

Paulina Lissette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

[DOI 10.35381/cm.v11i3.1963](https://doi.org/10.35381/cm.v11i3.1963)

**Implementación del teletrabajo y la productividad de los servidores públicos:
Desafíos en el mundo actual**

**Implementation of teleworking and productivity of public servants: Challenges in
today's world**

Paulina Lissette Anilema-Muñoz
dr.paulinalam90@gmail.com
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Riobamba, Chimborazo
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0004-0887-8093>

Valeria Estefanía Vicuña-Pozo
ur.valeriavp84@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Riobamba, Chimborazo
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1883-8384>

Recibido: 20 de agosto 2025
Revisado: 10 de octubre 2025
Aprobado: 15 de noviembre 2025
Publicado: 01 de diciembre 2025

Paulina Lisette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la implementación del teletrabajo y la productividad de los servidores públicos: Desafíos en el mundo actual. La modalidad aplicada en el estudio fue cualitativa. Apoyándose en la técnica de recolección de datos documental, mediante la cual se procedió a revisar las leyes, boletines oficiales y artículos científicos. Se aplicó además la técnica de entrevista, semiestructurada misma que permitió obtener la opinión de expertos respecto a la problemática, conformado por tres personas las, profesionales con experiencia en el tema de actividades telemáticas en el sector público. Se concluye que, la relación con la productividad en la modalidad del teletrabajo refiere alcances de logros cuantitativos sobre la eficiencia y accesibilidad del servicio en las actividades públicas, los beneficios confieren a los empleados y trabajadores realizar volumen de tareas en magnitud de gran escala, servicios, comunicación y planificación masiva.

Descriptores: Productividad; trabajo en red; legislación. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The overall objective of the research was to analyze the implementation of teleworking and the productivity of public servants: Challenges in today's world. The study used a qualitative approach. It relied on documentary data collection techniques, reviewing laws, official gazettes, and scientific articles. Semi-structured interviews were also conducted to obtain the opinions of experts on the issue, consisting of three individuals with experience in telematic activities in the public sector. It was concluded that the relationship between teleworking and productivity refers to quantitative achievements in terms of the efficiency and accessibility of public services, with benefits for employees and workers in terms of large-scale tasks, services, communication, and mass planning.

Descriptors: Productivity; networking; legislation. (UNESCO Thesaurus)

INTRODUCCIÓN

El uso del teletrabajo parte del proceso de la digitalización, según Níon Celio, & Acosta. (2025) es un conjunto de factores en los cuales se integran en el proceso organizacional, económico, social a nivel privado y público al conferirse este entorno la implementación de modelos, decisiones y el cambio a partir de la emergencia suscitada en el año 2020 un contexto de uso del teletrabajo a nivel mundial, la experiencia está va orientada a una nueva era y uso en cuanto a las labores por medio de este instrumento, resaltando que estos factores propician el desarrollo pero que necesitan ser regularizadas.

Uno de los elementos puntuales en cuanto que presenta el contexto del teletrabajo dentro de la vida laboral, principalmente el sector público según Valdez Ortiz et al., (2025) puede presentarse que los beneficios se incorporan dentro de un mayor relación con la productividad, el desarrollo de capacidades, habilidades y contextos comunicativos con el contacto del usuario final; la relación en cuanto al número de actividades, el volumen de atención y la planificación, en ámbitos administrativos públicos tiene una creciente relacionada al uso de este tema de una manera significativa.

La normativas constitucionales y regulatorias establecen falta de identificación específica de la modalidad de teletrabajo, los horarios establecidos definidos y congruente establecidos para la desconexión es un fundamento principal que debe de ser tratado, analizado y contextualizado con una necesidad imperante de definir y establecer la garantía de sus derechos, sin implicar dentro de estas evasiones para adherir actividades propias del sector público y violentar el derecho a la desconexión.

El desarrollo del mundo y principalmente en el área laboral las herramientas de uso digital son uno de los factores que permite crecimiento y desarrollo cuando también los efectos pertinentes que colaboran con el medio de la sociedad y todos sus ámbitos. Pero de la misma relación sus efectos negativos implican dentro de los aspectos en la

Paulina Lisette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

consecución de problemas, dificultades e infracciones acciones negativas en el uso de este contexto solventando que dentro del área de laboral sus inicios y desarrollos en los últimos años implican algunos efectos, principalmente en el área legal.

Los autores Jiménez et al., (2025) implican una gestión ocupacional de las vidas familiares, ambiente laboral, salud, prevención de riesgos y normalización jurídicas, que en la actualidad tienen poco o nada se regulan efectivamente. El análisis de los autores muestra principalmente en el caso del Ecuador consideración el artículo 16 Código de Trabajo(2005), extensión del teletrabajo numeral cuatro, el cual reconoce la desconexión hacia dispositivos y herramientas comunicativas y de teletrabajo carece de una falta de regulación específica en cuanto al horario implicado y las tareas establecidas dentro de las funciones públicas en cuanto a la jornada laboral, esto agrega un espacio para confundir las presiones de productividad con la protección del trabajador y empleado público.

En el caso de empleados públicos es decir aquellos sujetos, según la Ley Orgánica de Servicio Público (2016), el art. 25 alcance (...) que habla del uso del teletrabajo mediante unidades remotas, organizadas por las Unidades Talento Humano, garantizando al derecho a desconexión, no especifica el uso del mismo en términos de horarios, abriendo una puerta a la mala interpretación u omisión de este derecho, además de considerar que existe prioridad para emplear esta forma de trabajo de manera efectiva dentro de las instituciones públicas.

Las consideraciones expuestas establecen una problemática puntual, el cual está relacionado con que falta de definición de actuaciones y horarios de la jornada laboral en cuanto al derecho reconocido por la Constitución implícitamente, el Código de Trabajo (CT) y la Ley Orgánica de Servicio Público, (LOSEP) al desconectarse de actividades en el sector público como garantías constitucionales protegidas ejercen el efecto de vulneración de sus principales derechos en cuanto a la estabilidad de trabajo salud e integridad.

Las puntualizaciones sobre esta temática de necesidades también habla tengo una coherencia aplicable en cuanto a la puntuación de las normas respectivas sobre este tema que permita adoptar las prácticas más idóneas sobre la protección de los derechos y tutela efectiva en el aspecto laboral considerando que entre más desarrollo de las especificaciones normativas, principalmente relacionadas al respecto de coherencia con las jornadas laborales, actividades y uso del derecho a la desconexión son elementos importantes que deben analizarse y estudiarse.

La importancia radica principalmente porque trasciende una problemática social en cuanto al contexto del en la utilización de políticas relacionados con la responsabilidad del estado ante el servicio público, determinando las garantías principalmente de derechos, tutele efectiva en el trabajo y la consideración de seguridad en su entorno sociedad y bienestar individual, cada uno de estos aspectos permiten sustentar una problemática social que debe ser resuelta en términos de relevancia social por el grupo prioritario atendido.

El fundamento principal de su importancia está cimentado bajo el argumento de desarrollo considerado en el Consejo Nacional de Planificación de la República del Ecuador (2024), en el Plan de Desarrollo del nuevo Ecuador 2024 - 2025, el cual vincula el desarrollo de ejes primordiales principalmente en el eje social donde se hablan de contextualizar a la población en general mejores condiciones establecidas sobre salud, y bienestar social, para esto se desarrolla diversas políticas que contemplan el fortalecimiento de grupos vulnerables.

En el cual se halla contextualizado el derecho a teletrabajo personas embarazadas, con discapacidad, personas en un cuadro patológico de enfermedad catastrófica y el cuidado del adulto mayor en el sector público, dentro del numeral dos explícitamente establece el desarrollo de proyectos investigación, despacio para fortalecer el sistema

Paulina Lissette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

público, considerando esto elementos lineamientos estratégicos como base solidad de que el tema tiene relevancia para la sociedad.

Así como también está alineado el desarrollo de este análisis de trabajo, contribuyendo principalmente al fortalecimiento en la ausencia de regulaciones en cuanto al aspecto laboral dentro del sector público para minimizar los impactos que atentan contra las garantías constitucionales de trabajadores y servidores públicos, es decir desde un punto de vista doctrinario el tema de interés por el hecho de abordar el mejor desarrollo del derecho ecuatoriano en estas áreas.

Se plantea como objetivo general de la investigación analizar la implementación del teletrabajo y la productividad de los servidores públicos: Desafíos en el mundo actual.

MÉTODO

La modalidad aplicada en el estudio es cualitativa. Según Molina (2019), el diseño cualitativo permite comprender fenómenos sociales y las personas implicadas en este, situación que se ha pretendido con el desarrollo de esta investigación. Apoyándose en la técnica de recolección de datos documental, manejando la recaudación y análisis de una tipología documental-bibliográfica (Hernández Sampieri et al., 2014), mediante la cual se procede a revisar las leyes, boletines oficiales y artículos científicos. La presente investigación se aplica además la técnica de entrevista, semiestructurada misma que permite obtener la opinión de expertos respecto a la problemática, conformado por tres personas las mismas que responden a los nombres de Ab. Verónica Campo, Ing. Katy García e Ing. Renat Savala Kotov, profesionales con experiencia en el tema de actividades telemáticas en el sector público

RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados correspondientes a las entrevistas

Paulina Lisette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

realizadas.

Tabla 1.
Entrevistas.

Preguntas	Informante 1 Abogada de la Unidad provincial de Gestión Procesal de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Chimborazo	Informante 2 Ingeniera de la Unidad provincial de TICS de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Chimborazo	Informante 3 Ingeniera área de TIC'S de Universidad Regional Autónoma de los Andes (Uniandes) sede Riobamba	Testimonios negativos/posibles soluciones
¿Cómo impactado del teletrabajo en la productividad de los servidores públicos, desde las TIC, en el sector público?	Productividad y mejora de rendimiento. Conectividad, accesos digitales y facilitando la comunicación Ininterrupciones de actividades.	Eficiencia y Eficacia Ahorra tiempos	Mejora la gestión Aumenta la organización	Sobrecarga en Planificación / regulaciones jurídicas
¿Qué beneficio ha traído el teletrabajo para los servicios públicos?	Reducción tiempo y desplazamientos. Servicios, tramites, audiencia y firmas virtuales. Académicamente planificación y la atención	Comunicación efectiva Tareas dirigidas	Conectividad	Sobreuso de conectividad / aplicación a derecho desconexión

Paulina Lisette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

	dinámica de los estudiantes.			
¿Cómo cree que se puede regular el trabajo en el sector público?	La jornada de horarios, los derechos. Ausencias que regulaciones. Seguridad en menor prioridad.	El tiempo desmedido de conexión	Sobrecargo de labores	Desconocimiento / socialización de normativas
¿Qué desafíos legales enfrenta al teletrabajo en la administración pública?	La filtración de datos. Responsabilidad del empleador familiar, salud, la protección y regulación de las jornadas laborales en personas vulnerables.	Salud ocupacional	Exposición a riesgos	Exposición a riesgos de información, laborales musculo esqueléticos, psicosociales / Definición normativo de teletrabajo en actividades y horarios
¿Cuál es la forma que se mide la eficiencia de los servidores públicos en el teletrabajo?	Los tiempos de respuesta La resolución de casos. Calidad de los servicios virtuales y tareas asignadas.	Horas trabajadas	Tareas realizadas	Exceso de presiones / limitantes regulatorias específicas en normas.

Elaboración: Los autores.

DISCUSIÓN

Al puntualizar el aspecto del teletrabajo como opción de labor para trabajadores del sector públicos implica que referencialmente esta direccionada para el caso de empleados y trabajadores en condiciones de pertenecer a un grupo vulnerable, en el cumplimiento practico de esta situación la mayoría de caso ayuda a personas en situación de embarazo, enfermedad critica, adultez, esto contrastando con artículos científicos sobre condiciones generales limitantes de gestiones interinstitucionales

Paulina Lisette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

estaban relacionas a factores macro externos y que afectaban los aspectos jurídicos por, sin embargo el aporte de la investigación incide que aspectos micro institucionales como los entornos de los trabajadores implica la utilización del teletrabajo.

Es necesario entonces exponer que la necesidad de identificar esta autonomía es importante para solventar no solamente el contexto de las de los beneficios, sino de los de las nuevas necesidades que se aparecen en el desarrollo de esta nueva modalidad que se ven establecidos en este contexto considerando que existen limitantes en la accesibilidad de esta modalidad, la cual es sometida a análisis de idoneidad que en los actuales momentos no está debidamente descritos técnicamente sino a base de criterios experiencial y profesional.

En el aspecto de los resultado también se evidencia los impactos se ve conferido esta situación también en algunos las principalmente jurídicas y relacionadas con la vinculación del entorno laboral familiar la prevención de riesgos, que además implica una brecha en la mala utilización el contexto de productividad sin tomar en cuenta las consideraciones que hoy se establecen en cuanto al derecho de la des conectividad, con las teorías de concomimiento planteadas confirman que son las exposiciones de áreas que producen problemas que deben ser tratadas, aportando prácticamente una nueva condición el trabajo el ejercicio de la tutela efectiva de la desconexión de teletrabajo.

Los resultados obtenidos implican impactos que muestra de responsabilidad del Estado es la que debe atenderse en cuanto a los efectos encontrados bajo esta regularización está la vulneración de derechos de grupos prioritarios, principalmente en la jornada laboral, los accidentes, exposición en salud y riesgo ocupacional, por tanto, estos son los elementos que deben regularse debido a que existen inconsistencias, principalmente jurídicas, más que operativas.

Los controles y las regulaciones pertinentes en cuanto al aspecto del teletrabajo puede considerarse como una relación vinculante hacia las deficiencias encontradas

Paulina Lisette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

principalmente ante ello se puede determinar que se hallan entre ellas dentro del sector público la responsabilidad del empleador en garantizar, los derechos laborales pertinentes en prevención salud y jornada laboral primordialmente a nivel general relevantes porque pertenecen a prioridades del Estado y que competen a la intervención de derechos fundamentales constituidos en la Carta Magna del 2008, que deben ser priorizados de manera efectiva.

Por consiguiente, la norma técnica regulatoria, Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2022-035, (2022), en el art. 4 contempla el uso de esta modalidad para trabajadores y empleados públicos por responsabilidad de las Unidades de Talento Humano (UTH) en coordinación y evaluación de casos a personas en la siguiente prioridad embarazo, discapacidad (30%), enfermedad catastrófica y adultez, además de existir dos modalidades total y parcial que implica en situación presencial adhiriendo parte teletrabajo (art.5); regulaciones que no especifican el horario y las actividades según una contexto de productividad a estas condiciones de las personas implicada.

La normativa jurídica en cuanto a la discusión de este resultado, debe exponerse que tanto el artículo 16 del Código del Trabajo como la LOSEP en cuanto a servidores y trabajadores del servicio público, carece de irregularidades en cuanto al contexto de la jornada de trabajo, por tanto, se abre un contexto de no poder identificar el aspecto del derecho a la conectividad adecuadamente y vulnerando derechos en cuanto a esa el aspecto de sobrecarga de trabajo exponiendo a resultados de ambiente laboral deficiente a afectaciones en la salud realmente en su estado músculo esquelético

Las consideraciones dentro de esto plantean la necesidad de modificaciones regulatorias, como un proceso vinculante en el concepto de la figura de horario de trabajo responsabilidades del empleador en el alcance de cada uno de los elementos se desprende que sobre la incidencia de productividad, las presiones psicosociales, familiares e implicaciones de riesgos laborales son necesarias por ser la base del manejo de teletrabajo de manera técnica y jurídica, ante este contexto se podrá cubrir y

regular las actividades de la modalidad de teletrabajo.

CONCLUSIONES

La relación con la productividad en la modalidad del teletrabajo refiere alcances de logros cuantitativos sobre la eficiencia y accesibilidad del servicio en las actividades públicas, los beneficios confieren a los empleados y trabajadores realizar volumen de tareas en magnitud de gran escala, servicios, comunicación y planificación masiva, pero la carencia se halla en términos de lineamientos y especificaciones técnicos jurídicos que incide en una carga laboral por el abordaje extra

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Regional Autónoma de los Andes, en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. <https://n9.cl/sia>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2016). Ley Orgánica de Servicio Público. LOSEP Ley 0 Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010. Última modificación: 28-mar.-2016. Estado: Vigente. <https://n9.cl/9lzttn>
- Congreso Nacional. (2005). Código del Trabajo. Codificación 17. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005. Última modificación: 22-jun.-2020. Estado: Reformado. <https://n9.cl/bhjdvd>
- Consejo Nacional de Planificación República del Ecuador. (2024). Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025. <https://n9.cl/uhgjinw>

Paulina Lisette Anilema-Muñoz; Valeria Estefanía Vicuña-Pozo

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Jiménez, A., Ossa, C., y Gómez, V. (2025). Teletrabajo y Conciliación Trabajo Familia en el Sector Público: Impacto del Género y la Familia. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 11(1),1-15.<https://doi.org/10.29393/RAN11-4TCAV30004>
- Ministerio del Trabajo. (2022). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2022-035. <https://n9.cl/gcvwso>
- Molina, M. (2020). Hay otros mundos, pero están en este. Investigación cualitativa. *Revista Electrónica AnestesiaR*, 11(6),2. <https://doi.org/10.30445/rear.v11i6.780>
- Nión Celio, S., & Acosta, M. J. (2025). Transformaciones digitales en el mundo del trabajo. *Revista De Ciencias Sociales*, 38(56), e103. <https://doi.org/10.26489>
- Valdez Ortiz, J., Pérez de Armas, M., & Reigosa Lara, A. (2025). Teletrabajo y productividad laboral: trabajadores administrativos en organismos públicos de Ecuador. *Reincisol*, 4(7),1449–1468. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(7\)1449-1468](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(7)1449-1468)