

# Teletrabajo e incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

*Teleworking and impact on the work performance of public servants of the National Telecommunications Corporation*

*Ing. José Ramón Santana-Aveiga, [jsantana@espam.edu.ec](mailto:jsantana@espam.edu.ec),  
<https://orcid.org/0000-0003-3372-5510>;*

*Gema Roxana Vera-Varela, <https://orcid.org/0000-0002-7516-4128>;  
Míriam Vianeth Zambrano-Zambrano, <https://orcid.org/0000-0001-8582-4938>*

*Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, Ecuador*

## Resumen

La presente indagación se desarrolló con el fin de analizar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) cantón Bolívar 2020-2021. En la cual se utilizó como objeto de estudio la aplicación de las encuestas mismas que fueron diseñadas y aplicadas con la finalidad de obtener datos estadísticos acerca de la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral, posterior a ello, de la misma forma se optó por la realización de la entrevista la cual fue aplicada al gerente de la institución pública, misma que permitió recopilar datos cualitativos en referencia a la aplicación y la incidencia del teletrabajo en los servidores públicos de dicha institución. Para la identificación de las falencias se aplicó las encuestas a 111 personas, las cuales dieron como resultado que el teletrabajo no es una modalidad acorde para satisfacer las necesidades de los usuarios y que la atención brindada por parte de los servidores públicos no es la adecuada, por lo que se procedió a plantear planes de mejoras favorables para la institución y por ende se pueda cumplir con las expectativas de quienes hacen uso de los servicios que brinda la empresa pública.

**Palabras clave:** Pandemia, bioseguridad, tecnología, economía.

## Abstract

Telework and impact on the job performance of public servants of the National Telecommunications Corporation This inquiry was developed in order to analyze the incidence of telework on the job performance of public servants of CNT EP Cantón Bolívar 2020-2021. In which the application of the same surveys that were designed and applied with the purpose of obtaining statistical data about the incidence of teleworking in work performance was used as an object of study, after that, in the same way, the conducting the interview which was applied to the manager of the public institution, which allowed the collection of qualitative data in reference to the application and the incidence of teleworking in the public servants of said institution. To identify the shortcomings, surveys were applied to 111 people, which resulted in teleworking not being an appropriate modality to satisfy the needs of users and that the attention provided by public servants is not adequate. Therefore, favorable improvement plans for the institution were proposed and therefore the expectations of those who make use of the services provided by the public company can be met.

**Keywords:** Pandemic, biosafety, technology, economy.

## **Introducción**

En la actualidad, a consecuencia de un mundo totalmente globalizado, las empresas buscan realizar transformaciones que den por resultado un funcionamiento efectivo, que sea acorde para generar una buena productividad dentro de la empresa, uno de estos factores claves es sin duda la calidad del desempeño laboral, el cual, su medición e identificación es esencial dentro de una organización. En las organizaciones, el desempeño laboral constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, por esta razón, es de gran importancia que los trabajadores sean evaluados en función al trabajo realizado, de manera que éste resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización. (Pastor, 2018, p. 10) El trabajo es aquella tarea con mayor ocupación por parte de las personas, pues permanecen largas horas ejerciendo su labor y haciendo su mayor esfuerzo para un buen desempeño laboral, obteniendo como resultado una correcta estabilidad y productividad en la institución a la que pertenecen. En este sentido, Guevara (2016) sostiene que el estudio del desempeño laboral en las empresas considera el análisis de la manera en la que se expresan los comportamientos, las actitudes, la percepción y el aprendizaje de cada miembro, el cual desempeña distintas funciones, caracterizadas por el rápido desarrollo de la producción, división y especialización del trabajo. (p. 4)

El Ecuador atraviesa una fuerte crisis económica debido a la pandemia surgida desde el año 2020, generando de esta forma una emergencia sanitaria que trajo consigo el cierre de varias instituciones, empresas, comercios, entre otros lugares de trabajo. Debido a la continuidad de la pandemia se ha optado por considerar ciertas políticas que favorezcan al país, como es el caso de la modalidad teletrabajo aplicada en algunas instituciones.

Con base en la Ley de Apoyo Humanitaria (2020) de acuerdo a las disposiciones reformativas, se agrega que el teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (p. 14). En este mismo sentido, la Constitución de la República del Ecuador (2008) manifiesta que “se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores” (p. 101). Ahora bien, el teletrabajo a consecuencia de la pandemia ha sido catalogado como

uno de los principales temas a considerar dentro del contexto empresarial, dado que por el bienestar de las personas muchas empresas han optado por aplicar dicha medida y hacer que los empleadores laboren desde sus casas. Por tanto, con base al Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181 se expidió la directriz para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria, misma que acuerda que: En concordancia, es preciso destacar que el teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. Por tanto, la aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo. (Ministerio de Trabajo, 2020, p. 3) En este mismo sentido, es importante señalar que el teletrabajo es la posibilidad que le brinda la organización a sus empleados de realizar las funciones a su cargo, desde otro lugar, a distancia sin necesidad de ir a las instalaciones de está, utilizando las tecnologías de la información como su principal herramienta de trabajo. (Ortega, 2017, p. 16)

Muchas son las empresas que se han acogido a esta política sobre la modalidad del teletrabajo por motivos de la pandemia, mismas que buscan únicamente una buena estabilidad laboral sin verse afectados por la misma. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP), es aquella empresa pública que se acogió a esta nueva modalidad de teletrabajo, misma que tiene por objeto la prestación de servicios de telefonía, internet, y telecomunicaciones, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y con ello brindar un servicio de excelencia que cumpla con cada una de sus expectativas. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones cantón Bolívar, se encuentra ubicado exactamente en la calle Bolívar y Granda Centeno, diagonal a la iglesia San Agustín, forzada por la pandemia surgida en el año 2020, ésta empresa ha implementado otras modalidades de trabajo diferentes de la presencial, “a raíz de la emergencia sanitaria y como prevención de la misma, el personal se encuentra en modalidad teletrabajo, ha ayudado a seguir brindando los respectivos servicios a los usuarios.

## **Materiales y métodos**

Los tipos de investigación utilizada fueron, la investigación de campo, gracias a este tipo de investigación se procedió a tomar información real, particularmente del lugar de los hechos. Es decir, de CNT EP lo cual facilitó la investigación, la investigación bibliografía fue de gran utilidad en la recopilación de información precisa sobre la incidencia de la modalidad teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores de CNT EP, extrayendo

datos mediante libros, revistas científicas, tesis y maestrías el cual permitió construir un marco teórico que sustente la investigación.

Los métodos que permitieron el desarrollo del presente trabajo fueron el método deductivo fue de gran apoyo en la investigación ya que permitió inducir un tema para luego deducir nuevas hipótesis como resultado de otras más generales y poder llegar a conclusiones directas el cual facilitó el proceso a realizar. El método inductivo ayudo a separar los actos más elementales para examinarlos en forma individual, se observan en relación con fenómenos similares. El método analítico sirvió para realizar un análisis de la información obtenida a través de varias fuentes consultadas, así como también de gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica, ayudando a descomponerla en indagación de lo que es esencial en relación con el objeto de estudio de la investigación.

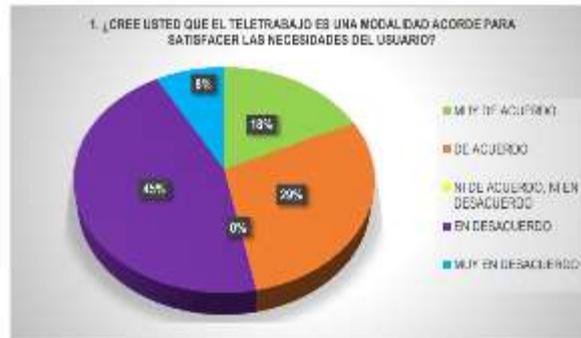
Las técnicas de investigación que se desarrollaron en la investigación fueron la encuesta por medio de este instrumento se realizó un conjunto de preguntas en concordancia al tema de estudio, las cuales estuvieron a disposición de los usuarios de la empresa CNT EP, a fin de recopilar información con base a sus criterios acerca de la modalidad del teletrabajo aplicada a dicha institución. La entrevista esta técnica se aplicó al gerente de CNT EP cantón Bolívar, dicha entrevista estuvo conformada por un conjunto de preguntas en modo conversatorio entre los involucrados lo que permitió obtener información relevante acerca de la incidencia del teletrabajo en los servidores de esta institución lo cual fue de gran importancia para la investigación.

## **Resultados**

Se realizó la aplicación de la encuesta a los usuarios de la empresa pública CNT EP con la finalidad de conocer sus opiniones en referencia al teletrabajo de dicha institución y como incide en el desempeño laboral de los servidores públicos. El objetivo fue encuestar a 111 personas y con ello llegar a conclusiones que permitieron identificar si existían anomalías en cuanto a esa modalidad.

El presente gráfico 1 representa que el 45 % equivalente a 50 personas encuestadas mencionaron que están en desacuerdo, es decir que el teletrabajo no satisface las necesidades del usuario, mientras que el 29 % correspondiente a 32 personas refieren que están de acuerdo, seguido a ello el 18 % equivalente a 20 personas manifestaron que están

muy de acuerdo, el 8 % que corresponden a 9 personas indicaron que están muy en desacuerdo.



**Gráfico 1. Teletrabajo como una modalidad acorde para satisfacer las necesidades del usuario**

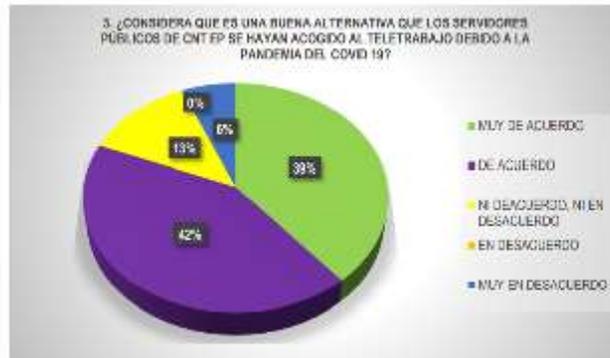
En este sentido, León (2021) agrega que el teletrabajo permite una serie de grandes ventajas siempre y cuando sean evaluadas de manera personalizada en cada empresa. Por tanto, la siguiente interrogante muestra como resultado que la mayoría de las personas encuestadas indicaron que el teletrabajo no es una modalidad acorde para satisfacer las necesidades de los mismos, por lo que se deduce que existe un problema de inconformidad por parte de los beneficiarios de aquellos servicios que brinda CNT EP.



**Gráfico 2. Expectativas de los usuarios respecto al teletrabajo.**

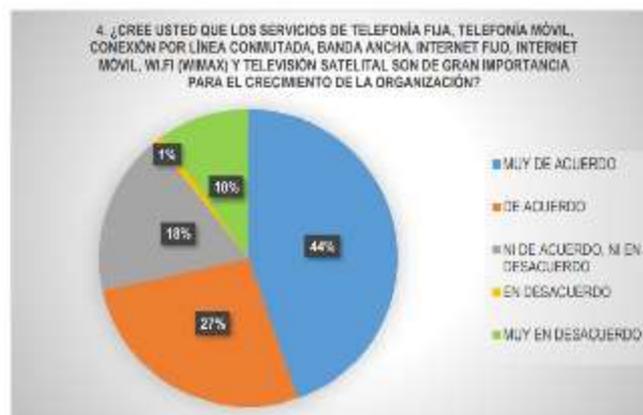
Como se observa en el gráfico, el 37 % correspondiente a 41 personas encuestadas que refieren que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que el teletrabajo cumple con las expectativas de los usuarios de CNT EP, mientras que el 30 % que corresponde a 33 personas sostienen que están en desacuerdo y que el teletrabajo no cumple con las expectativas de los usuarios, seguido de ello el 14 % equivalente a 16 personas mencionaron que están de acuerdo, posteriormente el 11 % que corresponde a 12 personas respondieron que están muy en desacuerdo, finalmente, el 8 % referente a 9 personas manifestaron que están muy de acuerdo. Con base a los resultados, se puede connotar que existe un poco de negatividad por parte de los usuarios ya que creen que el teletrabajo no está cumpliendo con las expectativas que ellos poseen hacia la institución. El satisfacer

las expectativas de los usuarios es de suma importancia, pues depende de ello que la institución tenga un crecimiento y desarrollo favorable para sí misma, así pues, como menciona Mora (2021) “una organización que busque la satisfacción de las necesidades de un mercado, debe definir la forma como se estructuran los procesos y actividades que contribuirán con el desarrollo y bienestar de ese mercado” (p. 149).



**Gráfico 3. Sectores públicos de CNT EP acogidos al teletrabajo**

El presente gráfico muestra que el 42 % correspondiente a 47 personas encuestadas mencionaron que están de acuerdo, mientras que el 39 % que equivale a 43 personas respondieron que están muy de acuerdo, posterior a ello el 13 % que corresponde a 14 personas señalaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguidamente el 6 % equivalente a 7 personas indicaron que están muy en desacuerdo. En relación con los resultados, la Organización Internacional del Trabajo (2020) sostiene que debido a la pandemia de COVID-19, “el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa y con ello una oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional” (p. 6).



**Gráfico 4. Importancia de los servicios que ofrece CNT EP hacia el crecimiento de la organización**

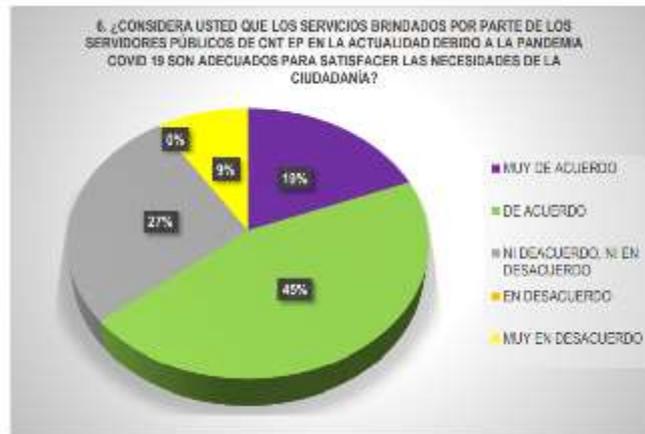
El presente gráfico muestra que el 44 % que hace referencia a 50 personas encuestadas indicaron que están muy de acuerdo, por tanto todos los servicios que son brindados en la institución son fundamentales para su crecimiento, mientras que el 27 % que

corresponde a 30 personas mencionaron que están de acuerdo, seguidamente el 18 % equivalente a 20 personas indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, posterior a ello el 10 % que corresponde a 11 personas señalaron que están muy en desacuerdo, finalmente el 1 % equivalente a una persona mencionó que está en desacuerdo. Con base a los resultados, la Organización Mundial del Comercio (s.f.) alude que “los servicios son un insumo importante de prácticamente todas las actividades comerciales, incluidos otros servicios, y un determinante esencial de la calidad de vida, es decir ninguna institución económica o social puede prosperar sin servicios suficientes.



**Gráfico 5. Prolongación de la modalidad de trabajo en CNT EP.**

En referencia al gráfico, el 45 % equivalente a 50 personas encuestadas mencionaron que están de acuerdo, mientras que el 39 % que corresponde a 43 personas indicaron que están muy de acuerdo, por su parte, el 10 % indica que 11 personas señalaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido a ello el 6 % que equivale a 7 personas mencionaron que están muy en desacuerdo. Con base a lo mencionado, García *et al* (2021) refiere que “si la empresa considera conveniente el empleado se acercará a las instalaciones de la empresa cada determinado tiempo, con el fin de entregar reportes, conectarse y comunicarse con sus compañeros de trabajo, asistir a reuniones, recibir capacitación, entre otros” (p. 7).



**Gráfico 6. Servicios brindados en CNT EP durante la pandemia**

En concordancia al gráfico, el 45 % que equivale a 50 personas encuestadas refieren que están de acuerdo con que los servicios brindados por parte de los servidores públicos de CNT, en la actualidad si son adecuados para satisfacer las necesidades de los usuarios, mientras que el 27 % indica que 30 personas señalaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, posteriormente el 19 % que corresponde a 21 personas mencionaron que están muy de acuerdo, seguido a ello el 9 % revela que 10 personas están muy en desacuerdo. Con base a ello, Aguilar, Correa y Martínez (2021) refieren que “la aplicación del teletrabajo en las organizaciones debe estudiarse desde la historia, la cultura y la educación, puesto que a partir de estos aspectos se puede concluir acerca de la eficiencia de esta modalidad laboral” (p. 22).



**Gráfico 7. Relación entre el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP y los objetivos de la empresa**

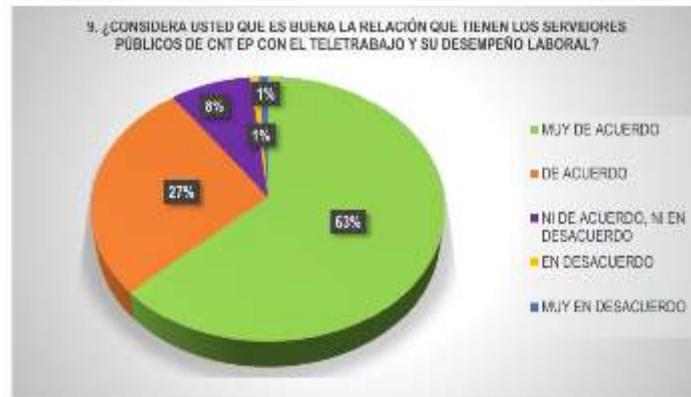
El presente gráfico estadístico muestra que el 41 % que equivale a 45 personas están de acuerdo que el desempeño laboral que poseen los servidores públicos de CNT EP está relacionado con los objetivos de la organización, mientras que el 36 % correspondiente a 40 encuestados dan a conocer que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, de igual

manera el 13 % equivalente a 15 personas afirman que están muy en desacuerdo, asimismo el 10 % de los encuestados que corresponden a 11 personas aluden que están muy de acuerdo. Con base a ello, según Pastor (2018) “el desempeño laboral constituye un factor determinante para el logro de las metas y objetivos trazados, por tanto, es importante que los trabajadores sean evaluados constantemente, de manera que resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización” (p. 7).



**Gráfico 8. Preocupación de CNT EP por el bienestar de sus usuarios.**

Como se puede apreciar en la figura existe un promedio de 42 % equivalente a 47 encuestados están muy de acuerdo en que la empresa CNT EP se preocupa por el bienestar de sus usuarios, asimismo existe un 30 % equivalente a 33 personas que están de acuerdo con esta afirmación, seguido de un 19 % equivalente a 21 encuestados que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en cuanto a la preocupación de la empresa hacia los usuarios, de igual manera un 6 % equivalente a 7 personas mencionan que están en desacuerdo; y finalmente un 3 % de los usuarios manifiestan que están muy en desacuerdo. Es por ello que se puede concluir que en su mayoría los usuarios se sienten un poco satisfechos en cuanto a la preocupación que CNT EP tiene hacia ellos. En este sentido, con base a los resultados obtenidos se destaca que “los clientes son la razón de ser de la empresa CNT EP, trabaja para que los clientes y usuarios puedan comunicarse fácilmente y recibir el mejor servicio y atención” (CNT, 2017, p. 14). Por tanto, el cuidar y preservar a los usuarios es de suma importancia, puesto que de ellos depende el crecimiento y fortalecimiento de las instituciones.



**Gráfico 9. Relación entre los servidores públicos de CNT EP con el teletrabajo y su desempeño laboral.**

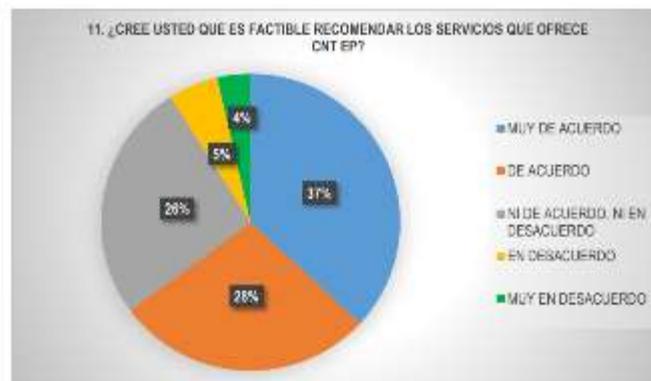
En el presente gráfico se detalla que el 63 % que equivale a 70 personas están de acuerdo en que existe una buena relación entre el teletrabajo de los servidores públicos de CNT EP en concordancia con su desempeño laboral, seguidamente un 27 % equivalente a 30 personas aluden que están de acuerdo, asimismo un 8 % que es un total de 9 encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado el 1 % que corresponde a 1 encuestado está en desacuerdo con esta interrogante y finalmente otra persona 1 % expresa que está muy en desacuerdo. Con base a ello, Ramos *et al.*, (2019) refiere que “evaluar el desempeño del trabajador es de gran importancia, siendo esta una variable dependiente definitiva y su evaluación es crucial dentro del campo de los recursos humanos”. (p. 15)



**Gráfico 10. Atención que brindan los servidores públicos de CNT EP**

En este gráfico se expresa que existe una gran falencia debido a que el 29 % equivalente a 32 personas están en desacuerdo, lo que indica que existe una inconformidad por parte de los usuarios, en cuanto a la atención que le brindan los servidores públicos de CNT EP, ya que consideran que no es la adecuada, asimismo el 23 % de los encuestados que equivale a 32 personas manifiestan que están muy en desacuerdo, de igual forma el 18% que equivale a 20 personas aseguran que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en la

interrogante expuesta, seguido de un 16 % que es 18 personas aluden que están de acuerdo y finalmente un 14 % que es relevante a 16 personas mencionan que están muy de acuerdo con la pregunta. Según la Subsecretaría de calidad en el sector público (2020) menciona que “la calidad en la gestión pública promueve una cultura transformadora que impulsa al sector público a su mejora permanente, con el fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y las expectativas de la ciudadanía” (p. 3).



**Gráfico 11. Recomendación de los servicios que ofrece CNT EP.**

De acuerdo a las 111 encuestas realizadas a los usuarios de CNT EP, el 37 % que equivale a 41 personas aluden que están muy de acuerdo en recomendar los servicios de esta institución, seguido de un 28 % equivalente a 31 personas que manifiestan que están de acuerdo, asimismo un 26 % que es 29 personas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado un 5 % equivalente a 6 personas dicen están en desacuerdo y que no es factible recomendar sus servicios, finalmente un 4% equivalente a 4 personas mencionan que están muy en desacuerdo con esta interrogante. En referencia a los resultados, se menciona que “el recomendar los servicios es de gran utilidad en una institución debido a que, con el marketing de recomendación, los clientes se convierten en cierto modo en socios publicitarios” (Digital Guide, 2020, p. 5).

## Discusión

Con base al Acuerdo Ministerial Nro. MDT- 2020-181 hace referencia al art 326 de la Constitución de la República del Ecuador en su numeral 5 sobre los principios al que se sustenta el derecho al trabajo, mismo que refiere que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Ministerio de Trabajo, 2020, p. 1). Por tanto, basándose en la máxima Ley, el derecho al trabajo debe estar regido por sobre todo en resguardar la vida de quienes cumplan con la labor de ejercer dentro del sector público, es por ello, que debido a la pandemia del COVID 19 se aplicó la modalidad del teletrabajo,

misma que consiste en resguardar la salud de toda la ciudadanía laborando desde casa sin exponerse al peligro que dicha pandemia representa.

En este mismo orden de ideas, dicho Acuerdo Ministerial asocia expedir las directrices para la aplicación del teletrabajo en el Código del Trabajo, conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, el cual menciona en el art 8 denominado de la notificación y justificación de la imposibilidad que “el trabajador imposibilitado de ejecutar sus labores a través de teletrabajo, deberá informar de tal circunstancia al empleador dentro del término de 3 días luego de notificado con el inicio del teletrabajo, adjuntando los respaldos que sustenten su imposibilidad” (p. 5). En referencia a lo anterior se enfatiza que en caso de que el trabajador no pueda acogerse a la modalidad del teletrabajo deberá de forma obligatoria presentar las debidas razones y justificar el por qué está imposibilitado de ejercer desde casa, por el contrario, se tomará en consideración términos legales que sustenten dicho acto. Por consiguiente, el trabajador que esté de acuerdo en aplicar dicha modalidad el empleador dará las nuevas directrices para ejercer sus labores.

En concordancia al Acuerdo Ministerial, el Art. 9.- De la reversibilidad agrega que cuando un trabajador hubiere pasado a modalidad de teletrabajo, podrá volver a prestar sus servicios de forma presencial por pedido del empleador, excepto en los siguientes casos: a) Si el contrato de trabajo se hubiese modificado permanentemente por acuerdo entre las partes hacia la modalidad de teletrabajo; y, b) Si por disposición de autoridad competente no fuera posible el trabajo presencial. Todas estas disposiciones surgen a raíz de la pandemia, ya que por salvaguardar la salud de los servidores se puede aplicar cuando el caso lo requiera, siendo de modalidad jornada completa o parcial, el cual se debe respetar los tiempos máximos de jornada, la remuneración correspondiente y demás rubros expuestos en el Código de Trabajo, asimismo como los días de descanso, ya que no se puede vulnerar ni alterar ningún derecho.

## Conclusiones

1. *Gracias a las diferentes leyes en las que se rige la modalidad del teletrabajo la empresa pública CNT EP pudo basarse en cómo manejar y organizar a sus servidores públicos, de tal forma que éstas describen aspectos fundamentales que hacen énfasis al horario de trabajo, remuneraciones, salarios, entre otros.*

2. *De acuerdo a las técnicas de investigación se pudo diagnosticar la situación actual del teletrabajo en CNT EP, lo que permitió conocer por medio de la entrevista la perspectiva del gerente sobre el teletrabajo en la que manifestó que tiene sus ventajas y desventajas, sin embargo destaca que son muchos más los factores positivos, por su parte la encuesta reflejó inconformidad en referencia a la satisfacción que tienen los usuarios acerca del teletrabajo lo que indica que no se estaría satisfaciendo con las necesidades de los mismos.*

## Referencias bibliográficas

1. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
2. Corporación Nacional de Telecomunicaciones. (s.f.). CNT. <https://institucional.cnt.com.ec/la-cnt>
3. Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT). (2017). Memoria de sostenibilidad. <chromeextension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fcorporativo.cnt.gob.ec%2Fwpcontent%2Fuploads%2F2019%2F01%2FmemoriaSos2017.pdf&clen=9042511&chunk=true>
4. Digital Guide (2020). Marketing de recomendación: Los clientes satisfechos pueden atraer nuevos clientes. <https://www.ionos.es/digitalguide/onlinemarketing/vender-en-internet/marketing-de-recomendación>
5. García, M; Silva, C; Salazar, J; Gavilánez, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID 19 en el Ecuador. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/28068276015.pdf>
6. García, J. (2020). Objetivos de un proyecto de mejora continua. <https://retosoperaciones-logistica.eae.es/objetivos-de-un-proyecto-de-mejora>
7. Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el "Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua". <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf358X2017000100151>
8. León, M. (2021). Teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la unidad de administración documentaria y archivo (uada) en el instituto geológico minero y metalúrgico (ingemmet) – 2020.
9. Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. (2020). [https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia\\_2020/a2\\_41.pdf](https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf)
10. Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP. (2010). Ley Orgánica de Servicio Público. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%3%BAAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%3%BAAb.pdf)
11. Ministerio de Telecomunicaciones. (2016). CNT EP conecta con más y mejores servicios al Ecuador. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/cnt-epconecta-con-mas-y-mejores-servicios-al-ecuador/>
12. 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>
13. Ministerio del Trabajo. (2020). Acuerdo ministerial Nro. MDT- 2020- 081. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/AM-MDT-2021-081-REFORMA-AM2020-076-TELETRABAJO-signed.pdf?x42051>
14. Mora, C. (2021). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
15. Ortega, L. (2017). Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados. <https://repositorio.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Pastor, A. (2018). "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, LIMA 2017". [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_PastorGuill%C3%A9n](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n)
17. Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>.