



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL
CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL
TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06-
2020**

AUTORES:

**RICARDO BERCELIO ANDRADE ZAMBRANO
JOSSELYN ANNABEL MOREIRA PINARGOTE**

TUTOR:

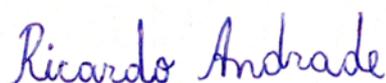
LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA

CALCETA, NOVIEMBRE DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Ricardo Bercelio Andrade Zambrano, con cédula de ciudadanía 131352166-6, y Josselyn Annabel Moreira Pinargote, con cédula de ciudadanía 131476392-9, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 – 2020**, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

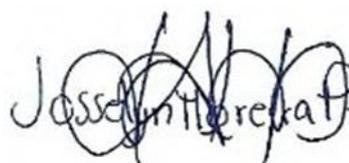
A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



RICARDO BERCELIO ANDRADE

ZAMBRANO

CC: 131352166-6



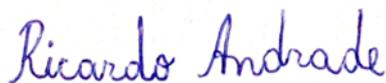
JOSELYN ANNABEL MOREIRA

PINARGOTE

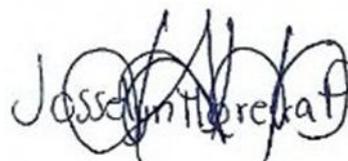
CC: 131476392-9

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Ricardo Bercelio Andrade Zambrano, con cédula de ciudadanía 131352166-6 y Josselyn Annabel Moreira Pinargote, con cédula de ciudadanía 131476392-9, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 – 2020**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



**RICARDO BERCELIO ANDRADE
ZAMBRANO
CC: 1313521666**



**JOSELYN ANNABEL MOREIRA
PINARGOTE
CC: 1314763929**

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Lic. José Luis García Vera, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 – 2020**, que ha sido desarrollado por Ricardo Bercelio Andrade Zambrano y Josselyn Annabel Moreira Pinargote, previo a la obtención del título de **INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA

CC: 1306854124

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID – 19 EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 – 2020**, que ha sido desarrollado por Ricardo Bercelio Andrade Zambrano y Josselyn Annabel Moreira Pinargote, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



Firmado electrónicamente por:
**FATIMA ELIZABETH
PALACIOS BRIONES**

FÁTIMA PALACIOS BRIONES

CC: 1305863415

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

ANAMEY MENDOZA MERA

CC: 1308694965

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

LIC. ROSSANA TOALA MENDOZA

CC: 1310973191

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser nuestro guía dándonos la fuerza y la capacidad necesaria para seguir adelante en cada amanecer enfrentando cualquier obstáculo que se presente y permitarnos culminar con éxito nuestro trabajo de integración curricular,

A nuestros padres que han sido el pilar fundamental y a los familiares que brindaron su apoyo incondicional durante todo el transcurso de nuestra carrera, por motivarnos a seguir adelante y cumplir con cada una de las metas o sueños que nos proponíamos.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por ser el punto de conexión entre nuestras aspiraciones y el logro de las mismas tanto en el aprendizaje como en el proceso de titulación;

A nuestro tutor, por guiarnos con altura, responsabilidad y madurez profesional; y a todos aquellos docentes que han aportado significativamente en nuestros conocimientos, desde los primeros rasgos, hasta la redacción científica y por qué no, en nuestras vidas, marcándolas con sus lecciones de vida y los anhelos de construir con nuestras propias capacidades un mundo mejor, que es posible.

A los amigos que, en el camino, nos supieron apoyar, entender, comprender y ayudar de una u otra forma.

LOS AUTORES

DEDICATORIA

A Dios que nos regala cada día una nueva oportunidad de poder disfrutar esta vida, mantenerme con salud y las fuerzas necesarias para seguir adelante cumpliendo mis sueños, a mis padres que han sido el pilar fundamental en mi vida, no solo en el ámbito académico, también en la formación de mi carácter y un hombre de bien, a mis familiares más cercanos que de una u otra forma han aportado con su granito de arena para que yo pueda progresar como profesional y de forma general a todas las personas que siempre estuvieron a mi lado apoyándome y haciéndome ver que el seguir adelante es la única ruta hacia el éxito.

RICARDO BERCELIO ANDRADE ZAMBRANO

DEDICATORIA

A mi hijo Santiago, que me dio las fuerzas y energías necesarias para llegar hasta aquí a pesar de las dificultades que pudimos a travesar en el camino y seguir avanzando hacia el éxito por y para él, porque mi amor hacia él me permite lograr lo que parece imposible de alcanzar,

A mi madre y hermana que siempre han estado dispuestas ayudarme, recordarme que sin esfuerzos no hay recompensas, gracias a ellas por el apoyo incondicional en cada una de mis etapas, por su amor infinito y comprensión.

JOSELYN ANNABEL MOREIRA PINARGOTE

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
CONTENIDO DE TABLAS	xii
RESUMEN	xiii
PALABRAS CLAVE.....	xiii
ABSTRACT	xiv
KEY WORDS:	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1.PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2.JUSTIFICACIÓN	4
1.3.OBJETIVOS	6
1.3.1.OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4.IDEA A DEFENDER.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.EFICIENCIA LABORAL.....	7
2.1.1.TIPOS DE EFICIENCIA.....	7
2.2.EFICACIA LABORAL.....	8

2.2.1.MEDIDAS CLÁSICAS DE EFICACIA.....	8
2.3.MODALIDAD TELETRABAJO.....	9
2.3.1.CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO.....	10
2.3.2.VENTAJAS DEL TELETRABAJO.....	11
2.3.3.DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO.....	11
2.4.SERVICIO PÚBLICO.....	11
2.4.1. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO.....	13
2.5.SERVIDOR PÚBLICO.....	13
2.5.1.DEBERES Y DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	14
2.6.MINISTERIO DE EDUCACIÓN.....	15
2.6.1.DISTRITO DE EDUCACIÓN JUNÍN – BOLÍVAR.....	16
2.6.2. MISIÓN Y VISIÓN.....	17
2.7. PLAN DE MEJORA.....	17
2.7.1.IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA.....	18
2.7.2.COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA.....	18
2.7.3.FASES DEL PLAN DE MEJORA.....	19
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	20
3.1.UBICACIÓN.....	20
3.2.DURACIÓN	20
3.3.VARIABLES EN ESTUDIO.....	21
3.4.MÉTODOS.....	21
3.4.1.MÉTODO INDUCTIVO.....	21
3.4.2.MÉTODO DEDUCTIVO.....	21
3.4.3.MÉTODO ANALÍTICO.....	22
3.5.TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	22
3.5.1.CUESTIONARIO	22
3.5.2.ENTREVISTA.....	22

3.5.3.ENCUESTAS	23
3.6.TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.6.1.INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	23
3.6.2.INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	24
3.6.3.INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	24
3.7.1.ESCALA LIKERT.....	25
3.8.POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.9.PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.9.1.FASE 1: DESCRIBIR EL DOMINIO DE LA MODALIDAD TELETRABAJO EN CONCORDANCIA CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR.....	26
3.9.2.FASE 2: APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN MEDIR LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR, DERIVADAS POR LA PANDEMIA COVID-19.....	26
3.9.3.FASE 3: PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA MODALIDAD TELETRABAJO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1. ANÁLISIS DE LOS ACUERDOS MINISTERIALES SOBRE LA MODALIDAD DEL TELETRABAJO.....	28
4.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	30
4.3. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	32
4.4. PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA MODALIDAD TELETRABAJO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19	36

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES	40
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	49

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Misión y Visión del Distrito de Educación 13D06	17
Figura 2. Ubicación del Distrito de Educación 13D06	20

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Acuerdo Ministeriales.....	33
Tabla 2. Resultados de encuestas.....	33
Tabla 3 Preguntas y respuestas de la entrevista al Director de Talento Humano del Distrito de Educación 13D06	511
Tabla 4 Autoridades de unidades educativas encuestadas	566
Tabla 5 Resultados de Encuestas en su Totalidad.....	57
Tabla 5 Plan de mejora.....	60

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, puntualiza el proceso y causa de la evaluación de la eficiencia y eficacia del teletrabajo durante el lapso de la pandemia en los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06-2020, bajo el cumplimiento del objetivo general de evidenciar una propuesta final de mejoramiento en el servicio. Además, se optó por acudir a diferentes métodos de investigación, mismos que accedieron con la explicación latente de las particularidades del problema planteado, las técnicas, fueron las encargadas de recoger la información necesaria para el desarrollo de la indagación, los tipos de investigación implicaron el fundamento de las teorías que se plantearon en la búsqueda, las herramientas, enfatizando la Escala Likert; consintieron la evaluación de la eficiencia y eficacia del teletrabajo de los servidores públicos concernientes al año 2020. Aquellas mencionadas anteriormente, permitieron la realización del análisis de los datos obtenidos y la asociación de las variables en estudio. En la práctica de los resultados, se realizó la descripción del dominio de la modalidad teletrabajo en concordancia con la eficiencia y eficacia laboral, después, se aplicó la respectiva entrevista al director de Talento Humano, conjuntamente, se diseñó un plan con estrategias de mejora de acuerdo a las falencias encontradas con base a los resultados de las 39 encuestas realizadas; posteriormente, se perfeccionó con las concernientes conclusiones y recomendaciones coligadas a los objetivos planteados. Finalmente, se propuso diseñar estrategias para la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06, como resultado de la investigación.

PALABRAS CLAVE

Eficiencia, Eficacia Laboral, Distrito de Educación, Teletrabajo, Servidores Públicos, Pandemia COVID-19.

ABSTRACT

The present research work points out the process and cause of the evaluation of the efficiency and effectiveness of teleworking during the period of the pandemic in the public servants of the Education District 13D06-2020, under the fulfillment of the general objective of evidencing a final proposal improvement in service. In addition, it was decided to resort to different research methods, which agreed with the latent explanation of the particularities of the problem posed, the techniques, were in charge of collecting the necessary information for the development of the research, the types of research involved the foundation of the theories that were raised in the search, the tools, emphasizing the Likert Scale; consented to the evaluation of the efficiency and effectiveness of teleworking of public servants concerning the year 2020. Those mentioned above, allowed the analysis of the data obtained and the association of the variables under study. In the practice of the results, the description of the domain of the teleworking modality was carried out in accordance with the efficiency and labor effectiveness, then, the respective interview was applied to the director of Human Talent, jointly, a plan with improvement strategies was proposed according to the shortcomings found based on the results of the 39 surveys carried out; later, it was perfected with the worrying conclusions and recommendations linked to the stated objectives. Finally, strategies were designed to improve the job performance of public servants of the Education District 13D06, as a result of the investigation.

KEY WORDS:

Efficiency, Labor Effectiveness, Education District, Telecommuting, Public Servants, COVID-19 Pandemic.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial, se torna un desafío para los trabajadores adaptarse a la nueva era de la tecnología virtual por la situación de la pandemia COVID-19, que afectó a todos los sectores laborales en los dos últimos años. Por eso, es pertinente profundizar la problemática existente en las instituciones públicas. Según Piña y Padrón (2020), para que las instituciones sean eficientes en aumentar el acceso y garantizar la equidad, necesitan autenticidad en la calidad, excelencia, esfuerzo, capacidad, eficiencia y eficacia en todos sus procesos institucionales. Para Morales y Pérez (2020), el teletrabajo juega un papel central debido a que fomenta el cumplimiento de los objetivos enfocados en que todas las actividades sean cumplidas sin ningún problema.

Bajo este enfoque, García *et al.* (2021), en su estudio puntualizan que el teletrabajo ha funcionado eficientemente con un 50% para las instituciones relacionadas con servicios de alimentos, hospedaje, construcción, fiscalización, entre otros servicios, para rentabilizar al máximo su capacidad instalada con el fin de aprovechar las oportunidades existentes en el mercado. Mientras que el 50% restante de empresas que ofertan otros servicios han funcionado exitosamente a través del uso de medios tecnológicos. Por su parte, Bustamante *et al.* (2022), mencionan que, respecto a la concreción del teletrabajo, las organizaciones enfrentan barreras humanas y tecnológicas que por sí mismas o de forma conjunta interfieren o retardan su implementación en tareas asignadas.

En América Latina, se constata que el teletrabajo es la forma de empleo que se realiza en una ubicación alejada de las instalaciones de producción, separando al trabajador del contacto personal con colegas que estén en esa oficina. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación han hecho posible esta separación facilitando la comunicación entre todos desde un computador o teléfono inteligente (Camacho, 2021). En cambio, González y Valdés (2020), señalan que el teletrabajo sí ayudó a las organizaciones a seguir laborando de forma eficiente desde sus

hogares, sin embargo, no todos cumplieron su 100% como lo hacían cuando estaban presencial, es así que las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), han venido a quedarse en todos los aspectos profesionales.

En Ecuador, la Constitución de la República (2008), determina en su art. 33 que: “el trabajo es un derecho y un deber social y económico, fuente de realización personal y base de la economía” (p. 19). No obstante, desde El Ministerio de Trabajo (2020), a través de un Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020, el 11 de marzo del año 2020, la Ministra de Salud Pública declaró el Estado de Emergencia Sanitaria debido al brote de coronavirus (COVID-19). Dando como resultado la implementación de cuarentenas que obligaron a la paralización de actividades. Donde se expidió las Directrices para la Aplicación de Teletrabajo Emergente durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria para seguir laborando desde el hogar y evitar la paralización del trabajo.

Desde los antecedentes explicados, Morán y Ayvar (2020) enfatizan que, el éxito o el fracaso de los servicios públicos se determinan evaluando o examinando de modo sistemático las acciones, programas, políticas y sus efectos de corto, mediano y largo plazos. Por ello, en el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar, los servidores públicos están expuestos a varias eventualidades que causan cierta inconformidad e insatisfacción en el trabajo, lo cual ocasiona bajo rendimiento en sus funciones asignadas, todo esto debido a los cambios de horarios que se hizo en el teletrabajo mismo que duró algún tiempo.

Por esta razón, Romero y Salcedo (2019) exponen que, una posible solución a esta problemática en las instituciones públicas sería una asesoría, coordinación y apoyo; entre todo el personal para que se sientan motivados y satisfechos en su lugar de trabajo, donde logren cumplir sus expectativas personales y profesionales con condiciones propicias independientemente de la modalidad laboral (presencial o virtual). Por lo tanto, es conveniente realizar un plan de acción que contribuya a la mejora de la eficiencia y eficacia de la modalidad teletrabajo en los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar. Además

de realizar una mejor distribución en los puestos, a su vez que permitirá organizar y planificar las tareas asignadas internas de los servidores en la institución.

En efecto, dio como consecuencia que estos factores afectan de forma directa el desempeño laboral de los servidores públicos de las distintas entidades del país, realidades que demuestran un verdadero conflicto que se refleja tanto en el desempeño del oficio del servidor como en las coordinaciones internas de la institución. Méndez (2020), indica que: “el teletrabajo es más impersonal y se requiere un proceso de adaptación previa e indica que existen elementos que repercuten negativamente en sus labores” (p. 6). En la ciudad de Calceta del cantón Bolívar, el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar, cuenta con profesionales capaces para desenvolverse en diferentes áreas administrativas; a través de una entrevista no estructurada, se constató debilidades que afectan en su accionar profesional debido a la pandemia tales como:

Interrupciones constantes por la comunicación o diversos factores de entorno, falta de interacción social, también el hecho de no disponer de un espacio de trabajo en específico para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de las instalaciones. Asimismo, no todos los servidores públicos tenían buena conectividad a internet, por ende, se les dificultó realizar un teletrabajo eficaz desde sus hogares, sumado a esto, el sistema educativo no debía detenerse sino más bien de estar en constantes interacciones comunicativas para brindar servicios públicos de calidad.

Para esto, los investigadores plantean la siguiente interrogante:

¿Cómo incide la modalidad teletrabajo en la eficiencia y eficacia laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 Bolívar–Junín durante la pandemia COVID–19?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La razón legal por la cual se justifica este proyecto está íntimamente relacionada con lo expuesto en la Carta Magna, donde estipula que las instituciones públicas deben brindar servicios eficientes y eficaces, garantizando la calidad de los mismos, por ende, en el art. 325 de la Constitución de la República del Ecuador (2018), establece que: “el Estado garantizará el derecho al trabajo, se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todos los y las trabajadores” (p. 152).

En consecuencia y considerando la crisis sanitaria derivada del COVID-19, mediante Suplemento del Registro Oficial Nro. 229, de 22 de junio de 2020, se publicó la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria y seguir laborando sin interrupción a través de la modalidad teletrabajo, según las características del puesto laboral. Adicional, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010) Título I del servicio público, capítulo único principios, ámbito y disposiciones fundamentales, art. 2 denominada objetivo el cual manifiesta que:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (p.6).

Sociológicamente, la indagación contribuirá de forma que los servidores públicos se desempeñen positivamente en sus funciones, punto que será de soporte positivo para la mejora del ambiente laboral, por lo tanto, la calidad de servicio público que recibirán por parte del personal de la institución distrital será de forma eficiente y eficaz, es decir, brindando respuestas positivas al momento de hacer solicitudes

por parte de la ciudadanía. Además, por medio de este estudio se validó conocer cómo se encuentra la situación actual de la modalidad teletrabajo en los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar, si se encuentra afectada o no con la nueva era tecnológica.

En el ámbito teórico, la investigación de la eficiencia y eficacia en la modalidad teletrabajo durante la pandemia COVID-19 en los servidores públicos, estará sustentada en referencias bibliográficas que contemplen todo lo concerniente a la problemática, sus causas y efectos, siendo de gran apoyo para comprender cómo incide la nueva modalidad para el cumplimiento de las funciones sin perjudicar a los miembros internos y externos de la institución, para poder pasar a una posible conclusión conforme lo indicaron (Martin & Lafuente, 2015).

En la parte económica, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020 indica que, el contexto actual de la pandemia mostró que el teletrabajo es una vía privilegiada en medio de un conjunto de medidas que promueven la flexibilidad del trabajo y la maximización del uso de la tecnología; por ejemplo, para la conciliación de la vida laboral y familiar o para una mejor gestión del tiempo por parte del trabajador, misma que esta fue una operación compleja pero exitosa (OIT, 2020).

Esta investigación, beneficia a los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar, porque todas personas tienen derecho a un trabajo digno como indica la Constitución del Ecuador, y puedan desarrollarse en un contexto armónico, de tal forma, pudieran continuar con sus labores sin que se vean afectados sus derechos, a pesar que las instituciones públicas hayan optado la implementación de herramientas tecnológicas hubo gastos económicos para que se continúe con las funciones laborales desde casa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficiencia y eficacia del teletrabajo durante la pandemia COVID-19 en los Servidores Públicos del Distrito de Educación 13D06-2020, para una propuesta de mejoramiento en el servicio.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el dominio de la modalidad teletrabajo en concordancia con la eficiencia y eficacia laboral durante la pandemia COVID–19 en los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar.
- Aplicar instrumentos que permitan medir la eficiencia y eficacia laboral en la modalidad de teletrabajo de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar, derivadas por la pandemia COVID–19.
- Proponer un plan de acción que contribuya a la mejora de la eficiencia y eficacia de la modalidad teletrabajo en los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar durante la pandemia COVID–19.

1.4. IDEA A DEFENDER

La modalidad teletrabajo incide en la eficiencia y eficacia laboral en el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar durante la pandemia COVID–19 en el año 2020.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. EFICIENCIA LABORAL

La eficiencia significa acción, fuerza, virtud de producir, y criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que permite una la recomendable utilización de los patrimonios disponibles para la obtención de resultados deseados (Rojas & Valencia, 2018). Las instituciones públicas buscan herramientas, técnicas o estrategias que conlleven a resultados favorables con la optimización correcta de los recursos asignados. Es por eso, que la eficiencia se trabaja todos los días realizando las cosas de manera efectiva en conjunto con todo el equipo de trabajo.

Para Godínez (2018), es la cantidad de recursos utilizados para alcanzar las metas institucionales dentro de un tiempo establecido, brindando servicios públicos de calidad a la ciudadanía, la cual esto se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios. Por otra parte, Álava y Zambrano (2017), mencionan que: “si se plantea bajo objetivos económicos de coste y utilidad, la eficiencia vendrá definida por los valores de los recursos, así como por el valor del resultado que se obtiene” (p. 1).

2.1.1. TIPOS DE EFICIENCIA

Autores como Contreras *et al.* (2016), mencionan que la literatura organizacional ayuda a distinguir cada una de las perspectivas existentes con referencia a la eficiencia, porque permite conocer todas las particularidades de cada una, por eso a continuación se presentan tres de las más importantes:

- **EFICIENCIA TÉCNICA:** La eficiencia técnica, fue incorporada a la literatura económica por Koopmans en el año 1951, es una percepción tecnológica que incide en los procesos productivos al enfocarse en solo las cantidades y no en los valores. Por esta razón, se puede expresarse tanto en términos de outputs como inputs.

- **EFICIENCIA ASIGNATIVA:** Fue definida por Farrel en el año 1957, como aquella eficiencia lograda en la unidad productiva que utiliza una combinación de inputs con el mínimo coste que logra un output determinado a precios preestablecidos.
- **MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA:** El mundo de las organizaciones están inmersas en ambientes muy exigentes y competitivos, por ello, los directivos buscan estrategias de apoyo para mejorar cada día.

2.2. EFICACIA LABORAL

Para Calvo *et al.* (2018), la eficacia laboral se mide por el cumplimiento de los objetivos de la institución misma que deben estar alineados con su misión y visión, de tal modo, los servidores públicos cumplan con éxitos los proyectos internos. De este modo, Rodríguez y García (2012) mencionan que, para generar ventajas competitivas en las organizaciones hay que aumentar la productividad en el uso de los recursos que se emplean. Por otra parte, Cammue *et al.* (2017), lo definen como la capacidad de conseguir la meta como está planificada, por ende, los servidores públicos deben efectuar sus actividades correctamente para llevar a cabo todos los planes institucionales.

2.2.1. MEDIDAS CLÁSICAS DE EFICACIA

Según Bonnefoy y Armijo (2005) afirman que las medidas clásicas de eficacia corresponden a las áreas que cubren las metas u objetivos de una institución entre ellas están: Cobertura es la expresión numérica del grado en que las actividades que se ofrece en una institución pública son capaces de satisfacer la demanda total de los ciudadanos. Focalización se relaciona con el nivel de precisión y con prestaciones de la ciudadanía, donde el objetivo previamente establecido es el primer paso en la construcción de indicadores que consiste en verificar si todo está marchando correctamente.

Capacidad para cubrir la demanda actual: Este tipo de mediciones son más restringidas que las de cobertura y focalización, debido a que independientemente de cuál sea la "demanda potencial", sólo dice que parte se están enfrentando, capaces de satisfacer en las condiciones de tiempo y calidad apropiada. Resultado Final, es otra de las dimensiones del indicador de eficacia al igual que en la evaluación de programas públicos lo que se busca es medir la contribución del conjunto de la intervención de la entidad pública (no así de un "programa específico"). Como resultado final se entenderá el impacto que las acciones de una institución tienen sobre la realidad que se está interviniendo. (p. 33)

2.3. MODALIDAD TELETRABAJO

Con el transcurso del tiempo las modalidades de trabajo han ido evolucionando en todas las organizaciones, por tanto, estos cambios ayudaron tanto a empleadores y empleados porque han tenido que adaptarse a esta era digital. Sin embargo, con la pandemia COVID-19 la modalidad más usada fue el teletrabajo, por ello, El Ministerio de Trabajo (2020) da a conocer en el artículo 3 del Teletrabajo que:

Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerir la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (...). Todo empleador que contrate teletrabajadores debe informar de dicha vinculación a la autoridad del trabajo. "La autoridad del trabajo emitirá la normativa secundaria necesaria para la aplicación de esta modalidad" (p.2).

Asimismo, el Ministerio del Trabajo (2017) según su implementación en la ley, manifestó que es la prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias o especiales laborales, mediante el cual los servidores públicos realizan

sus actividades fuera de la entidad, sin embargo, ellos deben utilizar herramientas de TIC para su cargo profesional.

Por otra parte, Cañadas (2017), menciona que hoy en día el teletrabajo es una tendencia que cada vez más está al alcance de las personas, y se está imponiendo en el mundo global actual, razones que permiten a los empleados a realizar sus funciones desde la comodidad de su hogar. De modo similar, Aguillón-Quevedo (2013) refiere que, la idea surge debido a una crisis petrolera de la época dentro de la cual se pensaba en una opción para ahorrar combustible y optar por modos de trabajo que resulten más flexibles, dando como resultado el Teletrabajo que ha venido a quedarse para largo en las organizaciones tanto del sector público como privado a nivel mundo.

2.3.1. CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO

Con relación a las características del teletrabajo Cevallos (2016), resalta que gracias a la tecnología el ámbito laboral ha podido llevar a efecto cada una de las actividades profesionales de los servidores. Así mismo, es importante que se señale que en lo absoluto una modalidad combinada ayuda para que todo funcione acorde a los objetivos planteados, por ejemplo, el trabajador deberá asistir a las instalaciones de la institución en los días acordados. Pero para que esto se efectúe sin ningún problema debe existir conocimiento en lo siguiente. Se necesita acuerdo entre el trabajador y el empleador. Se sujeta a todas las normas de contratación generales. La persona trabajadora recibe una remuneración por el trabajo realizado. Finalmente, no se considera trabajo independiente ni eventual.

2.3.2. VENTAJAS DEL TELETRABAJO

Gracias al Internet, la forma de hacer negocios se ha transformado de manera radical y las personas son, claramente los principales protagonistas, el teletrabajo es apto para todo género ya que se puede adoptar fácilmente, cada persona está interconectada con todos los integrantes de la organización enfocados en cumplir con sus funciones cotidianas. Para Paterno *et al.* (2010), las ventajas del teletrabajo son:

La mejor combinación de las exigencias laborales y extralaborales. El mejor control del horario laboral y de las pautas de trabajo. Una mayor flexibilidad respecto del rendimiento y la productividad. Menor gasto de transporte. Creación de nuevas organizaciones. Desempeño de un trabajo remunerado en lugar del desempleo. Inserción laboral para los que buscan su primer puesto de trabajo. Inserción laboral para mayores de 45 años. Inserción laboral para discapacitados motrices. (p.1)

2.3.3. DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO

Paterno *et al.* (2010), señalan que, el teletrabajo hizo que haya problemas de salud en ciertos profesionales, lo cual dificultó en sus tareas asignadas. La segunda dimensión es la autonomía, control del contenido y los ritmos de trabajo mismos que ocasionan en su mayoría de casos, otro factor negativo son los cambios de horarios, y no estar de forma física con los demás compañeros de labores para solucionar cualquier anomalía interna que suele presentarse dentro de la institución.

2.4. SERVICIO PÚBLICO

El servicio público brinda beneficios a la ciudadanía sin costo alguno porque los proporcionan las entidades del sector público que son del Estado, con la finalidad de satisfacer diferentes necesidades de los ciudadanos, por tanto, La Ley Orgánica

del Servicio Público (LOSEP), en el artículo 2 señala que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo:

“Propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación” (LOSEP,2020).

“El servicio público tiene relación directa con la Administración Pública con el objetivo de efectuar actividades que satisfacen necesidades colectivas de primera necesidad que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad” (Camargo, 2014, p. 322). Igualmente, las funciones desarrolladas por el sector público pueden agruparse en cuatro grandes categorías: Las que garantizan el funcionamiento del marco institucional y legal; las que se dirigen a apoyar la actividad económica; las que tienen como objetivo la mejora de la equidad mediante la garantía de rentas y de acceso a ciertos servicios públicos, por último, las que van orientadas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Cucarella *et al.* 2015, p.103). En este contexto, Gallardo y Grajón (2014), revelan los principios para prestación de estos servicios:

La descentralización que debe mejorar el desempeño del sector público. Los cambios que se están produciendo en la estructura de responsabilidades de gobierno que deben ser aprovechadas para reformar la administración y las relaciones intergubernamentales e impulsar la participación del sector privado. La estructura de prestación de los servicios debe responder a una clara determinación de las atribuciones funcionales entre los distintos niveles de gobierno, disponer de fuentes de ingreso en consonancia con esas atribuciones y lograr que la población controle el comportamiento de quienes tienen a su cargo la prestación de los servicios. (p. 42)

2.4.1. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Tomando la aportación de Jiménez (2015) donde enfatiza que, son numerosas las clasificaciones de los servicios públicos vigentes en el mundo laboral, para esto pueden formularse y esto dependerá de criterios políticos, jurídicos, sociológicos, económicos, entre otros. En consecuencia, los servicios brindados por el Estado con o sin competencias administrativas, requieren prestación en el ejercicio de potestades o prerrogativas del poder público.

En efecto, se puede mencionar que los servicios públicos pueden tener varias clasificaciones, pero independientemente de su clasificación persiguen el mismo objetivo: satisfacer las necesidades de la población. Por tal razón, las entidades públicas buscan constantemente mejorar cada uno de estos servicios y de la gestión que efectúa, dado que de esto depende que se cumplan con los objetivos institucionales.

2.5. SERVIDOR PÚBLICO

El servidor o funcionario público es aquella persona que labora en una institución pública y ayuda a que los procesos dentro de la misma se verifiquen adecuadamente para poder atender cada uno de los requerimientos de los usuarios que acuden a la entidad. En concordancia con esto, la sección tercera del art. 229, de la Constitución la República (2018) establece:

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables y la ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector, el cual regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores (p. 74-75).

Un servidor desempeña un papel relevante para el desarrollo de un Estado, ya que son el alma de las instituciones en las que laboran, su propósito dentro de las instituciones públicas es la de servir a los ciudadanos, hacerlo de manera eficiente y eficaz, por ende, la LOSEP en su artículo. 4 manifiesta que son “servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (LOSEP, 2020, Título I Del Servicio Público).

Son actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por la Constitución a las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continúa a ciertas categorías de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado (Calvo *et al.*, 2018).

2.5.1. DEBERES Y DERECHOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos cuentan con un listado amplio de deberes los cuales se deben cumplir cuando se está en ejercicio de dicha profesión, estos están estipulados en la LOSEP en el artículo. 22 detalla que, son deberes los siguientes: “Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley. Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades. Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad” (p.14).

“Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración. Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos

propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión”. (LOSEP, 2020, Título III Del Régimen Interno De Administración Del Talento Humano)

Trabajar en el sector público implica muchas responsabilidades, sin embargo, los servidores públicos cuentan con derechos que constan en el artículo 23, de la LOSEP entre ellos están: “Gozar de estabilidad en su puesto; Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad”.

Recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley. (LOSEP, 2020, Título III Del Régimen Interno De Administración Del Talento Humano)

2.6. MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), es el traslado de ciertas y determinadas facultades y atribuciones desde el nivel central que mantiene la rectoría y garantiza de la calidad y buen cumplimiento, mediante la aplicación del procedimiento, cuya finalidad es contribuir a la garantía de los derechos ciudadanos a través de la prestación de servicios públicos con eficiencia, calidad y calidez. (Senplades, 2014). Asimismo, el Ministerio de Educación Institución del Estado Ecuatoriano (MINEDUC) señala que la educación es un servicio público ofrecido a través de instituciones públicas sin costo alguno, y que estos servicios son de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social (MINEDUC, 2021). En cambio, Vásconez (2019) afirma que, en la desconcentración educativa, el Estado asume un rol

protagónico, y el proceso depende del ejecutivo mismo que deja de lado el rol ciudadano.

2.6.1. DISTRITO DE EDUCACIÓN JUNÍN – BOLÍVAR

La SENPLADES (2014) menciona que, el nivel distrital de desconcentración se propone como el nivel en el que se desarrolla la micro planificación sectorial. Un distrito es la unidad territorial para la prestación de servicios públicos, que corresponde a uno o varios cantones, dependiendo de la densidad poblacional, de la extensión territorial y de criterios de accesibilidad. El conjunto de distritos conforman una zona, en este caso el distrito en estudio pertenece a la Zona 4 que corresponde a Manabí–Santo Domingo.

La Dirección Distrital Educación 13D06 Junín – Bolívar dedicada a la administración pública de programas destinados a promover el bienestar personal en educación, cultura y deporte; administración de políticas de investigación y desarrollo adoptadas en esos ámbitos y de los fondos correspondientes, concesión de becas públicas a artistas (Dirección Distrital Educación, 2020). A partir de 2007 la educación se construyó en el área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, facilitando la ejecución de hitos que posicionaron paulatinamente la educación, hasta llegar a ser en la actualidad uno de los derechos sociales más reconocidos y fortalecidos a nivel interno y externo, pero, sobre todo, valorado y apreciado por la comunidad educativa, actores directos en la educación (MINEDUC, 2021).

Con relación a lo antes planteado se destaca que esta institución busca constantemente mejorar cada uno de sus procesos, puesto que al encargarse de la educación cumple un papel muy relevante dentro de la provincia. Por tanto, según el MINEDUC (2020), el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar tiene como misión y visión lo siguiente:

2.6.2. MISIÓN Y VISIÓN

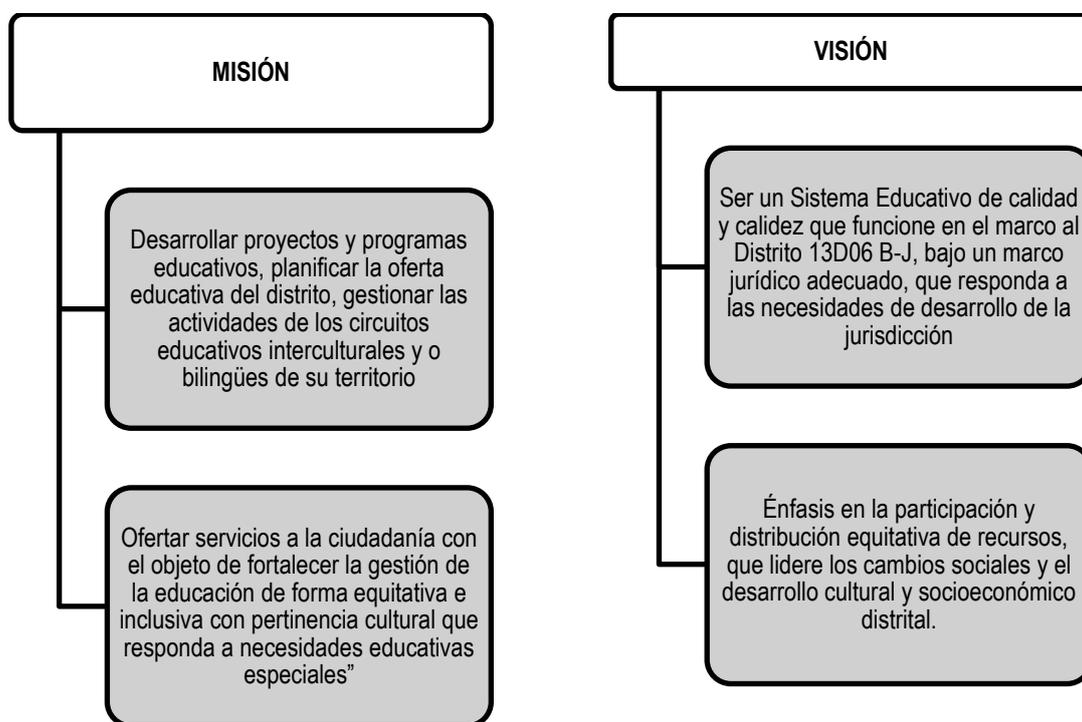


Figura 1 Misión y visión Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar
Fuente. Ministerio de Educación (2020)

2.7. PLAN DE MEJORA

El óptimo desempeño de una entidad la podría definir e incluso determinar la capacidad de dar mejores resultados de modo progresivo en sus diferentes campos de acción e intervención que oferta su actividad diaria, el plan de mejora permite optimizar las falencias detectadas en las diversas áreas en una institución para lograr un funcionamiento acorde a las necesidades presentadas por los usuarios y de esta manera brindar servicios de calidad. Según Proaño *et al.* (2017), el plan de mejora es:

Un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre

los procesos y el personal generando una sinergia que contribuya al progreso constante (p. 3).

Por otra parte, Barrera *et al.* (2015), “refieren que es la razón de ser y, a la vez, el efecto más importante del proceso de evaluación” (p.8), por lo que se convierte en un mecanismo para garantizar la mejora continua de la calidad. Por su parte, Vaca *et al.* (2016) mencionan que, al crear acciones de manera ordenada y planeada, ayuda a definir periodos de tiempo en los que se logre la mejora, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales, así como también de la misión y visión.

2.7.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA

En síntesis, Ibeas (2013) afirma que, “la excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria” (p. 8). Por su parte, Muñoz y Espiñeira (2010) mencionan que, “en el caso de los centros educativos, la mejora de la calidad de sus actividades es uno de los retos más importantes que actualmente deben afrontar todos los agentes implicados en la educación” (p. 246).

2.7.2. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA

Francesc *et al.* (2015) aseguran que, el plan de mejora debe dar credibilidad en cada uno de los procesos de evaluación, para evitar que se desvíen los objetivos planteados. Por lo tanto, esta herramienta está enfocada para que todos los miembros de las organizaciones conozcan con exactitud los planes programados con anticipación. De acuerdo con los resultados obtenidos por Arnaiz *et al.* (2015) en el contexto educativo, es un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y resultados de los centros estudiantiles, donde cada día se trabaja para el bien común de todos los que conforman una institución.

Con relación a los procedimientos de mejora continua en una organización, ya sea esta, privada o pública, es indispensable que estén vinculados a un modelo diferenciado de forma concreta a los procesos de la misma, estos modelos de análisis deben presentar información continuada sobre el proceso cambiante en el plan de mejora, aquellas falencias que han sido encontradas, qué fines desea alcanzar, los plazos, cómo operan y ejecutan los métodos aplicados, además, es necesario que se analicen los recursos que mantiene un establecimiento, y los tipos de ordenamientos que serán valorados para detectar que haya resultados favorables para la organización o verificar en qué se está fallando, además de comprometer a cada responsable de área en la secuencia evaluativa.

2.7.3. FASES DEL PLAN DE MEJORA

No cabe duda que las mejoras en los proyectos constituyen una parte sustancial en las organizaciones, pues se ha convertido en un compromiso que solicita casi siempre un cambio relevante en la cultura de la misma, requiriendo una responsabilidad creciente e incesante. Que involucra formas de pensar cambiantes en todas las jurisdicciones, es por eso que, Marrero et al. (2021) puntualiza que el plan de mejora se estructura en fases como:

Comprender el problema y analizar los datos existentes, posteriormente se debe establecer objetivos que sean deseosos para la institución, por otro lado, analizar los factores relevantes que inciden negativamente en las variables a considerar para tener resultados, finalmente, al seleccionar las acciones de mejoras se establece la prioridad para aquellas que signifiquen un mejor equilibrio entre esfuerzo y distribuye, lo que permite implantar acciones necesarias y responsables de llevarlas a cabo.(p.3)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

El presente trabajo de investigación enfocado en la evaluación de la eficiencia y eficacia del Teletrabajo durante la pandemia COVID-19 en los servidores públicos, se lo realizó en el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar que se encuentra ubicado en la ciudad de Calceta del cantón Bolívar de la provincia de Manabí, en la avenida Humberto González Álava, km 1 vía Calceta–Tosagua, en las instalaciones de la Unidad Educativa Fiscal Simón Bolívar.

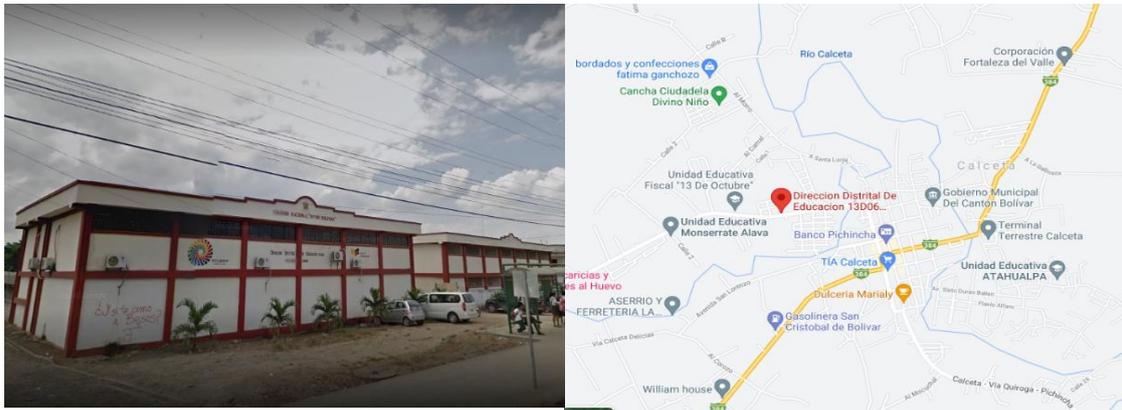


Figura 2. Ubicación del Distrito de Educación 13D06 Bolívar – Junín

3.2. DURACIÓN

El desarrollo de esta investigación denominada Evaluación de la eficiencia y eficacia del teletrabajo durante la pandemia COVID-19 en los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D06 se realizó en un período aproximado de nueve meses, a partir de la fecha de aprobación del mismo, periodo en el cual se diseñó y ejecutó cada una de las actividades planteadas para dar cumplimiento al objeto de estudio.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

3.3.1. Variable independiente: Modalidad teletrabajo

3.3.2. Variable dependiente: Eficiencia y eficacia laboral

3.4. MÉTODOS

3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO

Se utilizó este método para estar en contacto directo con el objeto de estudio ante la aplicación de las técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta, también se logró descubrir y describir las causas que afectaron a la eficiencia y eficacia de los servidores del Distrito de Educación 13D06 Bolívar-Junín. De acuerdo con Rodríguez y Pérez (2017), el método inductivo parte del razonamiento de los casos particulares, extrapolarlo el conocimiento pleno de sus características hasta llegar a los criterios más generales, reflejando así los fenómenos individuales, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan.

3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Se empleó el método deductivo, ya que a partir de los conocimientos previamente establecidos e ir buscando de donde nace la problemática, se puntualizó los beneficios que la institución obtiene mediante la propuesta del plan de mejora y fue posible llegar a conclusiones directas sobre la problemática en estudio. Como afirman Rodríguez y Pérez (2017), el método deductivo se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. De ahí, que las generalizaciones sean una forma de comenzar inferencias mentales que aterricen en conclusiones válidas en los casos particulares.

3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO

Este método permitió realizar el análisis de la información que se obtuvo de las diferentes fuentes; a su vez, se logró mejorar el desarrollo de la investigación y detallar con palabras propias los datos e hipótesis planteados en la indagación, además de identificar con certeza si la información recopilada fue válida y apropiada; posteriormente se establecieron las conclusiones sobre el objeto de estudio. Citando a Puerta (2019, p.2), el método analítico dentro de la investigación “abarca destrezas de pensamiento simultáneo al accionar de los hechos mediante la evaluación de los mismos, con una información relativa a la investigación que se esté realizando”.

3.5. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

3.5.1. CUESTIONARIO

Esta técnica se diseñó con el objetivo de evaluar la eficiencia y eficacia del teletrabajo de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06. Estuvo comprendido por 10 preguntas para la entrevista y 13 preguntas para la encuesta; también cabe indicar que fueron analizadas a través del juicio de expertos o también llamado método DELPHI. Acosta (2020), menciona que el cuestionario es una herramienta exclusivamente consultiva con un fin concreto: ser utilizada dentro de un esquema de entrevista o encuesta, en el ámbito investigativo. Cabe señalar que este es el argumento base de la encuesta y de la entrevista, de este documento.

3.5.2. ENTREVISTA

Esta técnica de investigación permitió que el director de Talento Humano del Distrito de Educación 13D06 explique la situación que se vivió durante la pandemia COVID-19 en la modalidad teletrabajo en la institución y los métodos que aplicaron para evaluar la eficacia y eficiencia laboral de los servidores públicos. Esta actividad

ratifica el pensamiento de Sanchis y Bonavia (2017) quienes sostienen que la entrevista tiene como objetivo proporcionar un nivel de detalle informativo que pocos medios tienen, su objetivo es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias u opiniones.

3.5.3. ENCUESTAS

La aplicación de esta técnica sirvió para medir el grado de eficiencia y eficacia de las autoridades de las diferentes instituciones educativas que pertenecen al Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar. El cuestionario determinó la situación en la que se laboró durante la pandemia COVID-19 por medio del teletrabajo, los datos obtenidos ayudaron a complementar la información para ejecutar la investigación. Como ya se lo mencionó anteriormente el cuestionario para esta técnica estuvo comprendido por 13 preguntas con 4 opciones de respuestas según la escala de Likert que hacen énfasis en las variables de estudio.

Escofet *et al.* (2016), indican que la encuesta permite obtener y construir datos de óptima calidad, tomando en cuenta que es una técnica o procedimiento de investigación ampliamente utilizado y que a la vez es fundamental en el ámbito científico, con sus pequeñas variantes. Asimismo, Matas (2018), señala que “la escala de Likert es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (p. 3).

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Este tipo de investigación se aplicó para proporcionar evidencias significativas de estudios anteriores por diversos autores, que ayudaron al desarrollo de un eficiente trabajo, como el presente, su importancia radicó en la posibilidad de reducir la cantidad de información en un pequeño documento que contiene muchas puertas

de enlace a un conocimiento determinado. De acuerdo con Ortega (2017), la investigación bibliográfica se basa en la consulta en libros, artículos científicos, revistas entre otras, al mismo tiempo se caracteriza porque parte de un marco teórico; “la finalidad de ésta es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (p.145).

3.6.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Se implementó esta investigación para analizar la situación en el lugar real donde se desarrollaron los hechos, además permitió extraer datos e información directamente de la realidad que se vivió en el teletrabajo durante la pandemia COVID-19 en los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06, donde se lo realizó a través del uso de técnicas de recopilación. Este estudio está respaldado por Guevara (2016), quien expone que la investigación de campo es el proceso de la práctica a la teoría, con el fin de confirmar los datos procedentes de la estimación hipotética de la formulación teórica y a su vez el cumplimiento de los objetivos planificados; este se basa o consiste en la recaudación de datos por medio de la observación, las entrevistas, las encuestas, los test y los experimentos.

3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

El detalle de las características del objeto de estudio permitió sugerir posibles mejoras a los problemas que se detectaron en el teletrabajo del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar durante la pandemia. La investigación descriptiva se la utilizó para analizar por partes y no por generalidad (Martínez, 2019). De igual forma, Arias (2021) resalta que la investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir.

3.7. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. ESCALA LIKERT

Este trabajo de investigación se engloba en un modelo de investigación descriptiva optando por métodos de carácter cualitativo–cuantitativo basados en la recogida de datos mediante el cuestionario cerrado de escala de Likert que califica según el nivel de acuerdo y desacuerdo de los enunciados o preguntas (Lee y Joo, 2019; Nowell, 2015). Este método permitió evaluar la eficiencia y eficacia del teletrabajo de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 en el año 2020, desde la visión de quienes hacen uso permanente de los servidores y determinar los niveles de satisfacción con relación a las actividades y/o procesos solicitados por parte de las autoridades de las diferentes unidades educativas hacia la institución durante la pandemia COVID-19.

3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

El total de servidores que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Bolívar–Junín es de 879, donde 821 corresponde a docentes, 53 son administrativos y 5 pedagogos de apoyo. Por tanto, para esta investigación se tomó como referencia la cantidad de Instituciones educativas que pertenecen al Distrito de Educación 13D06 que en total son 132 y se tomó de este total 13 instituciones que poseen las tres autoridades principales como son el rector, vicerrector e inspector general, que en su totalidad dieron 39 personas encuestadas.

De acuerdo con Lugo (2019), el término Población hace referencia al universo, conjunto o totalidad de objetos del mismo ámbito de investigación o estudio, del cual resulta la Muestra como una parte o subconjunto de los mismos miembros que se investiga; por supuesto, sujetos a una selección previa, determinada por las características de la investigación y el interés del proceso.

3.9. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación denominada evaluación de la eficiencia y eficacia del Teletrabajo durante la pandemia COVID-19 en los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 periodo 2020, se realizó por medio del cumplimiento de tres fases que corresponde a los objetivos específicos planteados, con sus diferentes actividades que permitieron el desarrollo de la problemática investigada.

3.9.1. FASE 1: DESCRIBIR EL DOMINIO DE LA MODALIDAD TELETRABAJO EN CONCORDANCIA CON LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR

- Solicitud a la directora de la Carrera para que emita un oficio al director del Distrito de Educación para que permita realizar la investigación y proporcione la información necesaria.
- Análisis de los acuerdos ministeriales sobre la modalidad del teletrabajo.

En la presente fase se realizó un oficio a la Carrera para obtener un permiso y proceder con la ejecución de la investigación en el Distrito de Educación 13D06, luego se hizo un análisis de los acuerdos ministeriales que se emitieron en el año 2020 sobre la modalidad teletrabajo en el país, con el fin de indagar las medidas de bioseguridad que se ejecutaron.

3.9.2. FASE 2: APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN MEDIR LA EFICIENCIA Y EFICACIA LABORAL EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR, DERIVADAS POR LA PANDEMIA COVID-19.

- Elaboración de un cuestionario para entrevista y encuesta.

- Aplicación de entrevista al director de Talento Humano del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar.
- Aplicación de encuesta a los rectores, vicerrectores e inspectores generales de instituciones educativas pertenecientes al Distrito.
- Tabulación y análisis de los datos obtenidos en los instrumentos de campo.

Mediante esta fase se aplicó la entrevista al Director de Talento Humano del Distrito para conocer sobre el desempeño de los servidores públicos mediante la modalidad Teletrabajo durante pandemia COVID-19 en el periodo 2020; posterior a ello, se elaboró un cuestionario para encuesta y luego se aplicó la encuesta a los rectores, vicerrectores e inspectores generales de las instituciones educativas que poseen las tres autoridades que pertenecen al Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar, y se tabuló los resultados para realizar el respectivo análisis de los datos obtenidos en la encuesta y determinar las conclusiones de este trabajo investigativo.

3.9.3. FASE 3: PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA MODALIDAD TELETRABAJO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

- Elaboración de un plan de mejorar para los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar.
- Socialización del plan de estrategias con los involucrados en la investigación.

Finalmente, una vez realizadas las actividades planificadas se procedió a elaborar un plan con estrategias de mejora, que den respuesta a las falencias o problemas encontrados sobre la base de los resultados de las encuestas realizadas, en consecuencia, dichas acciones de mejora fueron socializadas a aquellos que forman parte del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar, mismas que contribuyeron a la institución de forma positiva.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos con la ejecución de cada una de las fases propuestas en el desarrollo metodológico, dado que fue necesario la implementación de varias técnicas de recopilación de datos para poder adquirir información relevante del tema de estudio y de esta forma dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos.

4.1. ANÁLISIS DE LOS ACUERDOS MINISTERIALES SOBRE LA MODALIDAD DEL TELETRABAJO

Tomando en consideración todo lo antes descrito y en función del presente trabajo de investigación, es imperante hacer mención del sustento legal de las observaciones y ejecuciones realizadas. De acuerdo con ello, a continuación se detalla cronológicamente la publicación de la documentación reglamentaria emitida desde el poder central, entendiéndose presidencia, ministerios y asamblea.

Tabla 1. Acuerdos Ministeriales

ACUERDO MINISTERIAL	FECHA	TRATADO
MDT-2020-076 TELETRABAJO EMERGENTE	12/03/20	Expedir las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria
Nro. MDT-2020-092	3/05/20	Reformar el Acuerdo Ministerial Nro. MRL-2012-0136, del 07 de agosto de 2012, a través del cual, se expidió la "norma Técnica para viabilizar el establecimiento de jornadas Especiales de trabajo"
Nro. MDT-2020-094	3/05/20	Expedir las directrices para el retorno al trabajo presencial del servicio público
Nro. MDT-2020-181	14/09/20	Expedir las directrices para la aplicación del teletrabajo en el código del trabajo, conforme lo establecido en la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19
Nro. MDT-2020-265	13/12/20	Reformar el Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, a través del cual se expidió las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria

Fuente: Ministerio del Trabajo (2020)

En el Acuerdo Ministerial MDT-2020-076-TELETRABAJO EMERGENTE por una cuestión excepcional, ante los efectos mundiales de la crisis sanitaria, el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud Pública resuelven modificar algunas condiciones que eviten la aglomeración de las personas y con ello el incremento de los casos de COVID-19, por tal razón emiten directrices en el Registro Oficial.

Seguidamente, se publica el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-092, donde hace referencia a la modalidad virtual que anteriormente no se utilizaba de forma cotidiana y ahora se hace como opción viable para mantener el ejercicio laboral. En función de ello el teletrabajo retoma las características más importantes de la contratación, puesto que busca respetar los contratos y con ello da garantías de permanencia, independientemente de algunas adecuaciones definidas en la ley humanitaria, los servidores que se acojan al teletrabajo, obtendrán garantías de permanencia, siempre que no se encuentren inmersos en lo definido en el art.- 9, así como también deberán cumplir con las imposiciones mínimas definidas en los argumentos legales antes mencionados.

Posterior a ello, en la publicación del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-094, se evidencia que de a poco se fue implementando el retorno a las actividades presenciales de modo parcial y con asistencia progresiva en diferentes instituciones de carácter administrativo y con jornadas especiales en el sector público del país. Cabe recalcar, que si bien los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 retomaron parcial y progresivamente las actividades, las Instituciones Educativas no retomaron la misma modalidad, sino que se dio en otra fecha, por el incremento de casos de COVID-19 que se estaban incrementando en ese momento.

En el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181, se definieron las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente, debido a la continuidad de la pandemia la fecha de retorno y vigencia de esta medida estará supeditada a la evaluación que determine el Centro de Operaciones de Emergencias COE Nacional, sobre la situación epidemiológica y de la capacidad hospitalaria, esta disposición se analizará e informará oportunamente. Además, se enfatiza las características que

posee en derecho tele-trabajador, es decir, recuerda al patrono que en la modalidad teletrabajo se tienen los mismos derechos y deberes, donde hace referencia en que el cambio obedece exclusivamente a la modalidad de trabajo. A su vez, recuerda al servidor que el trabajo virtual no debe afectar las garantías de su oficio, por tal razón debe siempre presentar un trabajo impecable.

Y por último en este análisis, el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-265 es un alcance del Acuerdo Ministerial MDT-2020-076 que extiende el periodo de duración del teletrabajo como un modelo de ejercicio laboral por seis meses más para su aplicación por el incremento de casos de COVID-19 que se estaba suscitando por el retorno a la modalidad presencial. Como medida para salvaguardar la salud de los servidores y de los demás miembros se amplía el periodo de retorno.

4.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Tomando en consideración la importancia del tema y en consecuencia con la entrevista realizada al director de Talento Humano del Distrito de Educación 13D06 Eco. Jesús Manuel Balarezo Intriago, describió al teletrabajo como una modalidad muy buena, pero que en principio no fue tan eficiente en la institución, por el hecho de no estar preparados para trabajar con esta nueva modalidad y su sistema operativo QUIPUX, ya que antes de la pandemia este sistema operativo solo era administrado por la autoridad, por tanto, los resultados no fueron los esperados.

En cuanto a los beneficios que tuvieron los servidores públicos al aplicar la modalidad, expresó que se dio respuesta a muchos procesos solicitados de manera virtual donde se pudo satisfacer la demanda de sus usuarios. Mencionando, además, que el método permitía mantener el ejercicio ocupacional incluso desde casa y satisfacer las demandas de los usuarios, pues es el objetivo principal de los servidores públicos de la institución, acotó a su vez, que la plataforma digital operativa, era el hilo conductor de estos requerimientos y a través de ellos se buscaba respuestas concretas a la situación. Es más, esto permitió a los servidores públicos adaptarse más a la realidad que se vivió en tiempos de Pandemia, de

manera progresiva, pues de igual modo, en sus inicios, fue complejo, por lo novedoso del caso. Consideró como debilidades que algunos servidores de la institución no contaban con una buena conectividad a Internet provocando que algunos procesos no se puedan desarrollar de manera eficiente y eficaz.

El director manifestó en lo que concierne a la incidencia del teletrabajo con el desempeño laboral de los servidores públicos existieron algunas dificultades ya que no se estaba preparado para la actividad, por eso, tuvieron que acudir a ciertas estructuras y actividades que no se conocía y además adoptaron ciertas situaciones que les permitió salir adelante con la modalidad. También supo señalar que desde su perspectiva considera que los servidores públicos del Distrito de educación desempeñaron la modalidad teletrabajo de manera muy eficiente tomando como referencia la realidad en la que se desenvolvían las actividades, porque el hecho que se acudió a laborar en tiempos de pandemia significó un riesgo en la salud, sin embargo, había disposiciones que se trató de cumplir a cabalidad.

Además, mencionó que todos los procesos para la toma de decisiones desde su autoridad hacia los demás servidores públicos de la unidad distrital eran exclusivamente dispuestos por el Ministerio de Educación y las resoluciones emitidas por el COE. Las herramientas más eficientes que se utilizó en la modalidad teletrabajo fueron la plataforma Quipux y el correo institucional para dejar evidenciado el trabajo ejecutado. Adicional a ello, declaró que se evaluó el desempeño del proceso de educación virtual en las instituciones educativas por medio de la plataforma Teletrabajo donde debían registrar tanto los directivos como docentes las actividades realizadas, que eran controladas por planta central.

Ante lo expuesto, Villagómez (2019), resalta que el acelerado ritmo de la vida hace indispensable que empleadores y trabajadores recurran a mecanismos innovadores que permitan satisfacer necesidades de la forma más eficiente posible. Estudios demuestran que el teletrabajo genera beneficios tanto para la empresa, como para el trabajador y se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios. Por tal razón, se podría decir que el futuro del teletrabajo depende en gran medida de la

capacidad que tenga la sociedad para incorporarlo a su cultura; de la calificación de los empleados en el manejo de las tecnologías; de la actualización permanente de esa calificación; y de la renovación de recursos y estructuras institucionales (Barrionuevo, 2021)

En consecuencia, esta modalidad ha tenido un crecimiento en su utilización en tiempos de pandemia, ya que se la consideró una opción eficiente para no interrumpir las operaciones laborales del personal de las distintas instituciones, como es el caso del Distrito de Educación 13D06 que a partir de la problemática del COVID-19, tuvo que regirse a las disposiciones emitidas por COE Nacional y Ministerio de Educación, donde se reflejó ventajas desde punto de vista que pudieron laborar y responder demandas desde casa, pero también existieron desventajas como la conectividad que en ocasiones fue inevitable responder a tiempo a las peticiones de los usuarios, sin dejar a lado las inconvenientes que surgieron en el hogar, por consecuencias de la enfermedad.

4.3. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Para dar cumplimiento a esta fase se procedió a aplicar una encuesta a los servidores públicos que laboran en la institución con la finalidad de conocer todos los aspectos que intervienen en la eficiencia y eficacia laboral que presentaron en la modalidad de teletrabajo. Por tanto, a continuación, se da a conocer los resultados obtenidos en las encuestas con su respectiva discusión:

Tabla 2. Resultados de encuestas

Variable	Pregunta	Opciones de respuesta	Porcentaje
Modalidad teletrabajo	¿Considera usted que los servidores públicos que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar estuvieron preparados para afrontar la modalidad teletrabajo?	Totalmente de acuerdo	16%
		De acuerdo	41%
		Poco de acuerdo	33%
		En desacuerdo	10%
	¿Cree usted que los servidores públicos del Distrito de Educación han cumplido con los objetivos laborales mediante la modalidad teletrabajo durante el tiempo de pandemia?	Totalmente de acuerdo	15%
		De acuerdo	54%
		Poco de acuerdo	28%
		En desacuerdo	3%
	¿Cuáles han sido los retos relacionados al teletrabajo que ha enfrentado desde casa?	Intermitencia en el horario de trabajo	3%
		Mantener un horario de trabajo	3%
		Conectividad	26%
		Ansiedad en torno a COVID-19	18%
		Manejo de herramientas tecnológicas	15%
Sobrecarga laboral		35%	
Otros		0%	
Eficiencia y eficacia laboral	¿Cómo califica usted la atención de los servidores públicos que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar durante la pandemia?	Muy satisfactorio	20%
		Satisfactorio	62%
		Poco satisfactorio	13%
		Nada satisfactorio	5%
	¿Cree usted que se debe aplicar tecnologías y herramientas informáticas para mejorar la eficiencia y eficacia de la comunicación y ejecución de actividades entre los servidores públicos del distrito de educación con las autoridades de las instituciones educativas?	Totalmente de acuerdo	69%
		De acuerdo	28%
		Poco de acuerdo	3%
		En desacuerdo	0%
	¿Considera usted que la relación de los servidores públicos del Distrito de Educación con las autoridades institucionales del Distrito en época de pandemia fue eficiente y eficaz?	Excelente	54%
		Muy bueno	23%
		Bueno	15%
		Deficiente	8%

Fuente. Datos tomados de la encuesta realizada a los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar

Discusión:

En concordancia con los datos más relevantes de la investigación se deduce que el 41% de los encuestados están de acuerdo con el criterio de que los servidores públicos que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar estuvieron preparados para afrontar la modalidad teletrabajo, el 33% está poco de acuerdo, el 16% totalmente de acuerdo y 10% mencionó que está en desacuerdo.

Con relación a los datos expuestos se posee datos similares de la investigación de Anchundia y Cedeño (2019), en donde se destaca de acuerdo al cálculo de indicadores que el Distrito de Educación antes de la pandemia COVID-19 tenía un nivel de tiempo de servicio del 98,13%; lo cual da a entender que la pandemia sí ha afectado la calidad del servicio no solo en el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar sino también en otras entidades de carácter público. No obstante, Vera y Yauri (2021) dieron a conocer que el 62% de los docentes se ubican en un nivel medio en el manejo del teletrabajo en tiempos de pandemia, debido a que muchas instituciones educativas del Distrito de San Juan de Lurigancho supieron crear planes de contingencia para enfrentar esta situación emergente.

Por otro lado, el 54% de encuestados está de acuerdo con que los servidores públicos del Distrito de Educación han cumplido con los objetivos laborales mediante la modalidad teletrabajo durante el tiempo de pandemia, mientras que el 28% está poco de acuerdo, sin embargo, el 15% indicó estar totalmente de acuerdo y el 3% expuso que está en desacuerdo. Con relación a estos datos, se demuestra que el mayor porcentaje de encuestados piensa que si se lograron cumplir con los objetivos laborales, dado que se lograron implementar nuevas estrategias para que los servidores públicos se lograran adaptar a esa modalidad, aunque fue un trabajo muy difícil.

De acuerdo con el 35% de encuestados el principal reto que ha tenido que enfrentar en el teletrabajo es la sobrecarga laboral, el 26% indicó que ha presentado complicaciones con la conectividad, el 18% consideró que ha presentado mucha ansiedad en torno al COVID-19 lo cual ha sido un reto muy difícil, el 15% considera que fue el manejo de herramientas tecnológicas, un 3% mencionó que fue la intermitencia en el horario de trabajo y el 3% restante indicó que fue mantener un horario de trabajo. Estos datos son semejantes a los obtenidos por Rivera (2022) porque destaca que para el criterio del 70% de servidores, hubo demasiado trabajo e incluso trabajaban más que cuando efectuaban trabajo presencial. No obstante, los datos adquiridos en el estudio de Quispe (2021) evidenciaron que el 88% de los teletrabajadores del INDECOPI destacaron que en esta modalidad hubo una

notable mejora en su productividad y rendimiento en comparación con la presencialidad, y se cumplieron a cabalidad los objetivos propuestos.

Según el 62% de los encuestados manifestaron que la atención de los servidores públicos que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar durante la pandemia fue satisfactorio, el 20% indicó que fue muy satisfactorio, el 13% indicó que es poco satisfactorio y el 5% considera que fue nada satisfactorio. Con estos resultados se destaca que el mayor porcentaje de encuestados han recibido una buena atención por parte de los servidores públicos que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar en tiempo de pandemia, dado que atendieron todos sus requerimientos de manera oportuna.

En este contexto, se posee datos similares de la investigación de Anchundia y Cedeño (2019), en donde se destaca de acuerdo al cálculo de indicadores que el Distrito de Educación antes de la pandemia COVID-19 tenía un nivel de tiempo de servicio del 98,13%; lo cual da a entender que la pandemia sí ha afectado la calidad del servicio no solo en el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar sino también en otras entidades de carácter público.

De acuerdo con los datos adquiridos se logró evidenciar que el 69% de encuestados con que se deben aplicar tecnologías y herramientas informáticas para mejorar la eficiencia y eficacia de la comunicación y ejecución de actividades entre los servidores públicos del distrito de educación con las autoridades de las instituciones educativas, de la misma manera el 28% dio a conocer que está de acuerdo y el 3% restante mencionó que está poco de acuerdo. En concordancia con estos datos se establece semejanza con el estudio realizado por Vargas (2020) en donde destaca que 57.5% de encuestados indicaron que es necesario la Utilización de nuevas herramientas tecnológicas didácticas, fortalecerá el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por último, el 54% de los encuestados indicaron que la relación de los servidores públicos del Distrito de Educación con las autoridades institucionales del distrito en

época de pandemia fue excelente, de la misma forma el 23% mencionó que fue muy bueno, el 15% indicó que fue bueno y el 8% restante consideró que fue deficiente. Estos datos son similares a los resultados adquiridos en la investigación de Flores (2021) en donde destacó que el 55% de las autoridades de la Unidad Educativa Nelson Ortiz no han tenido ningún problema con la dirección distrital con relación al ámbito laboral en tiempos de pandemia.

4.4. PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA MODALIDAD TELETRABAJO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

INTRODUCCIÓN

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos se constató un escaso conocimiento y capacitación profesional sobre el teletrabajo en pandemia, carencia de herramientas informáticas, sumado al desinterés y gestión deficiente de las autoridades durante la modalidad online, y la sobrecarga laboral en el personal administrativo. Con base en los resultados se proponen estrategias con la finalidad de mejorar las actividades que ejecutan los servidores públicos de la institución. A la luz de Proaño et al. (2017), se diseña el plan para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces, teniendo como punto clave la relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuya al progreso constante del Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar.

JUSTIFICACIÓN

El presente plan de mejora que se ha planteado para El Distrito De Educación 13D06 Junín-Bolívar tiene como objetivo, desarrollar servidores públicos más comprometidos, capaces de solucionar cualquier situación laboral, además, de

aportar lo mejor de sus experiencia y conocimiento para el logro de metas institucionales. En efecto se ejecutó estrategias con la finalidad de mejorar en todas las áreas administrativas de la institución, ya que al trabajar en equipo con todos los integrantes de la organización se reflejará resultados esperados. Esta herramienta servirá de apoyo para mitigar las debilidades que fueron encontradas en la indagación.

PROPUESTA ESPERADA

Al identificar la problemática que motivó esta investigación, se logró establecer que El Distrito de Educación, para aumentar de esta manera la eficiencia y eficacia en las actividades que ejecutaron los servidores públicos dentro de ese periodo de tiempo. Ante esto, era necesario implementar actividades de mejora para el escaso conocimiento y capacitación profesional sobre el teletrabajo, así como disminuir la carencia en herramientas informáticas, la deficiente gestión por parte de las autoridades competentes durante el tiempo que duró la modalidad online, por último, la sobre carga laboral, razones por las que se debía aplicar mejoras a dichas falencias con la finalidad de alcanzar la eficiencia y calidad de los mismos.

Como punto de partida se realizó el diagnóstico de las cuatro debilidades detectadas en la indagación, para conocer el nivel de eficacia que se tenían inicialmente, por ello, es muy importante establecer las mejoras a introducirse en cada uno de ellos. Como lo menciona Vaca *et al.* (2016), que las mejoras son herramientas de apoyo que sirve para cumplir con éxito todas las metas y objetivos propuestos en la institución tanto pública como privada en conjunto con todos sus colaboradores.

Con relación **al escaso conocimiento y capacitación profesional sobre el teletrabajo en pandemia (COVID-19)**, se plantean las siguientes actividades de mejora como; efectuar talleres de apoyo a todos los servidores públicos para el uso correcto de las herramientas digital desde la modalidad en línea, asimismo, ofrecer cada tres meses cursos y capacitaciones continuas sobre temas de liderazgo, compañerismos, respeto y trabajo en equipo, de tal forma, se logre aumentar el

nivel de eficiencia y eficacia en todo el personal administrativo que conforma la institución.

Continuando con, **carencia en herramientas informáticas**, es importante contrarrestar esta falencia con actividades óptimas como; elaborar un sistema más eficaz para el debido ingreso de los datos de los usuarios, además, instalar equipos informáticos más actualizados con la finalidad de poder realizar todas las tareas asignadas de los profesionales, tal es así, se ahorran tiempo y dinero.

Por otro lado, se encuentra la **deficiente gestión por parte de las autoridades** competentes durante el tiempo que duró el Teletrabajo. Las actividades de mejoras son; realizar retroalimentaciones para que el jefe pueda conocer las necesidades de los servidores públicos y alcanzar de esta manera la eficiencia y eficacia en su proceso laboral. Al mismo tiempo, capacitar en herramientas de gestión administrativa, para mejorar las relaciones interpersonales en las distintas áreas de trabajo del El Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar.

Finalmente, **la sobrecarga laboral en los servidores públicos**, donde se plasmó las acciones de mejora como capacitaciones constantes con todo el equipo de trabajo tanto ejecutivos como servidores públicos, mediante seminarios afines a la convivencia profesional. De esta manera, se pudo evaluar un antes y un después en la eficiencia de las falencias detectadas en El Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar, lo que permite la comprensión de la importancia y valía de las técnicas de mejora aplicadas para lograr resultados beneficiosos para la institución.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Luego de haberse realizado el estudio y en cumplimiento a los objetivos planteados, se evidencia la importancia que tiene el establecimiento de un plan de mejoras para el desempeño laboral de los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar. Una vez analizada toda la información obtenida a través de las diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados durante la investigación, se concluye lo siguiente:

- En respuesta, a la modalidad laboral por la emergencia sanitaria del COVID–19, el Estado se vio obligado a implementar modalidades de trabajo híbrido, complementando lo presencial y la metodología virtual para que los servicios públicos cumplan con su orientación y los derechos ciudadanos no sufran paralización absoluta, según define la Constitución del Ecuador. Así, el Distrito de Educación 13D06 Junín–Bolívar, acogió las disposiciones para el desarrollo de manera eficiente y eficaz de sus actividades, sustentándose en el Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2020-00014-A, de 15 de marzo de 2020 donde se contempla al teletrabajo como modalidad laboral, para el cumplimiento de objetivos propuestos definidos institucionalmente.
- Una vez levantada la información mediante los instrumentos aplicados, se conoció que, hay buena relación laboral entre los servidores públicos, por lo cual se infiere que existe predisposición para cumplir los objetivos institucionales de forma eficiente; sin embargo, en el año 2020 el teletrabajo tuvo un papel primordial en las instituciones públicas, misma que debilitó a los profesionales porque no todos contaban con adecuada conectividad a internet. Asimismo, se constató, escaso conocimiento y capacitación profesional sobre la modalidad virtual, carencia de herramientas informáticas, desinterés y gestión deficiente por las autoridades

competentes durante el tiempo que duró la emergencia sanitaria (COVID-19), por último, la sobrecarga laboral.

- Se diseñó un plan de acción para mejorar la eficiencia y eficacia de los servidores públicos que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar, durante el periodo 2020, direccionado en identificar-formular: objetivos de la propuesta, impacto que se tendrá, estrategias y actividades que permitan corregir las falencias encontradas que debilitaron la eficiencia y eficacia de la institución durante la pandemia COVID-19.

RECOMENDACIONES

- Es importante que todas las instituciones públicas conciban el estricto cumplimiento de las normas legales establecidas por el Estado ecuatoriano con relación a la emergencia sanitaria del COVID-19 que aún está presente en los actuales momentos, por tanto, para que todos los servidores públicos puedan desarrollar sus funciones profesionales de manera idónea y responsable debe existir inducción entorno al Teletrabajo, como una alternativa viable y legalmente aceptada en medio de crisis y conmoción social.
- Obtenidos y conocidos los resultados en la indagación, se recomienda al Distrito de Educación 13D06 profundizar en factores de: conectividad a internet de sus servidores para que logren efectuar con eficiencia y eficacia sus funciones contractuales desde sus hogares, al mismo tiempo, superar las debilidades y perfeccionar las destrezas relacionadas al teletrabajo mediante técnicas que permitan capacitación así como espacios para compartir experiencias que ayuden a mejorar su accionar laboral, a su vez, que la institución implemente más herramientas informáticas efectivas que permita desarrollar con éxito los proyectos institucionales, por otro lado, que el desinterés y gestión deficiente por las autoridades competentes mejore a

través de reuniones constante entre todos sus integrantes demostrando el compañerismo y el trabajo en equipo, por último, que se realice un diagnóstico más exhaustivo de sobrecarga laboral para que todo el personal administrativo este ubicado de acuerdo a su perfil profesional, dando como consecuencia resultados positivos en beneficio de todos.

- Que las autoridades competentes del Distrito de Educación 13D06 de Junín-Bolívar tomen en consideración el plan de mejora propuesto para que puedan aplicar las estrategias planteadas, ya que sirven de apoyo y valía en la institución donde son los servidores públicos quienes brindan atención a la ciudadanía en general. Por ello, con la ayuda del plan se podrá detectar a tiempo cualquier problemática a futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Arnaiz, P., Azorín, C., & García, M. (2015). Evaluación de planes de mejora en centros educativos con educación inclusiva. *Revista Redalyc*, 19 (3), 326-346. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56743410022.pdf>
- Acosta, E. (2020). Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario. https://rtc-cea.cepal.org/sites/default/files/2019-06/sesion%205_E.%20Ben.es.pdf
- Aguillón-Quevedo, G. (2013). Teletrabajo. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/3470>
- Álava, K. & Zambrano, J. (2017). Propuesta de Mejora a los Procesos de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/698/1/TAP99.pdf>
- Anchundia, J & Cedeño, M. (2019). *Evaluación de la gestión administrativa para la mejora de la calidad del servicio del distrito de educación 13D07 Chone - Flavio Alfaro* [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1137/TTAP9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2021). Investigación descriptiva. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Barrera, M., García, J., Vargas, J. & Torres, A. (2015). Guía para elaborar un plan de mejora. http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES

- Bustamante, Miguel A., Campos, Roberto M., & Lapo, María del C. (2022). Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en tiempos de la pandemia COVID-19. *Información tecnológica*, 33(1), 157-168. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000100157
- Calvo, J; Pelegrín, A & Saturnina, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público Retos de la Dirección. 12(1), 96-118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Camacho, J. I. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista latinoamericana de derecho social*, (32), 125-155. Epub 22 de noviembre de 2021. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702021000100125&script=sci_arttext
- Camargo, S. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y Realidad* (24), 318-319.
- Cammue, A., Carballal, E., & Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&nrm=iso
- Cañadas, F. (2017). Teletrabajo revisión teórica y análisis jurídico-laboral. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=125466>
- Cevallos, S. (2016). Todo lo que debe saber sobre el teletrabajo. <https://www.pbplaw.com/es/todo-sobre-teletrabajo/>
- Contreras, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Castillo, J. (2016). Alcances teóricos al concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. *Revista LIDER*, 18(29), 75-97. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7301578>
- Cucarrella, V; Pérez, F; Hernández, L. (2015). Servicios Públicos diferencias territoriales e igualdad de oportunidades. 1 ed. Fundación BBVA. p 269.

Dirección Distrital Educación. (2020). Dirección Distrital. <https://ecuadornegocios.com/info/direccion-distrital-13d06-junin-bolivar-educacion-742378>

Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., y Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario. *Revista Mexicana Investigación Educativa*, Volumen.21, N. (70), p929-949. <https://www.redalyc.org/pdf/140/14046162013.pdf>

Flores, K. (2021). *Estrés laboral generado por el teletrabajo durante el Covid19, en los docentes de la Unidad Educativa Nelson Ortiz Stefanuto de la ciudad de Esmeraldas* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2626/1/Flores%20Guisamano%20Katty%20Yirabel.pdf>

Francesc, P., Francesc, A., Esteve, A., Chaves, M., Gimeno, S., Gómez, J., . . . Vilardell, I. (2015). *Marco general para el establecimiento el eguimiento y la revisión de los planes de mejora.* [Archivo PDF]. https://www.aqu.cat/doc/doc_40159984_1.pdf

Gallardo, A y Grajón, k. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Revista Enfermería Global*, 13(36).

García Rubio, M; Silva Ordoñez, C; Salazar Mera, E; Gavilanez Paz, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/html/>

Godínez, M. 2018. Eficiencia y eficacia en las organizaciones de la sociedad civil área de investigación: entorno de las organizaciones. Formato pdf. https://www.researchgate.net/publication/265939912_eficiencia_y_eficacia_en_las_organizaciones_de_la_sociedad_civil_area_de_investigacion_entorno_de_las_organizaciones

González, E. y Valdés, Y. (2020). Desafíos del teletrabajo para profesionales de la salud en tiempos de la COVID-19 <http://www.revcalixto.sld.cu/index.php/ahcg/article/view/489>

Guevara, R. (2016) El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Revista*

Folios (44), p.165-179,
<https://doi.org/www.redalyc.org/pdf/3459/345945922011.pdf>

Ibeas, C., & Briones, A. (2013). Plan de mejora en la organización y planificación de la empresa. [Tesis de Maestría de la Universidad Politécnica de Cartagena] :
<https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/3433/tfm217.pdf>

Jiménez, G. (2015). Los servicios públicos en el estado constitucional de derechos y justicia.
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>

Lee, P., Joo, S. H., and Lee, S. (2019). Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure. *Personality and Individual Differences*, 142,13-20

Ley Orgánica del Servidor Público. (LOSEP) (2020). Servidor Público.
https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf

Marrero-Hernández, Rogej Arturo, García-Hernández, Gabriela, & de la Paz-Martínez, Estrella M. (2021). Procedimiento Para La Mejora Del Proceso De Planificación del Mantenimiento con un enfoque de resiliencia empresarial. *Centro Azúcar*, 48(4), 95-107. Epub 01 de octubre de 2021.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-48612021000400095&lng=es&tlng=es.

Martín, S., y Lafuente, V. (2015). Indicadores para su evaluación en trabajos científicos.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100151

Martínez, C. (2019). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Consultado el 04 de diciembre del 2020.
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038

- Maza, E. (2021). *Riesgo de la Salud Ocupacional en el Teletrabajo Docente* [Tesis de Grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2902/1/TESIS.%20RIESGO%20DE%20LA%20SALUD%20OCUPACIONAL%20EN%20EL%20TELETRABAJO%20DOCENTE.pdf>
- Méndez, H. (2020). Análisis comparativo del teletrabajo en el campo. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19542/1/UPS-GT003060.pdf>
- Ministerio de Educación. (2021). La Educación: un servicio público <https://educacion.gob.ec/la-educacion-un-servicio-publico/>
- Ministerio del Trabajo. (2017). Norma técnica para regular el teletrabajo en el sector público (MDT-2017-0090-A; pp. 1–6). Registro Oficial del Ecuador.
- Ministerio de Trabajo, (2020). Acuerdo Ministerial Nro. MDT – 2020 – 181. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/AM-MDT-2020-181-TELETRABAJO-14.09.2020-signed.pdf>
- Morales López, D; Pérez Sisa, F. (2020). Teletrabajo como estrategia de competitividad y desarrollo para las empresas en el Ecuador. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/pbaldeon,+ERUDITUS+V1-MUN2-2020-53-70.pdf>
- Morán Figueroa, J; Ayvar Campos, F. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. <https://www.redalyc.org/journal/419/41966913012/html/>
- Muñoz, J., & Espiñeira, E. (2010). Plan de mejoras fruto de la evaluación de a calidad de la atención a la diversidad en un centro educativo. *Revista Redalyc*, 28(2), 245-264. <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321930002.pdf>
- Nowell, C. (2015). Captación y servicio al cliente, estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. MéxicoQuetzal.

- OIT (Organización Internacional del trabajo). (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella Guía práctica. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. Revista Journal of the Selva Andina Research Society, vol. (8) 2. http://www.redalyc.org/pdf/3613/3613_53711008.pdf
- Paterno, Suarez y Viola (2010). Análisis de las características del Teletrabajo y su aplicación en el aula de la Práctica Profesional. http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2016/05/CECONTA_SIMPOSIOS_T_2010_01_PATERNO_SUAREZ_VIOLA.pdf
- Piña E; Padrón, M. (2020). Docencia en tiempos de Covid-19. Aspectos éticos. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p15.pdf>
- Proaño, D., Gisbert, V. & Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un Plan de Mejora. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Puerta, A. (2019). *Método analítico de investigación: características y ejemplos*. 04 de diciembre del 2020. <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sinteti>
- Quispe, V. (2021). Implementación del teletrabajo en INDECOPI y su relación en las condiciones laborales en el 2020 [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9208/luna-victoria_bvj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, (82). <http://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Espacios, 39(6), 11.

- Romero Parra, L; Salcedo Lara, M (2019) Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública* SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, vol. 11, núm. 2, 2019, Julio-, pp. 99-117 Universidad Santo Tomás Colombia DOI: <https://doi.org/10.15332/24631140.5084>: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560460636005>
- Sanchis, P y Bonavia, T. (2017). Análisis del Sistema de Comunicación Interna de una Pequeña Empresa. WPOM. 8(1), p. 16. <https://polipapers.upv.es/index.php/WPOM/article/view/7390/7760>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2014). La desconcentración del Ejecutivo en el Ecuador. El Estado en el territorio y la recuperación de lo público. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/La-desconcentraci%C3%B3n-del-Ejecutivo-en-el-Ecuador.pdf>
- Vaca, J., Galarza, J., y Almuiñas, J. (2018). Reflexiones sobre el plan de mejoras en las Instituciones de Educación Superior. Revista San Gregorio, 10. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6591256.pdf>
- Vargas, K. (2020). Enseñanza aprendizaje virtual en tiempos de pandemia [Tesis de Grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2554/1/Ense%C3%B1anza%20aprendizaje%20virtual%20en%20tiempos%20de%20pandemia.pdf>
- Vásconez, L. (2019). La incidencia de las políticas de descentralización educativa en la gestión del sistema educativo actual. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7058/1/T3066-MIE-Vasconez-La%20incidencia.pdf>
- Vera, L y Yauri, M. (2021). *Relación del teletrabajo docente y la percepción de la productividad de los maestros del nivel primaria de colegios privados, en tiempos de covid-2019 del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2021* [Tesis de Grado, Universidad privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30325/lman%20Vera%2c%20Lorena-Yauri%20Martinez%20de%20Sernaque%2c%20Maribel%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villagómez, M. (2019). El teletrabajo es una realidad en Ecuador. <https://www.revistagestion.ec/estrategia-analisis/el-teletrabajo-es-una-realidad-en-ecuador>

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de entrevista

ENTREVISTA

OBJETIVO:

Evaluar la modalidad teletrabajo en concordancia con la eficiencia y eficacia laboral durante la pandemia COVID-19 en los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 Bolívar-Junín en el año 2020 para una propuesta de mejoramiento en el servicio.

Estimado director de Talento Humano:

1. ¿cómo describe usted a la modalidad teletrabajo en tiempos de covid-19?
2. ¿cuáles han sido los beneficios que han tenido los servidores públicos del distrito al aplicar esta modalidad de trabajo?
3. ¿cuáles son las fortalezas y debilidades de la modalidad teletrabajo?
4. ¿cómo incidió el teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos que ejercen sus funciones en el distrito de educación?
5. desde su perspectiva de director de talento humano, ¿cómo considera usted que los servidores públicos del distrito de educación han desempeñado la modalidad de teletrabajo?
 - MUY EFICIENTE
 - EFICIENTE
 - REGULAR
 - DEFICIENTE
6. ¿con qué grado de dificultad ejerció usted sus funciones ante esta modalidad de teletrabajo?
 - MUY FÁCIL X
 - FÁCIL
 - REGULAR
 - DIFÍCIL
 - MUY DIFÍCIL
7. ¿cuáles son los procesos para la toma de decisiones desde su autoridad hacia los demás servidores públicos de la unidad distrital, eran exclusivamente dispuesta por el órgano superior o tenían ustedes facultades para disponer según los requerimientos de la institución?
8. del siguiente listado de herramientas tecnológicas ¿cuáles fueron utilizados por la institución?
9. del listado anterior ¿cuál considera usted que fue la herramienta más eficiente que se utilizó en la modalidad teletrabajo?
10. ¿a través de alguna modalidad se evaluó el desempeño del proceso de educación virtual en las instituciones educativas?

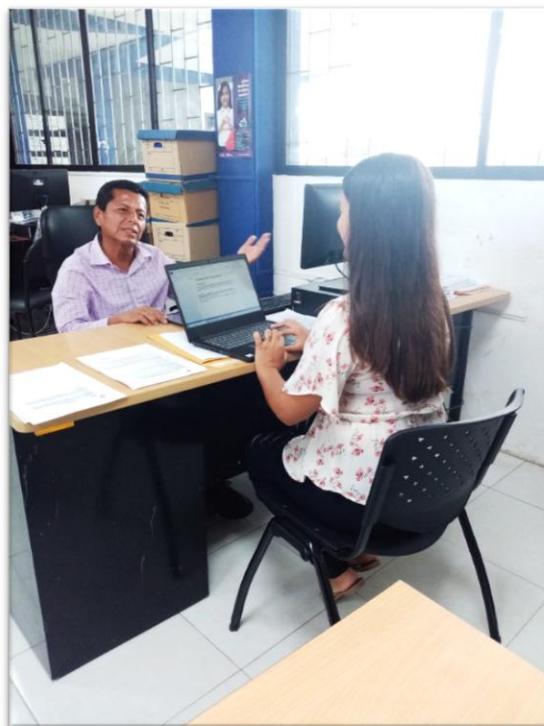
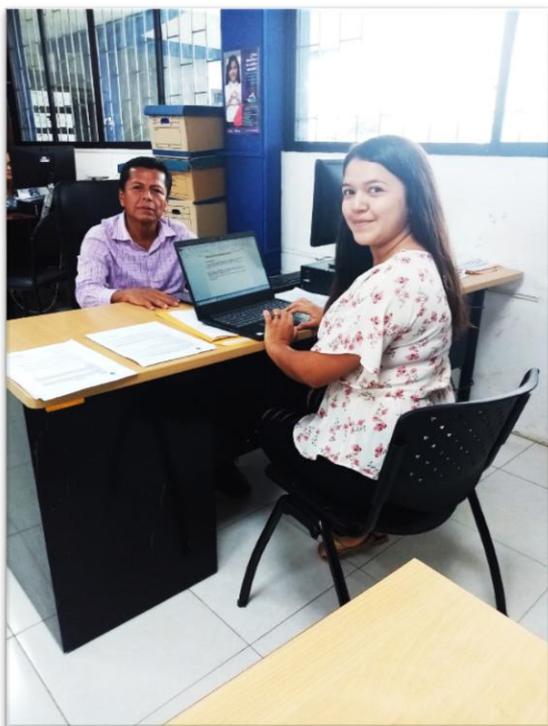
Anexo 2. Aplicación de entrevista

Tabla 3. Preguntas y respuestas de la entrevista al Director de Talento Humano del Distrito de Educación 13D06

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cómo describe usted a la modalidad teletrabajo en tiempos de COVID?	La modalidad se llevó de una manera al principio no tan eficiente porque no se estaba preparado para esta modalidad y el sistema operativo no es muy eficiente para que los resultados hayan sido los esperados.
¿Cuáles han sido los beneficios que han tenido los servidores públicos del distrito al aplicar esta modalidad de trabajo?	Se dio respuesta a muchos procesos solicitados de manera virtual y se considera que en ese sentido se pudo satisfacer la demanda de los usuarios.
¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la modalidad teletrabajo?	<p>Como fortalezas: se contaba con una plataforma operativa que permitió dar respuesta en tiempos solicitados y además permitió a los funcionarios adaptarse más a la realidad e inclusive emplear estrategias que permitieron fortalecerse como tal.</p> <p>Las debilidades: como funcionarios se dieron cuenta que no todos tenían una buena conectividad y las personas que solicitaban los requerimientos no tenían la conectividad que les permitan llegar a la institución como se quería.</p> <p>El deseo de nosotros es servir versus la situación que se estaba presentando, esto hacía que por la vulnerabilidad algunos casos no fueran atendidos a tiempo, pero no por situaciones de los funcionarios sino por situaciones de vulnerabilidad por el momento que se estaba pasando.</p>
¿Cómo incidió el teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos que ejercen sus funciones en el distrito de educación?	Existieron situaciones que no se estaba preparado para esta actividad, por eso se tuvo que acudir a ciertas estructuras, a ciertas actividades que no se conocía y que hubo que adoptar ciertas situaciones que permitieron salir adelante con esta actividad, esforzarse un poco más, ya que los cogieron como nuevos.
<p>Desde su perspectiva de Director de Talento Humano, ¿cómo considera usted que los servidores públicos del Distrito de Educación han desempeñado la modalidad de teletrabajo?</p> <p>Muy Eficiente (X)</p> <p>Eficiente</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p>	Eficiente, porque el hecho que se acudió a laboral en tiempos de pandemia, significo riesgo en la salud, en la actividad, pero igual había disposiciones, por ende, se trató de cumplir con lo requerido, siempre al frente.
<p>¿Con qué grado de dificultad ejerció usted sus funciones ante esta modalidad de teletrabajo?</p> <p>Muy Fácil</p> <p>Fácil</p> <p>Regular</p> <p>Difícil</p> <p>Muy Difícil</p>	Muy Fácil.
¿Cuáles son los procesos para la toma de decisiones desde su autoridad hacia los demás servidores públicos de la unidad distrital, eran exclusivamente dispuestos por el órgano superior o tenían ustedes facultades para disponer según los requerimientos de la institución?	Cumplimiento total por las disposiciones emitidas por el ministerio y las resoluciones emitidas por el COE.

Del siguiente listado de herramientas tecnológicas ¿cuáles fueron utilizados por la institución?	
Del listado anterior ¿cuál considera usted que fue la herramienta más eficiente que se utilizó en la modalidad teletrabajo?	La plataforma QUIPUX y el correo institucional que se manejan hasta la actualidad son muy eficientes.
¿A través de alguna modalidad se evaluó el desempeño del proceso de educación virtual en las instituciones educativas?	Si se evaluó a tal punto que todas las semanas tenían que los directivos y docentes registrar las actividades realizadas por ellos, y aparte de eso venia el control de planta central evaluando estas actividades en las cuales a veces determinaba que había que cumplir con el 100%.

Anexo 2-A. Entrevista con el Director



Anexo 3. Modelo de Encuesta



LA PRESENTE ENCUESTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS RECTORES, VICIRECTORES Y INSPECTORES

7. SE DEBE APLICAR TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN CON LAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

POCO DE ACUERDO

NADA DE ACUERDO

8. EL DISTRITO DE EDUCACIÓN HA BRINDADO LAS FACILIDADES PARA LA INTERCOMUNICACIÓN ENTRE LOS FUNCIONARIOS Y EL ORGANISMO RECTOR DE EDUCACIÓN

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

POCO DE ACUERDO

NADA DE ACUERDO

9. LOS REQUERIMIENTOS SUGERIDOS DESDE SU INSTITUCIÓN DURANTE LA PANDEMIA FUERON ATENDIDOS POR EL ORGANISMO RECTOR DE EDUCACIÓN DISTRITAL

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

POCO DE ACUERDO

NADA DE ACUERDO

10. EN LA ESCALA DEL 0 AL 5, DONDE 0 ES MUY DEFICIENTE, 1 DEFICIENTE, 2 REGULAR, 3 EFICIENTE, 4 MUY EFICIENTE Y 5 EXCELENTE ¿CÓMO CALIFICA USTED LA CAPACITACIÓN QUE EL DISTRITO BRINDÓ TANTO A DIRECTIVOS COMO A DOCENTES PARA EL MANEJO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MODALIDAD TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA?

0 3

1 4

2 5

11. ¿CÓMO CONSIDERA USTED QUE LA RELACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN CON LAS AUTORIDADES INSTITUCIONALES DEL DISTRITO EN EPOCA DE PANDEMIA FUE EFICIENTE Y EFICAZ?

EXCELENTE

MUY BUENO

BUENO

DEFICIENTE

12. ¿CÓMO CONSIDERA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES PRIMORDIALES DE SU INSTITUCIÓN SOLICITADAS A LAS AUTORIDADES DISTRITALES DURANTE EL TIEMPO QUE HA DURADO EL TELETRABAJO?

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. MUY SATISFACTORIO | <input type="checkbox"/> |
| 2. SATISFACTORIO | <input type="checkbox"/> |
| 3. POCO SATISFACTORIO | <input type="checkbox"/> |
| 4. NADA SATISFACTORIO | <input type="checkbox"/> |

13. ¿CUÁLES HAN SIDO LOS RETOS RELACIONADOS AL TELETRABAJO QUE HA ENFRENTADO DESDE CASA?

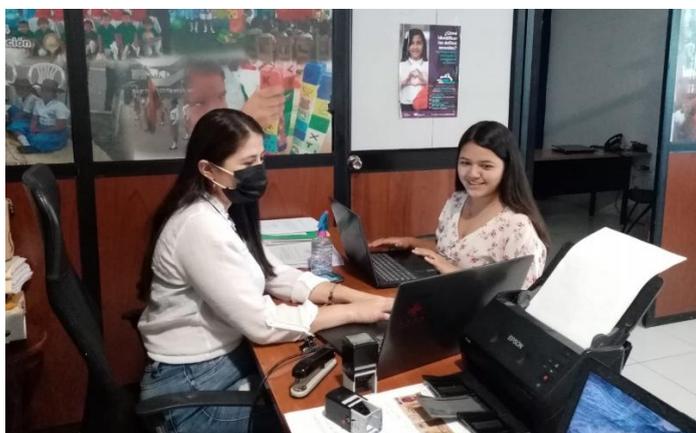
- | | |
|--|--------------------------|
| DISTRACCIÓN EN CASA | <input type="checkbox"/> |
| INTERMITENCIA EN EL HORARIO DE TRABAJO | <input type="checkbox"/> |
| CONECTIVIDAD | <input type="checkbox"/> |
| ANSIEDAD EN TORNO A COVID-19 | <input type="checkbox"/> |
| MANEJO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS | <input type="checkbox"/> |
| SOBRECARGA LABORAL | <input type="checkbox"/> |
| OTRO | <input type="checkbox"/> |

ANEXO 4. RECOPIACIÓN DE CORREOS INSTITUCIONALES PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA.

Anexo 4-A. Recopilación de correos institucionales



Anexo 4-B. Recopilación de correos institucionales



Anexo 5. Aplicación de encuesta

ENCUESTA

Preguntas Respuestas **39** Configuración

ENCUESTA

Estimados directivos de las instituciones educativas que pertenecen al Distrito de Educación 13D06, se dirigen a ustedes Josselyn Moreira y Ricardo Andrade, estudiantes de la carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL.

Solicitamos de la manera más cordial nos ayuden respondiendo esta encuesta, la cual es un instrumento de recopilación de información para nuestro trabajo de integración curricular, titulado "EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06-2020".

Gracias por su colaboración.

Correo electrónico *

ENCUESTA

Preguntas Respuestas **39** Configuración

39 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

¿Quiénes respondieron?

Correo electrónico

merlyzam@gmail.com

rektorado.mm@gmail.com

jessica@matermisericordiae.com

sandra@matermisericordiae.com

merlyc.zambrano@educacion.gob.ec

germania.velez@educacion.gob.ec

Anexo 6. Autoridades de unidades educativas encuestadas

Tabla 4. Autoridades de unidades educativas encuestadas

INSTITUCIONES EDUCATIVAS	AUTORIDADES	CORREOS ELECTRONICOS
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE	Rector: Freddy M. Vera Montesdeoca	freddy.vera@educacion.gob.ec
	Vicerrector: Merly Zambrano Zambrano	merlyc.zambrano@educacion.gob.ec
	Inspector: Ángel L. Macías Lectong	leonardo.macias@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MONSERRATE ÁLAVA DE GONZALEZ	Rector: Carmen Victoria Roca Cedeño	carmen.roca@educacion.gob.ec
	Vicerrector: Josefina Salas Giler	josefina.salas@educacion.gob.ec
	Inspector: Diober Joel García Vera	diober.garcia@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL SIMÓN BOLÍVAR (DISTRITO)	Rector: Erika G. Mendoza Cedeño	erika.mendoza@educacion.gob.ec
	Vicerrector: María Ramona Loor Cabal	mariam.loor@educacion.gob.ec
	Inspector: Javier E. Torres Verduga	javier.torres@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL ATAHUALPA	Rector: Michael A. Zambrano Zambrano	michaela.zambrano@educacion.gob.ec
	Vicerrector: María G. Loor Solórzano	mariag.loor@educacion.gob.ec
	Inspector: Cornejo Vera Rene Salvador	rene.cornejo@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL FRANCISCO GONZALEZ ÁLAVA	Rector: Landy J. Zambrano Zambrano	landyj.zambrano@educacion.gob.ec
	Vicerrector: Carlos Luis Párraga Vera	carlosl.parraga@educacion.gob.ec
	Inspector: Mercedes Chavarría Ch.	mercedes.chavarria@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL WILFRIDO LOOR MOREIRA	Rector: Betty Lourdes Cevallos Córdova	bettyl.cevallos@educacion.gob.ec
	Vicerrector: Lourdes Ercilia Vera Palma	ercilia.vera@educacion.gob.ec
	Inspector: Melvin H. Vera Menéndez	melvin.vera@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MEMBRILLO	Rector: Henry M. Salazar Santana	henry.salazar@educacion.gob.ec
	Vicerrector: Juan C. Párraga Mendoza	juan.parraga@educacion.gob.ec
	Inspector: Raúl E. Zambrano Rodríguez	raul.zambrano@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR PABLO SEXTO	Rector: María Rafaela Mora Zambrano	rafaela_mz29@hotmail.com
	Vicerrector: Arianna Zambrano Rivera	arizambrano@hotmail.com
	Inspector: Ángela Zambrano Zambrano	angela_mzz@hotmail.com
UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR TÉCNICO MERCEDES	Rector: Hna. Narcisca Velásquez Ochoa	raquelv68@hotmail.com
	Vicerrector: Letty M. Quijano Velásquez	lettyquijanovelasquez@hotmail.com
	Inspector: Antonio Zamora Mera	antoniozamora@uepmercedes.edu.ec
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL CARLOS GARCÍA MORA	Rector: Manuel N. Carbo Mendoza	manuel.carbo@educacion.gob.ec
	Vicerrector: Yimmy Iván Chávez Intriago	yimmy.chavez@educacion.gob.ec
	Inspector: Mario A. García Zambrano	mario.garciaz@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA EL MILENIO	Rector: Abdón Regner Vera Torres	abdon.vera@educacion.gob.ec
	Vicerrector: Luis R. Delgado Calero	luisr.delgado@educacion.gob.ec
	Inspector: Eudaldo F. Álvarez Santana	eudaldo.alvarez@educacion.gob.ec
UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL MARÍA MERCEDES	Rector: Alexandra Nicolalde Flores	Alexicnf21@hotmail.com
	Vicerrector: Carlos Luis Párraga Vera	clparragavera@gmail.com
	Inspector: Juan Carlos Baque Parrales	juankybaq_86@hotmail.com
UNIDAD EDUCATIVA SIMON BOLÍVAR (CENTRO)	Rector: Silvia Germanía Vélez Farías	germania.velez@educacion.gob.ec
	Vicerrector: Ligia Cecilia Vera Palma	ligiac.vera@educacion.gob.ec
	Inspector: Jonny M. García Ganchozo	jonny.garciag@educacion.gob.ec

Anexo 7. Tabulación de Encuesta

Tabla 5. Resultados de encuestas en su totalidad

Pregunta	Opciones de respuesta	Frecuencia	Frecuencia total	Porcentaje	Porcentaje total
1. ¿En qué rango de edad se encuentra?	De 25-35	14	39	36%	100%
	De 35-45	14		36%	
	De 45-55	11		28%	
	De 60 o más	0		0%	
2. ¿En cuál de las siguientes funciones se encuentra usted?	Rector	14	39	36%	100%
	Vicerrector	14		36%	
	Inspector	11		28%	
3. ¿Cómo califica usted la atención de los servidores públicos que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar durante la pandemia?	Muy satisfactorio	8	39	20%	100%
	Satisfactorio	24		62%	
	Poco satisfactorio	12		13%	
	Nada satisfactorio	5		5%	
4. ¿Considera usted que los servidores públicos que laboran en el Distrito de Educación 13D06 Junín-Bolívar estuvieron preparados para afrontar la modalidad teletrabajo?	Totalmente de acuerdo	6	39	16%	100%
	De acuerdo	16		41%	
	Poco de acuerdo	13		33%	
	En desacuerdo	4		10%	
5. ¿Con qué frecuencia había realizado teletrabajo usted antes de la pandemia de COVID-19?	Siempre	4	39	10%	100%
	Frecuentemente	5		13%	
	Ocasionalmente	14		36%	
	Nunca	16		41%	
6. ¿Cree usted que los servidores públicos del Distrito de Educación han cumplido con los objetivos laborales mediante la modalidad	Totalmente de acuerdo	6	39	15%	100%
	De acuerdo	21		54%	
	Poco de acuerdo	11		28%	

teletrabajo durante el tiempo de pandemia?	En desacuerdo	1		3%	
7. ¿Cree usted que se debe aplicar tecnologías y herramientas informáticas para mejorar la eficiencia y eficacia de la comunicación y ejecución de actividades entre los servidores públicos del distrito de educación con las autoridades de las instituciones educativas?	Totalmente de acuerdo	27		69%	
	De acuerdo	22	39	28%	100%
	Poco de acuerdo	1		3%	
	En desacuerdo	0		0%	
8. ¿El distrito de educación ha brindado las facilidades para la intercomunicación entre los funcionarios y el órgano rector de educación?	Totalmente de acuerdo	7		18%	
	De acuerdo	20	39	51%	100%
	Poco de acuerdo	9		23%	
	En desacuerdo	3		8%	
9. ¿Los requerimientos sugeridos (requeridos desde) su institución durante la pandemia fue atendidos por el órgano rector de educación distrital?	Totalmente de acuerdo	7		18%	
	De acuerdo	20	39	51%	100%
	Poco de acuerdo	9		23%	
	En desacuerdo	3		8%	
10. En la escala del 0 al 5, donde 0 es muy deficiente, 1 deficiente, 2 regular, 3 eficiente, 4 muy eficiente y 5 excelente ¿Cómo califica usted la capacitación que el distrito brindó tanto a directivos como a docentes	0	1		3%	
	1	6		15%	
	2	3	39	8%	100%
	3	15		38%	

para el manejo de la plataforma tecnológica para el desempeño laboral en la modalidad teletrabajo durante la pandemia?	4	7		18%	
	5	7		18%	
11. ¿Considera usted que la relación de los servidores públicos del Distrito de Educación con las autoridades institucionales del Distrito en época de pandemia fue eficiente y eficaz?	Excelente	21		54%	
	Muy bueno	9		23%	
	Bueno	6	39	15%	100%
	Deficiente	3		8%	
12. ¿Cómo considera el nivel de satisfacción de las necesidades primordiales de su institución solicitadas a las autoridades distritales durante el tiempo que ha durado el teletrabajo?	Muy satisfactorio	1		4%	
	Satisfactorio	18		69%	
	Poco satisfactorio	3	39	12%	100%
	Insatisfactorio	4		15%	
	Intermitencia en el horario de trabajo	1		3%	
	Mantener un horario de trabajo	1		3%	
13. ¿Cuáles han sido los retos relacionados al teletrabajo que ha enfrentado desde casa?	Conectividad	9		26%	
	Ansiedad en torno a COVID-19	6	39	18%	100%
	Manejo de herramientas tecnológicas	5		15%	
	Sobrecarga laboral	12		35%	
	Otro	0		0%	

Fuente. Datos tomados de la encuesta realizada a los servidores públicos del Distrito de Educación 13D06 Junín – Bolívar

Anexo 8. Plan de mejora.

Tabla 6. Plan de mejora.

PLAN DE MEJORA					
BENEFICIARIO: DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D06 JUNÍN – BOLÍVAR					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
-Escaso conocimiento y capacitación profesional sobre el teletrabajo en pandemia (COVID-19).	-Efectuar capacitaciones a todos los servidores públicos del Distrito de Educación sobre el teletrabajo.	-Capacitaciones sobre el teletrabajo. -Formación continua a los servidores públicos con temas relacionados trabajo virtual.	-Talleres enfocados a los servidores públicos para que conozcan todos los cambios labores que existen en los actuales momentos, ya que el mundo laboral está ganando un espacio importante en el desarrollo productivo de las instituciones públicas y privadas. -Brindar charlas sobre el Teletrabajo.	-Directora Distrital -Director de Talento Humano.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Carencia en herramientas informáticas para efectuar las actividades de manera eficiente en la institución.	-Incrementar herramientas tecnológicas que permita la realización de las actividades de forma eficaz en todas las áreas administrativas del Distrito.	-Envío de un oficio al Coordinador zonal donde indique el problema que se enfrenta con las herramientas tecnológicas existente, al departamento de Tecnología y financiero.	-Instalación de equipos tecnológicos en el Distrito.	-Director de Talento Humano. -Departamento Tecnológico. -Departamento Financiero.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico

<p>-Deficiente Gestión por parte de las autoridades competentes durante el tiempo que duró el Teletrabajo.</p>	<p>- Lograr la eficiencia y eficacia administrativa en el distrito de educación 13D06.</p>	<p>- Capacitación continua sobre eficiencia y eficacia administrativa a los servidores públicos del Distrito De Educación 13D06 Junín – Bolívar.</p>	<p>-Taller sobre eficiencia y eficacia Seminario sobre gestión administrativa a los servidores públicos del Distrito De Educación 13d06 Junín – Bolívar.</p>	<p>- Director de Talento Humano.</p>	<p>- Económico -Humano -Material -Tecnológico</p>
<p>-Sobrecarga laboral en los servidores públicos con relación a sus tareas asignadas.</p>	<p>-Proporcionar charlas y talleres de motivación personal y profesional para todos los servidores públicos sobre la sobre carga laboral.</p>	<p>-Preparaciones continuas acerca de sus tareas asignadas en la entidad. - Incrementar la convivencia laboral entre todos, tanto jefes como servidores. -Reconocimiento por el desempeño profesional de cada uno.</p>	<p>-Realización de capacitaciones a todos los servidores públicos sobre las responsabilidades que conlleva estar en un puesto público, mediante seminarios afines a su área de trabajo. - Implementación de proyectos internos sobre clima organizacional, horarios de trabajo, uso de la tecnología, compañerismos, trabajo en equipo, entre otros.</p>	<p>-Director de Talento Humano. -Departamento de Planificación.</p>	<p>- Económico -Humano -Material -Tecnológico</p>

Fuente. Elaboración propia por los autores.