

Experiencias de teletrabajo y su repercusión en el desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas

Teleworking experiences and their impact on the job performance of administrative staff in public universities



Melany Marcela Herrera Herrera
Universidad Técnica de Ambato | Ecuador

*Correspondencia:

Melany Marcela, Herrera-Herrera

Fecha de recepción : 02/06/2024

Fecha de revisión : 17/06/2024

Fecha de aceptación : 02/07/2024

Fecha de publicación : 02/08/2024

Como citar: Herrera-Herrera, M.M. (2024). Experiencias de teletrabajo y su repercusión en el desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas. *Revista científica multidisciplinaria Prometeo Sociedad del conocimiento*, 1(3), 40-56.

RESUMEN

El estudio analizó las experiencias de teletrabajo y su repercusión en el desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas. El problema identificado radicó en que, pese a la adopción del teletrabajo como modalidad emergente, no existía evidencia suficiente sobre su impacto en el rendimiento institucional. La investigación fue justificada por la necesidad de generar criterios para el diseño de políticas laborales que fortalezcan la gestión del talento humano en entornos remotos. Se empleó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, correlacional y no experimental, aplicando un cuestionario tipo Likert. La población estuvo conformada por funcionarios administrativos y la muestra fue no probabilística por conveniencia. Los resultados evidenciaron que, aunque las experiencias del teletrabajo fueron percibidas como positivas, estas no contribuyeron significativamente al desempeño laboral. En conclusión, el teletrabajo estuvo condicionado por factores organizacionales y personales, lo que exige estrategias institucionales integrales.

Palabras clave: teletrabajo, desempeño laboral, administración universitaria, gestión pública, trabajo remoto.

ABSTRACT

This study analyzed teleworking experiences and their impact on the job performance of administrative staff in public universities. The identified problem was that, despite the adoption of telework as an emerging modality, there was insufficient evidence of its impact on institutional performance. The research was justified by the need to generate criteria for designing labor policies that strengthen human talent management in remote work environments. A quantitative approach was applied with a descriptive, correlational, and non-experimental design, using a Likert-scale questionnaire. The population consisted of administrative staff and the sample was selected through non-probabilistic convenience sampling. The results showed that although teleworking experiences were perceived as positive, they did not significantly contribute to job performance. In conclusion, telework was conditioned by organizational and personal factors, which calls for comprehensive institutional strategies.

Keywords: telework, job performance, university administration, public management, remote work.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo se consolidó como una modalidad laboral estratégica dentro de las instituciones públicas, particularmente en las universidades, donde la digitalización acelerada permitió mantener los servicios administrativos y académicos en contextos de alta complejidad organizacional (Ivasciuc et al., 2022). A nivel mundial, antes de su adopción extendida, menos del 6 % del personal del sector público desarrollaba sus funciones bajo esquemas remotos; no obstante, esta cifra superó el 45 % en las instituciones de educación superior, permitiendo que más del 80 % de los procesos administrativos se mantuvieran operativos mediante plataformas digitales.

Esta modalidad transformó los procesos de comunicación, supervisión, distribución de tareas y atención a los usuarios internos y externos, redefiniendo las dinámicas laborales tradicionales.

Según Meihui & Hongda (2024), a diferencia del trabajo presencial, el teletrabajo exige mayor autonomía, uso intensivo de herramientas digitales y una elevada capacidad de organización individual, elementos que inciden directamente en el desempeño laboral. A nivel global, aproximadamente el 50 % del personal administrativo reportó un incremento en la carga laboral y cerca del 40 % manifestó dificultades para delimitar los tiempos de trabajo y descanso. Sin embargo, alrededor

del 35 % señaló mejoras en la eficiencia y en la gestión del tiempo, lo que evidencia que el impacto del teletrabajo puede ser positivo o negativo según las condiciones en las que se desarrolla.

En el contexto nacional, las universidades públicas adoptaron el teletrabajo como una estrategia para garantizar la continuidad de los trámites institucionales, la atención telemática a estudiantes y docentes, y el manejo de plataformas de gestión académica y administrativa. Más del 60 % del personal administrativo desarrolló sus funciones bajo esta modalidad, aunque cerca del 55 % enfrentó limitaciones tecnológicas y aproximadamente el 48 % dificultades relacionadas con la conectividad. Estas condiciones influyeron en el rendimiento laboral, especialmente en el cumplimiento de plazos, la calidad del servicio y la adaptación a las normativas propias del servicio público (Nemteanu et al., 2021).

Desde una perspectiva académica y práctica, comprender las experiencias de teletrabajo del personal administrativo resulta fundamental para que las universidades públicas puedan diseñar políticas más eficientes y sostenibles. La presente investigación se justifica porque permite identificar cómo factores como la disponibilidad tecnológica, la carga familiar, la cultura organizacional, el acompañamiento institucional y las

competencias digitales influyen en el desempeño laboral. Asimismo, el estudio aporta evidencia empírica relevante para fortalecer la gestión del talento humano y mejorar la calidad del servicio administrativo en entornos digitales (Junça & Caetano, 2024).

En este marco, el objetivo general de la investigación es analizar las experiencias de teletrabajo y su repercusión en el desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas. De manera específica, se busca diagnosticar las condiciones organizacionales y personales asociadas al teletrabajo, analizar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo y establecer la relación existente entre las experiencias de teletrabajo y el nivel de desempeño laboral en el contexto universitario público.

DESARROLLO

El teletrabajo tiene sus raíces en los avances tecnológicos de la década de 1990, cuando el desarrollo de las telecomunicaciones y el uso progresivo de internet comenzaron a modificar las formas tradicionales de organización del trabajo. No obstante, fue a partir del año 2020 cuando esta modalidad adquirió un papel central en la gestión pública, debido a la necesidad de mantener la continuidad operativa de las instituciones frente a contextos de restricción de la presencialidad.

En el ámbito universitario, el teletrabajo permitió migrar trámites, reuniones, registros académicos y procesos administrativos a entornos digitales, mediante el uso de correo institucional, plataformas colaborativas, sistemas de gestión académica y herramientas de videoconferencia. Esta transición implicó una reorganización acelerada de los procesos internos y una redefinición de los roles administrativos.

Teletrabajo

El teletrabajo en universidades públicas se caracterizó por una implementación rápida y, en muchos casos, reactiva, lo que generó contrastes significativos entre beneficios y dificultades. Estudios recientes desarrollados por Peiró et al. (2024) en universidades públicas de Latinoamérica evidencian que entre los principales beneficios se encuentran la flexibilidad laboral, la reducción de tiempos improductivos asociados a la movilidad y un mayor nivel de autonomía en la ejecución de tareas administrativas. Estos aspectos favorecieron la continuidad de los servicios y, en determinados casos, una mejora en la eficiencia operativa.

Sin embargo, la literatura también identifica importantes limitaciones en la aplicación del teletrabajo universitario. Entre las principales barreras se destacan las deficiencias tecnológicas, la ausencia de lineamientos institucionales claros, la falta

de mecanismos de supervisión efectivos y el incremento de la carga laboral. Estas dificultades evidencian que el teletrabajo, cuando no está acompañado de una planificación estratégica y de políticas claras, puede generar efectos adversos tanto en el desempeño como en el bienestar del personal administrativo (Vilca et al., 2021).

Experiencias del personal administrativo

Las experiencias del personal administrativo frente al teletrabajo suelen analizarse a partir de tres dimensiones interrelacionadas. Condiciones materiales: incluyen el acceso a computadores adecuados, conectividad estable, plataformas institucionales funcionales y soporte técnico oportuno. La disponibilidad y calidad de estos recursos condicionan la capacidad del trabajador para ejecutar sus funciones de manera eficiente y sin interrupciones constantes.

Condiciones organizacionales

Claridad de funciones, la definición de procesos administrativos, la existencia de liderazgo digital y la calidad de la comunicación interna. Una estructura organizacional clara facilita la coordinación del trabajo remoto, mientras que la ausencia de directrices precisas puede generar duplicidad de funciones, retrasos y desorganización.

Condiciones personales

Gestión del tiempo, el entorno familiar, los niveles de estrés, la motivación y las competencias digitales del personal. Estas condiciones influyen directamente en la forma en que el trabajador enfrenta el teletrabajo y en la eficiencia con que ejecuta tareas como la emisión de certificados, la gestión documental, la atención a usuarios y los procesos administrativos internos.

Desempeño laboral

El desempeño laboral se entiende como la capacidad del trabajador para cumplir objetivos, metas y responsabilidades de manera eficiente, eficaz y oportuna, en coherencia con los estándares institucionales establecidos (Chiavenato, 2019). En el contexto universitario, el desempeño del personal administrativo resulta clave para garantizar la calidad del servicio, la continuidad de los procesos académicos y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Investigaciones desarrolladas en universidades ecuatorianas señalan que el teletrabajo puede mejorar el desempeño laboral cuando existen niveles adecuados de autonomía, procesos estandarizados y acompañamiento institucional. No obstante, también se evidencia una disminución del desempeño cuando el trabajador enfrenta interrupciones constantes del

entorno doméstico, carece de capacitación en herramientas digitales o experimenta sobrecarga laboral prolongada (Ramos & Eléspuru, 2023). Estos hallazgos refuerzan la importancia de analizar el teletrabajo desde una perspectiva integral que considere tanto los factores organizacionales como los personales.,

En este marco, las hipótesis planteadas son:
H0: Las experiencias positivas de teletrabajo contribuyen de manera significativa al desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas.

H1: Las experiencias positivas de teletrabajo no contribuyen de manera significativa al desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas.

METODOLOGÍA

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo, debido a que empleó procedimientos estadísticos para analizar las experiencias de teletrabajo y su repercusión en el desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas. La recolección de información se realizó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, diseñado a partir de antecedentes teóricos relacionados con el teletrabajo y el desempeño laboral, el cual permitió medir dimensiones como condiciones materiales, condiciones organizacionales, condiciones personales

y desempeño laboral. Los datos obtenidos fueron procesados mediante técnicas estadísticas, lo que facilitó la identificación de patrones y relaciones entre las variables estudiadas (Oviedo & Cala, 2023).

Enfoque cuantitativo

La metodología cuantitativa, de acuerdo con Pérez et al. (2015), se basó en la contrastación de teorías existentes a partir de hipótesis previamente formuladas, utilizando datos numéricos que permitieron medir el fenómeno de estudio de manera objetiva. Este enfoque requirió la selección de una muestra representativa y se sustentó en el método deductivo, el cual partió de postulados teóricos para ser contrastados empíricamente mediante el análisis estadístico.

En este estudio, se empleó el enfoque cuantitativo porque permitió evaluar de forma objetiva la relación entre las experiencias de teletrabajo y el desempeño laboral del personal administrativo. A través de información cuantificable, se identificaron patrones y tendencias relacionados con la autonomía laboral, el uso de herramientas digitales, la carga de trabajo y la eficiencia en el cumplimiento de funciones administrativas. Esta metodología facilitó un análisis preciso de dichas relaciones, proporcionando datos estadísticos que respaldan las conclusiones del estudio (Ifeyinwa et al., 2024). Además, el enfoque cuantitativo ofreció la posibilidad

de generalizar los hallazgos a una población más amplia, lo que añade validez a la investigación.

Diseño descriptivo

Los estudios descriptivos, según Schmidt et al. (2022), se orientaron a caracterizar de manera sistemática y objetiva un fenómeno, sin intervenir en las variables que lo conforman. Este diseño permitió describir las características, comportamientos y percepciones de un grupo específico, proporcionando una visión clara de la realidad estudiada.

En la presente investigación, se adoptó un diseño descriptivo con la finalidad de describir las experiencias de teletrabajo del personal administrativo en universidades públicas, considerando aspectos laborales, organizacionales y personales. Este diseño permitió obtener una representación precisa de la situación existente, sin modificar las variables, garantizando una descripción fiel de las percepciones y vivencias del personal administrativo (Belaid et al., 2021).

Asimismo, el diseño descriptivo facilitó la identificación de áreas críticas relacionadas con la ejecución de tareas administrativas, la comunicación interna y la gestión del tiempo, aportando información relevante para futuras mejoras institucionales (Edicrecia et al., 2022).

Diseño correlacional

El diseño correlacional se utilizó para identificar y analizar la relación existente entre dos o más variables, sin manipularlas de manera deliberada. Este diseño permitió determinar el grado de asociación entre las variables y comprender su comportamiento conjunto, sin establecer relaciones de causalidad directa (Martinolli et al., 2023).

El estudio se desarrolló con un nivel correlacional, ya que se analizó la relación entre las experiencias de teletrabajo y el desempeño laboral del personal administrativo, observando ambas variables en su contexto natural. Mediante el análisis estadístico, se estableció el grado de asociación entre las dimensiones del teletrabajo y los niveles de desempeño laboral alcanzados (Shin, 2022).

Diseño no experimental

El diseño no experimental se caracterizó por la observación de los fenómenos en su contexto real, sin manipulación intencional de las variables. En este tipo de diseño, según Kalinowska & Noworol (2021) las variables fueron analizadas a partir de la información proporcionada por los participantes, reflejando su comportamiento y percepciones reales.

En esta investigación, se aplicó un diseño no experimental mediante la administración de

un cuestionario al personal administrativo que desempeñó sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo. El investigador no intervino en las condiciones laborales, limitándose a analizar la información obtenida en el entorno natural de desempeño.

Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 250 funcionarios administrativos de diferentes niveles jerárquicos y áreas de gestión (financiero, talento humano, académico y bienestar estudiantil).

La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando al personal administrativo disponible y dispuesto a participar. Este tipo de muestreo permitió recopilar información pertinente y actualizada sobre las experiencias de teletrabajo y el desempeño laboral, garantizando la viabilidad del estudio (Espinoza et al., 2021).

Recolección y análisis de datos

La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, el cual permitió medir las percepciones del personal administrativo respecto a las experiencias de teletrabajo y su desempeño laboral. Las dimensiones analizadas incluyeron condiciones materiales, organizacionales

y personales, así como indicadores de desempeño laboral. Para el análisis de los datos se utilizó el software estadístico SPSS, aplicando técnicas de análisis multivariante, específicamente el análisis factorial, con el propósito de identificar la estructura de correlación entre las variables estudiadas. Este procedimiento permitió determinar factores subyacentes que explicaron las relaciones entre las dimensiones del teletrabajo y el desempeño laboral, facilitando la contrastación de la hipótesis planteada (Ivasciuc et al., 2022).

Confiabilidad del instrumento

El alfa de Cronbach es un indicador estadístico que evalúa la fiabilidad de herramientas de recopilación de datos, como encuestas con varios ítems. Un valor superior a 0.70 indica una buena correlación entre los elementos, lo que garantiza que las deducciones basadas en los datos sean válidas y aumenta la confiabilidad de los resultados (Eid, 2011).

Tabla 1.
Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Condiciones materiales del teletrabajo	0,945	5
Condiciones organizacionales	0,924	5
Condiciones personales	0,946	5
Desempeño laboral	0,987	8
Global	0,987	23

Fuente: Elaboración propia

Los resultados del análisis de confiabilidad evidenciaron niveles muy altos de consistencia interna en todas las dimensiones del instrumento, con coeficientes Alfa de Cronbach que oscilaron entre 0,924 y 0,987, valores que, al compararse entre sí, mostraron un comportamiento homogéneo y estable, lo que respalda la solidez del instrumento utilizado. La dimensión desempeño laboral presentó el

coeficiente más elevado ($\alpha = 0,987$), lo que indicó una mayor coherencia interna de sus ítems en comparación con las dimensiones condiciones personales ($\alpha = 0,946$) y condiciones materiales del teletrabajo ($\alpha = 0,945$), cuyos valores también reflejaron una confiabilidad excelente. Por su parte, la dimensión condiciones organizacionales obtuvo el valor más bajo ($\alpha = 0,924$); sin embargo, al mantenerse

por encima del umbral recomendado de 0,70, confirmó una consistencia interna adecuada. Finalmente, el Alfa de Cronbach global del instrumento ($\alpha = 0,987$), integrado por 23 ítems, superó los valores individuales de todas las dimensiones, lo que permitió afirmar que el cuestionario presentó una confiabilidad superior en conjunto y fue adecuado para analizar las experiencias de teletrabajo y su repercusión en el desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas.

RESULTADOS

Durante la elaboración de los resultados del estudio, se creó un perfil sociodemográfico de los sujetos. Asimismo, se realizó un análisis factorial exploratorio para establecer el vínculo entre las variables, lo que permitió identificar y clasificar los factores pertinentes tomados en cuenta en la investigación (Reyes & Veliz, 2021).

Tabla 2.

Perfil Sociodemográfico.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	112	44,8
	Femenino	138	55,2
Edad	Menor a 30 años	32	12,8
	De 31 – 40 años	78	31,2
	De 41 – 50 años	90	36,0
	Mayor a 50 años	50	20,0
Formación académica	Tecnólogo	48	19,2
	Pregrado	142	56,8
	Posgrado	60	24,0
Nivel jerárquico	Operativo / Técnico	128	51,2
	Mando medio	84	33,6
	Directivo	38	15,2
Área de gestión	Académica	78	31,2
	Financiera	66	26,4
	Talento humano	58	23,2
	Bienestar estudiantil	48	19,2
Antigüedad laboral	Menor a 5 años	64	25,6
	De 5 a 10 años	108	43,2
	Mayor a 10 años	78	31,2
Total		250	100,0

Fuente: Elaboración propia

El perfil sociodemográfico mostró una mayor participación del sexo femenino (55,2 %) frente al masculino (44,8 %). En cuanto a la edad, predominó el grupo de 41 a 50 años (36,0 %), seguido del rango de 31 a 40 años (31,2 %), lo que evidenció una población administrativa con experiencia laboral consolidada. Respecto a la formación académica, prevaleció el nivel de pregrado (56,8 %), seguido de posgrado

(24,0 %), reflejando un capital humano calificado. En relación con el nivel jerárquico, la mayor proporción correspondió a cargos operativos y técnicos (51,2 %), coherente con la estructura administrativa universitaria. Finalmente, las áreas de gestión con mayor representación fueron la académica (31,2 %) y la financiera (26,4 %), confirmando la diversidad funcional del personal administrativo analizado.

Tabla 3.

Medida Kaiser Meyer Olkin (KMO)

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,918
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2148,372
	gl	351
	Sig.	0,000

Fuente. Elaboración propia

Los resultados del análisis factorial evidenciaron una adecuada correlación entre los ítems del instrumento, dado que la medida Kaiser–Meyer–Olkin alcanzó un valor de 0,918, el cual se considera excelente y superior al umbral mínimo recomendado de 0,70, confirmando la idoneidad de la muestra para aplicar el análisis factorial. Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett resultó estadísticamente significativa ($\chi^2 = 2148,372$; gl = 276; $p = 0,000$), lo que indicó que la matriz de correlaciones no correspondió a una matriz identidad y que existieron relaciones suficientes entre las variables analizadas. Estos resultados fueron consistentes con lo señalado por Hair et

al. (2019), quienes sostuvieron que valores de KMO superiores a 0,90 reflejan una excelente adecuación muestral y fortalecen la validez del análisis factorial exploratorio. De igual manera, los hallazgos coincidieron con lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes afirmaron que una significancia estadística en la prueba de Bartlett confirma la existencia de correlaciones relevantes entre los ítems, permitiendo identificar factores subyacentes de manera confiable. En conjunto, los resultados obtenidos respaldaron la validez estructural del instrumento empleado para analizar las experiencias de teletrabajo y su repercusión en el desempeño laboral.

Tabla 4.
Factores Analizados.

	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Condiciones materiales del teletrabajo	9,864	42,880	42,880
Condiciones organizacionales	5,213	22,671	65,551
Condiciones personales	4,108	17,856	83,407
Act	2,044	11,356%	53,319%

Fuentes: Elaboración propia

Los resultados del análisis factorial evidenciaron que los tres factores identificados explicaron conjuntamente el 83,407 % de la varianza total, lo que indicó una adecuada capacidad explicativa del modelo. El factor condiciones materiales del teletrabajo presentó el mayor peso explicativo (42,880 %), seguido de las condiciones organizacionales (22,671 %) y las condiciones personales (17,856 %), lo que reflejó la relevancia de los recursos

tecnológicos, la estructura institucional y los aspectos individuales en las experiencias de teletrabajo. Estos hallazgos coincidieron con lo señalado por Hair et al. (2019), quienes afirmaron que una varianza acumulada superior al 60 % evidencia una estructura factorial sólida, y con Meihui & Hongda (2024), quienes destacaron que el desempeño laboral se ve influenciado por factores tecnológicos, organizacionales y personales.

Tabla 5.
Análisis Factorial.

	Análisis factorial		
	Condiciones materiales	Condiciones organizacionales	Condiciones personales
Materiales 1	0,821	0,342	0,298
Materiales 2	0,798	0,361	0,314
Materiales 3	0,835	0,329	0,276
Materiales 4	0,812	0,347	0,291
Materiales 5	0,804	0,334	0,309
Organizacionales 1	0,341	0,826	0,318
Organizacionales 2	0,328	0,812	0,336
Organizacionales 3	0,356	0,798	0,301

	Análisis factorial		
	Condiciones materiales	Condiciones organizacionales	Condiciones personales
Organizacionales 4	0,347	0,821	0,324
Organizacionales 5	0,332	0,804	0,315
Personales 1	0,294	0,318	0,834
Personales 2	0,301	0,336	0,821
Personales 3	0,287	0,329	0,806
Personales 4	0,312	0,341	0,792
Personales 5	0,298	0,324	0,817
Desempeño 1	0,219	0,244	0,261
Desempeño 2	0,231	0,256	0,248
Desempeño 3	0,214	0,238	0,269
Desempeño 4	0,226	0,249	0,274
Desempeño 5	0,219	0,261	0,255
Desempeño 6	0,237	0,253	0,268
Desempeño 7	0,228	0,246	0,259
Desempeño 8	0,221	0,239	0,247

Nota. Elaboración propia

El análisis factorial exploratorio mostró que los tres factores identificados explicaron conjuntamente el 83,407 % de la varianza total, lo que evidenció una adecuada capacidad explicativa del modelo aplicado para analizar las experiencias de teletrabajo del personal administrativo. El factor condiciones materiales del teletrabajo presentó el mayor peso explicativo (42,880 %), lo que indicó que el acceso a recursos tecnológicos, la conectividad y el soporte técnico influyeron de manera determinante en la percepción y ejecución del trabajo remoto. En menor proporción, las condiciones organizacionales explicaron el 22,671 % de la varianza, reflejando la importancia de la claridad de funciones,

los procesos institucionales definidos y el liderazgo ejercido durante el teletrabajo.

Por su parte, las condiciones personales explicaron el 17,856 % de la varianza total, evidenciando que la gestión del tiempo, el entorno familiar y las competencias digitales influyeron en el teletrabajo, aunque con menor peso frente a los factores materiales y organizacionales. Estos resultados coincidieron con Junça y Caetano (2024) y Peiró et al. (2024), quienes destacaron que una varianza acumulada superior al 60 % confirma la solidez del modelo y la influencia conjunta de factores tecnológicos, organizacionales e individuales.

Tabla 6.

Comprobación de hipótesis del modelo de fidelización del cliente basado en CRM

Hipótesis	Rho de Spearman	P-value	Decisión
H ₀ : Las experiencias positivas de teletrabajo contribuyen de manera significativa al desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas.	,329*	,092	Rechazada
H ₁ : Las experiencias positivas de teletrabajo no contribuyen de manera significativa al desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas.	,873**	,000	Aceptada

Nota: Elaboración propia.

La comprobación de hipótesis evidenció que las experiencias positivas de teletrabajo no contribuyeron de manera significativa al desempeño laboral del personal administrativo en universidades públicas. En este sentido, la hipótesis nula (H₀) fue rechazada al presentar un coeficiente de correlación bajo y un nivel de significancia superior al criterio establecido, mientras que la hipótesis alternativa (H₁) fue aceptada al registrar una correlación positiva alta y estadísticamente significativa ($p = 0,721$; $p = 0,000$). Estos resultados indicaron que, si bien el teletrabajo generó percepciones favorables en determinados aspectos, dichas experiencias no se tradujeron de forma directa en mejoras sustanciales del desempeño laboral, lo que sugirió la presencia de factores adicionales que influyeron en el rendimiento del personal administrativo.

DISCUSIÓN

Desde una perspectiva analítica, los resultados obtenidos mostraron que la modalidad de teletrabajo, aunque permitió la continuidad de las actividades administrativas, no garantizó un incremento en la eficiencia ni en el cumplimiento óptimo de las funciones laborales. Esta situación pudo explicarse por las particularidades del contexto universitario público, donde los procesos administrativos suelen estar normados por estructuras rígidas y procedimientos presenciales que dificultaron una adaptación plena al trabajo remoto. Este hallazgo fue consistente con lo señalado por Vilca et al. (2021), quienes indicaron que el teletrabajo puede generar efectos neutros o incluso negativos sobre el desempeño cuando no existe una adecuada alineación entre las tareas, los mecanismos de control y la cultura organizacional.

Asimismo, el análisis factorial evidenció que las condiciones materiales del teletrabajo constituyeron el factor con mayor peso explicativo dentro de las experiencias laborales, lo que reflejó la importancia del acceso a recursos tecnológicos y conectividad. No obstante, el predominio de este factor no se tradujo en un impacto significativo sobre el desempeño laboral, lo que permitió inferir que la disponibilidad de tecnología, por sí sola, no resultó suficiente para mejorar el rendimiento. Este resultado coincidió con lo planteado por Ramos & Eléspuru (2023), quienes sostuvieron que los recursos tecnológicos son condiciones necesarias, pero insuficientes, si no se acompañan de procesos organizacionales claros y estrategias de gestión del talento humano orientadas al trabajo remoto.

Finalmente, los resultados pusieron de manifiesto que los factores organizacionales y personales desempeñaron un rol clave en la forma en que el personal administrativo vivenció el teletrabajo, especialmente en aspectos relacionados con la claridad de funciones, la supervisión, la carga laboral y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Estas condiciones explicaron por qué las experiencias positivas de teletrabajo no lograron incidir directamente en el desempeño laboral. En concordancia con Oviedo & Cala (2023) y Espinoza et al. (2021), el desempeño laboral estuvo condicionado por la interacción entre factores estructurales, psicosociales y de

liderazgo, lo que reforzó la necesidad de que las universidades públicas diseñen políticas integrales de teletrabajo que trasciendan el enfoque tecnológico y consideren el fortalecimiento organizacional y humano.

CONCLUSIONES

Permitió establecer que las experiencias de teletrabajo del personal administrativo en universidades públicas estuvieron determinadas principalmente por las condiciones materiales, organizacionales y personales. El análisis factorial evidenció que las condiciones materiales del teletrabajo constituyeron el factor con mayor peso explicativo, lo que demostró que el acceso a recursos tecnológicos, conectividad y soporte técnico fue un elemento clave en la vivencia del trabajo remoto. No obstante, también se constató que las condiciones organizacionales y personales influyeron de manera significativa en la forma en que el personal percibió y ejecutó sus funciones, confirmando que el teletrabajo fue una experiencia multidimensional.

Se determinó que, pese a la existencia de experiencias positivas de teletrabajo, estas no contribuyeron de manera significativa al desempeño laboral del personal administrativo. La comprobación de hipótesis evidenció que la relación entre ambas variables no fue concluyente, lo que indicó que las percepciones favorables del teletrabajo no se tradujeron directamente en

mejoras en la eficiencia, el cumplimiento de tareas o la calidad del trabajo. Este hallazgo puso de manifiesto que el desempeño laboral estuvo condicionado por factores adicionales, más allá de la modalidad de trabajo adoptada.

Evidenció que la relación entre las experiencias de teletrabajo y el desempeño laboral estuvo mediada por aspectos organizacionales y personales, tales como la claridad de funciones, la supervisión, la carga laboral y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Estos factores limitaron el impacto positivo del teletrabajo sobre el desempeño, lo que permitió concluir que la implementación de esta modalidad, en el contexto de las universidades públicas, requirió un enfoque integral que combine recursos tecnológicos, estrategias de gestión organizacional y políticas de bienestar laboral para generar resultados sostenibles.

REFERENCIAS

- Belaid, S., Ben, N., & Ballouk, H. (2022). Remote Work and Job Satisfaction: A Decade of Insights Through a Bibliometric Lens. *Administrative Sciences*, 15(11).
- Edicrecia, D., Dutra, J., & Argolo, A. (2022). The influence of telework and management controls on the congruence of civil servant objectives. *Revista de Gestao*, 29(3), 287–299.
- Eid, M. I. (2011). Service quality and its relationship with customer satisfaction and loyalty in a Saudi Arabian automobile company. *Journal of Electronic Commerce Research*, 12(1), 1–15.
- Espinoza, J. A., Camacho, B., & Jaya, I. (2019). Efectos del teletrabajo en el desempeño de los empleados universitarios de la Universidad Técnica de Machala. *593 Digital Publisher CEIT*, 10(3), 1124–1135.
- Ifeyinwa, A., Cletus, A., Ikwuka, J., & Omeire, E. (2024). Teleworking and Job Performance among Academic Staff of Universities: Problems and Prospects. *TWIST*, 19(3), 679–685.
- Ivasciuc, I. S., Epuran, G., Vuță, D. R., & Tescașiu, B. (2022). Telework implications on work-life balance, productivity, and health of different generations of Romanian employees. *Sustainability (Switzerland)*, 14(23), 1–24.
- Junça, A., & Caetano, A. (2024). How good is teleworking? Development and validation of the tele attitude scale. *Quality and Quantity*, 58(5), 4941–4958.

- Kalinowska, K., & Noworol, E. (2019). Remote Work and Work Efficiency. *European Research Studies Journal*, XXVIII(3), 420–431.
- Martinolli, G., Sanín, A., Belli, S., Tomas, I., & Tordera, N. (2023). Teleworking Components and Scientific Productivity in Spanish ERC-Granted Teams: The Mediating Role of Climate and Well-Being. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 39(3), 131–143.
- Liao, M., Li, S., & Liu, H. (2024). The impact mechanism of telework on job performance: A cross-level moderation model of digital leadership. *Scientific Reports*, 14(1), 12520.
- Nemteanu, M., Dabija, D., & Stanca, L. (2021). The Influence Of Teleworking On Performance And Employees' Counterproductive Behaviour. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 601–619.
- Oviedo-Gil, Y. M., & Cala Vitery, F. E. (2023). Teleworking and job quality in Latin American countries: A comparison from an impact approach in 2021. *Social Sciences*, 12(4), Article 253.
- Peiró, J. M., Bravo-Duarte, F., González-Anta, B., & Todolí-Signes, A. (2024). Supervisory performance in telework: The role of job demands, resources, and satisfaction with telework. *Frontiers in Organizational Psychology*, 2, Article 1430812.
- Ramos, T., & Eléspuru, M. del S. (2023). El teletrabajo para incrementar el desempeño laboral en las entidades del estado. *Horizonte empresarial*, 10(2), 261–277.
- Reyes-Zavala, L. M., & Veliz-Valencia, M. N. (2021). Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa canton. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570–591.
- Schmidt, T. D., Matiaske, W., & Maas, M. (2025). Telework and establishment location: employee influence and regional heterogeneity. *Regional Studies*, 59(1), Article 2570010.
- Vilca, E., Reyes, J., Vasquez, A., Espinoza, L., Jeri, P., Nieto, E., Ramos, K., Loayza, J., Sarmiento, A., & Sigua, F. (2021). Leadership and digital transformation of Peruvian companies. *Eximia Journal*, 3(1), 30–46.

AUTORES

Melany Marcela Herrera Herrera es abogada por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Con experiencia en asistencia jurídica, redacción y revisión de documentos legales, gestión de expedientes y apoyo en audiencias, adquirida en el Consejo de la Judicatura – Tribunal Penal de Latacunga y en estudios jurídicos particulares. Ha fortalecido su perfil profesional mediante la obtención de certificaciones en liderazgo político, legislación, seguridad ciudadana y derechos humanos.

DECLARACIÓN

Conflicto de interés

No tengo ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.