensión global de las TICs, que el teletrabajo cobra un mayor impulso en el mundo desarrollado, aplicado a las cadenas globales de valor. Según Juri (2019) esta modalidad de trabajo empieza a ser vista como un instrumento para mejorar [5]:

- el rendimiento de las empresas
- la efectividad de la coordinación de tareas y tiempos de los procesos
- la gestión a cargo de los trabajadores en distintas unidades

El modelo del teletrabajo en las organizaciones requiere que ellas cuenten con las condiciones y el contexto adecuado que permita cumplir con las labores acordadas en horarios normales, esto implica entregar las herramientas necesarias para que se tenga el resultado esperado, un cambio de paradigma y una apertura a nuevas ideas

y aprendizajes con los cuales se podrán encontrar ventajas para el desarrollo personal, social y laboral (Breton, Durán, & Lesmes, 2019) [6].

En la actualidad, por la emergencia sanitaria a causa del Covid-19 el mundo acogió esta modalidad de trabajo. El Ministerio de Salud Pública Ecuador se ha acogido a esta modalidad laboral, en su acuerdo nº 00126 (Ministerio de Salud Pública, 2020), se establece la emergencia sanitaria, en donde se han planteado unas estrategias para realizar y cumplir nuestros objetivos en el tema laboral [7]. En consonancia, el Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano dentro de su área administrativa y el país, en su gran mayoría de empresas de servicios, ha optado por el teletrabajo.

El Ministerio del Trabajo de Ecuador, ente regulador de las situaciones laborales nacionales, emitió mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 (Ministerio de Trabajo, 2020), las directrices para el establecimiento de las jornadas de teletrabajo bajo la situación de emergencia sanitaria [8]. Este acuerdo contempla directrices básicas en pro de la funcionabilidad de los principales medios, a la par se presentó una propuesta de Ley a la Comisión Permanente de los Derechos de los Trabajadores y Seguridad Social de la Asamblea Nacional. Propuesta de Taiano denominada "Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria al Código del Trabajo y a la Ley de Seguridad Social para la Implementación de Nuevas Modalidades Contractuales" entre ellas está el teletrabajo [8].

Según Miranda, se debe: permitir la libertad de contratación con esto se crea mayores plazas de trabajo; sugiere aplicar una regulación del Teletrabajo aclarando las diferencias entre el denominado trabajo a domicilio que ya está regulado en Código de Trabajo. Silva & Pavón (2022), subrayó que esta modalidad debe tener procesos claros y priorizar las mediciones de desempeño (Ministerio de Trabajo, 2022) ¹. Nombró algunas de sus ventajas, tales como: la disminución en la contaminación, el ahorro de combustible, de tiempo y espacios. Mientras, el juez Rodrigo Salazar, pide incluir el derecho del trabajador a la desconexión, para que pueda existir un balance entre la vida laboral y personal para obtener los resultados esperados (Asamblea Nacional, 2020) [10]. El Instituto de Seguridad Social, en el acuerdo indicado anteriormente el Ministerio del Trabajo expide las directrices para la aplicación del teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria. El Art. 4 señala "Durante la emergencia sanitaria declarada, el teletrabajo emergente tanto para el sector público como para el privado" [8]. Al respecto, se han emitido disposiciones en el sentido que se debe presentar el reporte diario del teletrabajo realizado por dependencia, que se constituye en un condensado de todas las tareas actividades cumplidas por los funcionarios que se han acogido al teletrabajo.

El estudio que se ejecuta presentará una línea base de información de los funcionarios que promocionan y promueven la afiliación voluntaria e independiente en esta modalidad del teletrabajo. Cuando se analiza la situación actual de la presente investigación se establecen ciertas directrices sobre las cuales se puede partir, como es la falta de conocimiento por la ciudadanía de lo que consiste el

¹ Silva, M., & Pavón, F. (2 de Junio de 2022). Teletrabajo: qué es y cómo está

teletrabajo, adaptabilidad al cambio en el mundo digital (García, Silva, & Salazar, 2021) [10]. La falta de experiencia es algo que afecta tanto a directivos como a los trabajadores que están en contacto directo con los usuarios, al ser está una situación de emergencia, para la cual no se presentó una preparación alguna. Junto a que se transita una etapa de cambio de las modalidades de trabajo y no todas las organizaciones están abiertas a su implementación, existe resistencia al cambio. El uso de las tecnologías de la información ha ayudado en la implementación de estrategias en lo que corresponde a la metodología laboral en la actualidad, más específicos en el teletrabajo, una modalidad que permite el cumplimiento de las funciones de los colaboradores sin necesidad de la presencia física y desde cualquier sitio fuera de la empresa (Duque, A. P. G., & Villamizar, C. A. A. 2017)[11]. Las habilidades digitales van a cobrar mucha más importancia de la que tenían anteriormente y, por lo tanto deberían ser claves en los procesos de selección. Al no poseer estas habilidades digitales y no contar con el conocimiento de las plataformas que ayudan a optimizar el tiempo, lo que ocasiona que tanto el personal del centro de atención al cliente del IESS agencia Manta, tenga demoras o gestione de forma errónea los procesos, y por ende se entreguen resultados que a los encargados departamentales no les parezcan los adecuados, es por esto que un programa de formación en estas habilidades lograrán una convergencia entre lo que se tiene y lo que se quiere llegar a obtener (Domínguez, 2020) [12]. En los meses de confinamiento y la adaptación al cambio de muchos al teletrabajo se ha divisado una gradual importancia en *soft skills* como son la adaptación al cambio, adaptación al mundo digital, la gestión creativa de problemas o la inteligencia emocional (Camacho, 2021)[13].

Métodos

Se realizó la observación directa con datos fiables y fidedignos a la realidad. La entidad es una institución pública autónoma de seguros que brinda servicios y prestaciones de seguridad social garantizando la protección a nuestros asegurados con un enfoque de eficiencia, transparencia, responsabilidad y calidad (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020) [14]. Tiene como visión de ser una institución innovadora y eficiente reconocida nacional e internacionalmente como un referente en la prestación de servicios. Con respecto al análisis del proceso del trabajo, se vincula con la problemática social del COVID-19, que provoco que se manejen nuevos procesos de servicio del seguro, los cuales se enmarca en el teletrabajo. De esta manera se realiza la siguiente evaluación.

Puesto de trabajo a identificar: Afiliación y control técnico.

Empresa: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Observaciones: Teletrabajo.

- Identifique los riesgos.
 1. Riesgo a lesiones musculares, problemas cardiovasculares y respiratorios.
 2. Riesgo de caída.
 3. Riesgo de afectaciones psicológicas, ansiedad, estrés y depresión.

**MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE PROMOCIÓN Y ASESORÍA DEL INSTITUTO
ECUATORIANO SEGURIDAD SOCIAL EN EL TELETRABAJO**

Tabla 1 - Checklist para el riesgo a lesiones musculares, problemas cardiovasculares y respiratorios.

Factores de riesgo/ RIESGO	Riesgo a lesiones musculares, problemas cardiovasculares y respiratorios.	SI	NO
MATERIAL	1. La silla cumple con los estándares de calidad		x
	2. La silla cumple con los estándares de ergonomía		x
	3. La silla se puede mover libremente		x
	4. El escritorio cumple con los estándares de calidad		x
	5. El escritorio cumple con los estándares de ergonomía		x
AMBIENTAL	6. Los dispositivos tecnológicos (Computadora, teléfono) se encuentran ubicados de forma ergonómica	x	
	7. La ubicación de la silla está en un ambiente sin obstrucciones	x	
ORGANIZACIÓN	8. El nivel de iluminación en el espacio del escritorio es la óptima	x	
	9. El espacio para la silla y el escritorio, están delimitadas		x
CARÁCTER PERSONAL	10. El lugar brindado por la institución es el adecuado para cumplir las funciones		x
	11. Se observan hábitos de trabajo correctos	x	

Criterios de valoración tabla 1:

Se valorará la situación como **MUY DEFICIENTE** cuando se haya respondido NO a una o más de las cuestiones: 1, 2, 4, 5.

Se valorará la situación como DEFICIENTE cuando no siendo muy deficiente se haya respondido negativamente la cuestión 9.

Se valorará la situación como MEJORABLE cuando no siendo muy deficiente ni deficiente se haya respondido negativamente a uno o más de las cuestiones: 3, 7, 8.

Se valorará la situación como ACEPTABLE en los demás casos.

Tabla 2 - Checklist para el riesgo de caída.

RIESGO	Riesgo de caída	SI	NO
MATERIAL	1. Los cables de los dispositivos electrónicos se encuentran en el paso	x	
	2. El suelo es regular y uniforme y se encuentra en buen estado	x	
AMBIENTAL	3. Se tiene una ubicación adecuada de los cables		x
	4. El suelo se mantiene limpio	x	
	5. Los cables de los dispositivos electrónicos se encuentran en el paso	x	
ORGANIZACIÓN	6. Las zonas de paso están delimitadas		x
	7. Existen ámbitos físicos para la ubicación de materiales en los lugares de trabajo que evitan la ocupación de zonas de paso		x
CARÁCTER PERSONAL	8. Se observan hábitos de trabajo correctos	x	

CRITERIOS DE VALORACIÓN TABLA 2:

Se valorará la situación como **MUY DEFICIENTE** cuando se haya respondido NO a una o más de las cuestiones: 2, 4.

Se valorará la situación como DEFICIENTE cuando no siendo muy deficiente se haya respondido negativamente la cuestión 8.

Se valorará la situación como **MEJORABLE** cuando no siendo muy deficiente ni deficiente se haya respondido negativamente a uno o más de las cuestiones: 3, 7. Y positivamente la cuestión: 1.

Se valorará la situación como **ACEPTABLE** en los demás casos.

Tabla 3 - Checklist para el riesgo de afectaciones psicológicas, ansiedad, estrés y depresión.

RIESGO	Riesgo de afectaciones psicológicas, ansiedad, estrés y depresión.	SI	NO
MATERIAL	1. Se dispone de todas las herramientas de trabajo		x
AMBIENTAL	2. El espacio laboral cumple con las adecuaciones adecuadas		x
	3. El espacio laboral se mantiene hermético para el desarrollo de las actividades	x	
ORGANIZACIÓN	4. La institución brinda el apoyo psicológico necesario a sus colaboradores		x
	5. La institución establece metas de cumplimiento a sus colaboradores	x	
	6. Se establece una guía para el desarrollo de las actividades.	x	
CARÁCTER PERSONAL	7. El personal desarrolla sus actividades con trabajo de equipo		x

Criterios de valoración tabla 3:

Se valorará la situación como **MUY DEFICIENTE** cuando se haya respondido **NO** a una o más de las cuestiones: 3, 5, 6.

Se valorará la situación como **DEFICIENTE** cuando no siendo muy deficiente se haya respondido negativamente las cuestiones: 1, 4. Se valorará la situación como **MEJORABLE** cuando no siendo muy deficiente ni deficiente se haya respondido negativamente la siguiente cuestión: 2.

Se valorará la situación como **ACEPTABLE** en los demás casos.

- Se evaluaron los riesgos aplicando el método simplificado, para ello se revisará la información detallada de la NTP 330 y el ejemplo que se pone de la NTP 324.

En la tabla 4 se muestra la determinación del nivel de deficiencia.

Tabla 4 - Determinación del nivel de deficiencia.

Nivel de deficiencia	ND	Significado
Muy deficiente (MD)	10	Se han detectado factores de riesgo significativos que determinan como muy posible la generación de fallos. El conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo resulta ineficaz

**MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE PROMOCIÓN Y ASESORÍA DEL INSTITUTO
ECUATORIANO SEGURIDAD SOCIAL EN EL TELETRABAJO**

Deficiente (D)	6	Se ha detectado algún factor de riesgo significativo que precisa ser corregido. La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes se ve reducida de forma apreciable.
Mejorable (M)	2	Se han detectado factores de riesgo de menor importancia. La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo no se ve reducida de forma apreciable
Aceptable (A)	-	No se ha detectado anomalía destacable alguna. El riesgo está controlado. No se valora

Fuente: Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo,(1993) [15].

La tabla 5 muestra la determinación del nivel de exposición

Tabla 5 - Determinación del nivel de exposición.

Nivel de exposición	NE	Significado
Continuada	4	Continuamente. Varias veces en su jornada laboral con tiempo prolongado
Frecuente	3	Varias veces en su jornada laboral, aunque sea con tiempos cortos
Ocasional	2	Alguna vez en su jornada laboral y con período corto de tiempo
Esporádica	1	Irregularmente

Fuente: Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo,(1993) [15].

En la tabla 6 se observa la determinación del nivel de probabilidad.

Tabla 6 – Determinación del nivel de probabilidad.

		Nivel de exposición (NE)			
		4	3	2	1
Nivel de deficiencia (ND)	10	MA-40	MA-30	A-20	A-10
	6	MA-24	A-18	A-12	M-6
	2	M-8	M-6	B-4	B-2

Fuente: Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo,(1993) [15].

En la tabla 7 se refleja el significado de los diferentes niveles de probabilidad.

Tabla 7 - Significado de los diferentes niveles de probabilidad.

Nivel de probabilidad	NP	Significado
Muy Alta (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continuada, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alta (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en el ciclo de vida laboral.
Media (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Baja (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.

Fuente: Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo,(1993) [15].

En la tabla 8 se observa el nivel de probabilidad según el riesgo identificado.

Tabla 8. Nivel de probabilidad según el riesgo identificado.

Riesgo	NP
Riesgo a lesiones musculares, problemas cardiovasculares y respiratorios.	MA-40
Riesgo de caída	B-4
Riesgo de afectaciones psicológicas, ansiedad, estrés y depresión.	MA-24

En la tabla 9 se refleja la matriz de consecuencias de los riesgos identificados.

Tabla 9 - Matriz de consecuencias de los riesgos identificados.

FACTORES DE RIESGO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO	CONCECUENCIAS
Material	Riesgo a lesiones musculares, problemas cardiovasculares y respiratorios.	MA-40	El estar expuesto a este riesgo, puede traer consigo lesiones en la espalda, así como problemas en el corazón y los pulmones, debido a la mala postura
Ambiental	Riesgo de caída	B-4	Las caídas debido al espacio en donde están ubicados los cables pueden llegar a concurrir en una lesión menor.
Organización	Riesgo de afectaciones psicológicas, ansiedad, estrés y depresión.	MA-24	A nivel psicológico en la actualidad, y debido al aislamiento si no se tiene el apoyo necesario, en el caso de lo laboral, por parte de la empresa, los trabajadores pueden fácilmente caer en cuadros de depresión, ansiedad o estrés.

Las condiciones de trabajo influyen en el rendimiento laboral, por lo que es indispensable que se cuente con parámetros esenciales en el manejo de procesos direccionado a teletrabajo. La propuesta de diseño del puesto de trabajo requiere un análisis previo de las circunstancias de manejo de servicio, para aplicar una estrategia que se dirija a la mejora del servicio, y poder afiliar al mayor número de personas posibles.

El servicio social, maneja diferentes normas para que el personal cumpla y pueda efectuar una labor eficiente, siendo la puntualidad, como un factor clave, así como el respeto y, el compromiso institucional. La propuesta de diseño del proceso de trabajo maneja un nuevo diagrama de flujo de procesos AS / IS, dentro del servicio social de afiliación, lo que favorece al cumplimiento de objetivos. Cubriendo las expectativas de la población que desea acceder a este tipo de afiliación que ofrece la institución como el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social , 2022) [12].

Las herramientas utilizadas en el presente trabajo son:

- Diagrama AS/IS: Representación que permite evidenciar los procesos de atención al usuario por parte de los funcionarios del IESS, se utilizó un programa estadístico, para obtener un gráfico acorde a lo planteado.
- Fotografía Detallada: Se observa a profundidad el desarrollo de las actividades de los funcionarios de afiliaciones en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con que se puede determinar el balance en el proceso y las normas de servicio. Así como la cantidad de funcionarios necesarios para poder efectuar de manera más óptima los procesos.
- Entrevistas (6 #): Se indaga sobre las actividades de los funcionarios de afiliaciones en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Esto permite determinar el balance en el proceso y las normas de servicio. Se puede obtener la cantidad de

funcionarios necesarios para optimizar los procesos y para el cumplimiento de metas: diarias, mensuales y anuales.

- Descripción del puesto. Se detallan todas las actividades principales y secundarias que se exigen en el puesto de trabajo, tomando en cuenta que algunas de estas acciones se modifican ya que no pueden aplicadas de acuerdo a un enfoque del teletrabajo. De igual manera, ya no se utilizarían los equipos de la empresa, sino los que disponen el propio colaborador considerando que deberá disponer de los conocimientos suficientes para su manipulación.

RESULTADOS

Se determinó la situación actual:

- El proceso se conforma por un conjunto de actividades del área de afiliación y control, con las cuales se permite realizar un flujograma.
- El proceso por parte de la institución, se inicia con la revisión de la base de datos, al realizar el análisis de la misma, se realiza contacto vía digital o vía telefónica.
- Si la comunicación es vía digital, el cliente analiza la información y acepta para poder afiliarse de manera voluntaria en la que se realiza el proceso con la autorización del usuario.
- Si no es de afiliación voluntaria entonces se procede con la calificación para afiliación independiente, en la que se solicita la documentación para la clave patronal, se revisa todos los documentos que se encuentran completos. Con toda la documentación se ejecuta el trámite y se procede con la actualización de los datos de los sistemas.

Se observa el **Diagrama de flujo de procesos AS / IS**

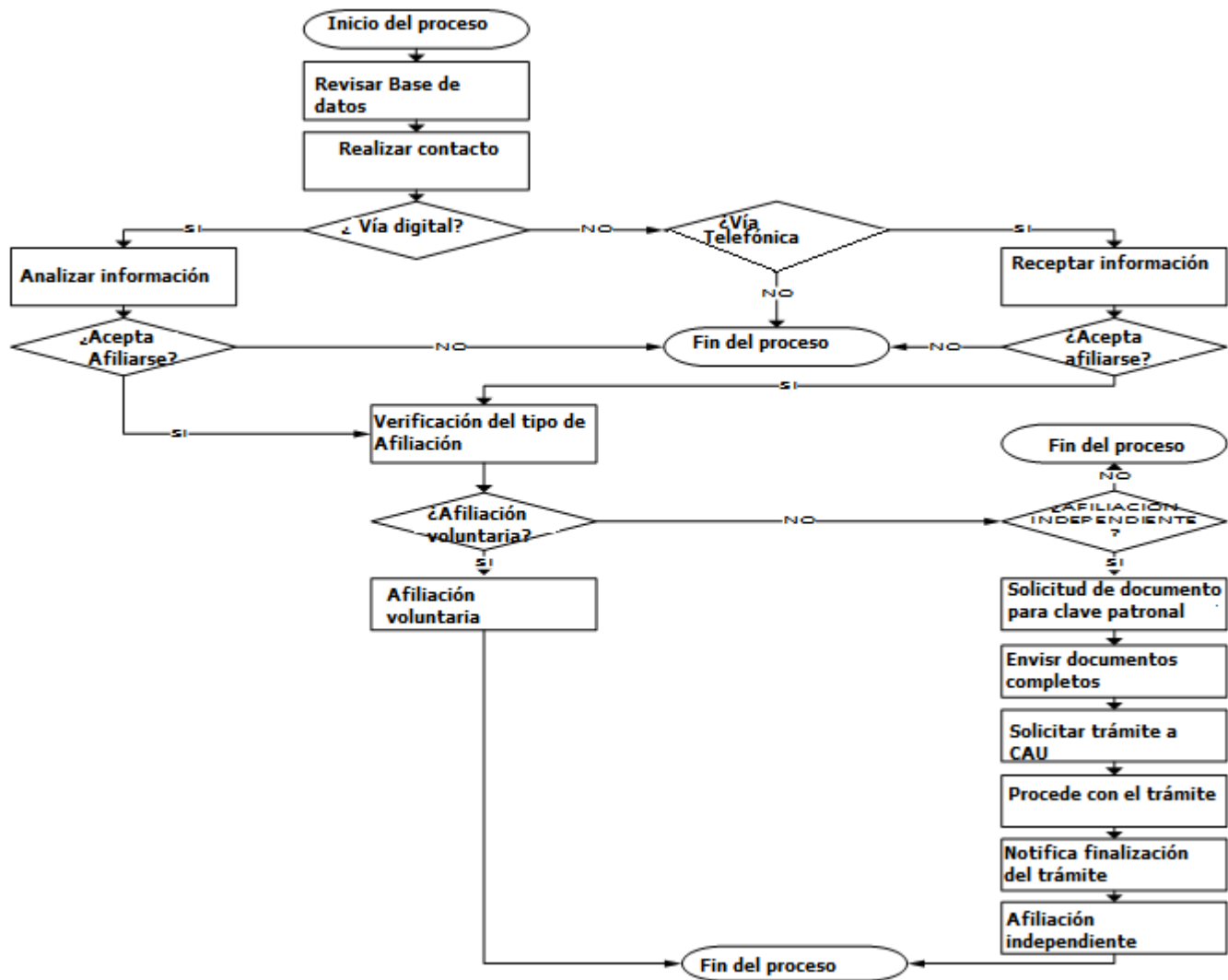


Fig. 1. Diagrama de flujo de procesos AS / IS

El resultado del proceso, es conseguir que la población en general pueda afiliarse de manera voluntaria e independiente, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Provincia de Manabí, y en base a ello presentar los servicios de salud, y jubilación,

3.1. Fotografía Detallada

La información que se ha recopilado se ha obtenido desde el primer día hasta el día tres, en el que se determina el tiempo de duración por actividad. Con la información de la fotografía que ha sido proporcionada por cada colaborador del teletrabajo, se analiza el manejo diario de los equipos y los procesos que realiza el trabajador de forma virtual, a fin de cumplir con las metas del área de gestión. Se pudo determinar que se realizan las mismas actividades consecutivas tanto para el día 1, día 2 y día 3 en el que se detallan los tiempos de duración para cada uno de ellos, así como también los tres niveles correspondientes. En base a los datos obtenidos se reunifica información tanto de los tres días obteniendo los tiempos totales para cada uno de ellos tal como se observa en la Tabla 10.

**MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE PROMOCIÓN Y ASESORÍA DEL INSTITUTO
ECUATORIANO SEGURIDAD SOCIAL EN EL TELETRABAJO**

Tabla 10 - Minutos de las fotografías detalladas.

Clasificación de los tiempos	Tiempo en minutos		
	Día 1	Día 2	Día 1
TT	655	576	660
TI	105	144	90
TTR	665	576	660
TTNR	0	0	0
TIR	105	144	90
TINR	0	0	0
TPC	132	62	122
TO	195	250	210
TS	328	264	328
TTS	0	0	0
TDNP	105	144	90
TIRTO	0	0	0
TITO	0	0	0
TIDO	0	0	0
TIC	0	0	0
TIOC	0	0	0
JL	760	720	750

En lo que corresponde a las fotografías detalladas de la Tabla 10 dentro de lo observado se evidencia que no existen Tiempos No Regulados (TINR o TTNR) por lo cual todos los tiempos que forman parte de la jornada laboral son tiempos regulados. Esto nos indicará un porcentaje de aprovechamiento laboral (%AJL) de un 100% así como un 0% en lo que corresponde a pérdidas productivas, puesto que el funcionario en ningún momento deja de laborar, y los descansos que se toman son parte de lo reglamentado y que por la cantidad de tiempo que dedica al empleo son parte esencial para el correcto funcionamiento de los tiempos operativos. Aunque lo regulado por el estado ecuatoriano corresponde a 8 horas diarias de trabajo, para un total de 480 minutos, en la Tabla 10 se evidencia que existen una carga de trabajo de más de 720 minutos (12 horas) al día.

Número de funcionarios actual

Para el cálculo del número de funcionarios se considera, en primer lugar, la meta mensual de afiliaciones de Manabí, que es de 390 usuarios, esto se dividió para los 21 días laborables, para así obtener la meta diaria la cual será de 19 usuarios por día.

Para determinar el número de funcionarios se consideran:

- los tiempos en los cuales el funcionario es netamente operativo
- los tiempos en los cuales el equipo de trabajo funciona a la par, para dar el servicio
- se establecen los tiempos hombres y el tiempo equipo
- las metas del área de afiliaciones

Por lo anterior, se determina que deben de existir ocho funcionarios encargados en esta área, en la actualidad se tiene conocimiento que solamente están cumpliendo esta función cinco funcionarios de los cuales no todos cumplen con las metas.

Tabla 11 - Número de funcionarios actual.

	Día 1	Día 2	Día 3
<i>Th</i>	195	250	210
<i>Te</i>	328	264	328
$Ns=(Th+Te)/Th$	2.68	2.06	2.56
$No= 19/Ns$	7	9	7

Con estos resultados obtenidos por día de observación se puede calcular una **media** y así obtener el número necesario con la fórmula 1:

$$No = \frac{No1+No2+No3}{3} = \frac{7+9+7}{3} = \frac{23}{3} = 7,66 \cong 8 \text{ Funcionarios} \quad (1)$$

Situación a los ocho meses

Al efectuar la situación del área de afiliación y control luego de los 8 meses, se determina que no han existido modificaciones en cada una de las etapas que conforman el proceso, tanto para la afiliación voluntaria como para la afiliación independiente.

Fotografía detallada

La información que se recopila después de 8 meses en labores del teletrabajo para las actividades consecutivas de los días 1, 2 y 3 se ha establecido los tiempos de duración de acuerdo a los tres niveles

Los datos que han sido recopilados se presentan de acuerdo al tiempo de duración de los 8 meses tanto para el día 1, 2 y 3, cuya información se permite observar en la Tabla 12:

Tabla 12. Minutos de las fotografías detalladas.

Clasificación de los tiempos	Tiempo en minutos		
	Día 1	Día 2	Día 3
TT	655	576	660
TI	105	144	90
TTR	665	576	660
TTNR	0	0	0
TIR	105	144	90
TINR	0	0	0
TPC	132	62	122
TO	195	250	210
TS	328	264	328
TTS	0	0	0
TDNP	105	144	90
TIRTO	0	0	0
TITO	0	0	0
TIDO	0	0	0
TIC	0	0	0
TIOC	0	0	0
JL	760	720	750

En el Tabla 12 se observan los minutos de duración para los días 1, 2 y 3 de acuerdo a las actividades que conforman el proceso, cuyos tiempos corresponden luego de ocho meses de ejecutar actividades de teletrabajo en relación a la jornada laboral.

3.2. Número de funcionarios

Para el cálculo del número de funcionarios se tomó en consideración en primer lugar la meta mensual de afiliaciones que se debe de alcanzar a nivel de Manabí, que es

de 390 usuarios, esto se dividió para los 21 días laborables, para así obtener la meta diaria la cual será de 19 usuarios por día.

Discusión

Es necesario potenciar las habilidades digitales para que de esta forma se logre la optimización del tiempo. Los usuarios del teletrabajo, deben respetar los horarios de atención al enviar los requisitos. Se requiere confianza entre las personas que realizan el trabajo a distancia y las que desempeñan funciones directivas, así como entre todos los compañeros. Establecer un equipo de manejo de la crisis para coordinar esfuerzos y definir objetivos fijar las metas que se esperan alcanzar de forma realista. Consultar regularmente a los funcionarios los avances diarios para asegurarse que se está en el camino correcto en el cumplimiento de objetivos.

Dentro de las recomendaciones para desempeñar un mejor papel en lo que corresponde al teletrabajo se tienen las siguientes: Designar un espacio para trabajar, que sea limpio y ordenado, en el que se sienta cómodo. Si puede tener privacidad, o si el lugar escogido es silencioso, será mucho mejor para mantenerse concentrado y evitar las distracciones. Crear horarios para trabajar y practicar la disciplina, este horario no puede ser extremo porque sólo se podría lograr una saturación, agregando además que no se debe caer en la trampa de ser sobre productivo como se ha analizado en este caso. Es normal que las horas pasen sin darse cuenta, por eso es recomendable colocar una alarma que avise el momento en el que debe descansar o parar. Mantener rutinas de la vida cotidiana, como ducharse y arreglarse por las mañanas. No pasar todo el día en pijama. Esto ayuda a tener mejor disposición para trabajar. Hacer una lista de preguntas claves para organizar las actividades que hará en el día o en la semana.

Conclusiones

1. El nivel de aprovechamiento laboral, así como de una jornada laboral efectiva se ven optimizados por el teletrabajo.
2. El número actual de trabajadores del área estudiada, es muy limitado para su carga laboral, ya que existen jornadas laborales de más de 12 horas, la cual puede generar un estrés laboral.
3. Los beneficios del teletrabajo son: un aumento de la productividad debido a que los funcionarios no pierden tiempo para llegar a su trabajo, un ahorro de recursos logísticos y materiales utilizados en la empresa.
4. Existe el riesgo de disminución de la comunicación entre los empleados, a pesar de los programas de trabajos de colaborativos. Se presentan limitaciones para controlar las actividades de los empleados puesto que el trabajo se lleva a cabo en la casa del empleado. Este tipo de trabajo puede interferir con su vida privada y profesional. 🏠

Referencias

1. OIT. (30 de marzo de 2020). *Informe sobre el Teletrabajo / Trabajo No Presencial*. Retrieved 5 de Octubre de 2022, from Organización Internacional del Trabajo: Organización Iberoamericana de Seguridad Social: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2020/07/INFORME-SOBRE-EL-TELETRABAJOTRABAJO-NO-PRESENCIAL.pdf>
2. Buitrago Botero, D. M. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *CES Derecho*, 11(1), 1-2. Recuperado a partir de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192020000100001
3. Díaz, J.; García, J. D.; García, M. E. (25 de diciembre de 2019). *Análisis jurídico de los orígenes del teletrabajo*. Retrieved 25 de octubre de 2022, from Órbita Científica: Revista Científico Pedagógica UPC Enrique José Varona: <http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rOrb/article/view/938>
4. Campos, D. A.; Espinoza, P. A. (21 de marzo de 2022). *Teletrabajo*. Universidad Finis Terrae: Facultad de Derecho: http://200.9.73.224/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/2300/Campos_Espinoza_2022.pdf?sequence=3&isAllowed=n
5. Juri, R. (10 de abril de 2019). *El teletrabajo, su naturaleza jurídica, principios y regulación*. Retrieved 18 de octubre de 2022, from Repositorio Académico de la Universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/170589>
6. Breton, S. L.; Durán, J.; Lesmes, A. K. (02 de diciembre de 2019). *El teletrabajo: una nueva alternativa laboral en la era digital*. Retrieved 26 de octubre de 2022, from Revista Convicciones: <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/544>
7. Ministerio de Salud Pública. (22 de marzo de 2020). *Acuerdo No. 00126 - 2020*. Corte Constitucional del Ecuador: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/SRO160_2020_03_12.pdf
8. Ministerio de Trabajo. (12 de marzo de 2020). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT - 2020 - 076*. Retrieved 2 de noviembre de 2022, from República del Ecuador: Ministerio de Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf?x42051>
9. Asamblea Nacional. (18 de abril de 2020). *De manera excepcional ingresaron al país 2400 personas con controles sanitarios: Viceministro de Movilidad Humana*. Retrieved 25 de Enero de 2023, from Boletines de Prensa: <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/66101-de-manera-excepcional-ingresaron-al-pais-2400-personas>

10. García, M. P., Silva, C. A., & Salazar, J. E. (09 de mayo de 2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. Redalyc: Revista de Ciencias Sociales - Universidad de Zulia: <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/html/>
11. Duque, A. P. G., & Villamizar, C. A. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *In Forum Empresarial* (Vol. 22, No. 2, pp. 5-30). Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas. ISSN 1541-8561
12. Domínguez, J. (23 de abril de 2020). *Entendiendo el telerabajo*. Retrieved 3 de Noviembre de 2022, from Universidad Politécnica Territorial del estado Aragua: Departamento de Informática y Departamento de Postgrado: https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Dominguez-Chavez/publication/340952399_Entendiendo_el_teletrabajo/links/5ea723f592851c1a90747fba/Entendiendo-el-teletrabajo.pdf
13. Camacho, J. I. (20 de noviembre de 2021). *El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19*. Scielo: Revista latinoamericana de derecho social: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702021000100125&script=sci_arttext
14. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (12 de Junio de 2020). *Trámites y Servicios Institucionales*. Retrieved 12 de Diciembre de 2022, from <https://www.gob.ec/iess>
15. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo. (2 de Junio de 1993). *NTP 330 Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente*. Retrieved 25 de Enero de 2023, from https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_330.pdf/e0ba3d17-b43d-4521-905d-863fc7cb800b

Los autores declaran que no hay conflicto de intereses

CONTRIBUCIONES DE LOS AUTORES

Verónica Campoverde: Propuso la de idea de la investigación, redactó el artículo original, liderándolo y participando a tiempo completo en la investigación, desde la conformación del instrumento, hasta su aplicación en los distintos escenarios, participando en la discusión de los resultados con los directivos, como líder de la investigación.

Delia Acosta: Realizó la revisión gramatical del documento presentado. Trabajó en la clasificación de la bibliografía encontrada, en su citación.