



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Corona virus en 2020 en el Hospital Homero Castanier Crespo.

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano.

Autor:

Carlos Andrés Valencia Redrován

Director:

María Paulina Cueva Espinoza

Cuenca – Ecuador

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, a mi familia y de manera especial a mis padres quienes siempre estuvieron ahí apoyándome, y quienes con su ejemplo de perseverancia brindado he podido terminar una etapa mas en vida.

GRACIAS TOTALES...

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres y hermanos, gracias por el apoyo que semana a semana me han dado.

A todos los que forman parte de la Universidad del Azuay, gracias por los conocimientos y experiencias otorgados durante el presente postgrado.

Gracias a todo el personal del Hospital Homero Castanier Crespo por la facilidad prestada para la realización del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo poder determinar la aplicabilidad de la modalidad del teletrabajo en los departamentos administrativos del Hospital Homero Castanier Crespo, durante la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19.

Se realiza la valoración de los cargos en función de los descriptivos de los puestos aprobados por el Ministerio de Trabajo. Adicional, se determina qué variables afectan de manera significativa la aplicación del teletrabajo en los diferentes cargos de la institución. Las técnicas de recolección de datos se realizan a través de la observación y aplicación de encuestas personales o digitales mediante el uso de plataformas gratuitas disponibles.

PABLABRAS CLAVE

Teletrabajo, Covid-19, Hospital Homero Castanier Crespo, Emergencia Sanitaria, Adaptación.

ABSTRACT Y KEYWORDS

This research aims at determining telecommuting model applicability in the administrative departments al Homero Castanier Crespo Hospital during the health emergency declaration of COVID-19. The assessment of the positions was carried out based on the job descriptors approved by the Ministry of Labor. Additionally, it was determined the variables that significantly affect the application of the teleworking in the different positions of the institution. The data collection techniques were carried out through observation and application of personal or digital interviews through available free platforms

Translated by:



Carlos Andrés Valencia Redrovan



Tabla de Contenido:

INTRODUCCION	1
1.1. VENTAJAS DEL TELETRABAJO	2
1.1.1. VENTAJAS INDIVIDUALES	2
1.1.2. VENTAJAS EMPRESARIALES	2
1.1.3. VENTAJAS COLECTIVAS	2
1.2. DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO	3
1.2.1. DESVENTAJAS INDIVIDUALES	3
1.2.2. DESVENTAJAS EMPRESARIALES	3
1.2.3. DESVENTAJAS COLECTIVAS	3
1.3. TELETRABAJO EN CENTROAMERICA	3
1.3.1. GUATEMALA.....	3
1.3.2. EL SALVADOR:	4
1.3.3. HONDURAS:	4
1.3.4. NICARAGUA.....	4
1.3.5. COSTA RICA	4
1.3.6. PANAMA.....	4
1.3.7. REPUBLICA DOMINICANA	5
1.4. METODOS RECIENTES DE IMPLEMENTACION.....	5
1.5. VARIABLES DEL ANALISIS	6
1.6. PROBLEMÁTICA	7
1.7. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS.....	8
MATERIALES Y METODOS	9
2.1. ANALISIS DE DATOS	9
RESULTADOS	10
3.1. PARTICIPANTES	10
3.2. EVALUACIÓN DE CARGOS.....	12
3.3. CARACTERÍSTICAS LABORALES:	15
3.4. ADAPTACIÓN AL TELETRABAJO	16

3.5. RELACIÓN DE LA ADAPTACIÓN AL TELETRABAJO CON LAS CARACTERÍSTICAS LABORALES.	17
3.6. IMPACTO SEGÚN PROCESO	18
CONCLUSIONES	20
RECOMENDACIONES:	20
BIBLIOGRAFIA	21

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Participantes	11
Tabla 2: Cargo/ funciones	13
Tabla 3: Estructura de Puestos Hospital.....	14
Tabla 4: Características laborales generales.....	15
Tabla 5: Adaptación de motivación y desempeño laboral durante el teletrabajo.....	17
Tabla 6: Correlación adaptación al teletrabajo y características laborales.....	18
Tabla 7: Adaptación al teletrabajo	19

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Adaptación general al teletrabajo	16
---	----

Carlos Andrés Valencia Redrován

Trabajo de graduación

María Paulina Cueva Espinoza

Septiembre, 2020

Cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Corona virus en 2020 en el Hospital Homero Castanier Crespo.

INTRODUCCION

El teletrabajo, al ser una modalidad nueva en nuestro país que no ha sido aplicada más que después de la necesidad presentada en estos tiempos de pandemia, su definición ha sido desarrollada por varios autores y desde diferentes puntos de vista, las mismas que serán detalladas en el transcurso del presente trabajo de investigación.

La Etimología descrita por la por la autora Lilian J. Fernández Rodríguez cuyo trabajo lo tilda de reflexiones sobre el teletrabajo en Colombia se puede evidenciar que la palabra Teletrabajo cuyo vocablo proviene de tele que significa distancia o lejanía es decir trabajo ejecutado a distancia (Armas Morales, 2005)

En este contexto es importante que se empiece con la definición del término teletrabajo la cual se acuñó por primera vez en la década de 1970 y, actualmente, se determina como el cumplimiento de las actividades laborales que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa y con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, de este modo, el teletrabajador es la persona que utiliza la telemática para la realización de su profesión. (Herrero et al. 2018)

Según la Organización Internacional del trabajo (OIT), define al Teletrabajo, como la forma de trabajo efectuada en un lugar externo de la oficina central o del centro de producción y que implica una la aplicación de nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

Dentro del manual de Procedimiento Aplicación de Teletrabajo en el Ministerio de Trabajo (Cambio de modalidad presencial a teletrabajo) encontramos la definición propuesta por esta Entidad Estatal rectora en al ámbito laboral “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 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 ”

1.1. VENTAJAS DEL TELETRABAJO

La aplicación del Teletrabajo en las instituciones proporciona una serie de ventajas que afectan tanto a nivel individual, empresarial y colectivo, de las cuales algunos actores las definen (Ministerio del Trabajo, Información tecnológica, 31(1), 149-160, (Mañas Rodríguez et al. 2012) y Jiménez Bravo, A.E y Pérez Mora, R (2018) detallando algunas de ellas que se describen a continuación:

1.1.1. VENTAJAS INDIVIDUALES

- Mejora el ambiente de su vida personal.
- Aumenta la productividad y calidad del trabajo.
- Genera mayor responsabilidad.
- Mejora la flexibilidad laboral.
- Reduce el estrés laboral en trabajadores.
- Facilita la conciliación entre la vida familiar y laboral.
- Incremento en la satisfacción de los empleados y un mayor compromiso con la organización.
- Trabajo con comodidad desde el hogar.

1.1.2. VENTAJAS EMPRESARIALES

- Reducción del uso del área física en la empresa.
- Disminución en gastos y beneficios sindicales.
- Obtención de logros, metas e indicadores de gestión.
- Ahorro de recursos financieros en la empresa.
- Disminuye el ausentismo laboral.
- Personal más productivo.
- Aumenta la estabilidad en el trabajo
- Flexibilidad laboral.

1.1.3. VENTAJAS COLECTIVAS

- Reducción de contaminación ambiental y auditiva.
- Optimización en tiempos de traslados.
- Aumento de oportunidades de trabajo para personas con capacidades especiales y enfermedades catastróficas.
- Crea unión familiar.

1.2. DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO

De igual forma la aplicación del Teletrabajo con llevaba a que se presente desventajas en la aplicación tanto a nivel empresarial, individual y social, algunos actores como Saco Barrios, Raúl (2007), Suarez-Barros (2015), Castro Mora, P. A., Rincón Galarza, N. y Sánchez Herra, S. J. (2017) y la Sociedad Ecuatoriana de Seguridad y Salud Ocupacional las detallan:

1.2.1. DESVENTAJAS INDIVIDUALES

- Jornada Laborares extendidas, debido a que el trabajador no cuenta con los materiales y un ambiente adecuado, que permita desarrollar sus actividades.
- Falta de cumplimiento, en el desarrollo de sus actividades.
- Menos vinculación con la sociedad.
- Más gastos de servicios (luz, internet).
- Tensión al dentro del hogar.

1.2.2. DESVENTAJAS EMPRESARIALES

- La modalidad de Teletrabajo no está normado a nivel nacional, limitando a no tener claro de las atribuciones y limitaciones de la aplicación.
- La disminución de la privacidad de la información generada.
- Incumplimiento de los objetivos empresariales.
- Pérdida de autoridad por parte de los jefes,

1.2.3. DESVENTAJAS COLECTIVAS

- Genera aislamiento, reduce la capacidad y las limitaciones en el trabajo.

1.3. TELETRABAJO EN CENTROAMERICA

Ante la Crisis que a la actualidad está viviendo el mundo por la declaratoria de emergencia debido a la aparición de la pandemia del COVID-19 los todos los países han tenido que optar la aplicación de la modalidad del teletrabajo en las entidades públicos y privadas.

A continuación, se podrá observar las diversas normativas de los países del CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo), en el cual se detallan regulaciones y obligaciones del empleador para que el teletrabajador pueda acceder a la modalidad del teletrabajo:

1.3.1. GUATEMALA:

- Mediante Ley de Orden Público y Decreto Gubernativo N° 5-2020, en el cual declara el Estado de Calamidad Publica en todo el Territorio Nacional como consecuencia del Pronunciamiento de la Organización Mundial De la Salud de la epidemia de coronavirus

COVID-19 como emergencia de salud pública de importancia internacional y del Plan para la Prevención, Contención y Respuesta a casos de coronavirus (COVID-19), en Guatemala del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el cual se permite y propicia el teletrabajo.

1.3.2. EL SALVADOR:

- Regulado a través de la Ley para el Fomento y Regulación del Teletrabajo, mediante el Decreto No. 600, el cual es aplicable para el sector Público y Privado, en concordancia con lo regulado en el código de Trabajo y otras leyes que rigen el ámbito laboral.
- La aplicación del Decreto Nro. 600 es de carácter voluntario, para el patrono y trabajador respectivamente.
- En la ley del fomento y Regulación del Teletrabajo se determinó 3 diferentes modalidades de teletrabajo y 2 tipos de horarios de trabajo.

1.3.3. HONDURAS:

- Mediante Decreto Nro. 33-2020 el Congreso Nacional autoriza que el Comité Técnico del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones realice la adquisición de equipos, licencias informáticas con el objetivo de poder desarrollar la Teleeducación, Teletrabajo, Tele salud y otros sectores ante los Efectos de la Pandemia Provocada por el Covid-19.
- Cuenta con la infraestructura tecnológica mejor conectada a nivel internacional.

1.3.4. NICARAGUA:

- No se encuentra regulado la modalidad de teletrabajo
- Se han buscado mecanismo con el objetivo de poder precautelar la salud, entre ellos el uso de vacaciones.

1.3.5. COSTA RICA:

- Ley para Regular el Teletrabajo, Ley N° 9738 del 18 de setiembre de 2019 y su Reglamento, la cual tiene como objeto promover, regular e implementar el teletrabajo.
- Las obligaciones contempladas en la ley para los empleadores están destinadas en garantizar el cumplimiento de objetivo y metas.
- Los Teletrabajos deberá cumplir con el horario establecido, las actividades y demás obligaciones de medición, evaluación y control.

1.3.6. PANAMA:

- Regulado a través del ministerio de Trabajo.

- Mediante decreto Ejecutivo N° 78 de fecha 16 de marzo de 2020, en las que se establece medidas para evitar el contagio del Covid-19 en el ámbito laboral en las empresas del país.

1.3.7. REPUBLICA DOMINICANA:

- Regulado la modalidad a través del nombre de “*Trabajo a domicilio*”
- Mediante Resolución Nro. 007/2020, dentro de la Republica Dominicana, recomienda la flexibilización de la jornada laboral y uso del teletrabajo con el objetivo de Salvaguardar la Salud de las personas Trabajadoras y Empleadoras ante el Impacto del Coronavirus (COVID-19)

1.4. METODOS RECIENTES DE IMPLEMENTACION

En el Ecuador hasta hace algunos años no existía la normativa legal que regule la aplicación del teletrabajo en las entidades del sector público. El Ministerio de Trabajo mediante la emisión del Acuerdo Ministerial MDT- 2017-0090-A, ejecuto las directrices que regulan el teletrabajo en el ámbito público.

Muchas empresas estatales veían a la aplicación de la modalidad de Teletrabajo en un futuro no muy lejano, no es así la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, que basada en el Acuerdo Ministerial N°. MDT-2016-190, puso en práctica el plan Piloto en el último trimestre del año 2017, el cual 25 colaboradores de las distintas áreas realizaron sus actividades desde sus hogares con el apoyo del uso de las TICS, el personal que fue parte del plan fue seleccionado, partiendo que los mismo deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Empleados públicos de carrera
- Nota total del 90% en sus evaluaciones de desempeño
- Responsables en el cumplimiento de las actividades.

Mediante la declaratoria de emergencia por parte del gobierno central del Ecuador, el Ministerio de Trabajo ente regulador del tema laboral en el Ecuador emite el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, en cual se expide las directrices para la aplicación de Teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia Sanitaria.

Con el único objetico de cuidar la salud de los empleados en el Hospital Homero Castanier Crespo se vio en la necesidad por ser una casa de salud satélite, que todo el personal administrativo o que cuyas actividades puedan ser desarrolladas bajo la modalidad de teletrabajo se la realicen bajo esta modalidad.

En el artículo cuatro del Acuerdo Ministerial en cual se expiden las directrices para la aplicación del teletrabajo se detalla cómo se aplicará esta modalidad siendo la que se detalla:

- a) La máxima autoridad institucional del sector público o empleador del sector privado, autorizara prestar sus servicios desde fuera de las instalaciones habituales de trabajo precautelando la prestación y operatividad de servicios.
- b) Corresponde a la máxima autoridad institucional del sector público o al empleador del sector privado; o sus delegados, establecer directrices, controlar y monitorear las actividades que la o el teletrabajador emergente ejecute durante la emergencia sanitaria declarada
- c) La o el teletrabajador emergente será responsable del cuidado y custodia de las herramientas y/o equipos para el desarrollo del teletrabajo emergente que le sean provistos.
- d) La o el teletrabajador emergentes es responsable de la custodia y confidencialidad de la información, que será exclusivamente utilizada para la ejecución del trabajo.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-094, suscrito por el Abg. Luis Antonio Poveda Velasco, ministro del Trabajo, en el cual se expedí las directrices para el retorno al trabajo presencial del servicio Público y en el cual en su artículo 3 detalla la continuación de Teletrabajo emergente.

De igual forma mediante la Guía y plan de general para el retorno progresivo a las actividades laborales (MTT6-003), elaborado por instituciones del Estado en la cual la sección tres del sector público, acuerda que se mantendrá el teletrabajo emergente para todos los servidores cuya actividad lo permita y según las directrices de la máxima autoridad y siguiendo lo establecido en el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076.

Mediante resolución del COE Cantonal Presidido por la Primera Autoridad, se decidió el cambio del color del semáforo, el cantón Azogues a partir del lunes 25 de mayo paso al color amarillo el cual dentro de los colores de la semaforización abarcan las siguientes condiciones laborables:

- Los sectores públicos y privados reanudarán labores con un 50% de personal y el resto del personal continuarán bajo la modalidad de teletrabajo.

1.5. VARIABLES DEL ANALISIS

Dentro de las variables a considerar para el análisis son:

- Actividades esenciales (Descriptivo y perfil del puesto)
- Interfaz (Descriptivo de perfil del puesto)
- Modalidad Contractual
- Accesibilidad de a la información
- Personal que cumpla el porcentaje en la evaluación de desempeño.

Por ser una entidad hospitalaria se debería considerar mucho la naturaleza de las funciones que cumple para poder acogerse al teletrabajo.

1.6. PROBLEMÁTICA

El Hospital Homero Castanier Crespo, es una unidad del Ministerio de Salud Pública, (MSP) que brinda atención de consulta externa, emergencia y hospitalización las 24 horas del día. La cobertura del hospital Homero Castanier Crespo es provincial y de cuarto nivel, es decir su atención es especializada.

Con el paso del tiempo las condiciones de trabajo y las actividades dentro de las dependencias del Hospital Homero Castanier Crespo se han visto modificadas, si se las compara con años anteriores debido que al momento los servidores que realizan funciones, ya que cuentan con la tecnología y medios necesarios para cumplir con sus actividades.

Ante el brote de un virus denominado SARS-CoV2 a nivel mundial y por los niveles alarmantes de propagación y gravedad la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo decreto como una pandemia mundial. Al presentarse el primero caso de COVID-19 (coronavirus), y ante la emergencia Sanitaria que vivía el Ecuador el Comité de Operaciones de Emergencia (COE), procedió a habilitar al Hospital Homero Castanier Crespo, como una casa de salud satélite que brinde atención a posibles casos o tratamiento a pacientes que den positivos a la enfermedad.

La modalidad del Teletrabajo, en el país era conocida pero muy poca aplicada en las empresas públicas y privadas, en relación a países de Latinoamérica quienes implementaron esta modalidad bajo una organización y con un tiempo a la crisis que actualmente vive el mundo.

Mediante la emisión del acuerdo Ministerial Suscrito por el Ministerio de Trabajo, la casa de Salud opto por la aplicación de medidas administrativas enfocadas en la protección y bienestar de sus servidores todos cuyas actividades sean administrativas se acojan a la modalidad de Teletrabajo, y el personal operativo cuyas actividades es directa con el usuario fueron paralizadas por la naturaleza de sus funciones debido a que el personal no puede cumplir con sus actividades bajo esta modalidad.

El Hospital Homero Castanier Crespo, al momento ha presentado varios contratiempos en el desarrollo de sus actividades, el personal no tenía claro cuál era el procedimiento a seguir para poder solicitar el Teletrabajo, la institución no cuenta con un archivo digital, falta de organización, falta de trabajo en equipo, miedo, cultura organizacional, complejidad en las actividades.

Por tal motivo surge la necesidad de realizar el estudio y el análisis de los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Corona virus en 2020.

1.7. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

Objetivo general

Determinar los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Coronavirus en 2020.

Objetivos específicos

- Realizar una evaluación de cargos, según variables que influyen en Teletrabajo
- Aplicar una encuesta a los teletrabajadores para conocer el impacto de esta modalidad de trabajo en sus funciones
- Realizar un análisis comparativo de las variables analizadas en los cargos y la percepción de los teletrabajadores

MATERIALES Y METODOS

2.1. ANALISIS DE DATOS

La investigación de esta modalidad de trabajo en el Ecuador es de vital importancia en lo referente al ámbito laboral de esta casa de salud ya que conlleva a que con la aplicación del teletrabajo traiga aspectos positivos y negativos al personal en el desarrollo de las actividades.

La presente investigación se podrá considerar no experimental, con un enfoque metodológico cualitativo, con un tipo de investigación prospectivo y transversal con un alcance exploratorio.

En virtud de que a la fecha el Hospital Homero Castanier Crespo, consta con un total de 582, empleados según el distributivo de Remuneraciones, la unidad de análisis e investigación se tomarán 34 puestos de todo el universo, por el motivo de que la cantidad detallada cumplió con la modalidad de teletrabajo en la crisis del Coronavirus de 2020, considerando que se incluirá al personal que cumplen funciones tanto en la parte operativa y administrativa.

Se realizará la valoración de los cargos en función de los descriptivos de los puestos actualizados y aprobados por el Ministerio de Trabajo, con los cuales se considerarán variables de los puestos que se pudieran ver afectados por la aplicación de la modalidad de teletrabajo.

El procesamiento estadístico fue ejecutado en el paquete estadístico SPSS V25; los resultados se presentan mediante medidas de tendencia central y dispersión; además por el tamaño de grupos y comportamiento de datos se trabajó con pruebas no paramétricas: el coeficiente de correlación rho de Spearman y la prueba de comparación para más de dos grupos H-Kruskall Wallis.

RESULTADOS

3.1. PARTICIPANTES:

El estudio se realizó con 37 colaboradores del Hospital Homero Castanier de la Ciudad de Azogues-Cañar; fueron 8 hombres y 29 mujeres de entre 26 y 58 años con una edad media de 40 años (DE=8.3), quienes aceptaron voluntariamente a participar en el estudio.

La mayoría tenía al menos instrucción superior (n=34; 91.9%) y más de 5 años en el hospital (n=20; 54.1%), además casi las tres cuartas partes tenía un tiempo superior a un año en el cargo (n=27; 73.0%) y en su mayoría cumplían funciones de Analista, pues requerían un análisis profesional al realizar su trabajo; se trabajó además con el personal de las 12 áreas del hospital, descritas en la tabla 1.

Tabla 1 Participantes.

Característica	n	%	Característica	n	%		
Sexo	Hombre	8	21.6	No registra	1	2.7	
	Mujer	29	78.4	Administración de TIC's	3	8.1	
Instrucción	Bachiller	3	8.1	Procesos de cualquier giro de negocio.	Actividad legal	2	5.4
	Superior (4 años)	4	10.8		Dirección general	4	10.8
	Superior (>4 años)	21	56.8		Otros	12	32.4
	Cuarto nivel	9	24.3		Compras	3	8.1
Tiempo en el hospital	Menos de 1 año	5	13.5	Talento humano	5	13.5	
	De 1 a 3 años	4	10.8	Mantenimiento en general	2	5.4	
	De 3 a 5 años	8	21.6	Contabilidad y/o auditoría	5	13.5	
	De 5 a 7 años	3	8.1	No registra	1	2.7	
	Más de 7 años	17	45.9	Dirección medica	1	2.7	
				Farmacia insumos dispositivos médicos y reactivos	1	2.7	
Tiempo en el cargo actual	Menos de 1 año	10	27.0	Área del hospital	Administrativa	11	29.7
	De 1 a 3 años	8	21.6		Administrativa y financiera	6	16.2
	De 3 a 5 años	8	21.6		Admisiones	2	5.4
	De 5 a 7 años	6	16.2		Asesoría jurídica	2	5.4
	Más de 7 años	5	13.5		Atención al usuario	2	5.4
Funciones	Asistente de oficina	2	13.5	Calidad	1	2.7	
	Asistente técnico	1	5.4	Nutrición y dietética	1	2.7	
	Analista	16	51.4	Talento humano	6	16.2	
	Supervisión	8	5.4	Tecnologías de la información y comunicaciones	2	5.4	
	Coordinación	12	18.9	Financiera	1	2.7	
	Dirección	2	5.4				

Fuente: Elaboración Propia

3.2. EVALUACIÓN DE CARGOS

Las actividades que ejecuta cada miembro del personal administrativo del hospital: según los descriptivos de cargos estipulados por el Ministerio de Trabajo Ecuador se pueden observar en la Tabla 2.

Cada cargo cumplía una o dos funciones de forma simultánea con diversas combinaciones de: análisis (análisis profesional al realizar mi trabajo), supervisión (control y vigilancia del trabajo de otras personas, pero sin atribuciones de permisos o vacaciones), coordinación (planificación y asignación de actividades de un área específica) y dirección (Planificación y asignación de las actividades de un grupo de áreas).

La mayoría de los cargos cumplían actividades de análisis (n=16) correspondientes a: Analista administrativo 1, Analista de administración de caja, Analista de admisiones, Analista de asesoría jurídica, Analista de calidad, Analista de comunicación social, Analista de contabilidad 1, Analista de nutrición, Analista de pago de nómina, Analista de seguridad y salud ocupacional, Analista de soporte técnico, Analista de talento humano, Analista hidrosanitario, Medico/a general en funciones hospitalarias, Químico/bioquímico farmacéutico, Trabajador/a social lo que implica labores de recolección de información y necesidad de un paquete informativo para una productividad óptima y cumplimiento de objetivos laborales, seguido por actividades de coordinación (n=12) correspondientes a: Analista administrativo 1, Analista administrativo financiero, Analista de activos fijos, Analista de adquisiciones, Analista de nutrición, Analista de planificación, Analista de soporte técnico, Analista hidrosanitario, Director asistencial de hospital, Especialista de admisiones, Gerente de hospital, Químico/bioquímico farmacéutico con requerimientos de paquetes informáticos y manejo sistemas propios del sistema público como SPRYN, ESIGEF, para el cumplimiento y aprobación de las actividades realizadas por los analistas

Tabla 2: Cargo/ funciones

	Asistencia de oficina	Asistencia técnica	Análisis	Supervisión	Coordinación	Dirección
Analista administrativo 1			x		x	
Analista administrativo financiero					x	
Analista de activos fijos				x	x	
Analista de administración de caja			x	x		
Analista de admisiones			x			
Analista de adquisiciones				x	x	
Analista de asesoría jurídica			x			
Analista de calidad			x			
Analista de comunicación social			x			
Analista de contabilidad 1			x			
Analista de nutrición			x		x	
Analista de pago de nomina			x			
Analista de planificación				x	x	
Analista de seguridad y salud ocupacional			x			
Analista de soporte técnico			x		x	
Analista de talento humano	x		x			
Analista de talento humano 2				x		
Analista financiero				x		x
Analista hidrosanitario			x		x	
Asistente de atención al usuario	x					
Director asistencial de hospital					x	
Especialista de admisiones				x	x	
Gerente de hospital					x	x
Guardalmacén		x				
Medico/a general en funciones hospitalarias			x			
Oficial de seguridad radiológica				x		

Químico/bioquímico farmacéutico	x	x
Trabajador/a social	x	

Fuente: Elaboración Propia

Los participantes del Hospital Homero Castanier pertenecientes a la planta administrativa, según la estructura normativa de la institución, se distribuían en 28 cargos de 15 diferentes subprocesos pertenecientes a los Macro procesos: gobernante, agregadores de valor, habilitantes de asesoría y habilitantes de apoyo, tal y como se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3: Estructura de Puestos Hospital

PROCESO GOBERNANTE	
Direccionamiento / Conducción Estratégica del Hospital	
Gerente Hospital	
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR	
Gestión Asistencial Hospitalaria	Nutrición y Dietética
Director/a Asistencial	Analista de Nutrición 3
Farmacia, Insumos, Dispositivos Médicos y Reactivos	-
Químico / Bioquímico Farmacéutico 1 (Laboratorio)	-
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA	
Gestión de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión	Gestión de Comunicación Social
Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 3	Analista de Comunicación Social 1
Gestión de Asesoría Jurídica	Gestión de Calidad
Analista de Asesoría Jurídica 1	Analista de Calidad 1
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO	
Gestión de Admisiones	Gestión Administrativa
Analista de Admisiones	Analista de Adquisiciones 1
Especialista de Admisiones	Analista de Activos Fijos 1
Gestión de Atención al Usuario/a	Analista Hidrosanitario
Trabajador/a Social 1	Guardalmacén
Gestión Administrativa y Financiera	Gestión de Talento Humano
Analista Administrativo / Financiero	Analista de Talento Humano 2
Gestión Financiera	Analista de Talento Humano 1
Analista Financiero 2	Analista de Seguridad Ocupacional
Analista de Contabilidad 1	Trabajador/a Social Institucional
Analista de Administración de Caja 1	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Analista de Pago de Nómina	Analista de Soporte Técnico

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Para el cumplimiento adecuado de teletrabajo los cargos: Director/a Asistencial Analista de Nutrición 3, Químico / Bioquímico Farmacéutico 1 (Laboratorio) requerían de: saber las necesidades del personal operativo (hospitalización pertenecientes a los procesos agregadores de valor, pues son quienes tiene un contacto con los usuarios del servicio de salud; mientras que cada cargo de procesos habilitantes de asesoría (Analista de Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 3, Analista de Comunicación Social 1, Analista de Asesoría Jurídica 1, Analista de Calidad 1), pues son los encargados de guiar y asesorara en la toma de decisiones.

Los puestos habilitantes de apoyo: Analista de Admisiones, Especialista de Admisiones Analista de Adquisiciones 1, Analista de Activos Fijos 1, Analista Hidrosanitario Guardalmacén, Trabajador/a Social 1, Analista Administrativo / Financiero, Analista de Talento Humano 2, Analista de Talento Humano 1, Analista de Seguridad Ocupacional, Trabajador/a Social Institucional, Analista Financiero 2, Analista de Contabilidad 1 Analista de Administración de Caja 1, Analista de Pago de Nómina, Analista de Soporte Técnico, necesitaban de paquetes de paquetes informáticos pues son los encargados de recolectar información para la toma de decisiones.

3.3. CARACTERÍSTICAS LABORALES:

Casi la cuarta parte de participantes mencionaron que el tiempo utilizado en contestar llamada y responder correos electrónicos era mayor a 5 horas; además 16 de las 37 personas participantes no supervisaban el trabajo de otras personas y las dos terceras partes requerían contactarse con otras personas (reuniones) varias veces al día, cada día de la semana. Ver tabla 4.

Tabla 4: Características laborales generales

	Características	n	%
Tiempo utilizado para realizar llamadas y responder correos electrónicos	Menos de una hora	5	13.5
	De 1 a 3 horas	11	29.7
	De 3 a 5 horas	11	29.7
	De 5 a 7	2	5.4
	De 7 a 8	8	21.6
Cantidad de personas a supervisar	No superviso el trabajo de otros	16	43.2
	Superviso el trabajo de 1 - 3 personas	11	29.7
	Superviso el trabajo de 4 - 7 personas	6	16.2
	Superviso el trabajo de más de 7 personas	4	10.8
Requerimiento de contacto con otras personas	Una o dos veces a la semana	4	10.8
	En promedio, una vez por día	3	8.1
	Todos los días, varias veces cada día	25	67.6
	Todo el tiempo, estoy en un área de servicio al cliente o similares	5	13.5

Fuente: Elaboración Propia

3.4. ADAPTACIÓN AL TELETRABAJO.

La adaptación al trabajo medida en escala (15-90) calculada como la suma de la calificación otorgada a cada aspecto en escala de 1 (muy bajo) a 6 (muy alto) osciló entre 22 y 90 (M=62.7; DE=14.6) reflejando una media por encima de la media de la escala (M=52.5) implicando una tendencia hacia adaptación positiva, se registraron 8 casos (21.6%) con puntuaciones por debajo de la escala mostrando una baja adaptación.

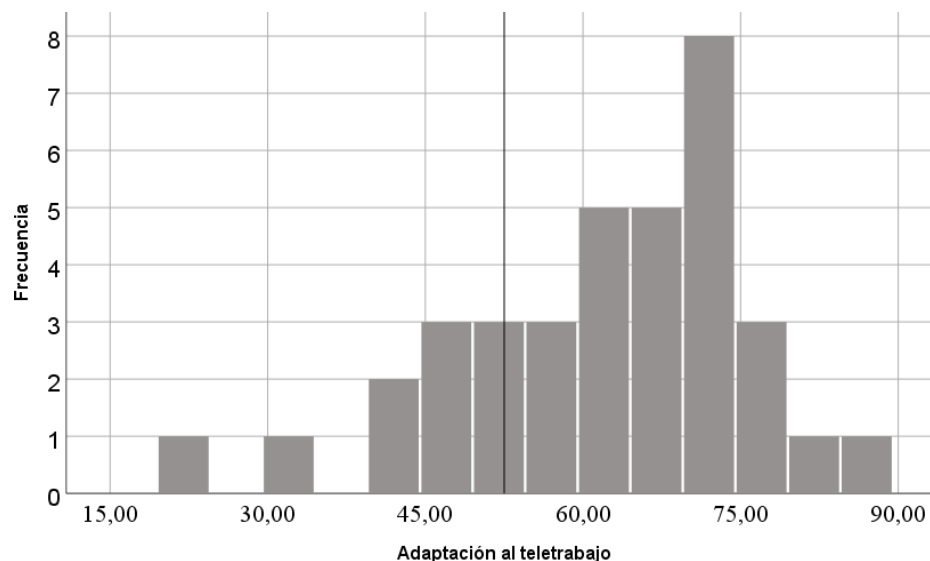


Figura 1: Adaptación general al teletrabajo

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 5 muestra la puntuación media de cada aspecto, en escala (1-6) implicando que a mayor puntuación mejor calificación, resultando que: la productividad general (M=4.54; DE=1.2), el manejo de los sistemas informáticos requeridos (M=4.57; DE=1.2) y el cumplimiento de los objetivos del cargo (M=4.49; DE=1.2) eran los aspectos que mostraban mejor adaptación al teletrabajo; mientras que: la motivación (M=3.62; DE=1.2), separación de la vida laboral y personal (M=3.68; DE=1.5) y adaptación al teletrabajo eran percibidos como los aspectos más débiles, se puede observar también el porcentaje de afección este oscilando entre el 23.9% y 39.6% con una afección media del 30.4% (DE=5.7%) en los diferentes aspectos laborales y de motivación laboral durante el teletrabajo.

Tabla 5: Adaptación de motivación y desempeño laboral durante el teletrabajo

Aspecto de motivación y desempeño	Media	DE	% de afección
<i>Motivación</i>	3.62	1.2	39.6
Satisfacción	4.03	1.3	32.9
Eficiencia	4.46	1.2	25.7
Productividad en general	4.54	1.2	24.3
Capacidad de concentración	4.38	1.2	27.0
<i>Adaptación al teletrabajo</i>	3.73	1.3	37.8
Capacidad de planificación	4.16	1.2	30.6
Capacidad de priorización de las tareas	4.19	1.2	30.2
Manejo de los sistemas informáticos requeridos	4.57	1.2	23.9
Capacidad para no depender de documentos físicos	3.78	1.3	36.9
Cumplimiento de fechas límite para mis tareas	4.51	1.1	24.8
Cumplimiento de horas laborales (no trabajar horas extra)	4.11	1.3	31.5
Cumplimiento de los objetivos de mi cargo	4.49	1.2	25.2
Capacidad para realizar tareas de forma virtual	4.43	1.2	26.1
<i>Separación de la vida laboral y personal</i>	3.68	1.5	38.7

Fuente: Elaboración Propia

3.5. RELACIÓN DE LA ADAPTACIÓN AL TELETRABAJO CON LAS CARACTERÍSTICAS LABORALES.

La adaptación general al teletrabajo no se relacionó con la edad, instrucción ni las características laborales: tiempo en la empresa, tiempo en el cargo, tiempo que requiere para contacto con otras personas, cantidad de personal que supervisa, tiempo utilizado en reuniones y frecuencia de contactarse con otras personas ($p < 0.05$). Ver tabla 6.

Por otra parte, se encontró una correlación negativa entre el tiempo de antigüedad en la empresa con la priorización de tareas ($r_s = -0.364$; $p = 0.027$) es decir que a mayor tiempo en la empresa menor priorización de tareas.

Finalmente, la frecuencia (semanal) de necesidad de reuniones se relacionó directamente con ($r_s=-0.328$; $p=0.048$) con el cumplimiento de horas laborales (no trabajar horas extras) y la capacidad para realizar tareas de forma virtual ($r_s=0.471$; $p=0.003$).

Tabla 6: Correlación adaptación al teletrabajo y características laborales

	Edad	Instrucción	Tiempo en la empresa	Tiempo en el cargo	Tiempo de contacto	Personal que supervisa	Tiempo necesario para reuniones	Frecuencia de contacto con otras personas	
Adaptación al teletrabajo	r	0.033	0.119	-0.286	-0.182	-0.003	-0.072	-0.091	0.135
	p	0.844	0.485	0.086	0.282	0.988	0.670	0.593	0.426

Fuente: Elaboración Propia

3.6. IMPACTO SEGÚN PROCESO:

Debido a la similitud de requerimientos y pertenecía a procesos (procedimientos y naturaleza) se realizó el análisis de adaptación al teletrabajo según la pertenencia a los macroprocesos: Habilitantes de apoyo ($n=25$), habilitante de asesoría ($n=6$) y procesos agregadores de valor ($n=4$), no se consideró al gerente del hospital (Proceso Gobernante) pues es un cargo aislado a los macroprocesos generales y con requerimiento especial; se muestran además los resultados de cada grupo de comparación, sin embargo para la comparación se tomó una submuestra de los procesos habilitantes de apoyo para equilibrar el tamaño entre grupos y poder realizar pruebas estadísticas.

En general se encontró que aquellos cargos pertenecientes a los procesos agregadores de valor (Director/a Asistencial, Analista de Nutrición 3, Químico / Bioquímico Farmacéutico 1 (Laboratorio)) tuvieron mejor adaptación al tele trabajo en general y específicamente en los siguientes aspectos: motivación, satisfacción, productividad en general, capacidad de concentración, adaptación al teletrabajo, capacidad de priorización de las tareas.

Mientras que aquellos procesos habilitantes de asesoría presentaron mayor adaptación en: capacidad para no depender de documentos físicos, cumplimiento de horas laborales (no trabajar horas extra), cumplimiento de los objetivos del cargo, capacidad para realizar tareas de forma virtual, separación de la vida laboral y personal; siendo los procesos habilitantes de

apoyo los que menor adaptación presentaron. A pesar de ello no se encontraron diferencias significativas ($p < 0.05$) entre grupos, lo que indica una adaptación similar en todos los cargos. Detalles en la tabla 7.

Tabla 7: Adaptación al teletrabajo

Aspecto	Habilitantes de apoyo		Habilitante de asesoría		Agregadores de valor		p
	M	DE	M	DE	M	DE	
<i>Motivación</i>	3.5	1.3	3.5	1.0	4.3	0.5	0.207
Satisfacción	3.9	1.3	4.2	1.5	4.8	1.0	0.401
Eficiencia	4.3	1.3	5.0	0.6	5.0	1.2	0.431
Productividad en general	4.5	1.3	4.5	1.2	5.0	1.2	0.746
Capacidad de concentración	4.2	1.4	4.5	0.8	5.0	0.8	0.582
Adaptación al teletrabajo	3.8	1.4	3.2	1.5	4.0	0.0	0.594
Capacidad de planificación	4.1	1.3	4.3	1.2	4.3	0.5	0.795
Capacidad de priorización de las tareas	4.1	1.3	4.2	1.3	4.8	1.0	0.848
Manejo de los sistemas informáticos requeridos	4.6	1.3	4.7	1.0	4.5	1.3	0.982
Capacidad para no depender de documentos físicos	3.7	1.3	4.7	0.8	3.5	0.6	0.796
Cumplimiento de fechas límite para mis tareas	4.4	1.3	4.8	0.8	4.8	1.0	0.958
Cumplimiento de horas laborales (no trabajar horas extra)	3.8	1.4	4.8	1.3	4.5	1.0	0.583
Cumplimiento de los objetivos del cargo	4.4	1.4	5.0	0.6	4.5	1.3	0.765
Capacidad para realizar tareas de forma virtual	4.4	1.3	4.5	1.4	4.3	0.5	0.103
<i>Separación de la vida laboral y personal</i>	3.4	1.5	4.7	1.5	4.3	1.3	0.203
Teletrabajo total	61.2	16.8	66.5	8.0	67.3	9.6	0.809

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES:

- En referencia a los resultados obtenidos luego del análisis literario y científico se pudo evidenciar que la modalidad de teletrabajo trae consigo ventajas tanto personales, empresariales y colectivas que conllevan a que la institución en este caso el Hospital Homero Castanier Crespo, pueda aplicar la modalidad de teletrabajo.
- El género, la edad en la institución, su instrucción formal entre otros factores relevantes no determina si un servidor es apto o no para la que se aplique la modalidad de teletrabajo.
- El Hospital Homero Castanier Crespo en su parte administrativa se encuentra estructurado por diferentes procesos ya sean estos Habilitantes de apoyo, habilitante de asesoría y procesos agregadores de valor respectivamente quienes presentan una adaptación en general a esta nueva modalidad, los mismos que depende mucho de las actividades que cumplen dentro de la institución.

RECOMENDACIONES:

- Se podría en consideración a la máxima autoridad del Hospital Homero Castanier Crespo la innovación, y la actualización de las TICS, implementación de un archivo digital, con lo que conllevaría que la aplicación de la modalidad de teletrabajo en la institución sea aplicable en cada una de sus departamentos de la parte administrativa.
- Capacitaciones continuas en el manejo y uso de las TICS.
- Automatización de los procesos administrativos.

BIBLIOGRAFIA

Acuerdo Ministerial MDT- 2017-0090-A

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076

Callejas, H. J., Gomez, S. I., Uriibe, S. L., & Vergel, L. C. (2017). Teletrabajo como estrategia de empleabilidad para población con discapacidad. *Ingenio*, 14(1), 137-145.

Castañeda, C. R. (2017). *Análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia a 2020*.

Castro Mora, P. A., Rincón Galarza, N. y Sánchez Herra, S. J. (2017), Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial (Tesis de pregrado). Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/20.500.12494/14550>

Catunta, A. M. C. V. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC*, 12(41), 203-226.

Delgado Cañar, P. E. (2019). *Creación de una metodología para la implementación y control del teletrabajo en el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca en la Ciudad de Quito* (Master's thesis, Quito: UCE).

Fernández Rodríguez, L. (2019). Reflexiones sobre el teletrabajo en Colombia. *Revista LEGEM*, 5(1), 23-51. <https://doi.org/10.15648/legem.1.2019.2331>

Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J. L., & Vera, A. (2007). Salud ocupacional y teletrabajo. *Ciencia y trabajo*, 9(25), 85-88.

Havriluk, L. O. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.

<http://seso.org.ec/phocadownload/revista0022020.pdf>

López, Nelson W., Pérez-Simon, M. Claudia, Nagham-Ngwessitcheu, Edwige G., & Vázquez-Ubago, María. (2014). Teletrabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 60(236), 587-599. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2014000300009>

Pillalazo, A., & Estefanía, P. (2018). Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

Rodríguez, L. F. (2019). Reflexiones sobre el teletrabajo en Colombia. *Revista LEGEM*, 5(1), 23-51.

Saco Barrios, Raúl (2007). El teletrabajo. Derecho PUCP, (60),325-350.[fecha de Consulta 18 de Junio de 2020]. ISSN: 0251-3420. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5336/533656156011>

Sánchez, A. M., Pérez, M. P., Jiménez, M. J. V., & de Luis Carnicer, M. P. (2003). Análisis del impacto del teletrabajo en el medio ambiente urbano. *Boletín Económico de ICE*, (2753).

Suárez-Barros, A. S. (2016). Teletrabajo: realidad y bienestar. *Desbordes*, 7, 17-32.

Tapasco-Alzate, Omar A., & Giraldo-García, Jaime A.. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información tecnológica*, 31(1), 149-160. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>

Vargas, Alejandro Villafrade, & Osma, Jose Ignacio Palacios. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (12), 17-31. <https://dx.doi.org/10.4304/risti.12.17-31>

Vasquez Nassi, O. J. (2019). El teletrabajo en el sector público peruano, 2019

Vicente-Herrero, M^a Teófila, Torres Alberich, J. Ignacio, Torres Vicente, Alfonso, Ramírez Iñiguez de la Torre, M^a Victoria, & Capdevila García, Luisa. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista CES Derecho*, 9(2), 287-297. <https://dx.doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>