

## *Maestría en*

### **DERECHO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del título de  
Magíster en DERECHO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL**

#### **AUTORES:**

GABRIELA FERNANDA GONZÁLEZ LOYOLA

DIANA ROCÍO JÁCOME ANDRADE

MARIO JACINTO LEÓN TOALA

LEONARDO KLEBER MALDONADO TERÁN

PABLO ALEJANDRO VÁSQUEZ SERRANO

#### **TUTORES:**

**Docente titulación**

**Lucía Rodríguez Martín**

**Carmen Quirós Rus**

**Alex Valle Franco**

**Tema: El Acceso a la Justicia como Derecho Humano Laboral en la Era Digital: análisis normativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Gral. Ángel Flores Ltda".**

**Quito, 05/01/2026**

### Certificación de autoría

Nosotros, GABRIELA FERNANDA GONZÁLEZ LOYOLA, DIANA ROCÍO JÁCOME ANDRADE, MARIO JACINTO LEÓN TOALA, LEONARDO KLEBER MALDONADO TERÁN y PABLO ALEJANDRO VÁSQUEZ SERRANO, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.



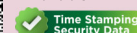
Gabriela Fernanda  
Gonzalez Loyola



**Firma del graduado**  
**GABRIELA FERNANDA GONZÁLEZ**  
**LOYOLA**



Diana Rocio Jacome  
Andrade



**Firma del graduado**  
**DIANA ROCÍO JÁCOME ANDRADE**



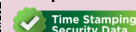
Firmado electrónicamente por:  
**LEONARDO KLEBER**  
**MALDONADO TERAN**

Validar únicamente con FirmaEC

**Firma del graduado**  
**LEONARDO KLEBER MALDONADO**  
**TERÁN**



Pablo Alejandro  
Vasquez Serrano



**Firma del graduado**  
**PABLO ALEJANDRO VÁSQUEZ**  
**SERRANO**



Firmado electrónicamente por:  
**MARIO JACINTO LEON**  
**TOALA**

Validar únicamente con FirmaEC

**Firma del graduado**  
**MARIO JACINTO LEÓN TOALA**

## Acuerdo de confidencialidad

La Biblioteca de la Universidad Internacional del Ecuador se compromete a:

1. No divulgar, utilizar ni revelar a otros la **información confidencial** obtenida en el presente trabajo, ya sea intencionalmente o por falta de cuidado en su manejo, en forma personal o bien a través de sus empleados.
2. Manejar la **información confidencial** de la misma manera en que se maneja la información propia de carácter confidencial, la cual bajo ninguna circunstancia podrá estar por debajo de los estándares aceptables de debida diligencia y prudencia.

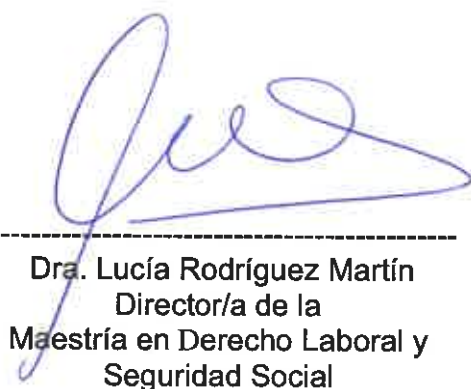
-----  
Gabriela Fernández.  
Gestora Cultural.

-----  
Mgtr. Rosa Alba Guevara Barcenes.  
Coordinador/a de la  
Maestría en Derecho Laboral y  
Seguridad Social.

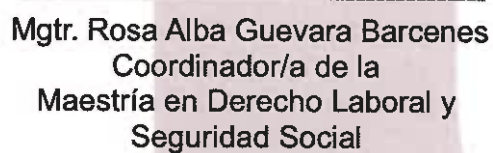
### **Aprobación de dirección y coordinación del programa**

Nosotros, **Dra. Lucía Rodríguez Martín y Mgtr. Rosa Alba Guevara**

**Barcenes**, declaramos que los graduados: GABRIELA FERNANDA GONZÁLEZ LOYOLA, DIANA ROCÍO JÁCOME ANDRADE, PAOLA VICTORIA BURGA CONEJO, MARIO JACINTO LEÓN TOALA, LEONARDO KLEBER MALDONADO TERÁN y PABLO ALEJANDRO VÁSQUEZ SERRANO son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.



-----  
**Dra. Lucía Rodríguez Martín**  
Director/a de la  
Maestría en Derecho Laboral y  
Seguridad Social



-----  
**Mgtr. Rosa Alba Guevara Barcenes**  
Coordinador/a de la  
Maestría en Derecho Laboral y  
Seguridad Social

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

## DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo de investigación, en primer lugar, a nuestras familias, por su apoyo constante, paciencia y comprensión a lo largo de este proceso de formación académica. Su acompañamiento incondicional fue un pilar fundamental para culminar con éxito esta etapa de nuestras vidas profesionales.

Esta tesis también está dedicada a todas las personas trabajadoras, cuya labor diaria sostiene el desarrollo social y económico, y a quienes el Derecho Laboral y la Seguridad Social buscan proteger, garantizando condiciones de trabajo dignas, equitativas y justas, así como el respeto efectivo de sus derechos fundamentales.

Asimismo, dedicamos este trabajo a los profesionales del Derecho, a los operadores de justicia y a las instituciones encargadas de velar por la protección de los derechos laborales y de la seguridad social, como un aporte académico que promueva la reflexión, el análisis crítico y el fortalecimiento de un sistema jurídico más humano, solidario y comprometido con la justicia social.

Finalmente, este trabajo representa el esfuerzo conjunto, la responsabilidad y el compromiso académico de cada uno de los integrantes del grupo, quienes, a través del estudio y la investigación, reafirman su convicción de que el Derecho Laboral y la Seguridad Social constituyen herramientas esenciales para la defensa de la dignidad humana y el bienestar colectivo.

## AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a Dios por brindarnos la fortaleza, la perseverancia y la sabiduría necesarias para culminar con éxito este trabajo de investigación.

A nuestras familias, por su apoyo constante, comprensión y acompañamiento durante todo el proceso de formación académica, siendo un pilar fundamental para alcanzar este logro.

A nuestros tutores de tesis, por su orientación, compromiso y valiosos aportes académicos, los cuales fueron determinantes para el desarrollo y culminación del presente trabajo.

A los docentes de la maestría, por compartir sus conocimientos y experiencias, contribuyendo de manera significativa a nuestra formación profesional y al fortalecimiento de nuestras capacidades investigativas.

Finalmente, agradecemos a la institución y a todas las personas que, de manera directa o indirecta, colaboraron y apoyaron en la realización de esta investigación. A todos ellos, nuestro profundo agradecimiento.

## RESUMEN

En este trabajo de investigación se realiza un estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Gral. Ángel Flores Ltda. con el fin de analizar si el acceso a la justicia está garantizado y va de acuerdo a los avances de la era digital. Para ello, se realiza un análisis de la normativa internacional y su vinculación con la legislación nacional, para luego identificar los posibles aspectos que pueden implementar en la normativa interna de la Cooperativa, con la finalidad de mejorar la situación laboral de la Cooperativa. Posteriormente, se identifican todas las brechas normativas y tecnologías que posee la institución, para apreciar los problemas existentes y, en base a estos, poder diseñar las propuestas de solución. Acto seguido, se analizan los distintos métodos de contratación regulados en la legislación ecuatoriana, las características, ventajas y desventajas de optar por cada uno de ellos, la pertinencia de acuerdo a los casos de necesidad de la Cooperativa, las exigencias tecnológicas que implica su implementación en la era digital y los riesgos de vulneración de los derechos laborales que pueden acarrear al tratarse de formas no convencionales de contratación. Luego del análisis, se plantean distintas propuestas en los campos normativo y jurídico para solventar las debilidades encontradas y para mejorar el acceso a la justicia las prácticas laborales, enfocadas en la era digital y el uso de inteligencia artificial. A continuación, se describe la metodología utilizada para la realización del trabajo de investigación y finalmente se resumen los logros conseguidos en este trabajo.

**Palabras Claves:** Acceso a la justicia, justicia laboral, protección laboral



## ABSTRACT

Technological advances have transformed the workplace, integrating telematic tools that improve working methods. Labor justice, which is a fundamental right of workers, has been applied in this digital age, using technological tools to adapt to international labor laws, international organizations, and other trade union bodies, as all companies must comply with the entities responsible for labor regulations. The savings and credit cooperative “General Ángel Flores Ltda.” has faced challenges in the telematic field and the new regime of the Organic Law on Personal Data Protection, regulated by the Constitution of the Republic of Ecuador, the Labor Code, and international labor laws, with their instruments and agreements that protect workers.

However, some companies do not enforce the rights and obligations of workers and employers. The cooperative lacks workers' rights, which are fundamental to negotiations between employees and employers, such as labor unions. This creates obstacles to access to justice and the ability to exercise their rights in administrative and judicial proceedings, as a result of the lack of technological and telematic knowledge on the part of the workers and manager of the cooperative.

With the need to guarantee rights and their correct application, it is necessary for the cooperative to implement a new regulatory system that allows for the correct use of technological and telematic means, thus allowing for the creation of worker unions.

**Keywords:** Access to justice, labor justice, labor protection



## TABLA DE CONTENIDOS

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| DEDICATORIA.....                                                                    | 5  |
| AGRADECIMIENTOS .....                                                               | 6  |
| RESUMEN .....                                                                       | 7  |
| ABSTRACT .....                                                                      | 8  |
| TABLA DE CONTENIDOS .....                                                           | 9  |
| LISTA DE TABLAS .....                                                               | 14 |
| CAPÍTULO 1. ....                                                                    | 15 |
| INTRODUCCION .....                                                                  | 15 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO .....                       | 15 |
| 1.1.    Objetivos .....                                                             | 15 |
| 1.1.1.    Objetivo General.....                                                     | 15 |
| 1.1.2.    Objetivos Específicos.....                                                | 15 |
| 1.2.    Justificación e Importancia del Trabajo de Investigación.....               | 16 |
| CAPÍTULO 2. ....                                                                    | 17 |
| NORMAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO.....                                             | 17 |
| 2. ..REVISIÓN DE LA NORMATIVA INTERNACIONAL Y SU IMPACTO EN EL CONTEXTO LOCAL ..... | 17 |
| 2.1.    Marco Internacional .....                                                   | 17 |
| 2.1.1.    Traducción Normativa al Derecho Nacional (Ecuador) .....                  | 18 |
| 2.1.2    Impacto Práctico .....                                                     | 19 |
| 2.2.    IDENTIFICACIÓN DE ACTORES Y PARTES INVOLUCRADAS .....                       | 20 |
| 2.2.1.    Actores Involucrados .....                                                | 20 |

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.2. Relación de los Actores Involucrados con la Problemática .....                                     | 21 |
| 2.3. CONTEXTO Y PROBLEMÁTICA .....                                                                        | 22 |
| 2.3.1. Objetivos .....                                                                                    | 22 |
| 2.4. Desarrollar el Plan de Acción.....                                                                   | 23 |
| CAPÍTULO 3. ....                                                                                          | 24 |
| EMPRESAS Y NUEVAS FORMAS DE CONTRATACIÓN LABORAL .....                                                    | 24 |
| 3.ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES LABORALES Y DESAFÍOS EN LA<br>IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES..... | 24 |
| 3.1. Normas Internacionales Aplicables .....                                                              | 24 |
| 3.2. Marco Institucional de la Cooperativa .....                                                          | 25 |
| 3.3. Normativa Interna – Acceso a la Justicia Laboral – Puntos débiles.....                               | 25 |
| 3.3.1. Análisis de la Normativa Interna y su Vinculación con el Acceso a la Justicia<br>Laboral .....     | 26 |
| 3.4. Nuevas Formas de Contratación y Desafíos Digitales.....                                              | 27 |
| 3.5. Brechas y Desafíos Identificados.....                                                                | 28 |
| 3.5.1. Falta de protocolos digitales de reclamo o denuncia laboral. ....                                  | 28 |
| 3.5.2. Limitada Formación en Derechos Humanos Laborales y Acceso a la Justicia .....                      | 28 |
| 3.5.3. Escasa Integración del Principio de Justicia en la Normativa Interna .....                         | 28 |
| 3.5.4. Necesidad de Adaptar la Gestión de Talento Humano a Entornos Digitales.....                        | 29 |
| 3.6. ESTUDIO DE LAS FORMAS DE CONTRATACIÓN MODERNA Y SU<br>REGULACIÓN LEGAL .....                         | 29 |
| 3.6.1. Modalidades de Contratación Identificadas .....                                                    | 29 |
| 3.7. Modalidades de Contratación Identificadas .....                                                      | 29 |

|                            |                                                                                              |    |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.7.1.                     | Contrato Ocasional .....                                                                     | 30 |
| 3.7.2.                     | Contrato de Prestación de Servicios .....                                                    | 32 |
| 3.7.3.                     | Teletrabajo.....                                                                             | 33 |
| 3.7.4.                     | Trabajo Autónomo o Freelance .....                                                           | 35 |
| 3.8.                       | Brechas y Desafíos en la Contratación Moderna dentro el Régimen Cooperativo .....            | 36 |
| 3.8.1.                     | Ambigüedad Normativa entre Régimen Cooperativo y Laboral.....                                | 37 |
| 3.8.2.                     | Falta de Protocolos Internos para Teletrabajo y Contratación por Servicios .....             | 37 |
| 3.8.3.                     | Riesgo de Simulación Contractual para Evitar Obligaciones Patronales .....                   | 38 |
| 3.8.4.                     | Escasa Formación Legal de Mandos Medios sobre Derechos Laborales Modernos                    | 39 |
| 3.9.                       | Evaluación del cumplimiento de derechos laborales y humanos en los contextos estudiados..... | 40 |
| 3.10.                      | Uso de Inteligencia Artificial (IA) .....                                                    | 41 |
| 3.10.1.                    | Marco Normativo y Reglamentario .....                                                        | 42 |
| 3.11.                      | DISEÑO DE PROPUESTAS DE PROTECCIÓN JURÍDICA Y MEJORES PRÁCTICAS LABORALES .....              | 43 |
| 3.11.1.                    | Campañas de Sensibilización.....                                                             | 43 |
| 3.11.2.                    | Reformas Normativas .....                                                                    | 45 |
| 3.11.3.                    | Asesoría Legal .....                                                                         | 46 |
| 3.12.                      | Fortalecimiento Legal.....                                                                   | 47 |
| 3.12.1.                    | Propuestas de Protección Jurídica .....                                                      | 47 |
| 3.12.2.                    | Propuestas de Mejores Prácticas Laborales .....                                              | 48 |
| CAPÍTULO 4.                | .....                                                                                        | 50 |
| DERECHOS HUMANOS LABORALES | .....                                                                                        | 50 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....                  | 50 |
| 4.1.    Métodos de Investigación.....                                          | 50 |
| 4.1.1.    Racionalismo Crítico .....                                           | 50 |
| 4.1.2.    Método Comparativo .....                                             | 51 |
| 4.1.3.    Instrumentos de Recolección de Información .....                     | 51 |
| 4.1.4.    Indicadores de Evaluación .....                                      | 52 |
| 4.2.    REFLEXIÓN SOBRE LOS DESAFÍOS, LIMITACIONES Y LOGROS<br>ALCANZADOS..... | 53 |
| 4.2.1    Limitaciones .....                                                    | 54 |
| 4.2.2    Logros Alcanzados .....                                               | 55 |
| 4.3.    HALLAZGOS DEL PROYECTO .....                                           | 56 |
| 4.3.1    Brechas Normativas y Digitales Internas.....                          | 56 |
| 4.3.2    Riesgos en la Protección Laboral y Social.....                        | 57 |
| 4.3.3    Sugerencias.....                                                      | 58 |
| CAPITULO 5 .....                                                               | 59 |
| 5. CONCLUSIONES Y APLICACIONES .....                                           | 59 |
| 5.1 Conclusiones Generales.....                                                | 59 |
| 5.2 Conclusiones Específicas .....                                             | 59 |
| 5.2.1    Análisis del Cumplimiento de los Objetivos de la Investigación.....   | 60 |
| 5.2.2    Contribución a la Cooperativa.....                                    | 60 |
| 5.2.3    Contribución a Nivel Académico .....                                  | 60 |
| 5.2.4    Contribución a Nivel Personal .....                                   | 60 |



|                   |    |
|-------------------|----|
| Bibliografía..... | 61 |
|-------------------|----|

## LISTA DE TABLAS

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Normativa interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Gral. Ángel Flores Ltda" ..... | 25 |
| Tabla 2. Indicadores de evaluación.....                                                          | 53 |

## **CAPÍTULO 1.**

### **INTRODUCCION**

#### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

El proyecto que se desarrolla a continuación es de tipo cualitativo, ya que consiste en un análisis concreto de la situación jurídica en la cual se encuentran los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Gral. Ángel Flores Ltda" (de ahora en adelante Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda"), respecto a la normativa nacional y la normativa internacional.

##### **1.1. Objetivos**

###### **1.1.1. *Objetivo General***

Proponer un mecanismo para garantizar el acceso efectivo a la justicia laboral como derecho humano, a través de mecanismos digitales y su implementación en el sistema normativo de la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda".

###### **1.1.2. *Objetivos Específicos***

1. Identificar las barreras normativas y tecnológicas que dificultan el acceso a la justicia laboral para los empleados de la Cooperativa.
2. Evaluar el marco normativo existente para identificar vacíos, ambigüedades y frenos de acceso a la justicia laboral en la era digital.
3. Diseñar un plan de acción para fortalecer la protección laboral y el acceso a la justicia dentro de la Cooperativa, desde la perspectiva de derechos humanos y donde se incluyan adaptaciones adecuadas a la era digital.



## 1.2. Justificación e Importancia del Trabajo de Investigación

Este trabajo se justifica porque refleja una problemática común en el ámbito laboral que sufre el país, señalando la realidad que viven los trabajadores y planteando soluciones reales para mejorar la acción jurídica de la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda".

Su relevancia jurídica se evidencia en el estudio de los convenios internacionales y el marco normativo ecuatoriano y su aplicación en la Cooperativa, garantizando su cumplimiento de manera que sea accesible para la cooperativa, sin generar grandes gastos o afectando la estructura interna de la propia Cooperativa.

Además, sirve como guía para la actualización de modelos que tienen las empresas para la aplicación de justicia, que resultan obsoletos para la época actual, permitiendo un avance significativo en el respeto de los derechos.

## CAPÍTULO 2.

### NORMAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO

#### 2. REVISIÓN DE LA NORMATIVA INTERNACIONAL Y SU IMPACTO EN EL CONTEXTO LOCAL

El acceso a la justicia laboral es un derecho primordial para garantizar el bienestar de los trabajadores y en la era digital se busca combinar el uso de las nuevas herramientas tecnológicas con las obligaciones internacionales. Los organismos e instrumentos internacionales como Organización Internacional del Trabajo (de ahora en adelante se referirá como OIT), tratados de derechos humanos, órganos regionales, entre otros, exigen procedimientos efectivos, remedios accesibles y protección de garantías procesales. En tal sentido, la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda" tiene la obligación de cumplir con las normas constitucionales, leyes nacionales como el Código del Trabajo, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, gestión electrónica y audiencias virtuales; así como la normativa internacional y los convenios que han sido ratificados por el Ecuador, en busca de garantizar un acceso pleno a la justicia. La digitalización mejora la accesibilidad y eficiencia, pero plantea desafíos los cuales la Cooperativa debe afrontar: brecha digital, protección de datos y transparencia algorítmica.

##### 2.1. Marco Internacional

Entidades internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) subrayan la obligación de los Estados de garantizar recursos efectivos y eliminar obstáculos al acceso, también en contextos digitales. OIT considera el acceso a la justicia laboral como un pilar esencial para el trabajo decente, el cual se define como el trabajo que dignifica, respeta los derechos fundamentales y permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo (Levaggi, 2004). Ecuador ha ratificado algunos convenios de la OIT, entre los que se puede destacar:

El Convenio número 87, firmado en 1948, que trata sobre Libertad sindical y protección del derecho de sindicación (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1948), el cual permite al personal de trabajo y empleadores a organizarse libremente y elegir a quienes quieren que los represente.

El Convenio 100, suscrito en 1951, es de importancia ya que destaca los derechos laborales buscando la igualdad de género, indicando que el trabajo realizado por personal masculino y femenino debe ser retribuido con igual remuneración, para de esta manera eliminar la discriminación por género. En complemento, el convenio 98 concuerda con lo ya mencionado, añadiendo la negociación colectiva, especialmente contra actos de discriminación que menoscaben la libertad sindical (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1951).

Para la cooperativa es importante que la OIT se haya pronunciado sobre estos temas, debido a que carece de un sindicato por falta de personal suficiente y todos sus conflictos se resuelven de manera personal sin la asesoría, la seguridad o confianza que pueden otorgar estos grupos.

Si bien la OIT no tiene un convenio directo sobre audiencias virtuales y su aplicación, sí se ha pronunciado sobre este tema en el informe Ginebra “Acceso a la justicia laboral para todos: Prevención y solución de conflictos laborales” (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2025), el cual destaca sobre la aplicación de la tecnología para el acceso a la justicia laboral, recalando su importancia e impacto en la actualidad, como lo hace para la difusión de información, agilizar la comunicación, intercambiar documentos, programar videollamadas, entre otros.

### ***2.1.1. Traducción Normativa al Derecho Nacional (Ecuador)***

La Constitución de la República del Ecuador, vigente desde el 2008, garantiza derechos laborales y acceso a la justicia; el Código del Trabajo regula relaciones laborales; la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales establece garantías ante el uso de información en la justicia

electrónica; el Sistema Automático de Trámite Judicial Ecuatoriano (de ahora en adelante se referirá como SATJE), reglamentos de gestión judicial y protocolos de audiencias virtuales institucionalizan la justicia digital.

También es importante que exista una convivencia entre el marco jurídico nacional e internacional. La Constitución incorpora convenios internacionales de la OIT y ONU, que han influenciado y moldeado el marco jurídico actual. El Convenio 87 de la OIT se ve reflejado en el Art. 326 No. 7 de la Constitución de la República del Ecuador, en el cual se protege el derecho de organización del personal de trabajo. Asimismo, el Art. 440 del Código de Trabajo garantiza la libre asociación, siendo consecuente con el mismo Convenio.

Otro convenio presente en el Ecuador es el Convenio 100 de la OIT, que indica que el trabajo de igual valor corresponderá a igual remuneración. Este convenio está presente en la Constitución del Ecuador del Art. 326.4 y en el Código del Trabajo del Art. 79.

La digitalización judicial debe respetar estos estándares. Los Estados tienen obligación de garantizar acceso real, no solo formal, a la justicia respetando lo ya establecido, permitiendo que los trabajadores puedan acceder desde cualquier parte del Estado.

### **2.1.2 Impacto Práctico**

La implementación de los convenios de la OIT al marco ecuatoriano, a través de una adaptación a la realidad del país y su normativa, ha permitido grandes avances en el ámbito laboral por parte del estado y ha sido fundamental para garantizar el respeto de cada individuo sea hombre, mujer o incluso un menor de edad.

Entre los avances conseguidos de la digitalización jurídica tenemos el expediente electrónico, SATJE y las audiencias virtuales. Estos avances no son solo de utilidad para los empleados de la cooperativa, sino para todos los trabajadores debido a los efectos positivos que han generado, como la reducción de costos, trazabilidad, etc. No obstante, aún existen problemas

por resolver, como la brecha digital, privacidad, validez de notificaciones electrónicas, riesgos de algoritmos, entre otros.

## 2.2. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES Y PARTES INVOLUCRADAS

### 2.2.1. *Actores Involucrados*

**a) Trabajadores:** Para este proyecto se analiza la situación que vive el personal de la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." y su manera de acceder a la justicia en la era digital. Ellos son los principales informantes y activistas de sus derechos, usando la tecnología para organizarse, denunciar abusos y acceder a la información legal, promoviendo jurisprudencia que proteja sus derechos en el contexto digital.

**b) Sindicato:** La Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." no posee sindicato ni con un gran número de empleados para conformarlo.

**c) Empleadores:** Los dirigentes de la Cooperativa y la Gerencia siendo considerados principalmente como la parte pasiva en los conflictos laborales. Ellos son la una pieza angular en la resolución de conflictos, debido a las políticas internas que ellos establecen para la solución de conflictos con alguno de los empleados.

**d) Autoridades gubernamentales:** Por parte del gobierno, aparte de los jueces en las distintas instancias, existen diferentes órganos que intervienen en la justicia laboral en el Ecuador, como lo son: Ministerio del Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (de ahora en adelante se referirá como IESS), Defensoría del Pueblo. Estas entidades son las responsables de aplicar las normas establecidas en el marco jurídico ecuatoriano.

**e) Organismos internacionales:** En el derecho laboral, las principales organizaciones que influyen de manera directa son la OIT y ONU. Su participación es importante debido a que proveen estándares para la actuación en conflictos, asistencia técnica para la parte afectada y mecanismos de supervisión y cumplimiento de las Normas Internacionales del Trabajo (NIT).

### 2.2.2. *Relación de los Actores Involucrados con la Problemática*

Tanto trabajadores como empleadores siguen una política interna centrada en el ordenamiento jurídico interno (Código del Trabajo y Código Orgánico General de Procesos [COGEP]), en donde el uso de los medios telemáticos apenas es mencionado. Podemos citar el COGEP como ejemplo en el Art. 4, que hace referencia mínima a audiencias telemáticas:

Art. 4.- La sustanciación de los procesos en todas las instancias, fases y diligencias se desarrollarán mediante el sistema oral, salvo los actos procesales que deben realizarse por escrito. Las audiencias también podrán realizarse por videoconferencia u otros medios telemáticos, la o el juzgador negará la comparecencia telemática de manera excepcional y únicamente cuando se justifique la imperiosa necesidad de que esta sea de manera personal

Mientras que, en otras legislaciones como la de Colombia, sí se trata a profundidad sobre cómo usar la tecnología, los parámetros a seguir, en cuales plataformas se puede realizar las audiencias, entre otros puntos que podrían implementarse en la legislación ecuatoriana por parte de las autoridades gubernamentales, analizando la situación del país y solventando falencias. También podrían tomar parte los empleadores, aplicando un reglamento interno para la propia cooperativa, que aclare y facilite el uso de esta nueva tecnología en posibles conflictos para que sus empleados y ellos mismos puedan tener soluciones justas y accesibles.

La OIT, como encargada de promover el trabajo decente y los derechos laborales a nivel internacional, también tiene un papel importante en el control de lo ratificado a través de un sistema único, que incluye la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR), la Comisión de Aplicación de Normas (CAN) y procedimientos especiales como las reclamaciones y las Comisiones de Encuesta para casos graves de incumplimiento. Como el Ecuador ha ratificado más de 50 convenios de esta organización, tiene el deber de cumplir con lo aceptado y los trabajadores pueden gozar de los beneficios que se estipulan principalmente del acceso a la justicia y a no suspender procesos judiciales adecuados.



También, la OIT se ha pronunciado sobre el acceso a la justicia, si bien no existe un convenio específico sobre este tema, si existen algunas menciones dentro de otros convenios, como el 190 sobre la violencia y el acoso laboral, ratificado por el Ecuador en 2021, que facilita el acceso a mecanismos de justicia para los trabajadores y establecen la prohibición del despido por acoso laboral, lo cual está en conformidad con el convenio 158 sobre la terminación de relación laboral. Si bien este último convenio no ha sido ratificado por el Ecuador, es muy importante tomarlo en cuenta ya que está muy relacionado con la temática de acceso a la justicia.

Otro punto a tomar en cuenta es la falta de capacidad que tiene el Ministerio de Trabajo para velar por la protección social o la supervisión del cumplimiento de las leyes laborales, para asegurar el reglamento de seguridad y salud laboral y los derechos del personal de trabajo.

## 2.3. CONTEXTO Y PROBLEMÁTICA

La situación en la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” presenta algunas barreras para el acceso a la justicia y la capacidad de hacer ejercer sus derechos, tanto para los procesos administrativos como para los judiciales. Esta problemática se ve reflejada en la falta de implementación de recursos digitales, la carencia de un sindicato y la escasa regulación interna sobre justicia digital. Todo esto sumado a que en Ecuador, el marco normativo sobre medios telemáticos es limitado, especialmente en el ámbito laboral, ha hecho difícil esta transformación a la era digital en algunas empresas y la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” necesita estos cambios.

### 2.3.1. *Objetivos*

#### **Objetivo General**

Proponer un mecanismo para garantizar el acceso efectivo a la justicia laboral como derecho humano, a través de mecanismos digitales y su implementación en el sistema normativo de la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.”.

#### **Objetivos Específicos**

1. Identificar las barreras normativas y tecnológicas que dificultan el acceso a la justicia laboral para los empleados de la Cooperativa.
2. Evaluar el marco normativo existente para identificar vacíos, ambigüedades y frenos de acceso a la justicia laboral en la era digital.
3. Diseñar un plan de acción para fortalecer la protección laboral y el acceso a la justicia dentro de la Cooperativa, desde la perspectiva de derechos humanos y donde se incluyan adaptaciones adecuadas a la era digital.

#### **2.4. Desarrollar el Plan de Acción**

Se iniciará realizando un análisis, tanto del contrato de trabajo como de los distintos manuales y reglamentos como el Manual de procesos, Manual de Riesgo de Crédito, Manual de Tesorería, el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de ética de la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda.", de esta forma se verificaría si cumplen con el marco normativo ecuatoriano y el internacional, además de la capacitación adecuada. Este análisis también nos permitirá elaborar un mecanismo que cubra las carencias de su regulación, por ejemplo, modificar el reglamento interno implementando denuncias digitales o mediación en línea.



## CAPÍTULO 3.

### EMPRESAS Y NUEVAS FORMAS DE CONTRATACIÓN LABORAL

#### 3. ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES LABORALES Y DESAFÍOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES

El acceso a la justicia laboral es un derecho humano reconocido por la Constitución del Ecuador y en convenios internacionales de la OIT, los cuales garantizan que los trabajadores puedan reclamar y hacer efectivos sus derechos en condiciones de igualdad, prontitud y transparencia. En la era digital, este principio adquiere nuevas dimensiones, debido al surgimiento de formas no tradicionales de contratación y al uso de tecnologías en la gestión laboral. La Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” constituye un caso representativo del sector financiero solidario ecuatoriano, por su estructura organizativa pequeña y el marco normativo interno que regula sus operaciones y relaciones laborales.

En la actualidad, el desarrollo de la era digital ha transformado las relaciones laborales, introduciendo nuevas modalidades de contratación como el teletrabajo, la prestación de servicios electrónicos, los contratos temporales o la tercerización digital. Estas formas de vinculación, aunque ágiles y eficientes, generan retos en la protección de derechos laborales, particularmente en el acceso a mecanismos efectivos de reclamo y justicia.

##### 3.1. Normas Internacionales Aplicables

El Ecuador ha ratificado varios convenios de la OIT que han servido para salvaguardar los derechos laborales y la justicia social. También han servido como guía para el cambio constante de la sociedad, como lo fue en el caso del COVID – 19. Particularmente, las normas internacionales más relevantes que podemos considerar en la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” son:

- OIT C87 y C98: Libertad sindical y negociación colectiva.
- OIT C155: Seguridad y salud en el trabajo.

- OIT C111: No discriminación en el empleo.
- Principios rectores ONU sobre empresas y derechos humanos.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): igualdad de género (ODS 5), Trabajo decente (ODS 8), instituciones eficaces (ODS 16).

### 3.2. Marco Institucional de la Cooperativa

La estructura organizacional de la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” está compuesta por aproximadamente 14 empleados distribuidos entre Quito, Guayaquil y otras partes del país. La gobernanza institucional se organiza mediante los siguientes órganos:

- Consejo de Administración: conformado por 5 vocales, nombra al gerente y al presidente.
- Consejo de Vigilancia: integrado por 3 vocales.
- Comité de Cumplimiento: 2 vocales, encargados de evitar lavado de activos.
- Comité de Crédito: 2 vocales, responsables de definir políticas crediticias.
- Comité de Ética: 2 vocales, encargados de asegurar el cumplimiento normativo y ético.

### 3.3. Normativa Interna – Acceso a la Justicia Laboral – Puntos débiles

**Tabla 1.**

*Normativa interna de la Cooperativa Crédito "Gral. Ángel Flores Ltda."*

| Norma Interna                 | Relación con el Acceso a la Justicia Laboral                                                | Observaciones o Brechas                                                                  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamento Interno de Trabajo | Establece derechos y deberes de los trabajadores; procesos disciplinarios y sancionatorios. | No regula el teletrabajo, canales digitales de reclamo ni protección contra represalias. |

|                                  |                                                           |                                                                                 |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Código de Ética                  | Promueve la conducta ética y cumplimiento legal.          | Falta de canales formales digitales de protección ante vulneraciones laborales. |
| Reglamento del Buen Gobierno     | Fomenta la transparencia y responsabilidad institucional. | Requiere incluir principios de equidad laboral y justicia interna.              |
| Manual de Riesgo Legal           | Identifica riesgos jurídicos institucionales.             | No contempla mecanismos de resolución de conflictos laborales.                  |
| Manual Descriptivo de Cargos     | Define funciones y jerarquías laborales.                  | Puede prevenir abusos de poder y acoso jerárquico.                              |
| Manual de Procesos               | Estandariza las operaciones internas.                     | Debe incluir procedimientos de atención a reclamos laborales.                   |
| Manual de Seguridad y Protección | Salvaguarda la integridad del personal.                   | Puede vincularse a la protección de datos laborales en entornos digitales.      |

### 3.3.1. *Análisis de la Normativa Interna y su Vinculación con el Acceso a la Justicia Laboral*

Como se aprecia en el cuadro anterior sobre lo normativa interna, tanto sus reglamentos, manuales y códigos poseen diversas falencias, las cuales impiden que los trabajadores ejerzan plenamente su derecho a una defensa justa y accesible. Problemas como la ausencia de canales digitales de protección y denuncia o la carencia de mecanismos de resolución alternativa de

conflictos especificados en su marco jurídico, deben ser tratados con prioridad para garantizar el correcto acceso a la justicia en la actualidad y olvidar las modalidades anticuadas que retrasan el progreso de la Cooperativa.

### 3.4. Nuevas Formas de Contratación y Desafíos Digitales

Las nuevas modalidades de contratación laboral impulsadas por la digitalización, como pueden ser el teletrabajo, la contratación temporal y los servicios externos por plataformas digitales, plantean retos significativos para el acceso a la justicia laboral. En la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.”, si bien predomina la relación laboral formal, es necesario prever la regulación de formas híbridas de trabajo y el uso de medios digitales en la gestión de personal.

La digitalización debe ir acompañada de mecanismos que garanticen la confidencialidad de la información, la igualdad de condiciones laborales y la disponibilidad de medios electrónicos de reclamo.

La gestión del talento humano requiere de estrategias más flexibles que permitan equilibrar la productividad con el bienestar del trabajador, usando la tecnología actual como herramienta para el control de tareas, la comunicación y la evaluación del desempeño, esto siempre acorde con los derechos del trabajador (en especial el de no discriminación) y garantizando entornos laborales saludables y sostenibles

Para el futuro, es fundamental establecer regulaciones claras sobre el teletrabajo, la preservación de información personal y la estipulación del compromiso de cada parte en contratos digitales. Se debe estar a la par con la realidad mundo en cuanto a medios tecnológicos, por ello no se puede dejar de lado una posible implementación de entornos virtuales o de trabajo a distancia. No obstante, el éxito de la transición a una nueva era digital, por parte de la Cooperativa dependerá de la capacitación continua que brinden los empleadores a sus trabajadores, la inversión en infraestructura tecnológica, el compromiso institucional con la equidad y la seguridad de proteger los derechos humanos en el marco laboral.

### **3.5. Brechas y Desafíos Identificados**

#### **3.5.1. *Falta de protocolos digitales de reclamo o denuncia laboral.***

La cooperativa refleja en su sistema de funcionamiento protocolos anticuados que son poco eficientes en comparación con los que se tienen por el uso de la tecnología en la actualidad.

Con la evolución tecnológica y los avances en la forma en la que se pueden comunicar, es evidente que la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” necesita de manera urgente modernizar los mecanismos de reclamo y denuncia laboral. La ausencia de plataformas digitales específicas para presentar quejas o denuncias dificulta la respuesta oportuna ante posibles vulneraciones de derechos. La creación de sistemas electrónicos seguros y accesibles que garanticen la transparencia institucional y fomentar la confianza entre trabajadores y directivos.

#### **3.5.2. *Limitada Formación en Derechos Humanos Laborales y Acceso a la Justicia***

Otro de los desafíos identificados radica en la escasa formación del personal respecto a derechos humanos laborales y los canales de acceso a la justicia, lo cual dificulta e incluso impide el poder reclamar sus derechos.

Para solventar este desafío, la Cooperativa podría impulsar programas de capacitación relacionados con este tema en el que se enfoque la capacidad que tienen de acceder a la justicia o los derechos que poseen.

El uso de la inteligencia artificial puede ser útil, al ser capaz de brindar una información base sobre el tema y permitir el planteamiento de diversas formas de actuar.

#### **3.5.3. *Escasa Integración del Principio de Justicia en la Normativa Interna***

Si bien la Cooperativa cuenta con reglamentos internos que orientan la gestión laboral, se observa una limitada incorporación del principio de justicia en dichos instrumentos. Los principios, al igual que la tecnología, se caracterizan por una naturaleza dinámica y evolutiva, por lo que se debe considerar la actualización periódica de la normativa para responder a las nuevas

realidades del entorno digital y social. Incorporar la justicia como eje transversal de la gestión institucional permitirá garantizar un trato igualitario, procesos transparentes y decisiones coherentes con los valores cooperativos.

#### ***3.5.4. Necesidad de Adaptar la Gestión de Talento Humano a Entornos Digitales***

Finalmente, la Cooperativa enfrenta el reto de adaptar su gestión de talento humano a los entornos digitales. Esto implica incorporar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación interna, el seguimiento de tareas y la formación del personal, reduciendo barreras de información y mejorando la eficiencia. La digitalización del área de recursos humanos no solo optimiza procesos, sino que también promueve una cultura de innovación y participación, en la que cada trabajador pueda desarrollarse plenamente en un entorno inclusivo y tecnológicamente actualizado.

### **3.6. ESTUDIO DE LAS FORMAS DE CONTRATACIÓN MODERNA Y SU REGULACIÓN LEGAL**

#### ***3.6.1. Modalidades de Contratación Identificadas***

La Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." sigue los parámetros establecidos en la ley a la hora de contratar a sus empleados, siendo su principal guía el Código de Trabajo, en el cual se describe los distintos tipos de contratación, como es el caso del Art. 14, donde se define el "*Contrato individual de trabajo a tiempo indefinido*", el mismo que es la modalidad más típica y formal de trabajo en el país. Sin embargo, el Código de trabajo describe otras formas de contratación. En este apartado, se analiza algunas de las formas de contratación existentes, sus ventajas, desventajas y su posible aplicación en la Cooperativa, según las distintas necesidades que puedan presentarse.

#### **3.7. Modalidades de Contratación Identificadas**

La Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." tiene a todo su personal bajo la modalidad de "*Contrato individual de trabajo a tiempo indefinido*" Sin embargo, es importante analizar los



diferentes tipos de contratos que podrían ser aprovechados por la cooperativa a la hora de contratar personal, dependiendo del requerimiento de la empresa, optimizando los recursos económicos y respetando la normativa vigente.

### **3.7.1. Contrato Ocasional**

Es una modalidad laboral regulada en el Art. 17 del Código del Trabajo, diseñada para atender necesidades temporales y extraordinarias de una empresa o institución. Se aplica a servicios específicos y no para tareas permanentes ni recurrentes. En Ecuador, su duración máxima es de 30 días por año calendario para un mismo trabajador, con posibilidad de renovación limitada en casos especiales.

En la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.”, este contrato podría ser aplicado en las áreas administrativas y operativas, la Cooperativa puede contratar personal para cubrir picos estacionales o proyectos puntuales que requieran personal temporal. Por ejemplo:

- Un proyecto específico para actualizar sistemas informáticos,
- Un aumento temporal en tareas administrativas durante cierre contable,
- Operaciones extraordinarias en gestión de créditos.

Este tipo de contrato permite flexibilidad sin generar contratación indefinida.

#### **a. Ventajas**

Esta modalidad presenta varias ventajas, como son:

*Flexibilidad:* Permite contratar solo por el tiempo estrictamente necesario.

*Costos controlados:* Aunque incluye recargos por temporalidad (35%), evita costos fijos a largo plazo.

*Adecuado para necesidades excepcionales:* No obliga a vincular a un trabajador de forma estable con la empresa.

*Derechos reconocidos:* Afiliación al IESS, Décimo tercer y décimo cuarto sueldos proporcionales, vacaciones, y liquidación al término del contrato.

#### **b. Desventajas y riesgos**

El contrato ocasional puede tener algunas desventajas, tanto para el trabajador como para el empleador. A continuación, citamos algunas de ellas:

*Falta de estabilidad laboral:* El trabajador no accede a estabilidad, generando una relación más precaria.

*Riesgo legal:* El uso indebido para cubrir cargos permanentes o renovaciones continuas puede ser sancionado por vulnerar la ley y derechos laborales.

*Evasión de derechos sociales:* Aunque hay derechos básicos, se limita el acceso a beneficios a largo plazo como jubilación o carrera administrativa.

*Clima laboral:* Puede generar baja motivación o inseguridad en empleados temporales.

*Pérdida de talento:* La inestabilidad puede ocasionar que los empleados opten por buscar otras opciones de trabajo con mejores condiciones, generando pérdidas de talento en la empresa.

*Impacto sobre la calidad:* La dependencia de personal eventual y su constante cambio puede derivarse en un impacto negativo en la calidad del servicio brindado por la empresa.

#### **c. Ejemplos**

*Aplicación adecuada:* Contratar un auxiliar operativo para 25 días durante una campaña de afiliación a la Cooperativa.

*Aplicación inadecuada:* Renovar el contrato ocasional por varios años consecutivos para tareas administrativas permanentes.



### 3.7.2. *Contrato de Prestación de Servicios*

Es un acuerdo civil o comercial definido para que una persona natural o jurídica preste un servicio específico, autónomo y temporal, sin que exista relación laboral ni subordinación jurídica entre las partes. La persona contratada actúa con independencia, responsabilidad técnica y administrativa, y no está bajo horarios o supervisión constante.

En la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.”, se podría optar por este tipo de contrato especialmente para consultorías externas, en áreas donde se requiere conocimiento especializado y puntual, como auditorías, asesorías legales, tecnológicas o financieras. La cooperativa contrataría a un experto externo para un proyecto delimitado, sin incorporar a esta persona como empleado permanente.

#### **a. Ventajas**

La contratación por prestación de servicios tiene las siguientes ventajas:

*Autonomía:* El contratista gestiona su trabajo sin subordinación ni horario fijo.

*Flexibilidad contractual:* Se adapta a proyectos o tareas específicas con duración determinada.

*Costos controlados:* No hay obligaciones de prestaciones sociales ni afiliaciones patronales.

*Claridad legal:* Establece una clara relación no laboral que favorece acuerdos.

#### **b. Desventajas y Riesgos**

Algunas desventajas de los contratos por prestación de servicios son:

*Simulación o fraude laboral:* Si la empresa impone órdenes, horarios y supervisión constante, se estaría utilizando el contrato de prestación de servicios para evitar obligaciones

laborales, estableciendo una relación laboral encubierta. Esto puede acarrear multas, pagos retroactivos y recomposición de derechos laborales.

*Ausencia de beneficios:* El contratista no recibe seguro social, vacaciones ni indemnizaciones.

*Inestabilidad para el prestador:* Falta de protección social y laboral.

### c. Ejemplos

*Aplicación adecuada:* La Cooperativa contrata un consultor externo para optimizar un sistema de crédito por dos meses.

*Aplicación inadecuada:* Si un consultor contratado debe cumplir horario fijo, recibe órdenes directas y tiene tareas permanentes, podría demandar y conseguir que su contrato se transforme legalmente en laboral, reclamando prestaciones.

#### 3.7.3. Teletrabajo

Está regulado por el Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-237 del Ministerio del Trabajo. Esta modalidad laboral se caracteriza por la ejecución de tareas desde una ubicación externa a la infraestructura física de la empresa, usando tecnologías digitales.

El contrato de teletrabajo debe especificar detalladamente las características acordadas, como las herramientas necesarias, el lugar de trabajo y los períodos de trabajo. Este acuerdo también aclara varias situaciones que se deben considerar como insumos y equipamiento: El empleador es responsable de proveer los equipos e insumos necesarios para la realización del teletrabajo, incluyendo pagos por internet o telefonía.

En la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.”, el teletrabajo se encuentra mayormente en fase de evaluación o informal, sin formalización adecuada por escrito ni protocolos claros. Esto sucede en áreas administrativas, financieras o de atención al cliente, donde algunas tareas pueden realizarse remotamente.

### **a. Ventajas**

La modalidad de teletrabajo presenta múltiples ventajas, entre las que podemos enumerar:

- Flexibilidad para el trabajador y reducción de costos para la cooperativa.
- Posibilidad de mantener operaciones en contextos adversos, por ejemplo, durante una emergencia sanitaria.
- Permite un mejor balance entre vida laboral y personal, si existe una buena gestión del teletrabajo, por parte tanto del empleador como del trabajador.
- Uso eficiente de tecnologías digitales.

### **b. Desventajas y Riesgos**

Algunas desventajas que se ha identificado en el teletrabajo son las siguientes:

- Ausencia o informalidad de protocolos para garantizar salud digital y desconexión laboral.
- Riesgo de tecnoestrés, agotamiento o ansiedad por hiperconectividad.
- Dificil control y supervisión que puede afectar productividad y calidad.
- Posible aislamiento y deterioro del clima laboral.
- Falta de regulación clara genera incertidumbre para empleadores y trabajadores.

*Riesgos Legales Específicos:*

- Falta de protocolos escritos y regulación adecuada puede exponer a la cooperativa a sanciones.
- Violación al derecho a la desconexión digital, que debe garantizar al menos 12 horas continuas de descanso sin comunicaciones laborales.
- No garantizar equipos o condiciones de trabajo puede ser considerado como incumplimiento legal.
- Ausencia de supervisión formalizada y mecanismos puede generar conflictos legales en caso de obligaciones incumplidas.

### c. Ejemplo

*Aplicación inadecuada:* La Cooperativa implementa teletrabajo sin contratos escritos ni lineamientos, generando que empleados atiendan correos y llamadas fuera de horario, afectando su salud mental y generando reclamaciones laborales.

### 3.7.4. Trabajo Autónomo o Freelance

El trabajo freelance en Ecuador se caracteriza por la prestación de servicios de manera autónoma, sin una relación de subordinación laboral directa con la empresa contratante. Aunque esta modalidad no está regulada formalmente dentro del ámbito laboral clásico, la Constitución reconoce la irrenunciabilidad de ciertos derechos laborales y colectivos para los trabajadores autónomos, incluyendo el derecho a la sindicalización y a la huelga, aunque con limitaciones diferentes a los trabajadores dependientes. Asimismo, el trabajador autónomo debe estar formalizado vía RUC y cumplir obligaciones tributarias para operar legalmente.

Si la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” opta por este tipo de contratación, deberá tomar en cuenta que, aunque la modalidad freelance ofrece flexibilidad, requiere atención para no afectar derechos colectivos y evitar riesgos legales. La Cooperativa debe procurar claridad contractual y respeto a derechos colectivos y sindicales reconocidos constitucionalmente, pese a la informalidad de la modalidad.

#### a. Ventajas

Algunas ventajas que posee el trabajo autónomo son las siguientes:

*Autonomía y flexibilidad:* El freelance maneja su propio tiempo, recursos y forma de trabajo, generalmente sin supervisión directa.

*Reducción de costos y cargas laborales para la Cooperativa:* No existe obligación de otorgar beneficios laborales convencionales como seguridad social o vacaciones pagadas.

*Potencial para contratar talento especializado para proyectos puntuales.*

### b. Desventajas y riesgos

El trabajo freelance posee las siguientes desventajas:

- La ausencia de regulación laboral formal específica para freelance puede generar conflictos.
- Vulneración de derechos colectivos y sindicales si no se reconoce la capacidad de organización y negociación de estos trabajadores.
- Posible uso abusivo para evitar relación laboral, derechos y cargas sociales.
- Ausencia de prestaciones sociales y protección plena frente a riesgos laborales.

### c. Ejemplo

*Aplicación adecuada:* La cooperativa contrata un especialista externo freelance para un proyecto tecnológico por un plazo definido, sin control estricto ni dependencia.

*Aplicación inadecuada:* La cooperativa impone horarios fijos o dependencia, pero mantiene contrato freelance para evitar beneficios laborales, lo que podría ser declarado simulación de relación laboral.

## 3.8. Brechas y Desafíos en la Contratación Moderna dentro el Régimen Cooperativo

La existencia de múltiples tipos de contratos, como el contrato indefinido, ocasional, eventual, por obra cierta y los contratos emergentes, permite una mayor adaptabilidad en el mercado laboral. Por ejemplo, durante la pandemia de COVID-19, el Estado ecuatoriano implementó contratos especiales para permitir a las empresas sostener su operación sin despedir personal de forma masiva, demostrando que la flexibilidad contractual puede ser una herramienta útil en situaciones de emergencia.

Sin embargo, es necesario destacar que esta flexibilidad también debe ir acompañada de un adecuado control legal y administrativo. La proliferación de contratos temporales o atípicos puede conducir a la precarización del empleo si no se respetan los derechos laborales fundamentales, como la estabilidad, la seguridad social, el salario digno y las condiciones de trabajo adecuadas.

### ***3.8.1. Ambigüedad Normativa entre Régimen Cooperativo y Laboral***

Las Cooperativas de ahorro y crédito operan bajo un régimen jurídico especial, determinado en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, lo que genera ciertas tensiones con el Código del Trabajo. Se puede confundir la figura de “socio trabajador” con la de “trabajador dependiente”, lo que permite evadir obligaciones laborales bajo el argumento de participación cooperativa. Puede presentarse riesgos de desprotección en seguridad social, estabilidad laboral y derechos colectivos, así como dificultad para determinar si existe relación de dependencia.

Algunas propuestas para solventar este desafío son:

- Establecer criterios técnicos (control, horario, remuneración, continuidad) para identificar relaciones laborales encubiertas.
- Clarificar, mediante reforma normativa, los límites entre participación cooperativa y subordinación laboral.
- Creación de un Observatorio o Mesa Técnica Sectorial, con participación de diversas Cooperativas, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Ministerio del Trabajo, para generar criterios interpretativos unificados que sirvan de guía jurisprudencial y administrativa.

### ***3.8.2. Falta de Protocolos Internos para Teletrabajo y Contratación por Servicios***

Muchas cooperativas han adoptado modalidades como teletrabajo o contratación por servicios sin contar con reglamentos internos que regulen condiciones, derechos y obligaciones, lo que genera inseguridad jurídica, conflictos laborales y falta de trazabilidad institucional. Puede existir riesgo de incumplimiento de normas sobre jornada, descanso, ergonomía y desconexión digital. La falta de una normativa sobre teletrabajo puede generar otros problemas, como ambigüedad sobre los horarios laborales, falta supervisión, dificultades en el uso de medios digitales y protección de datos.



Para superar estos problemas, tenemos las siguientes propuestas:

- Regular la contratación por servicios con criterios de transparencia, trazabilidad y respeto a derechos mínimos.
- Diseñar protocolos específicos para teletrabajo, incluyendo cláusulas sobre jornada, medios tecnológicos, desconexión y protección de datos.
- Adopción de Plataformas de Gestión y Monitoreo Transparentes, implementar herramientas tecnológicas, como software de gestión de proyectos y plataformas de comunicación, que permitan medir la productividad por resultados y no por presencia, respetando la desconexión digital y generando un registro auditable de las horas de trabajo.
- Establecer un Marco de Ciberseguridad y Propiedad Intelectual en Teletrabajo, priorizando protocolos que favorezcan la privacidad de la información, así como la definición de la propiedad intelectual de los productos desarrollados por los socios/trabajadores en estas modalidades, especialmente en el ámbito digital.

### ***3.8.3. Riesgo de Simulación Contractual para Evitar Obligaciones Patronales***

Ocurre cuando se utiliza contratos por servicios, convenios de colaboración o figuras cooperativas para encubrir relaciones laborales reales, evitando afiliación al IESS, pago de beneficios sociales y estabilidad laboral; lo cual constituye una evidente vulneración de derechos constitucionales (Art. 33 y 326 CRE). Esto es posible por la dificultad para fiscalizar y sancionar prácticas antisindicales o evasivas.

Por ello, presentamos las siguientes propuestas para evitar el mal uso de los distintos métodos contractuales y la vulneración de derechos que esto causa:

- Capacitar a mandos medios y directivos sobre los elementos constitutivos de la relación laboral.
- Establecer indicadores de riesgo contractual, como continuidad, subordinación, exclusividad, etc.



- Implementar auditorías internas y externas para detectar simulaciones contractuales.
- Diseño de un "Semáforo de Riesgo Laboral" Interno, una herramienta sencilla que, basada en los indicadores de riesgo contractual, asigne un nivel de alerta (verde, amarillo, rojo) a cada tipo de contrato o convenio, requiriendo la aprobación de los más altos directivos dirección para aquellos que sean de mayor riesgo.
- Integración de la Tecnología para la Trazabilidad, como la firma electrónica/digital y sistemas de gestión documental, para asegurar que todo el proceso de contratación y la evidencia de la relación cooperativa/laboral sea trazable, inalterable y auditable, dificultando la simulación.

#### ***3.8.4. Escasa Formación Legal de Mandos Medios sobre Derechos Laborales Modernos***

Los mandos medios suelen desconocer principios constitucionales, normativa laboral vigente y nuevas formas de contratación. Esto puede genera decisiones administrativas que vulneran derechos o comprometen la institucionalidad, fomentando prácticas irregulares en la institución y, en consecuencia, aumentando el riesgo de conflictos laborales.

Algunas propuestas que presentamos para solventar esta falencia son:

- Incluir módulos sobre derechos humanos, sindicalización, seguridad social y fiscalización digital.
- Diseñar programas de formación continua en derecho laboral moderno, contratación digital, cultura de paz y prevención de conflictos.
- Creación de una Cultura de Feedback Ético y Denuncia Protegida, que permitan a los colaboradores reportar prácticas irregulares o decisiones administrativas que vulneren derechos, sin temor a represalias. Esto convierte a los colaboradores en un mecanismo de fiscalización interna.
- Implementar una certificación Obligatoria y Periódica en Cumplimiento Normativo Laboral, no solo ofrecer formación sino hacerla obligatoria, con una certificación interna que los mandos medios deban renovar cada cierto tiempo. Esto asegura que la capacitación se mantenga actualizada y se tome con seriedad.

### **3.9. Evaluación del cumplimiento de derechos laborales y humanos en los contextos estudiados**

La Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” refleja un cumplimiento parcial de sobre los derechos y las obligaciones estipulados, tanto en el marco normativo nacional como en el marco internacional. Uno de los principales factores es el número de empleados que tiene la Cooperativa que, a pesar de ser pocos (entre 13 y 14) están distribuidos en varias provincias, lo cual genera una dificultad para el pleno cumplimiento de estos derechos y obligaciones.

Un ejemplo claro de esto es el derecho a la sindicalización, al no cumplir con los requisitos, deja a los trabajadores sin la capacidad de formar un sindicato propio que los represente y busque el beneficio colectivo de los empleados o mantenga una relación de igual a igual con los empleadores.

Otro problema que se presenta debido a la dispersión geográfica de las agencias con poco personal, la verificación presencial de condiciones dignas y la prevención de riesgos laborales (como los riesgos ergonómicos) se dificulta. Para superar este desafío, la Cooperativa podría implementar un Sistema de Auditoría de Riesgos Ergonómicos Remoto asistido por IA. Este sistema, integrado en el manual del Decreto Ejecutivo 255, funcionaría mediante el uso de cámaras web o aplicaciones móviles donde el trabajador, de forma periódica y voluntaria, registra su postura o el diseño de su puesto de trabajo. La Inteligencia Artificial (Visión por Computadora) analizaría instantáneamente estos videos o imágenes para identificar y notificar a la Cooperativa y al empleado sobre posibles desviaciones ergonómicas o riesgos posturales, permitiendo una intervención proactiva y remota que garantiza el derecho a un ambiente de trabajo seguro, incluso en ubicaciones dispersas.

En el tema de salarios justos, seguridad social y otros, relacionados principalmente a temas conocidos y a su vez fácilmente verificables, tanto por la Cooperativa como por sus trabajadores, la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." ha cumplido a plenitud con garantizar estos derechos,

demostrando un compromiso con sus empleados y un esfuerzo en mantenerse al día con las necesidades de estos en la medida de lo posible.

La brecha tecnológica, acelerada por la situación global, ha generado que la Cooperativa mantenga procesos con una efectividad inferior. La Inteligencia Artificial (IA) se presenta como la principal palanca de transformación digital y eficiencia en el cumplimiento legal. Por ejemplo, para liberar al personal y permitirle enfocarse en tareas complejas y cumplimiento normativo, se puede implementar Chatbots o Asistentes Virtuales basados en IA en la atención al cliente. Estos no solo proporcionan asistencia básica y resuelven el 80% de las consultas sencillas, sino que también permiten que el personal humano se concentre en tareas que requieren análisis, juicio ético y el cumplimiento detallado de las obligaciones legales y de trazabilidad (como las propuestas en el punto 3.3). La IA, por lo tanto, no es solo una herramienta de eficiencia, sino un habilitador para que el personal cumpla plenamente con sus responsabilidades legales y humanas.

### **3.10. Uso de Inteligencia Artificial (IA)**

La inteligencia artificial también puede tener un uso importante para la Cooperativa a la hora de la contratación, por ejemplo, en la automatización de formatos de documentos legales, como los contratos, teniendo una base de datos clara que sirva para identificar la mejor forma de contratación requerida para una plaza disponible o para una necesidad específica, generando la base del contrato requerido para el caso. Esto tampoco implica que la asesoría legal de la Cooperativa se vea afectada, sino que se necesitaría de una mayor participación, tanto en la comprobación de los contratos o en la verificación de la información dada a la IA sea pertinente y actual sobre el marco jurídico aplicable.

Además, la IA serviría tanto en el ámbito jurídico como en el crediticio, ya que mediante su uso se puede predecir tendencias y anticipar riesgos de fraude, mejorar la interacción con el cliente o encontrar y marcar documentos clave para su revisión. Todos estos aspectos se verían potenciados por el uso de la inteligencia artificial y, a su vez, permitiría la contratación de más

personal especializado en la digital avanzada y la ciencia de datos para asegurar la eficiencia de este nuevo instrumento.

### ***3.10.1. Marco Normativo y Reglamentario***

Pese a las deficiencias legales que existen en el país sobre uso de la tecnología, la Cooperativa puede incluir, en su Reglamento Interno, normas que involucren tecnología e Inteligencia artificial, Por ejemplo, diseñar secciones específicas que regulen el uso de algoritmos en todas las fases de la contratación (selección, evaluación, terminación). Debe establecer el derecho a la explicación algorítmica para el candidato/empleador y alinearse con principios de justicia algorítmica.

Además, pueden incluir cláusulas contractuales algorítmicas, que consisten en exigir que los contratos detallen ciertos aspectos como:

- La participación de la IA en la evaluación del desempeño o las condiciones de trabajo.
- Mecanismos que garanticen la revisión humana de cualquier decisión laboral sustancial tomada primariamente por un algoritmo (ej. despido, no promoción).
- La transparencia sobre los criterios de evaluación algorítmica (sin revelar propiedad intelectual).

Sin embargo, la incorporación de IA en la Cooperativa conlleva también algunos riesgos que se deberá solventar. Es necesario evitar que exista sesgo algorítmico (racial, de género, edad) en las herramientas de contratación y gestión. Se deberá capacitar al personal directivo en la regulación de la IA, para identificación de sesgos ocultos y la prevención de la simulación contractual. Para ello, se podría implementar un sistema para auditar continuamente los algoritmos, siempre supervisado por un equipo humano capacitado.

### 3.11. DISEÑO DE PROPUESTAS DE PROTECCIÓN JURÍDICA Y MEJORES PRÁCTICAS LABORALES

La Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." debe tomar medidas para mejorar el acceso a la justicia y abandonar la metodología anticuada que posee, para dar un paso a la digitalización y, de esta manera, posicionarse mejor frente a los desafíos que se pueden generar con el transcurso del tiempo.

Para solventar este problema se han planteado diferentes propuestas que permitirían un progreso para la Cooperativa y, a su vez el cumplimiento de los estándares internacionales sobre el acceso a la justicia.

#### 3.11.1. *Campañas de Sensibilización*

Para la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." sería muy útil diseñar una campaña de sensibilización sobre el acceso a la justicia en la era actual y sus múltiples beneficios a la hora de hacer valer sus derechos y destacando cómo las herramientas tecnológicas pueden facilitar la defensa de los derechos laborales.

Debido al poco personal y al hecho de que muchos de los empleados se encuentran en distintas provincias en el país, lo mejor sería la aplicación de esta campaña por medios telemáticos, para poder llegar a todos y por un periodo de máximo una semana, para que no afecte al ejercicio personal de la Cooperativa.

En primer lugar, se busca promover el conocimiento y la reflexión entre los trabajadores acerca de su derecho al acceso a la justicia en el entorno digital. Es importante definir quiénes serán los encargados de realizar esta campaña o, en el caso de ser diversos grupos, explicar a quien le corresponde cada parte de la campaña. Se debe informar al personal sobre este nuevo plan de acción, señalando la planificación horaria establecida para su ejecución, mediante la socialización de un cronograma que incluya las actividades a realizar y el grupo responsable. Un ejemplo de lo que puede incluir el cronograma puede ser:

Lunes – Inicio de la campaña - Presentación del tema con afiches y/o carteles en áreas comunes o enviados por medio del correo institucional y compartir un video introductorio de corta duración (1 o 2 minutos) sobre justicia digital y derechos laborales. De esta actividad se podría encargar RR.HH. o la Gerencia.

Martes – Charla virtual con el tema “El acceso a la justicia en la era digital” donde se hable de diversos puntos como trámites en línea, denuncias digitales, derechos laborales. En esta charla se podría considerar el invitar a algún experto o el departamento legal de la Cooperativa puede hablar sobre el tema.

Miércoles – Taller práctico – Donde a través de ejemplos o simulaciones los empleados de la cooperativa demuestran lo aprendido el día anterior, sobre cómo hacer efectivos sus derechos y el uso de herramientas digitales.

Jueves – Foro interno – Generar un espacio de conversación grupal sobre experiencias y opiniones referentes al tema, involucrando de esta manera a los empleados y aportando ideas para posibles mejoras en el uso de las herramientas digitales para el acceso a la justicia por ejemplo el uso de inteligencia artificial como mecanismo para resolver dudas que tenga un empleado sobre la ejecución de sus derechos laborales. De esta actividad se encargaría el Comité de Ética y/o RR.HH.

Viernes – Cierre y compromiso de la Cooperativa para sus empleados con entrega de certificados simbólicos, compromiso grupal de promover el acceso digital justo. La Gerencia sería la encargada de la actividad de cierre.

Finalmente, a través de una encuesta, verificar si se cumplieron los objetivos planteados al inicio y comprobar si el nivel de información y conocimiento sobre el tema es superior al que tenían antes de la campaña.



### **3.11.2. Reformas Normativas**

En Ecuador, el trabajo es entendido como un derecho y un deber; en consecuencia, se ha establecido el principio del trabajo digno, el cual garantiza condiciones justas, remuneración adecuada, estabilidad y seguridad social (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Sin embargo, en la práctica persisten problemas estructurales, como la alta tasa de informalidad laboral, la brecha salarial de género, la limitada cobertura de seguridad social y los retos derivados de nuevas formas de empleo (teletrabajo, plataformas digitales, subcontratación).

Por ello, se propone revisar el marco normativo laboral ecuatoriano para adecuar la situación en la cooperativa a las nuevas realidades económicas y sociales, fortaleciendo la protección de los derechos de los trabajadores.

#### **3.11.2.1 Objetivos de las Reformas Normativas.**

La cooperativa posee una amplia cantidad de manuales y de reglamentos que son la base para la actuación y el cumplimiento de sus funciones, entre ellas está el Reglamento Interno de Trabajo el cual da unas directrices sobre como los empleados deben de trabajar, en este mismo reglamento se puede implementar temas como:

- Garantizar la aplicación efectiva del principio de trabajo digno y estable.
- Promover la no discriminación e igualdad en el ambiente de trabajo.
- Regular las nuevas modalidades de trabajo, incluyendo el teletrabajo y la economía digital.
- Ampliar la cobertura de seguridad social para trabajadores independientes e informales.
- Mejorar la fiscalización laboral y la transparencia en la contratación.

También, aparte del marco legal que rige a la Cooperativa mediante los manuales y reglamentos existentes, sería fundamental implementar un manual sobre conflictos internos explicando, de manera breve, cómo solventar las discrepancias entre los trabajadores y los empleadores o entre los mismos empleadores.



Modernizar el marco jurídico laboral de la Cooperativa es esencial para garantizar condiciones de trabajo dignas y equitativas. Las reformas propuestas buscan adaptar la normativa a las transformaciones del mercado laboral, fortalecer la protección social y promover una cultura empresarial basada en la responsabilidad y el respeto a los derechos humanos.

### ***3.11.3. Asesoría Legal***

La legislación laboral ecuatoriana protege derechos fundamentales como el salario mínimo, igualdad, seguridad, salud en el trabajo, libertad sindical y protección contra despidos injustificados. Sin embargo, en la Cooperativa se puede fortalecer esta protección garantizando que los miembros-empleados conozcan y accedan a estos derechos, además de que la cooperativa cumpla estrictamente con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, que regula las cooperativas.

#### ***3.11.3.1 Promover de Buenas Prácticas en la Cooperativa***

Para garantizar un ambiente laboral correcto y seguro, la Cooperativa se compromete a promover e implementar una serie de buenas prácticas que fortalezcan su cultura organizacional. En primer lugar, se fomentará la capacitación continua, tanto de empleados como de directivos, en materia de derechos laborales y humanos, lo cual se puede hacer presente en el Manual de captaciones que posee la Cooperativa, asegurando que todos los miembros conozcan y respeten los principios fundamentales de equidad y justicia garantizados por la ley.

De igual manera, se establecerán protocolos claros contra la discriminación y el acoso, con el fin de prevenir cualquier conducta que vulnere la dignidad de las personas o, en el caso de realizar dichas acciones, generar una sanción acorde que evite la reiteración de tales actos, lo cual se lo puede implementar tanto en el Código de ética o en el Reglamento Interno de Trabajo. También, se velará por el cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad laboral, priorizando el bienestar físico y mental de todos sus colaboradores. Finalmente, se fortalecerán los procesos con relación a la rendición de cuentas y transparencia en la administración y manejo de

los recursos, con el fin de fomentar la confianza, la ética y la responsabilidad institucional, esto a través de los medios electrónicos.

### ***3.11.3.2 Facilitar el Acceso a Derechos Laborales***

Algunas acciones específicas que la Cooperativa puede realizar para facilitar el acceso a los derechos serían la creación de un mecanismo interno de asesoría legal permanente para trabajadores a cargo del departamento legal de la propia cooperativa y con ayuda de los medios electrónicos para llegar a más personas. También, a través de estos mismos medios, se pueden establecer vías claras para denuncias y reclamos laborales dentro de la cooperativa, garantizando la imparcialidad, el seguimiento oportuno y la resolución efectiva de los casos.

El uso de la inteligencia artificial puede ser clave para esta tarea, mediante el uso de herramientas que brinden asesorías programadas en base a la situación vigente en el país (por ejemplo, si hay cambios en el Código de Trabajo) o, en su defecto, brindando información general o resolviendo inquietudes y, a su vez, notificando al departamento legal cuando sean consultas directas de los trabajadores sobre temas específicos. Estas herramientas deben estar en constante monitoreo de un abogado especialista en derecho laboral, conjuntamente con los expertos en sistemas e inteligencia artificial, para garantizar su correcto funcionamiento y que la información brindada sea actualizada y correcta.

## **3.12. Fortalecimiento Legal**

Es importante fortalecer la protección legal de los trabajadores de la Cooperativa mediante propuestas normativas, institucionales y pedagógicas que promuevan el cumplimiento de estándares internacionales, la cultura de paz y la equidad laboral.

### ***3.12.1. Propuestas de Protección Jurídica***

- a. Reglamento interno con enfoque en derechos humanos laborales

El reglamento de la cooperativa debe incorporar principios fundamentados en la OIT y los ODS, particularmente aquellos relacionados con la justicia social, el trabajo decente y equitativo, reflejando de esta manera el seguimiento de las normas internacionales.

También se puede incluir mecanismos de participación activa de los trabajadores en la revisión periódica del reglamento, para de esta manera, a través de un consenso general, establecer cláusulas que se consideren necesarias. Un posible ejemplo que pueden tratar sería la prevención de riesgos psicosociales, la equidad de género y desconexión digital

b. Protocolo digital de protección de datos laborales

Se deben generar protocolos que garanticen la confidencialidad de la información personal y profesional tanto en instrumentos digitales como en físicos, que busquen evitar la vulneración de la privacidad, el control excesivo y el uso indebido de la información.

De igual modo, es necesario regular el uso de herramientas digitales tanto por parte de los trabajadores, asegurando que su uso se limite exclusivamente a fines laborales, como de los empleadores, para el control y vigilancia de su personal. Esto debe estar alineado con los estándares internacionales de protección de datos (como el GDPR europeo).

c. Canal ético y sistema de denuncias confidenciales

Crear un canal interno accesible y seguro para reportar conflictos, acoso o malas prácticas, el cual se lo puede realizar de manera digital estableciendo un comité de ética con representación de trabajadores que se encargue de esto. Además, este comité debe tener el objetivo de garantizar seguimiento, protección y reparación en casos comprobados.

### ***3.12.2. Propuestas de Mejores Prácticas Laborales***

a. Formación continua en derechos laborales y principios cooperativos

Se puede realizar talleres de formación, los cuales pueden ser trimestrales, tratando temas como las normas internacionales, cultura de paz y resolución de conflictos, los cuales contribuyen a un ambiente laboral más armónico. También se puede incluir en estos talleres una capacitación para mandos medios en liderazgo ético y gestión participativa.

#### **b. Indicadores de Cumplimiento Laboral**

Diseñar un sistema de monitoreo con indicadores como:

- % de trabajadores con contrato formal.
- % de cumplimiento en salud ocupacional.
- Niveles de participación en procesos internos.
- Índice de satisfacción laboral.

#### **c. Promoción de la Negociación Colectiva Cooperativa**

Se debe fomentar espacios de diálogo entre trabajadores y directivos para fortalecer la relación entre ellos, generando confianza y, a su vez, demostrando un trato de igualdad a la hora de resolver conflictos. También se podría diseñar un modelo de negociación adaptado al régimen cooperativo, el cual servirá como base para futuras reuniones. Finalmente, establecer acuerdos internos sobre condiciones laborales, beneficios y participación.

## CAPÍTULO 4.

### DERECHOS HUMANOS LABORALES

#### 4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN E INDICADORES DE EVALUACIÓN

##### 4.1. Métodos de Investigación

Para este trabajo hemos considerado que se puede aplicar dos métodos de investigación: El Racionalismo crítico y el Método comparativo, considerando el análisis que se aplica al proyecto y, a su vez, teniendo en cuenta que se busca identificar si la normativa interna realmente garantiza el derecho al acceso a la justicia laboral en la actualidad y, si el resultado es negativo, proponer soluciones concretas para mejorar el acceso a la justicia dentro de la Cooperativa en la era digital.

##### 4.1.1. *Racionalismo Crítico*

El racionalismo crítico es un método de investigación centrado en la planificación de una teoría y posteriormente en su comprobación, a través de la observación y el conjunto de datos obtenidos. Karl Popper, siendo su principal exponente, afirma que las teorías deben ser falsables, llegando a la verdad por medio de conjeturas y refutaciones, considerando al error como una fuente de aprendizaje.

Este método se podría aplicar a la hora de analizar cuál es el estado actual de las normas y prácticas que posee la cooperativa con respecto al acceso a la justicia, buscar e identificar inconsistencias entre la normativa interna y los estándares nacionales e internacionales de derechos humanos laborales, para determinar si el acceso a la justicia laboral está debidamente garantizado. Luego, a través de los indicadores de resultado, verificar que las propuestas de mejora planteadas sobre mecanismos digitales y las capacitaciones solucionen las inconsistencias o mejoren la situación actual, basado en la hipótesis que el acceso a la justicia laboral puede fortalecerse mediante la digitalización de procesos, la capacitación de los empleados y la actualización de la normativa interna.

#### **4.1.2. Método Comparativo**

El método comparativo analiza las diferencias y semejanzas entre distintas estructuras, lo que lo convierte uno de los métodos de investigación más utilizados, además de que posee gran versatilidad tanto en ámbito cualitativo como en el cuantitativo y tiene la capacidad de permitir la comprensión de las distintas variables y cómo estas actúan en el análisis conjunto para un caso.

Se tendrá en cuenta la aplicación de la justicia por parte de la cooperativa, analizando similitudes y diferencias entre dos periodos de tiempo, con el fin de identificar buenas prácticas, vacíos normativos o posibilidades de mejora. Se deberá examinar cómo evoluciona el acceso a la justicia en la Cooperativa después de aplicar las mejoras digitales o de capacitación, respecto a su estado inicial.

#### **4.1.3. Instrumentos de Recolección de Información**

La obtención de información debe ir directamente relacionada con los empleadores y los trabajadores de la Cooperativa al ser los más afectados, para esto se puede usar:

- Análisis documental: revisión de normas internas, estatutos, reglamentos y procedimientos disciplinarios de la Cooperativa, así como legislación laboral, tratados internacionales y doctrinas jurídicas.
- Entrevistas semiestructuradas: aplicadas a empleados y directivos, para conocer su percepción sobre el acceso a la justicia laboral y el uso de herramientas digitales.
- Encuestas diagnósticas: dirigidas al personal operativo y administrativo, con el fin de medir su conocimiento sobre los derechos laborales y los canales institucionales de reclamo.
- Observación institucional: análisis de los procesos administrativos relacionados con la gestión de conflictos laborales.



#### 4.1.4. *Indicadores de Evaluación*

La implementación de un sistema de indicadores y métodos de evaluación en la Cooperativa “Gral. Ángel Flores Ltda.” representa un paso fundamental hacia la consolidación de una cultura institucional caracterizada por elementos como la mejora continua, la justicia laboral y la transparencia. A través de indicadores claros y medibles, es posible monitorear el impacto real de las acciones emprendidas para fortalecer la protección de los derechos del personal, las condiciones laborales y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Este enfoque permite no solo identificar avances, sino también detectar brechas persistentes y áreas de mejora, promoviendo una gestión más ética, participativa y alineada con los estándares internacionales. La incorporación de herramientas digitales y la inteligencia artificial en la fase de evaluación refuerzan la trazabilidad, eficiencia y equidad en la toma de decisiones, facilitando el cumplimiento de la justicia laboral en el ámbito digital.

Como indicadores del tipo cuantitativo se podría analizar si efectivamente se redujo el tiempo de resolución de los reclamos laborales por parte de los empleados, siendo en este caso el indicador el tiempo promedio de resolución (puede ser en días o semanas) y esperando que, con la implementación de las medidas propuestas, se evidencie en los registros una disminución del tiempo. Otro ejemplo sería el uso de los mecanismos digitales para resolver conflictos, el indicador sería el porcentaje de reclamos gestionados en estas plataformas, el cual debe incrementar respecto al porcentaje obtenido antes de implementar el mecanismo.

Para los indicadores cualitativos se debe analizar la experiencia que los trabajadores tuvieron antes de la implementación de las propuestas y después de implementarlas, un indicador de este tipo sería el nivel de satisfacción de los trabajadores con los nuevos procesos de reclamos. Estos datos se conseguirán a través de encuestas, lo que permitiría analizar una mejora en la percepción de la justicia interna. También se podría medir la confianza institucional por medio de encuestas y observar cual será la opinión que los trabajadores tendrán sobre imparcialidad y transparencia de la Cooperativa, luego de la implementación de las propuestas.



**Tabla 2.***Indicadores de evaluación*

| <b>Objetivo específico</b>                            | <b>Indicador</b>                                               | <b>Tipo</b>  | <b>Fuente / Técnica</b>    | <b>Meta esperada</b>               |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------|------------------------------------|
| Reducir el tiempo de resolución de reclamos laborales | Tiempo promedio de resolución (días)                           | Cuantitativo | Registros institucionales  | Disminución del 30% anual          |
| Promover el uso de mecanismos digitales               | % de reclamos gestionados en plataformas digitales             | Cuantitativo | Informes de TIC            | 70% en el primer año               |
| Incrementar el conocimiento de los derechos laborales | % de empleados capacitados en derechos y justicia digital      | Cuantitativo | Registro de capacitaciones | 100% del personal en 6 meses       |
| Mejorar la percepción de justicia interna             | Nivel de satisfacción del trabajador con el proceso de reclamo | Cualitativo  | Encuestas y entrevistas    | Alta satisfacción                  |
| Fortalecer la confianza institucional                 | Opinión sobre imparcialidad y transparencia                    | Cualitativo  | Entrevistas                | Mejora sostenida en las respuestas |

En definitiva, este sistema de evaluación no solo mide resultados, sino que impulsa una transformación institucional que coloca al trabajador en el centro de la estrategia organizacional, garantizando un entorno laboral digno, inclusivo y sostenible.

#### **4.2. REFLEXIÓN SOBRE LOS DESAFÍOS, LIMITACIONES Y LOGROS ALCANZADOS**

El análisis y las propuestas desarrolladas para la Cooperativa "Gral Ángel Flores Ltda." presentan logros significativos, pero su implementación se enfrentará a desafíos y limitaciones que deben ser anticipados y abordados.

#### **4.2.1 Limitaciones**

Las limitaciones encontradas al desarrollar este trabajo fueron las siguientes:

##### **4.2.1.1 Alcance.**

Una limitación que se hizo presente es la capacidad de llegar a todos los trabajadores de la cooperativa. Como ya se habló con anterioridad, estos se encuentran distribuidos en todo el país, lo que dificultó la obtención de datos sobre su nivel de conocimiento respecto a sus derechos y cómo hacerlos efectivos.

##### **4.2.1.2 Confianza.**

Muchos de los empleados al encontrarse solos, sin un sindicato que los represente, temen la posibilidad de represalias por parte de los empleadores como sanciones o, en el peor de los casos, la desvinculación de la cooperativa.

##### **4.2.1.3 Alfabetización Digital.**

Se debe tener en cuenta que no todos los trabajadores tienen los mismos conocimientos sobre el uso de la tecnología, esto causaría una exclusión digital y causaría vulneraciones a los derechos laborales. Por ello, se debe garantizar condiciones óptimas para el uso de las nuevas tecnologías y una capacitación oportuna sobre cómo usar las distintas herramientas, de lo contrario, estas no serían de ninguna utilidad.

##### **4.2.1.4 Costos de Implementación.**

Todo tipo de digitalización requiere de inversión en infraestructura tecnológica, capacitación, software y soporte técnico, lo que puede ser complejo para una cooperativa con recursos limitados. Por ejemplo: Debido a su tamaño reducido (aproximadamente 14 empleados distribuidos geográficamente), la cooperativa podría enfrentar limitaciones presupuestarias para la inversión en tecnología y la contratación de expertos en IA, lo cual es crucial para la automatización de documentos legales y la predicción de riesgos

#### **4.2.1.5 Seguimiento.**

Por último, el seguimiento que debe realizar el departamento de recursos humanos está alineado al mantenimiento de la garantía de los derechos del personal y la verificación de que el empleador brinde las facilidades mínimas para el acceso a la justicia. Sin embargo, es una tarea difícil para un departamento que no cuenta con el personal suficiente para realizar un seguimiento permanente a las condiciones laborales de todo el personal, sobre todo a quienes se encuentran en las distintas provincias del país.

#### **4.2.2 Logros Alcanzados**

Como se refleja en el trabajo, se ha logrado un avance con respecto al reconocimiento del acceso a la justicia como derecho humano laboral que posee el personal Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda.". De manera específica, los mayores logros alcanzados son los siguientes:

##### **4.2.2.1 Concientización Sobre el Acceso a la Justicia.**

Se diseñó una Campaña de Sensibilización para promover el conocimiento sobre el acceso a la justicia en la era digital mediante medios telemáticos y sobre cómo la legislación ecuatoriana y los organismos internacionales se han pronunciado al respecto.

De esta manera, se ha logrado los distintos trabajadores que posee la cooperativa tengan una noción más clara sobre cómo está avanzando la justicia a la par de la tecnología, brindándose ayuda mutua para el progreso de la comunidad.

##### **4.2.2.2 Diagnóstico Integral y Objetivos Claros.**

Se identificaron las barreras normativas y tecnológicas que dificultan el acceso a la justicia laboral en la cooperativa, a través de un análisis claro y detallado de los diversos manuales y reglamentos que este posee. Se establecieron los objetivos necesarios para evaluar el marco normativo, diseñar un plan de acción y fortalecer la protección laboral.

También, se brindaron propuestas sobre algunos cambios que se pueden implementar en la cooperativa para garantizar que se brinden espacios seguros y decentes, conforme lo estipulado en la normativa internacional.

#### **4.2.2.3 *Propuestas de Modernización con Enfoque en DD.HH.***

Se propuso el uso de la Inteligencia Artificial como una palanca de transformación digital para la eficiencia en el cumplimiento legal, como la generación de mecanismos digitales de denuncia, Chatbots para la atención al cliente y la automatización de contratos. Además, se diseñó una propuesta de reforma normativa para incorporar cláusulas algorítmicas, garantizando la revisión humana de decisiones sustanciales tomadas por algoritmos y la transparencia en los criterios de evaluación.

### **4.3. HALLAZGOS DEL PROYECTO**

El proyecto ayudó, no solo a identificar carencias y/o fallos que posee la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." respecto a su normativa sobre el acceso a la justicia, sino también a evidenciar que estas deficiencias están dejando a sus trabajadores en una situación de vulnerabilidad frente a posibles conflictos que puedan tener.

Los principales hallazgos giran en torno a las deficiencias normativas internas, las barreras digitales y los riesgos de desprotección laboral en las nuevas modalidades de trabajo.

#### **4.3.1 *Brechas Normativas y Digitales Internas***

Existe ambigüedad normativa entre el régimen cooperativo y el laboral, lo que podría generar confusión entre las figuras de "socio trabajador" y "trabajador dependiente", abriendo la posibilidad de evadir obligaciones de seguridad social y estabilidad laboral.

Los reglamentos y manuales internos, como el Reglamento Interno de Trabajo o el Código de Ética, son obsoletos y presentan falencias críticas. No regulan el teletrabajo ni las formas híbridas de trabajo, carecen de canales formales digitales y protocolos para reclamos, denuncias o

resolución alternativa de conflictos. Además, no incluyen protección explícita contra represalias para los denunciantes.

#### **4.3.2 Riesgos en la Protección Laboral y Social**

Se evidenció falta de sindicación, debido a que la Cooperativa no cuenta con un número suficiente de empleados para conformar un sindicato, dejando a los trabajadores sin representación colectiva, haciendo que la defensa de sus derechos recaiga en el trabajador individual.

Sobre modalidades de contrataciones, prevalece el contrato indefinido, por lo que existe el riesgo de utilizar figuras no laborales. Además, la modalidad de teletrabajo a menudo es informal, sin contratos escritos o lineamientos claros. Esto genera un alto riesgo de estrés y la violación al derecho de desconexión digital, que contempla un descanso de comunicaciones laborales de 12 horas continuas.

Sumado a lo anterior, existe una escasa formación del personal y de los mandos medios en derechos humanos laborales y en los canales de acceso a la justicia disponibles.

En base a esto, se han tomado medidas para concientizar tanto a los trabajadores como a los empleadores sobre los derechos laborales. Asimismo, gracias a la información obtenida, se han implementado acciones y formulado sugerencias que la cooperativa puede y debe implementar para salvaguardar los derechos de sus empleados y cumplir con lo estipulado tanto en las normas nacionales (constitución, código de trabajo, etc.) como en las normas internacionales (convenios de la OIT) que el estado ha ratificado.

Se debe tener en cuenta que no todos los cambios implementados tendrán un impacto significativo en la mejora del acceso a la justicia, ni todas las recomendaciones podrán ejecutarse plenamente (como lo pueden ser algunas de las sugerencias de cambios a la normativa interna de la propia cooperativa). Sin embargo, se logró un cambio positivo para fortalecer la protección laboral y la seguridad social.

### 4.3.3 *Sugerencias*

En el proyecto se contempló el conocimiento que poseen los trabajadores sobre sus derechos y sobre el uso de las nuevas tecnologías para facilitar el acceso a la justicia, por lo que se recomienda no centrarse en uno solo de estos temas, se debe realizar un avance en conjunto con capacitaciones más profundas sobre la utilidad de las nuevas herramientas digitales, y campañas más claras sobre cómo hacer efectivos los derechos.

Se sugiere el uso de asistentes virtuales para el acceso de información básica y no tan específica relacionada con los conflictos jurídicos, evitando de esta manera un mayor gasto de recursos económicos, de personal e incluso reduciendo el tiempo que las personas invierten en buscar ayuda para aclarar sus dudas.

También, se debe facilitar y fomentar una mayor comunicación entre los diversos empleados ubicados en diferentes provincias, tanto para lograr resolver los conflictos como para informar sobre las nuevas medidas que se van a tomar.

## CAPITULO 5

### 5. CONCLUSIONES Y APLICACIONES

#### 5.1 Conclusiones Generales

Luego de realizar este trabajo de investigación, se concluye que la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." dispone de un modelo de aplicación de justicia muy ineficiente, considerando las exigencias de la era digital. Gracias a la globalización y a los avances tecnológicos, el acceso a la justicia ha tenido un gran progreso facilitando sus mecanismos para los trabajadores los cuales fueron aplicados para la Cooperativa.

Se identificaron muchas barreras tanto normativas como tecnológicas para el acceso a la justicia laboral en la Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda.", siendo las principales: la falta de un sindicato que represente a los trabajadores, el desconocimiento de convenios internacionales de la OIT y el analfabetismo tecnológico que impide la aplicación de diversas herramientas actuales como las reuniones telemáticas o la inteligencia artificial.

Se evidenció que el marco normativo que posee la cooperativa era ambiguo y carece de muchos beneficios apegados a las necesidades actuales, como los distintos métodos de contratación, siendo que todos sus empleados estaban bajo contrato a tiempo indefinido, sin considerar otras opciones de contratación útiles para realizar ciertas tareas. Además, se notó una falta de políticas internas para solucionar los conflictos por vía telemática.

Se diseñó una propuesta que consiste en elaborar planes de capacitación, tanto en el ámbito legal como en el tecnológico, para garantizar un acceso seguro a la justicia, como lo dictamina el marco internacional y nacional.

Se plantearon algunas medidas que deberán implementarse en la normativa interna de la Cooperativa, como incluir procedimientos de atención a reclamos laborales seguros, las cuales permitirán una mejor aplicación de la justicia.



## **5.2 Conclusiones Específicas**

### **5.2.1 *Análisis del Cumplimiento de los Objetivos de la Investigación***

Los objetivos planteados al inicio para esta investigación se han cumplido debido a que el estudio ha permitido un análisis profundo de la realidad de los trabajadores de la cooperativa, logrando identificar falencias en la normativa interna, detectar incumplimientos en el marco legal y proponer e implementar soluciones para que la Cooperativa garantice el acceso a la justicia de todos los empleados, como el uso de medios telemáticos o la ayuda de inteligencia artificial para determinar los pasos a seguir.

### **5.2.2 *Contribución a la Cooperativa***

La Cooperativa "Gral. Ángel Flores Ltda." se vio beneficiada por esta investigación, dando como resultado un incremento de la confianza entre los trabajadores y su directiva, permitiendo una agilización de los procesos judiciales y a los diversos métodos de solución de conflictos que se han implementado.

### **5.2.3 *Contribución a Nivel Académico***

A nivel académico esta investigación sirvió para entender mejor y analizar como las normas tanto nacionales como internacionales pueden ser aplicadas en distintas empresas y el cómo estas puedan salir beneficiados de su uso.

### **5.2.4 *Contribución a Nivel Personal***

A nivel personal ayudo a desarrollar un mejor enfoque sobre el derecho laboral permitiendo aplicar conocimientos de nuestra experticia y contribuyendo con la cooperativa y a sus empleados siempre en base a la honestidad y el trabajo justo.

### Bibliografía

- Levaggi, V. (2004). *¿Qué es el trabajo decente?*. Organización Internacional del trabajo [OIT].  
<https://www.ilo.org/es/resource/news/que-es-el-trabajo-decente>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Convenio sobre el trabajo forzoso. Número 29. 28 de junio de 1930
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación. Número 87. 9 de julio de 1948
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Convenio sobre igualdad de remuneración. Número 100. 29 de junio de 1951
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Convenio sobre la edad mínima. Número 138. 26 de junio de 1973
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil. Número 182. 17 de junio de 1999
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (17-21 de febrero de 2025). *Acceso a la justicia laboral para todos: prevención y solución de conflictos laborales* [Sesión de conferencia]. Conferencia Ginebra, Suiza. <https://doi.org/10.54394/PVDO8776>
- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. Art. 326. 20 de octubre de 2008 (Ecuador).
- Código Orgánico General de Procesos [COGEP]. Art. 4. 23 de mayo de 2016 (Ecuador).
- Código de Trabajo [CT]. Art. 14, 16, 17, 79, 440. 16 de diciembre del 2005 (Ecuador).