



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**“Análisis de la Gestión de Teletrabajo en el Departamento de
Servicios al Cliente de la Institución Pública Cnel. del Cantón
Guayaquil”**

Autora: Olaya Ollosa Jessica Nadiesca

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

Guayaquil, Ecuador

2021



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE TELETRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA CNEL DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Autora: Olaya Ollosa Jessica Nadiesca

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

RESUMEN

La Corporación Nacional de Electricidad dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica cantón Guayaquil ubicado en la provincia del Guayas, tiene personal durante el periodo del confinamiento en la emergencia sanitaria hasta la actualidad laborando mediante la modalidad del teletrabajo, el cual durante todo este periodo en el cual se labora mediante esta modalidad se pudo evidenciar inconformidad y malestar en el personal, por ciertos procesos y procedimientos aplicados por parte de la Corporación es por esto, que se estimó realizar un Análisis a la gestión del teletrabajo para conocer la satisfacción del personal de Servicios al cliente que labora mediante esta modalidad. La misma se la orientó bajo las fuentes teóricas necesarias y en conjunto con un diseño de investigación bibliográfica de enfoque mixto, en el cual se aplicó la técnica de la encuesta, logrando apreciar algunos aspectos que perjudican el desempeño de los funcionarios en la empresa. El análisis conllevó a la recomendación de mejora, en los horarios y las metas propuestos por la empresa.

Servicio al cliente

Desempeño

Mejora



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE TELETRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA CNEL DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Autora: Olaya Ollosa Jessica Nadiesca

Tutor: PhD. Angel Orellana Carrasco

ABSTRACT

The National Electricity Corporation dedicated to the distribution and commercialization of electric energy in the Guayaquil canton located in the province of Guayas, has personnel during the period of confinement in the sanitary emergency until today working through the modality of teleworking, which throughout this period in which it works through this modality, disagreement and discomfort in the staff could be evidenced, due to certain processes and procedures applied by the Corporation, which is why it was estimated to carry out an Analysis of the telework management to know the satisfaction of the staff of Services to the client that works through this modality. It was oriented under the necessary theoretical sources and in conjunction with a mixed-focus bibliographic research design, in which the survey technique was applied, managing to appreciate some aspects that harm the performance of officials in the company. The analysis led to the recommendation for improvement, in the schedules and targets proposed by the company.

Services to the client

Performance

Improvement

ÍNDICE GENERAL

CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema	1
Ubicación del problema en un contexto	2
Situación conflicto	4
Delimitación del problema	5
Formulación del problema	6
Variables de la investigación.....	6

Objetivos de la Investigación.....	6
Justificación e Importancia.....	6
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÒRICO.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
Antecedentes referenciales	10
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	12
Constitución República del Ecuador (2008)	12
ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2016-190	13
Declaración de las Variables.....	13
Definiciones conceptuales.....	14
CAPÍTULO III	16
METODOLÓGIA.....	16
Presentación de la Empresa	16
Objeto Social.....	16
Misión	17
Visión.....	17
Estructura Organizativa	17
Cantidad de trabajadores de servicios al cliente	18
Proveedores	19
Descripción del puesto de trabajo	20

Análisis económico y financiero	20
Indicadores financieros.....	21
Diseño de la investigación.....	22
Población y Muestra	23
Muestra.....	23
Métodos teóricos de la investigación	24
Técnicas e instrumentos.....	24
Técnicas de investigación	25
CAPÍTULO IV.....	28
ÁNÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	28
Análisis documental resultados de las encuestas	28
Conclusión de la encuesta	42
Plan de mejoras	43
Bibliografía	49
ANEXOS.....	50
Carta de aceptación	51
El oficio de la aceptación del tema	52
Visión y Misión de la Empresa	53
Logo de la empresa	53
Valores de la Empresa / principios	54
Organigrama.....	54

Fotos.....	55
Mapa de ubicación de la empresa	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Antecedentes	5
Tabla 2 : Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.....	18
Tabla 3: Clientes	19
Tabla 4: Indicadores Financieros.....	21
Tabla 5: Elementos.....	23
Tabla 6: Procedimientos de las tecnicas e instrumentos.....	24
Tabla 7: Trabajar desde casa.....	28
Tabla 8: Horarios de la empresa.....	30
Tabla 9: Actividades desarrolladas	31
Tabla 10: Flexibilidad en el teletrabajo	32
Tabla 11: Relacion interpersonal.....	34
Tabla 12: Relacion interpersonal con los demas compañeros.....	35
Tabla 13: Buenas relaciones interpersonales entre compañeros	36
Tabla 14: Actividades laborales.....	38
Tabla 15: Retos en trabajos desde casa	39
Tabla 16: Funciones en teletrabajo.....	40
Tabla 17: Actividades laborales personales	41
Tabla 18: Preguntas de tecnica 5W2H.....	45

Tabla 19: Aplicación de la Técnica 5w2h	46
--	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Técnicas e Instrumentos.....	25
Figura 2 : Trabajar desde casa.....	29
Figura 3 : Horarios de la empresa	30
Figura 4 : Actividades desarrolladas	31
Figura 5 : Flexibilidad de teletrabajo.....	33
Figura 6 : Relación interpersonal	34
Figura 7: Relación interpersonal con los demás compañeros	35
Figura 8: Buenas relaciones interpersonales entre compañeros	37
Figura 9: Actividades laborales.....	38
Figura 10: Retos en trabajo desde casa	39
Figura 11: Funciones en teletrabajo.....	40
Figura 12 : Actividades laborales y personales	41
Figura 13 :Ventajas del plan de mejoras	44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El teletrabajo inicio en Europa en los años 90 en el año 2002 inició el “Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo”, la idea principal es darles la misma protección a los trabajadores presenciales como a los del teletrabajo esta implementación se desarrolló según las costumbres y las leyes contractuales de cada país.

En Alemania es un caso muy especial porque este tiene un modelo económico muy eficiente, un sistema de relacione fuerte, y un alto nivel de productividad. Al tratarse de un país con 80 millones de habitantes el cual lo convierte en una locomotora política, y económica. En Alemania existen diferentes formas de Teletrabajo estas son.

Heimbasierte Telearbeit: Trabajo en casa la prestación de la jornada laboral se desarrolla exclusivamente en el domicilio del colaborador.

Alternierende Telearbeit: teletrabajo alternado 42% respecto al 22% del teletrabajo fijo, la fuerza trabajadora realiza sus actividades una parte en su casa y la otra desde la oficina normalmente se desarrolla un día a la semana, el teletrabajo alternado brinda más facilidades de comunicación entre el trabajador y empleador.

Mobile Telearbeit: el teletrabajo móvil se desarrolla en diversos lugares, por ejemplo, la sede de un cliente o proveedor, así también como el uso de **On-line Telearbeit=** in situ, se realiza en la sede misma del cliente.

La Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión de Confederaciones de la Industria y de Empresarios de Europa (UNICE) / la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UNICE/UEAPME) y el Centro Europeo de la Empresa Pública (CEEP) firmaron un acuerdo sobre el Teletrabajo con la finalidad de dar seguridad a los teletrabajadores. Este acuerdo es muy importante, porque se trata del primer acuerdo europeo establecido por los propios interlocutores sociales.

El fin es elaborar un marco general para las condiciones laborales de los teletrabajadores, compaginar las necesidades tanto de flexibilidad como seguridades comunes a los empresarios y los trabajadores, este acuerdo otorga la misma protección global que a los trabajadores que ejercen sus actividades de manera presencial.

(ilo.org, 2020)

Ubicación del problema en un contexto

En Colombia el teletrabajo se ha convertido en un referente en América Latina y cada vez se consolida con más de 122.200 trabajadores porque cuenta con un marco normativo exclusivo sobre teletrabajo y a partir del 2012 al 2018, la iniciativa del Teletrabajo multiplicó la cantidad de trabajadores superando así la meta que se trazó por parte del Plan Nacional de Desarrollo actualmente se realiza un estudio de penetración y percepción para evaluar el impacto del Teletrabajo.

Las ciudades que tienen cifras altas de teletrabajadores son Bogotá, que tiene 55.848 trabajadores, en el año 2016 y 63.995 en el año 2018; Medellín, de 25.081 a 29.751 en el mismo periodo; Cali, tuvo un crecimiento exponencial, pasando de 5.723 a 13.379; Bucaramanga, quintuplicó su cifra en dos años, pasando de 869 a 4.992, y Barranquilla, se mantuvo con 4.827 teletrabajadores. Un estudio realizado a las empresas que han implementado esta modalidad arrojó que el sector que tiene mayor número de teletrabajadores son Servicios 86.116 y Comercio 26.444.

El teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 del año 2008 como una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

La modalidad del teletrabajo se convirtió en una tendencia mundial de la cual Colombia es pionera en Latinoamérica, posee beneficios como la reducción de costos fijos en las empresas, aumento de la productividad, mejor calidad de vida de los trabajadores, inclusión social, mejoramiento de la movilidad en las ciudades, reducción del índice de contaminación e impulso al teletrabajo.

En Argentina la relación de trabajo que se realiza a distancia se encuentra amparado por la LEY DEL TELETRABAJO que regula los derechos y obligaciones en las partes, el traslado de quien realiza una actividad presencial a la modalidad de teletrabajo es voluntaria, salvo en los casos de fuerzas mayor, y debe ser manifestada por escrita y debe ser revocada en cualquier momento de la relación laboral este derecho se llama reversibilidad. Y el empleador está obligado a darles las tareas en el establecimiento donde prestaba el servicio antes del hacer el teletrabajo.

Las obligaciones y derechos de las personas que laboran bajo la modalidad de teletrabajo es igual que el de las personas que trabajan presencial, remuneración será igual que el de las personas que están presencial, el derecho debe ejercerse, evitando el abuso del derecho con criterio de colaboración y solidaridad, el empleador no puede exigir que haga tareas ni enviarlas fuera del horario laboral, en las entidades donde las jornadas laborales tiene diferentes husos horarios se admitirá envío de trabajo o solicitar reuniones fuera de la jornada laboral.

En Chile el teletrabajo ya está regulado el proceso inicio hace mucho tiempo aprobado el 20 de noviembre del 2018 por la Cámara de Diputados,

y quedo ahí hasta el estallido social del 18 de octubre del 2019, posterior la emergencia sanitaria mundial del COVID 19. Una de las principales críticas en Chile por la implementación del Teletrabajo son los gastos asociados a los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación son cargos que le corresponden al empleador. Una de las empresas que cumplen con este nuevo artículo #152 es el Grupo Expro, quienes implementaron desde el monitoreo del trabajo a distancia, la conexión a internet, hasta la forma de marcar asistencia, los colaboradores que de ciertas áreas como Recursos humanos, informática, seguridad entre otros uno de los tantos beneficios de implementar el teletrabajo es tener un horario flexible trabajar el cual puede trabajar desde 6 horas hasta 16 horas según lo pactado entre el trabajador y el empleador.

Comodidad de trabajar desde la casa implica ahorro de tiempo y esfuerzo los profesionales son más productivos si trabajan de forma remota según una encuesta donde también acotan que dan mejores resultados en menor tiempo ya que existen menos distracciones y mayor autonomía sobre su rutina el tiempo y el dinero también juegan un papel muy importantes Chile implemento esta nueva modalidad de trabajo en 440 compañías durante la primera semana de la crisis. (blogs.iadb.org, 2020)

Situación conflicto

Ecuador el teletrabajo es la prestación de servicios lícitos fuera de las instalaciones de la empresa para la que labora en relación de dependencia no está reconocido como una forma regulada de trabajo, pero si se la emplea como estrategia para generar empleo más sin embargo algunas empresas ecuatorianas, están aplicando esta modalidad de trabajo, sin definir horarios laborales ocasionando estrés laboral baja productividad en los resultados esperados esto se debe al incremento de las metas determinadas el teletrabajadores que incumple con los horarios y tareas son seccionado y corren el riesgo de ser despedidos

Existen 2 modalidades de emplear el teletrabajo el tiempo permanente y parcial

- **Permanente.** - Cuando el teletrabajo es fuera de las instalaciones del empleador, utiliza medios y recursos tecnológicos de información y comunicación; el teletrabajador/a podrá asistir a las instalaciones de la empresa o institución, cuando sea requerido por el empleador.
- **Parcial.** - Cuando el teletrabajo es fuera de las instalaciones del empleador hasta un máximo de 24 horas semanales y el resto de los días labora en las instalaciones de la empresa.

Durante la emergencia sanitaria la defensoría del pueblo recibió muchas denuncias ante la negativa de muchas empresas por facilitar la modalidad teletrabajo ya que exponía la salud de personar vulnerables por el deterioro de su salud (Maldonado Cando & Samaniego Bravo, 2017)

Tabla 1

Antecedentes

Causas	Consecuencias
Horarios de trabajo no definidos	Exceso de la jornada laboral
Metas inalcanzables	Stress laboral
Productividad deficiente	Disminución de los resultados

Elaborado por: Olaya, J (2020)

Delimitación del problema

Campo: Administrativo de Personal

Área: Servicio al cliente

Aspectos: Desempeño Laboral

Tema: Análisis de la gestión de Teletrabajo en el departamento de Servicios al Cliente de la institución Pública CNEL del Cantón Guayaquil.

Formulación del problema

¿Cómo evaluar la gestión del Teletrabajo para medir el Desempeño laboral de los empleados, del Departamento de Servicios al Cliente, de la institución Pública CNEL, ubicada en el Cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2020?

Variables de la investigación

Variable Independiente: Gestión Teletrabajo

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Objetivos de la Investigación

Objetivo general:

Identificar la gestión del teletrabajo de los empleados de Servicio al Cliente para la determinación de su incidencia en el desempeño laboral en la institución pública CNEL ubicada en el cantón Guayaquil.

Objetivos específicos:

- ✓ Determinar los fundamentos teóricos de gestión de teletrabajo y desempeño laboral.
- ✓ Evaluar el proceso de implementación del teletrabajo en la empresa Pública CNEL del cantón Guayaquil.
- ✓ Analizar la gestión del teletrabajo en los empleados de Servicio al cliente de la institución pública CNEL del cantón Guayaquil.

Justificación e Importancia

La presente investigación se justifica en la evolución y los sucesos ocurridos en la historia han cambiado la rutina y las actividades del hombre en todo contexto y ámbito, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, es importante hablar sobre el teletrabajo, tomando como base un principio de protección hacia los trabajadores.

Es aquí en donde es importante analizar este tema desde la implementación en el contexto del teletrabajo, pues la globalización y la expansión a los nuevos mercados laborales y la emergencia mundial sanitaria han hecho necesaria la incorporación de nuevas formas de trabajar, generando un impacto social y laboral en las personas que se desenvuelven en esta forma de organización de trabajo la cual nos ha permitido desarrollarnos y adaptarnos a nuevos hábitos laborales, esta responde al llamado de generar cambios aprovechando al máximo el uso de nuevas tecnologías y aplicando nuevas reglas para la ejecución.

Conveniencia: El estudio de este trabajo permite a los colaboradores del departamento de Servicios al cliente de Cnel. a recibir la posibilidad de trabajar en lugares distintos a su oficina como una oportunidad para mejorar su calidad de vida y aumentar su rendimiento. Uno de los beneficios específicos para ellos es: El equilibrio entre los espacios laborales y personales de los empleados que generan mayor calidad de vida que se traduce en mayor productividad.

Ahorros en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina, ahorro de dinero derivados de la disminución de desplazamientos, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público.

Ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores, al consumir alimentos preparados en sus hogares.

Relevancia Social:

El proceso de adopción del modelo de teletrabajo tiene cinco etapas cada una con pasos definidos. › La primera es el compromiso institucional que da cavidad a la voluntad por cumplir los objetivos de la implementación del modelo. › La segunda es la planeación general del proyecto donde se define un plan de ruta para alcanzar esos objetivos y determinar los recursos necesarios para lograrlos. › La tercera es la autoevaluación en

materia jurídica, tecnológica y organizacional, para así identificar los recursos y necesidades a suplir para iniciar el proceso de implementación.

› La cuarta, es el desarrollo de la prueba piloto que medirá la capacidad de adaptación de la organización y los empleados a este cambio. › Y la quinta etapa es la apropiación donde se adopta el modelo con la aplicación de procedimientos y políticas del teletrabajo como modalidad laboral de manera continua. Estas etapas propuestas, parten de la revisión de modelos implementados a nivel nacional, enmarcan un proceso de cambio organizacional para las personas involucradas en su aplicación.

Implicaciones prácticas La flexibilidad del teletrabajo brinda a los teletrabajadores una oportunidad para adaptar su vida y su familia y a las etapas de su carrera profesional al trabajo. Brinda oportunidad de trabajo a las personas que por motivos de discapacidad no pueden laborar. En este aspecto, el género es importante las mujeres siguen ejerciendo el mantenimiento de la casa y del cuidado de los niños y de otros miembros de la familia, mientras que los hombres dedican sus labores únicamente a las actividades empresariales.

Utilidad metodológica: Esta propuesta ayudara en el desarrollo de diferentes prácticas organizacionales, a ser más exitoso el proceso durante el seguimiento a la implementación, Estas buenas prácticas deben ser incluidas en las estrategias de comunicación considerando que pueden convertirse en factores que incrementen la competitividad de la organización. El sentido de pertenencia de sus colaboradores redundara en efectos como el mejoramiento de la productividad. Se considera una buena práctica el romper con los mitos a partir de los resultados, esto puede abrir oportunidades, tanto a los colaboradores como a la organización, de aprovechar los beneficios de esta modalidad laboral que en un momento pudo verse limitada por convicciones. (Maldonado Cando & Samaniego Bravo, 2017)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

En el año 1800 Robert Owens de Escocia creó el 1er sistema individual de desempeño, luego en el sector público en el siglo XIX, nacieron otros sistemas de evaluación para los administradores en Estados Unidos. En el sector privado se le atribuye el origen a Frederick Taylor con su "Programa de Medición de Trabajo". En la década de 1920 el crecimiento industrial condujo a la formalización del proceso de la evaluación del desempeño laboral. (Petit & Cottis, 1978)

El teletrabajo inició en la década de los 70, en EEUU durante una crisis petrolera. Jack Nilles pensaba formas de optimizar los recursos no renovables. La primera idea que le nació fue "llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo", mismo que se llamó "telecommuting". Sin embargo, en esa época no había suficiente desarrollo tecnológico para que el teletrabajo sea una realidad masiva, pero esta **primera fase** de los antecedentes se extendió hasta mediados de los años 80 pese a la crisis. Algunas empresas como General Electric, IBM, American Express se arriesgaron e iniciaron con el teletrabajo que años más tarde en los 90 permitió a muchas empresas más considerarlo como una opción viable.

En la **segunda fase**, se la caracteriza por la aparición de los primeros ordenadores y el desarrollo de las redes, lo cual da inicio al uso general del correo electrónico, desde ahí en adelante el teletrabajo se usaba como apoyo a las empresas para que pudieran ejercer el trabajo a distancia a partir de los años 90 y con la telefonía permitió que el precio de

las computadoras portátiles bajaran esto conlleva a la facilitar la creación de las oficinas móviles.

Durante los años 2006 España promueve el teletrabajo como una alternativa al trabajo presencial, luego en el año 2008 Colombia emite la ley del Teletrabajo, año 2010 en estados Unidos promueve una ley para perfeccionar, fomentar y ajustar esta modalidad de trabajo y es llevada a las personas privadas de la libertad con la finalidad de brindarles más. Oportunidades a su comunidad. (Auronix, s.f.)

Antecedentes referenciales

Autor: Carlos Orlando Ardila (Orlando, Ardila, 2015) **año:** 2015

Tema: Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá.

Institución: Universidad Militar Nueva Granada

Resumen: Esta investigación pretende determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de que muestra la competitividad de personal que labora bajo modalidad y la gestión de las organizaciones, mediante un análisis comparativo que el estudio de caso de un área de una organización del sector financiero de la ciudad de Bogotá en el año 2013, haciendo un paralelo entre el trabajo convencional y el teletrabajo.

Este proyecto final se diferencia del realizado por Carlos Orlando por que busca evaluar el proceso de implementación, de la gestión del teletrabajo en el departamento de Servicios al cliente de la empresa pública CNEL en el cantón Guayaquil, midiendo su desempeño

Autores: Gaona Tapia Viviana Vanessa y Jumbo Matamoros Andrés
Alejandro (Gaona Tapia & Jumbo Matamoros, 2015)

Año: 2015

Tema: El teletrabajo como herramienta de inclusión social para personas con discapacidad y su impacto en la reducción de costos

Institución: Universidad Guayaquil

Resumen: El teletrabajo es una opción que innova la modalidad actual de trabajo, ya que no requiere de la presencia del trabajador en las oficinas, mediante las Tecnología de la Información y comunicación herramienta esencial para el desarrollo de las actividades.

Esta nueva modalidad de trabajo secunda a las personas con discapacidades, poder ejercer, actividades laborales, con mayor seguridad, puesto que no requiere de movilización alguna, además permite al empleador la gran ventaja de reducir costos.

Laborar mediante las variables, eficiencia, flexibilidad y resultados, mismas que nos arrojaran los beneficios y los aspectos positivos como los negativos que atrae la aplicación del este modelo de gestión para la población laboral.

Autor: Aldo Arnaldo Aranibar Diaz (Aranibar Diaz) **año:** 2016

Tema: Mejoramiento de la Productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo del Teletrabajo.

Institución: Universidad San Ignacio de Loyola

Resumen: El teletrabajo reduce los costos en la consultoría y beneficia tanto al consultor como al cliente debido a que el nivel de estrés que produce el hecho de moverse disminuye al teletrabajador uno de los beneficios es que el teletrabajador no ve afectado la comunicación con sus familiares.

Autor: Ramiro Rogelio Rojas Jaramillo (Rojas Jaramillo, 2016) **año:**

2016

Tema: Análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Caso de estudio empresa D.I.T TELECOM.

Institución: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador

Resumen: Esta investigación realiza análisis de los elementos, las modalidades, las TIC que influyen en la gestión para estudiar la productividad laboral y las fases que permiten implementar la modalidad en nuestro país. Las tareas ligadas a este tipo de trabajo requieren de un equipo necesario, conexión de internet, compatibilidad tecnológica.

Es de mucha importancia considerar que no toda tecnología está apta para teletrabajar en su gran mayoría de las organizaciones la tecnología les brinda el soporte necesario, pero gracias a los avances tecnológicos se puede brindar mayor velocidad en las operaciones.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución República del Ecuador (2008)

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325. - El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- La constitución de la República del Ecuador establece que el derecho al trabajo se sustenta en varios principios, entre ellos los derechos laborales que son irrenunciables, siendo nula toda estipulación en contrario. Esta disposición que guarda concordancia con lo dispuesto en el Artículo 4 con lo dispuesto en el artículo 4 del Código de Trabajo.

LEY HUMANITARIA

Código de trabajo Capítulo III del Teletrabajo Emergente

La implementación de Teletrabajo Emergente en relaciones contractuales existentes responderá única y exclusivamente a motivos de emergencia nacional, local o institucional, y modificará únicamente el lugar en que se efectúa la prestación del servicio, sin afectar ni alterar las condiciones esenciales de la relación laboral, por tanto, no puede constituirse como causal de terminación de la relación laboral, por cambio de lugar de trabajo. (Memorando Nro. AN-SG-2020-0110-M Quito, D.M., 19 de marzo de 2020).

ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2016-190

EL MINISTRO DEL TRABAJO

EL numeral 2 del artículo 16 de la Constitución de la Republica del Ecuador, indica que las personas, en forma individual o colectiva, tenemos derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

El Artículo 33 del a Constitución del Ecuador establece que el trabajo es un derecho y un deber social.

Garantizara el respecto pleno al a dignidad, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable.

Declaración de las Variables

Variable Independiente: Gestión Teletrabajo

La gestión del capital humano para procesos de cambio como la adopción de esta modalidad, requiere de un mecanismo de identificación de los cargos aptos para teletrabajo y de un adecuado proceso de selección que considere las habilidades técnicas del teletrabajador, como competencias que orienten su actividad laboral y el cumplimiento de objetivos.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Estudios indican que el mejor método para gestionar el desempeño laboral es a través de un proceso llamado gestión de resultados, en que la directiva como el trabajador se ponen de acuerdo sobre un mecanismo común de evaluación de la productividad (Sorensen, 2016).

Esto incluye la identificación de objetivos, tareas, y la discusión sobre el progreso del trabajo sin la necesidad de presentar informes constantemente, para otorgar al personal la flexibilidad y autonomía necesarias para organizar su trabajo sin que el equipo directivo tenga que controlar constantemente los progresos.

Definiciones conceptuales

Gestión: Una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En la gestión del talento este se realiza a través de procesos administrativos, como: planificar, dirigir, coordinar, organizar, controlar y ejecutar (Concepto definición de, Redacción. Última edición: 10 de marzo del 2017).

Teletrabajo: Una forma de trabajo en la cual se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación (Citado en Vittorio Di Martino, 2004).

Es una forma de trabajo a distancia, en la cual el trabajador desempeña su actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en la empresa o lugar de trabajo específico. Trae beneficios tanto al empleador como al trabajador, y a la sociedad a largo plazo, cuidando el medio ambiente.

Desempeño: Grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.

Cuando hablamos de **desempeño** laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. (Navarro, 2012).

Laboral: Una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. Que con esfuerzo contribuyen a la consecución de un mismo fin institucional entorno a las reglas, normas y normativas. (Navarro, 2012).

CAPÍTULO III

METODOLÓGIA

Presentación de la Empresa

En el año 1925 se fundó la empresa eléctrica privada Emelec, mismo que se dedicaba a la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica en Guayaquil, en 1972 el estado acuerda un canje de energía a cambio de obras de infraestructura para Guayaquil,

El 15 de diciembre del 2008 se constituyó la Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. mediante una fusión integradas por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A.

El 13 de marzo de 2013 mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, se constituyó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con la finalidad de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

El 17 de septiembre de 2014, se concretó la fusión por absorción de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP, hacia la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP. Producto de esta fusión se crea la Unidad de Negocio Guayaquil.

Objeto Social

El objeto de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, es el de brindar un servicio público tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y Comercialización de

energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el Régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores. (CNEL EP, 2016).

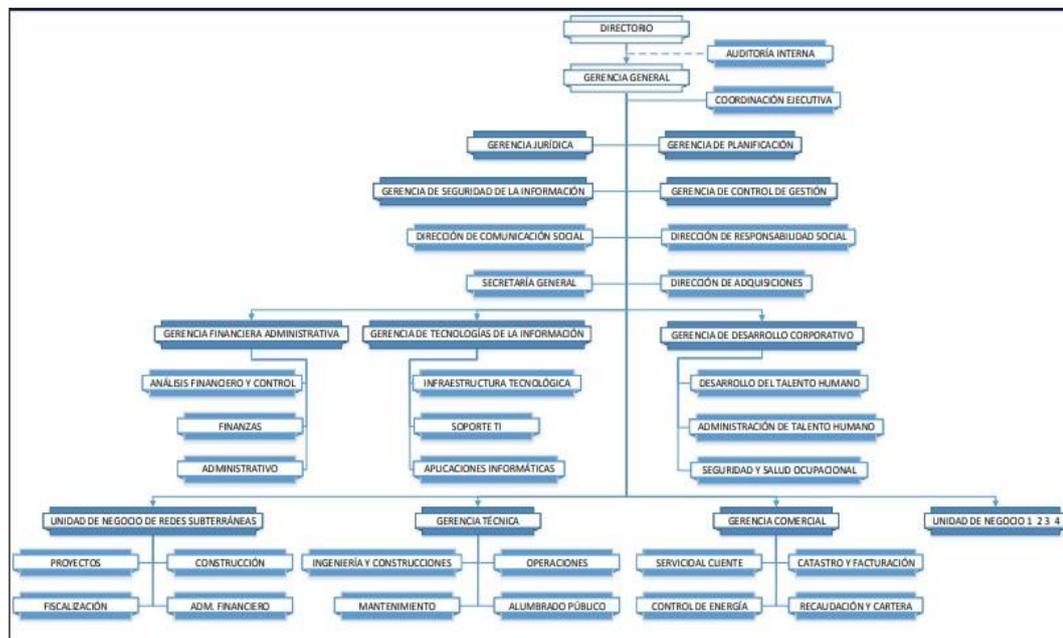
Misión: La misión de Cnel. se centra en planificar, ejecutar y controlar de manera integral la distribución y comercialización de energía, también de gestionar la expansión de la cobertura de los servicios, considerando aspectos técnicos, de valor social y de cuidado del medio ambiente.

Visión: Cnel. fija su visión, en ser una empresa referente de América Latina, en la creación y en la puesta en marcha de los modelos de negocios y servicios de distribución con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.

Estructura Organizativa

La presente figura presenta la estructura organizacional de Cnel.

Figura 1 Estructura organizacional de Cnel.



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos

Elaborado por: Dirección de Planificación Estratégica de CNEL EP.

Plantilla Total de trabajadores Cnel Guayaquil

La totalidad de trabajadores de Cnel. en Guayaquil son un total de 1.416

Cantidad de trabajadores de servicios al cliente

Enfocándonos en los trabajadores departamento de Servicios al Cliente cuenta con un total de 267 trabajadores, de los cuales 98 trabajadores están bajo la modalidad de teletrabajo

Tabla 2 *Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional*

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE LA UN GUAYAQUIL POR AREAS	
AL 21 DE JUNIO DE 2021	
AREAS	No. Servidores
ADMINISTRACIÓN GENERAL	121
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO	158
DIRECCIÓN COMERCIAL	510
DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN	523
DIRECCIÓN JURÍDICA	22
GERENCIA DE GENERACIÓN	71
OFICINA MATRIZ	11
SUMAN	1.416

Elaborado por: Jessica Olaya

Clientes

Al final del año 2018 Cnel. tenía 2'541.931 clientes, los clientes residenciales representan aproximadamente el 90% del total, los clientes comerciales e industriales el 9% la diferencia corresponde al 1% que representa servicios generales, instituciones públicas.

Tabla 3 Clientes

GRUPO DE CONSUMO	%	CLIENTES
RESIDENCIAL	89.84	4.325.863,34
COMERCIAL	8.50	2.283.691,89
INDUSTRIAL	1,36	34.453
OTROS	0.31	7.817
TOTAL	100	2'541.931

Elaborado por: Jessica Olaya

Fuente: Informe Rendición de Cuentas 2018

Proveedores

En las entidades públicas existe un departamento de **compras públicas** ellos son los responsables de garantizar la operatividad y el cumplimiento de los fines de dicha entidad, todo procedimiento concerniente a la adquisición o arrendamiento de bienes, o prestación de servicios corresponde a este departamento cumpliendo con los ejes de transparencia, calidad, eficiencia, y sobre todo el ahorro para el Estado, garantizando el cumplimiento de principios, valores y política integrada de calidad y anti-soborno en los procesos de contratación pública.

Principales productos o servicios

Sensibles ante la emergencia Sanitaria que vivimos Cnel., habilito productos y servicios donde se atiende los requerimientos de forma ágil sin necesidad de asistir a las oficinas.

El cliente puede acceder a los servicios que ofrece la Corporación en todas las zonas de servicios los mismos como:

- ✓ Nuevos servicios
- ✓ Cambios de medido
- ✓ Cesión de suministro
- ✓ Suspensión definitiva
- ✓ Reclamos
- ✓ Subsidio de tercer edad y discapacidad
- ✓ Entre otros

Descripción del puesto de trabajo

Un Técnico de servicio al cliente es una persona que se encarga de brindar a los usuarios información y el soporte que requiera el cliente con relación a los productos o servicios que CNEI oferta. Además, se encarga de canalizar las quejas, y reclamos que se presenten.

A partir del marzo del año 2020 al inicio del confinamiento para precautelar el bienestar de todo su personal y con la finalidad de continuar brindando el servicio a los clientes se inició con el plan piloto de Teletrabajo, en la actualidad continua bajo la modalidad del teletrabajo el personal vulnerable con discapacidad, adultos mayores, o personal cuyo estado de salud es de alto riesgo, y para que continúen sus actividades laborales desde la comodidad y seguridad de sus hogares.

Análisis económico y financiero

Este nos permite interpretar de manera oportuna la información en presentada los estados financieros de esta manera se puede realizar un diagnóstico de la situación y las perspectivas de la empresa.

El análisis financiero nos permite identificar y divulgar un diagnóstico financiero de la empresa, También se enfoca hacia aquellos otros grupos con intereses en la organización (directivos, proveedores, clientes, colaboradores, entre otros).

La gestión financiera de Cnel. Muestra un comportamiento positivo en relación a años anteriores El total de Activos tiene un crecimiento de US\$ 138,96 MM con relación al primer trimestre del 2017. Esto obedece a los siguientes factores: aumento en Bancos de US\$ 77,82 MM, disminución en Cuentas por cobrar por US\$ 270,41 MM, disminución en Otros Activos Corrientes por US\$ 0,98 MM, aumento en Planta y Equipo de US\$ 332,81 MM y disminución en Otros activos no corrientes por US\$ 0,28 MM.

Indicadores financieros

El presente cuadro muestra el comportamiento de Liquidez estable y expresa la capacidad económica que tiene la Corporación para cubrir sus obligaciones de corto plazo, además las estimaciones para deterioro realizadas en el año 2017 con cargo a resultados acumulados y del ejercicio presentan una disminución importante en los activos corrientes.

El indicador de Solvencia denota que existe un porcentaje moderado de endeudamiento con el cual la Corporación se apalanca.

Los indicadores de Gestión, hacen especial énfasis en el impacto que tienen los gastos administrativos sobre los ingresos, tienen una tendencia de disminución lo cual evidencia que existe una optimización del gasto.

El indicador de Rentabilidad muestra que la Corporación cubre sus costos y gastos y que los resultados generan un rendimiento sobre los Activos y el Patrimonio.

TIPO	INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	m ar-17	m ar-18
Liquidez	Liquidez corriente	Activos corrientes / Pasivos corrientes	1,44	1,38
	Prueba ácida	Activo Corriente – Inventarios / total pasivos corrientes	1,20	1,11
Solvencia	Endeudamiento del activo	Pasivo total / Activo total	0,38	0,33
	Endeudamiento patrimonial	Pasivo total / Patrimonio	0,61	0,49
	Apalancamiento	Activo total / Patrimonio	1,61	1,49
Gestión	Impacto de Gastos Administrativos y Ventas	Gastos Administrativos y Ventas / Ventas	0,22	0,21
Rentabilidad	Rentabilidad sobre el Activo	Utilidad Neta / Total Activo	0,02	0,02
	Rentabilidad sobre el Patrimonio	Utilidad Neta / Total Patrimonio	0,03	0,03

Tabla 4 Indicadores financieros

Fuente: Informe de Gestión Cnel. 2018

Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizaron 2 diseños de investigación el de campo y el participativo.

Diseño de campo: Se aplica directamente trayendo datos e información de la realidad, mediante técnicas de recolección (encuestas, entrevistas) (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2019)

Diseño participativo: Involucra a todos los actores que de una u otra forma intervienen en el proceso del diseño (Enet, 2003)

Tipos de investigación

Cuadro 2 Prototipos

Explorativo	Descriptivo	Explicativo	Correlacional
“Constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”. (Arias, 2012)	“Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos”. (Arias, 2012)	“Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo”. (Arias, 2012)	“Determina el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son Concomitantes” (Tamayo, 2012)

Elaborado por: Olaya, J (2020)

En el siguiente proyecto de investigación se usará el tipo de investigación descriptivo porque que se lleva a cabo sobre un tema poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de lo que se espera. Mediante la utilización de encuestas y revisión documental.

Se guía con las preguntas de investigación que formula el investigador. (Ramirez, Gil Flores, & Garcia Jimenez , 1996)

Población y Muestra

Población

Servicios al Cliente tiene un aproximado de 98 colaboradores que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo, que representa nuestra población, en cuanto a la metodología que se va aplicar a la presente investigación será para los encargados de atención al cliente de manera presencial, por cualquiera de nuestros servicios, y que actualmente estén bajo la modalidad de teletrabajo.

Población finita: Aquella cuyos elementos de pueden contabilizar o ser identificadas por el investigador, (Ramirez, Gil Flores, & Garcia Jimenez , 1996)

Población infinita: Aquella cuyo tamaño es desconocido y no se puede contabilizar o ser identificadas por el investigador, (Ramirez, Gil Flores, & Garcia Jimenez , 1996).

Tabla 5 *Elementos*

Universo	Cantidad
Líder de servicios	1
• Especialistas	2
• Profesional	20
• Técnicos	50
• Total	73

Elaborado por: Olaya, J (2020)

Muestra

Consideraremos como muestra al personal de servicios al cliente, mismo que sé que se encuentra realizando sus actividades mediante la modalidad del teletrabajo.

Tipos de Muestra: Elaboraremos la presente tesis utilizando la muestra estratificada y no estratificada

Muestra estatificada: Es un muestreo simple se divide a la población en grupos homogéneos y selecciona aleatoriamente. (Levin, Rubin, Balderas, Del Valle, & Gomez, 2004)

Muestra no estatificada: En este tipo de muestreo, puede haber clara influencia de la persona o personas que seleccionan la muestra o simplemente se realiza atendiendo a razones de comodidad. (Tamayo, 2012).

Métodos teóricos de la investigación

Métodos teóricos

Deductivo, Análisis, Inductivo, Síntesis, Descripción, Hipotético, Científico, Estadístico.

Investigación descriptiva.

En este diseño de proyecto se usará el método descriptivo porque en las investigaciones tiene como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular

Técnicas e instrumentos

Tabla 6 *Procedimientos de las técnicas e instrumentos*

Técnicas	Instrumentos
Encuesta: se trata de un conjunto de preguntas estructuradas con respuestas preestablecidas dirigidas hacia una muestra de la población (Gutiérrez, 2016).	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario
Entrevista: técnica que consiste en establecer un diálogo entre dos personas basándose en un conjunto de preguntas (Vargas, 2019).	<ul style="list-style-type: none">• Formulario

Elaborado por: Olaya, J (2020)

Figura 1 : Técnicas e Instrumentos



Elaborado por: Olaya, J (2020)

Técnicas de investigación

Entrevistas:

La entrevista es una conversación directa planificada entre 2 o más personas de las cuales el entrevistador busca obtener información completa profunda y rica de la otra u otras personas. . (Garcia Ferrando, 1993)

Encuestas:

La encuesta consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables para obtener información sobre diferentes temas. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado , & Baptista Lucio, 2003)

Diseño de las Encuesta

Esta encuesta va dirigida a los compañeros de servicios al cliente que laboran bajo la modalidad de teletrabajo de CNEL- la información será útil para recolectar datos del presente trabajo de investigación,

Objetivo: Conocer cómo desarrollan la actividad laboral mediante esta modalidad y que requieren para mejorar el desempeño en sus funciones.

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas tachando los recuadros de la respuesta

Datos Generales:

Género: F M.

Nivel de Estudio:

Primaria **Secundaria** **Superior**

Tiempo de labor en la empresa: _____

1. En la escala del 1 al 5 que tanto te gusta trabajar desde casa donde 1 es indeciso y 5 totalmente de acuerdo
2. ¿Qué tan de acuerdo estas con los horarios que la empresa tiene actualmente para trabajar desde casa?
3. ¿En comparación con la semana pasada te sientes más optimista o pesimista con las actividades desarrolladas?
4. ¿Consideras que Se ha ofrecido flexibilidad y apoyo para realizar teletrabajo?
5. Desde su punto de vista ¿En su departamento hay una buena relación interpersonal?
6. ¿Mantiene usted buena relación interpersonal con sus demás compañeros?

7. **¿Para un buen desempeño laboral, considera usted que es necesario mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?**
8. **¿Piensa usted que cumplir con sus actividades laborales mediante la modalidad de teletrabajo mejora o afecta su desempeño laboral?**
9. **¿Cuáles son los más grandes retos a lo que se enfrenta al trabajar desde casa?**
10. **¿Qué tan seguido cumples con tus funciones dentro del horario regular de trabajo desde tu casa?**
11. **¿Qué consideras que se deba hacer para que puedas cumplir tus actividades personales y las tareas laborales adecuadamente mientras trabajas de forma remota?**

CAPÍTULO IV

ÁNÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se muestra los resultados obtenidos en la encuesta con base del tema en cuestión que es el análisis de la gestión de teletrabajo en el departamento de servicios al cliente de la institución pública Cnel. del cantón Guayaquil con base a las variables que se establecieron para poder realizar la interpretación de manera correcta.

Análisis documental resultados de las encuestas

1. En la escala del 1 al 5 ¿Que tanto te gusta trabajar desde casa?, donde 1 es indeciso y 5 totalmente de acuerdo.

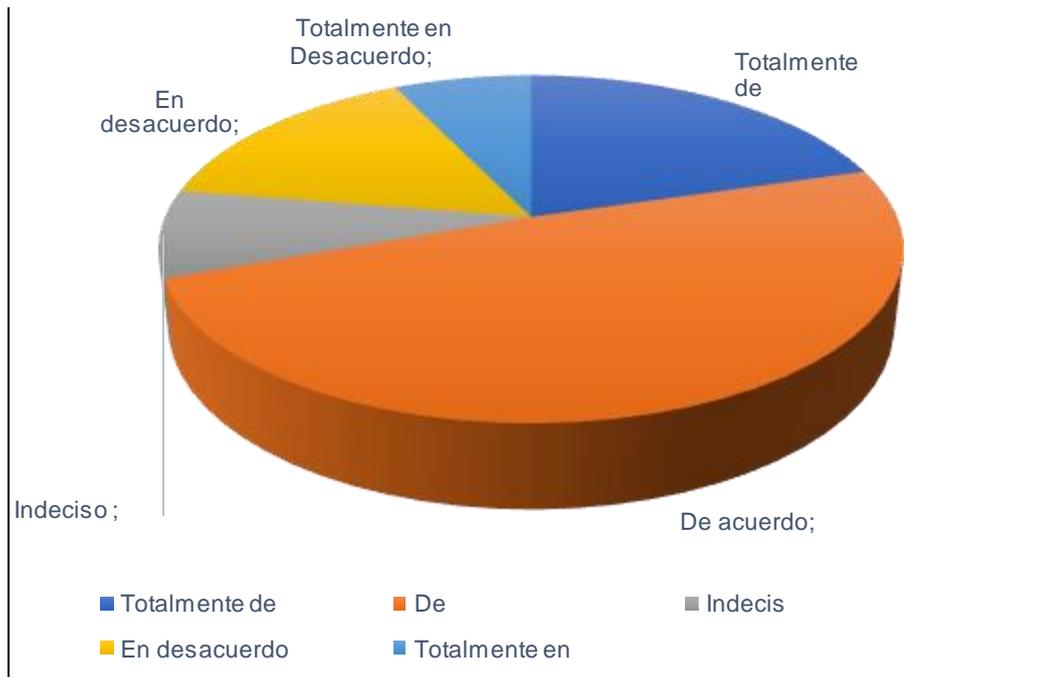
Tabla 7 *Trabajar desde casa*

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo	20	20%
De acuerdo	48	49%
Indeciso	8	8%
En desacuerdo	15	15%
Totalmente en Desacuerdo	7	7%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020).

Figura 2 Trabajar desde casa



Elaborado: Olaya J (2020).

Análisis: Se pudo observar en el resultado de esta pregunta que del 100% del total de los encuestados, el 49% de las personas estuvieron de acuerdo con que si les gusta trabajar desde casa, por lo consiguiente el 20% manifestó estar totalmente de acuerdo con ello, mientras que por otra parte el 15% de las personas dijeron estar en desacuerdo, le sigue el 7% los cuales dijeron estar totalmente en desacuerdo es decir que no les gusta desarrollar sus actividades laborales desde el hogar, y por último el 8% de los encuestados los cuales se mostraron estar indecisos al momento de responder la pregunta. Se puede concluir que la mayoría de las personas les agrada la idea de trabajar desde casa, no obstante, al resto de los encuestados no les agrada la idea por motivo de que en sus casas les consume el tiempo otros tipos de actividades personales.

2. ¿Qué tan de acuerdo estas con los horarios que la empresa tiene actualmente para trabajar desde casa?

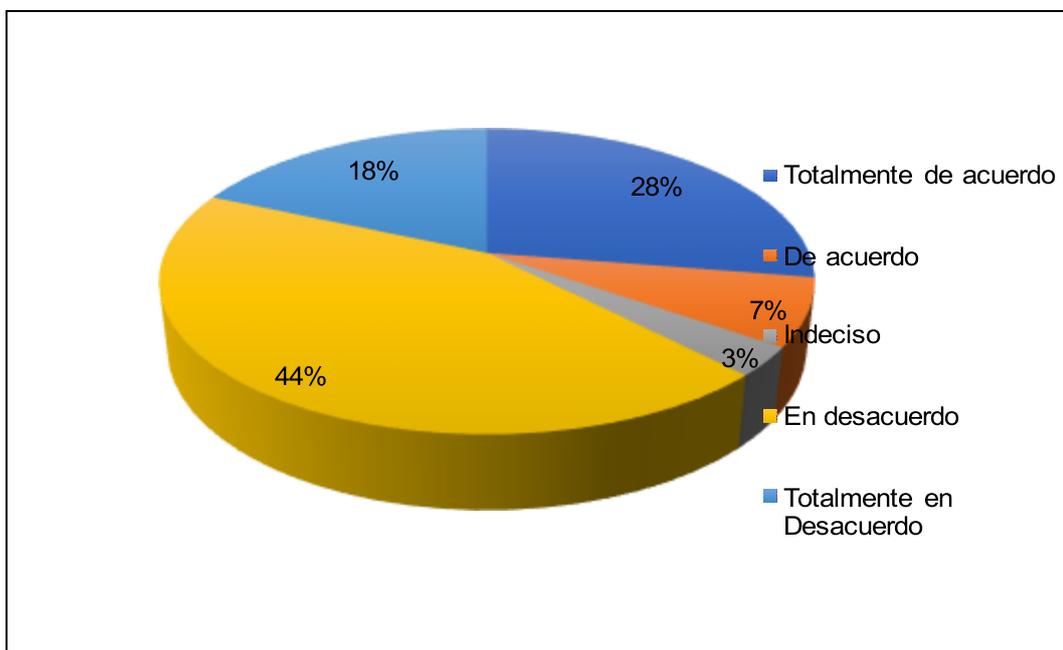
Tabla 8 Horarios de la empresa

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo	27	28%
De acuerdo	7	7%
Indeciso	3	3%
En desacuerdo	43	44%
Totalmente en Desacuerdo	18	18%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 3 Horarios de la empresa



Elaborado: Olaya J (2020).

Análisis: Se puede observar que del 100% de los encuestados el 44% de las personas estuvieron en desacuerdo con respecto a los horarios que la empresa mantiene al laborar desde el hogar, por lo consiguiente el 18%

dijo estar totalmente en desacuerdo, por otro parte, el 28% estuvo totalmente de acuerdo con los horarios emitidos por la compañía, el 7% manifestó estar de acuerdo, mientras que el 3% de las personas encuestadas se mostró indeciso al momento de responder la pregunta.

3. ¿En comparación con la semana pasada te sientes más optimista con las actividades desarrolladas?

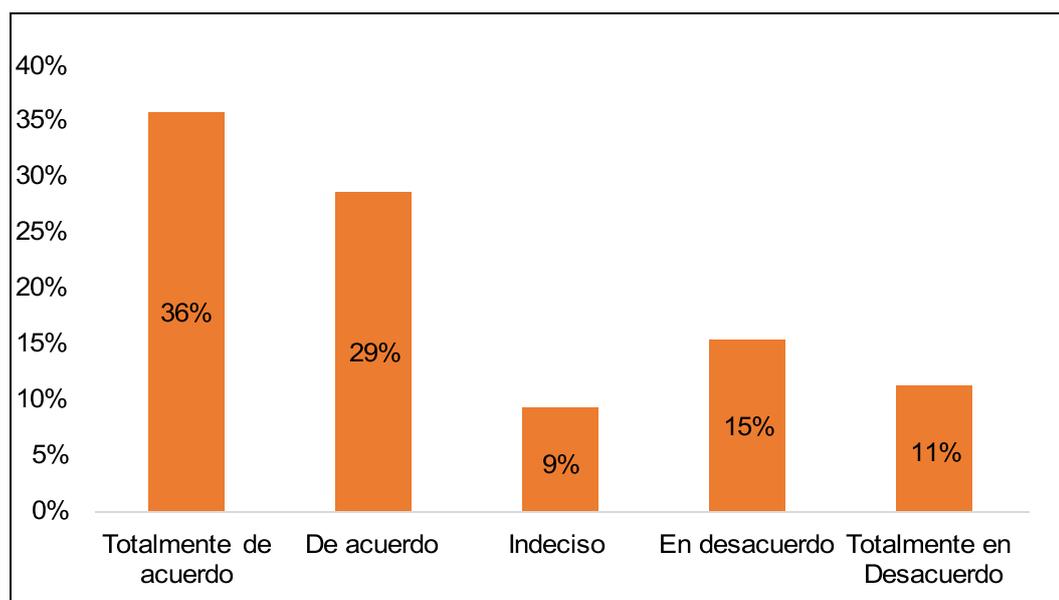
Tabla 9 Actividades desarrolladas

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo	35	36%
De acuerdo	28	29%
Indeciso	9	9%
En desacuerdo	15	15%
Totalmente en Desacuerdo	11	11%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 4 Actividades desarrolladas



Elaborado: Olaya J (2020).

Análisis: Con respecto a la pregunta 3 se pudo determinar que el 100% de los encuestados, el 36% manifestó que efectivamente se siente más optimista estando totalmente de acuerdo con la cuestión, por lo consiguiente el 29% dijo estar de acuerdo, por otra parte, el 15% de las personas encuestadas dijeron estar en desacuerdo es decir que no se sienten optimistas con las actividades desarrolladas, por lo consiguiente el 11% totalmente en desacuerdo, mientras que el 9% se mostró indeciso al momento de responder la pregunta. Se pudo concluir que la mayoría de las personas se sienten optimistas al momento de realizar el trabajo desde casa.

4. ¿Consideras que se ha ofrecido flexibilidad y apoyo para realizar teletrabajo?

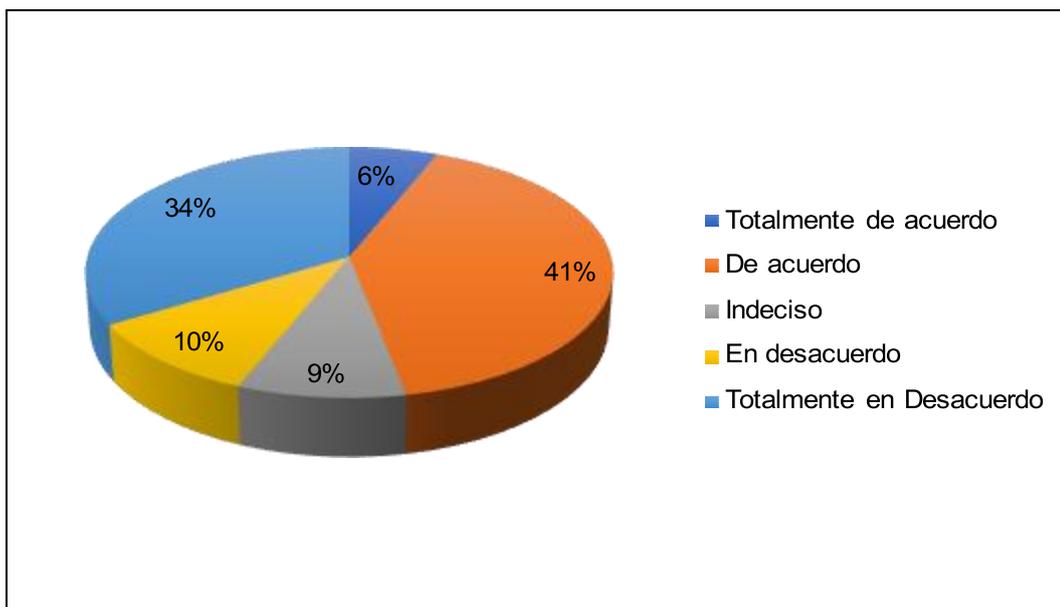
Tabla 10 *Flexibilidad en teletrabajo*

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo	6	6%
De acuerdo	40	41%
Indeciso	9	9%
En desacuerdo	10	10%
Totalmente en Desacuerdo	33	34%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 5 Flexibilidad de teletrabajo



Elaborado: Olaya J (2020)

Análisis: Se pudo determinar que del 100% de los encuestados, el 41% de las personas estuvieron de acuerdo con la flexibilidad y el apoyo que ha dado la empresa para la realización del trabajo desde casa, le sigue un 6% los cuales manifestaron estar totalmente de acuerdo con ello, mientras que por otra parte el 10% de los encuestados dijeron estar en desacuerdo con la cuestión, por lo consiguiente el 34% en total desacuerdo es decir que no se ha ofrecido apoyo para el desarrollo de sus funciones desde el hogar, mientras que el 9% se mostró indeciso al momento de responder la pregunta. Siendo 40 personas las que estuvieron de acuerdos se puede concluir que no todos están de a gusto con la flexibilidad dada, no obstante, la mayoría manifiesta que si se ha ofrecido apoyo por parte de la empresa con lo que respecta a la modalidad de teletrabajo.

5. Desde su punto de vista ¿En su departamento hay una buena relación interpersonal?

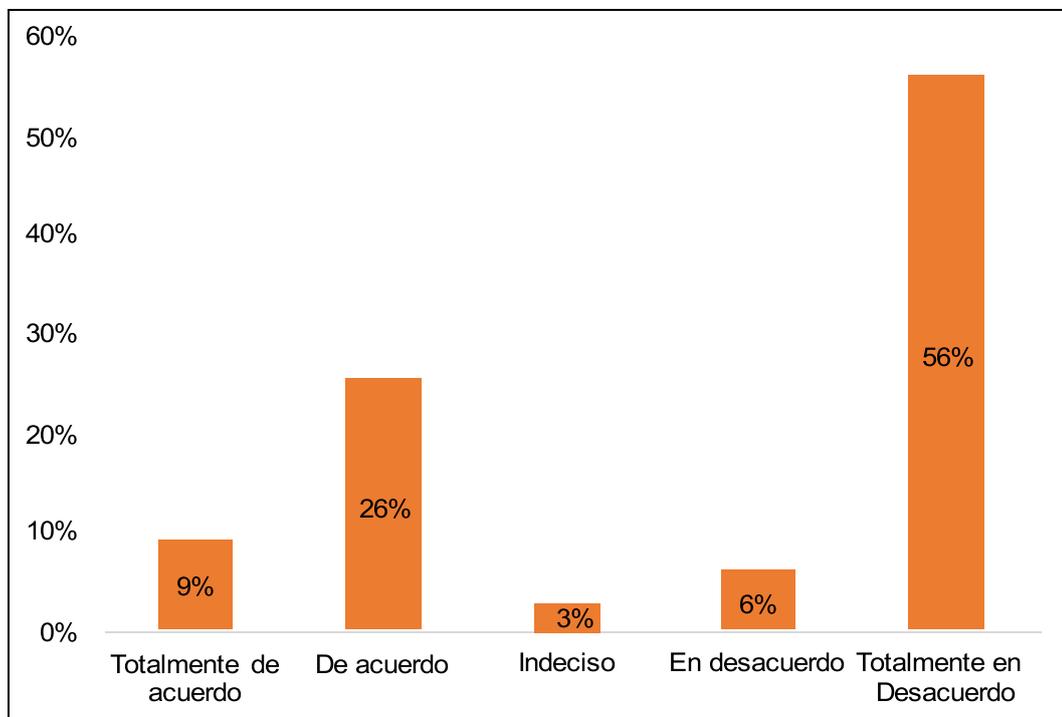
Tabla 11 *Relación interpersonal*

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo	9	9%
De acuerdo	25	26%
Indeciso	3	3%
En desacuerdo	6	6%
Totalmente en Desacuerdo	55	56%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 6 *Relación interpersonal*



Elaborado: Olaya J (2020)

Análisis: Se pudo observar en el gráfico anterior que el 56% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo, es decir que en su departamento no existe una buena relación interpersonal, por lo consiguiente el 6% se mostró en desacuerdo, mientras que el 26% dijo lo contrario estando de acuerdo, el 9% totalmente de acuerdo y el 3% se mostró indeciso al responder la pregunta.

6. ¿Mantiene usted buena relación interpersonal con sus demás compañeros?

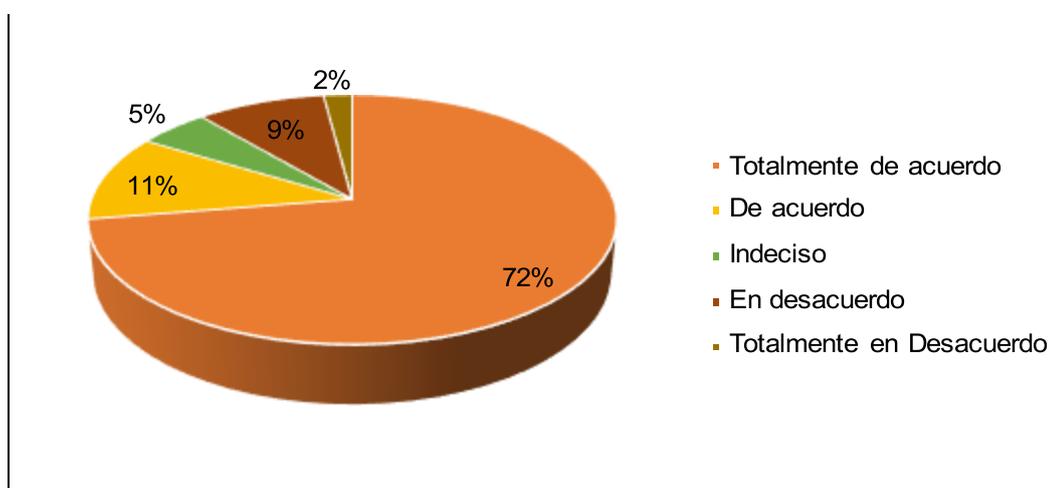
Tabla 12 *Relación interpersonal con los demás compañeros*

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo	71	72%
De acuerdo	11	11%
Indeciso	5	5%
En desacuerdo	9	9%
Totalmente en Desacuerdo	2	2%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 7 *Relación interpersonal con los demás compañeros*



Elaborado: Olaya J (2020)

Análisis: Las encuestas en la pregunta anterior reflejan que el 72% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, es decir que, si mantienen una buena relación interpersonal con sus compañeros de trabajo, por lo consiguiente el 11% de las personas dijeron estar de acuerdo, por otra parte el 9% estuvieron en desacuerdo, no mantienen una buena relación interpersonal en su lugar de trabajo, mientras que el 2% de los encuestados dijo estar en total desacuerdo con ello y el 5% se mostró indeciso al momento de responder la pregunta. Siendo 71 las personas que estuvieron de acuerdo se pudo concluir que la mayoría de los encuestados mantienen una buena relación interpersonal con sus demás compañeros en su lugar de trabajo.

7. ¿Para un buen desempeño laboral, considera usted que es necesario mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?

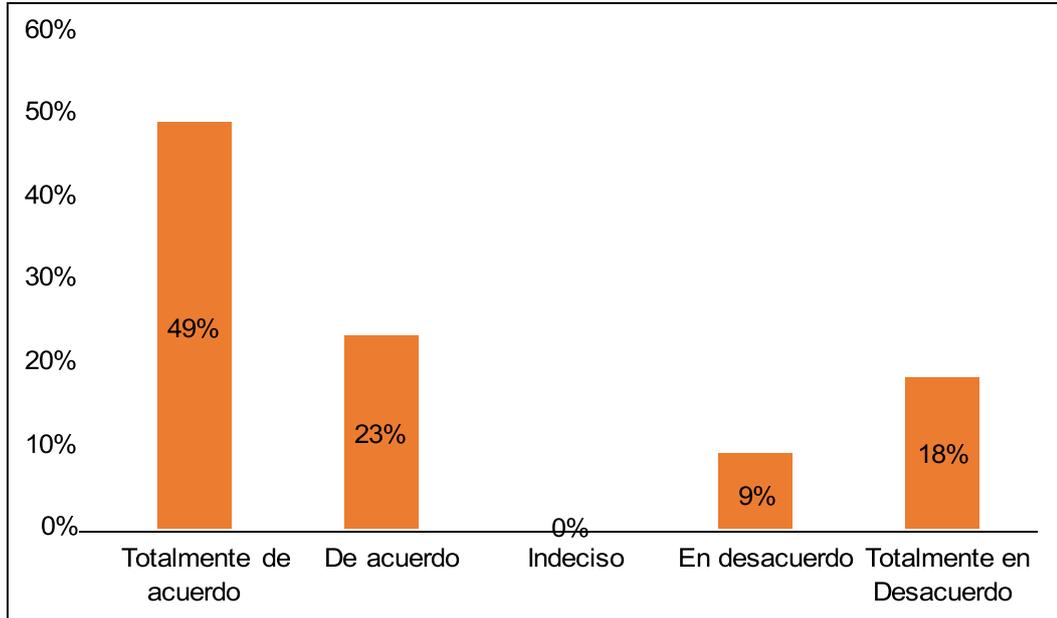
Tabla 13 *Buenas relaciones interpersonales entre compañeros*

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo	48	49%
De acuerdo	23	23%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	9	9%
Totalmente en Desacuerdo	18	18%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 8 Buenas relaciones interpersonales entre compañeros



Elaborado: Olaya J (2020)

Análisis: Del 100% de los encuestados, el 49% de las personas manifestó estar en total acuerdo en que para mantener un buen desempeño laboral es necesario tener una buena relación interpersonal con los compañeros del trabajo, por lo consiguiente el 23% estuvo de acuerdo, mientras que por otra parte el 18% dijo todo lo contrario estando en total desacuerdo con la pregunta en cuestión, y por último el 9% manifestó estar en desacuerdo. Se pudo concluir que la mayoría de los encuestados las cuales se conforma por 48 personas, estuvieron de acuerdo que se debe mantener buenas relaciones interpersonales para lograr un desempeño óptimo en el lugar de trabajo.

8. ¿Piensa usted que cumplir con sus actividades laborales mediante la modalidad de teletrabajo afecta su desempeño laboral?

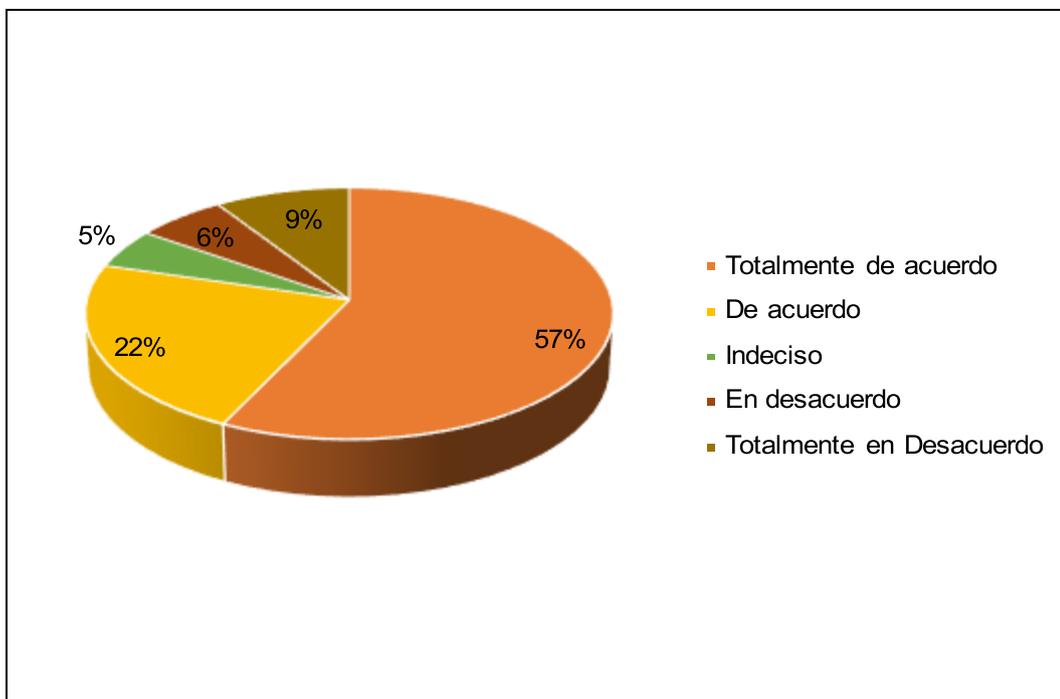
Tabla 14 *Actividades laborales*

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo	56	57%
De acuerdo	22	22%
Indeciso	5	5%
En desacuerdo	6	6%
Totalmente en Desacuerdo	9	9%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 9 *Actividades laborales*



Elaborado: Olaya J (2020)

Análisis: Se puede observar en el gráfico anterior que el 57% de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo en que la modalidad de teletrabajo afecta su desempeño laboral, le sigue el 22% estuvo de acuerdo, por otra parte, el 6% manifestó estar en desacuerdo, el 9% en total desacuerdo, mientras que el 5% de las personas encuestadas se mostró indeciso a la hora de responder esta pregunta. Siendo 56 personas las que estuvieron de acuerdo se pudo concluir que la modalidad de teletrabajo afecta su desempeño laboral ya que estando desde casa mantienen otras actividades por realizar como por ejemplo la de preparar alimentos, en algunos casos atender a sus hijos u otras actividades particulares que causan distracción al momento de realizar sus funciones.

9. ¿Cuáles son los más grandes retos a lo que se enfrenta al trabajar desde casa?

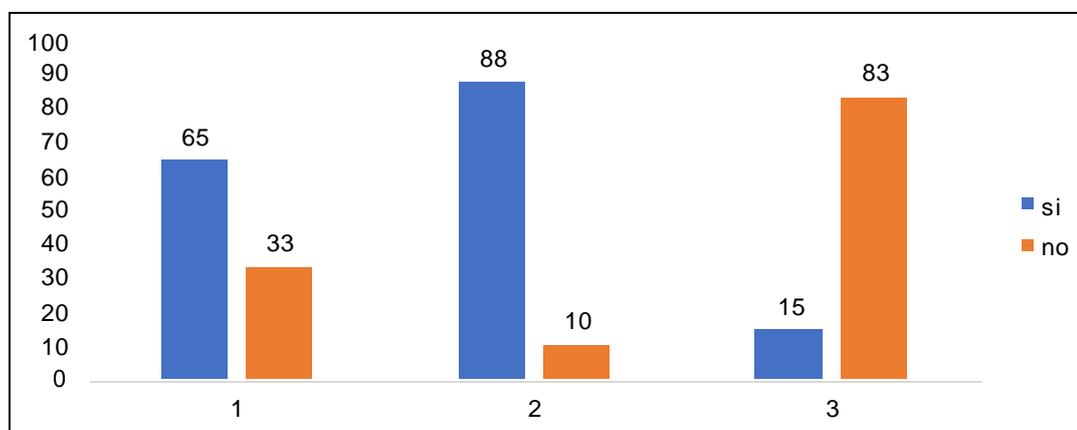
Tabla 15 Retos en trabajo desde casa

Alternativa	si	%	no	%	Total
Cuidado de hijos	65	66%	33	34%	100%
Preparar alimentos	88	90%	10	10%	100%
Velar por la salud	15	15%	83	85%	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 10 Retos en trabajo desde casa



Elaborado: Olaya J (2020)

Análisis: Se puede observar que el 90% de los encuestados manifiesta que preparar alimentos es uno de los más grandes retos en los que se enfrentan al trabajar desde casa, mientras que el 10% dijo que no tiene problemas en ese tema, por otra parte, el 66% dijo que el cuidado de hijos es un verdadero desafío al trabajar desde casa, mientras que el 34% manifestó no tener inconvenientes con ese tema, por último el 15 % del total de los encuestados manifestó que al realizar teletrabajo velar por su salud es un tema de relevancia, mientras que el 85% dijo que no tener problemas con ese tema.

10. ¿Qué tan seguido cumples con tus funciones dentro del horario regular de trabajo desde tu casa?

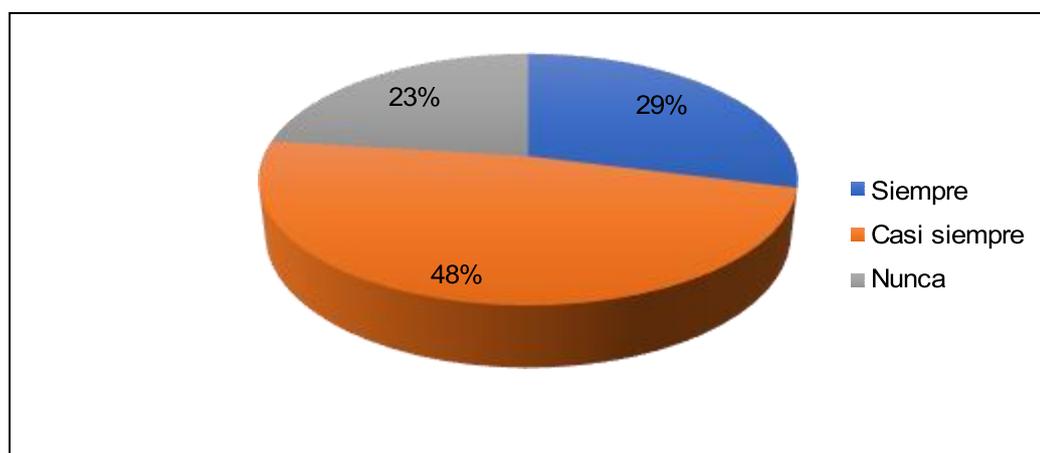
Tabla 16 *Funciones en teletrabajo*

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre	28	29%
Casi siempre	47	48%
Nunca	23	23%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 11 *Funciones en teletrabajo*



Elaborado: Olaya J (2020)

Análisis: Del 100% de los encuestados, el 48% de las personas dijo cumplir casi siempre con sus funciones dentro del horario regular de trabajo desde su casa, le sigue el 29% los cuales afirmaron que siempre cumplen con todas sus actividades, mientras que el 28% de los encuestados manifestaron que nunca cumplen con todas sus funciones laborales.

11. ¿Qué consideras que se deba hacer para que puedas cumplir tus actividades personales y las tareas laborales adecuadamente mientras trabajas de forma remota?

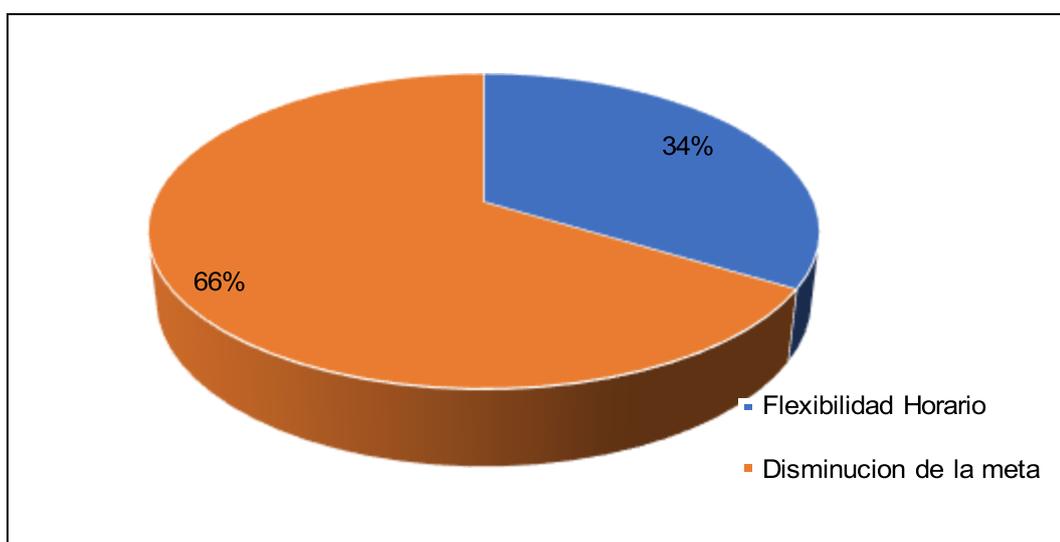
Tabla 17 Actividades laborales y personales

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Flexibilidad Horario	33	34%
Disminución de la meta	65	66%
Total	98	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado: Olaya J (2020)

Figura 12 Actividades laborales y personales



Elaborado: Olaya J (2020)

Análisis: Se puede observar en el gráfico anterior que el 66% de las personas encuestadas considera que la disminución de las metas debería ser la mejor alternativa para cumplir con todas las actividades personales y las laborales, mientras que por otra parte el 34% manifestaron que la mejor alternativa es ser flexibles en el horario laboral. Se pudo concluir que la disminución de las actividades a desarrollar sería una opción ideal para que la mayoría de los trabajadores logres tener un desempeño óptimo en sus funciones.

Conclusión de la encuesta

Con los resultados de las encuestas se pudo determinar que en la gestión de teletrabajo de los empleados de Servicio al cliente no todos los trabajadores están de acuerdo con la realización de sus actividades desde casa, no obstante, el 49% manifestó estar de acuerdo sin embargo mostraron algunos inconvenientes al momento de realizar sus labores, ya que existen otras actividades por las cuales también demandan tiempo en algunos de ellos, como es el cuidado de los hijos, la preparación de alimentos, entre otras.

Por otra parte, se concluyó que muchos de los empleados de Servicio al cliente de la institución pública CNEL del cantón Guayaquil dijeron que el trabajo desde casa afecta su desempeño laboral, además se pudo observar que una buena alternativa para mejorar el logro de sus actividades sería la disminución de metas y la flexibilidad en los horarios laborales.

Plan de mejoras

Una vez determinada la situación actual de la gestión de teletrabajo de los empleados de Servicio al cliente en la empresa CNEL de la ciudad de Guayaquil es necesario tomar en cuenta algunos puntos relevantes para la realización del plan de mejoras, los cuales se muestran a continuación:

1. Con los resultados obtenidos en las encuestas se comprobó que no todos los colaboradores están de acuerdo con la gestión de sus funciones desde su casa por los motivos que se presentan a diario con relación a la realización de otras actividades.
2. El servicio prestado de teletrabajo es un lugar externo a la empresa Cnel.
3. Los colaboradores no están de acuerdo con las metas que les imponen y también con el horario.

Por ende, se dispone la realización de este plan de mejoras que contribuirá con el desempeño de los trabajadores en lo que respecta al teletrabajo. A continuación, se desarrollan estrategias a tomarse en cuenta para mejorar la gestión del trabajo desde casa en la empresa Cnel.

Estrategias para la mejora de teletrabajo

1. Definir objetivos: establecer los objetivos que se ajusten a los colaboradores manteniendo las metas de la empresa.
2. Flexibilidad en horarios: mantener horarios adecuados que se ajusten a los empleados de servicio al cliente.
3. Canales de comunicación: elegir un método adecuado para la comunicación de empresa a trabajador para mantenerse al tanto de todo lo ocurrido en el desarrollo de sus funciones.
4. Herramientas de control: utilización de bases tecnológicas para llevar el control de los trabajadores que están laborando desde casa.
5. Equipo para laborar: Facilitar todas las herramientas necesarias a cada uno de los colaboradores para poder realizar sus funciones de teletrabajo tales como

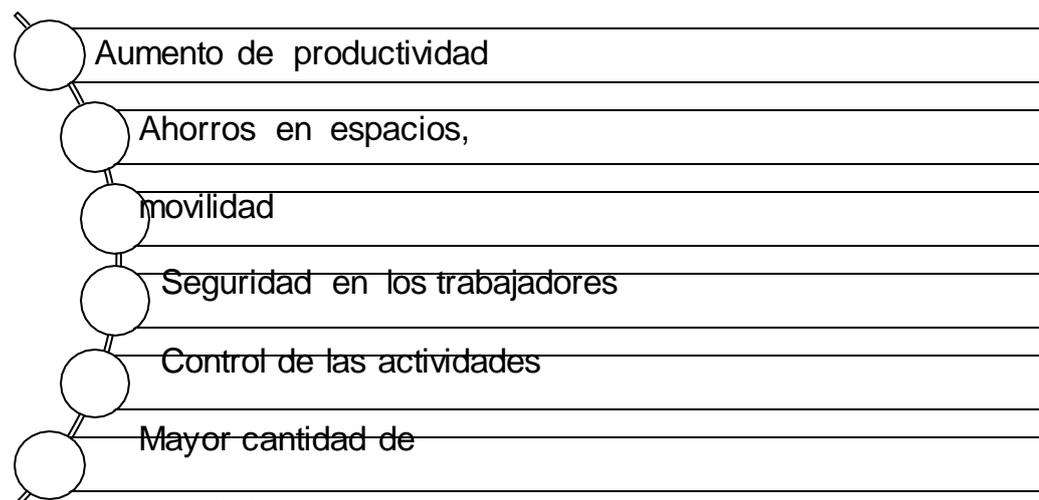
- Computadoras
 - Líneas telefónicas
 - Equipo celular
6. Supervisar: realizar el siguiente adecuado a cada uno de ellos para llegar a la meta asignada en el día.
 7. Disminución de metas: es necesario disminuir o distribuir mejor las metas diarias de los colaboradores para que no se sientan presionados en la realización de sus actividades.
 8. Trabajo en equipo: mantener relaciones interpersonales y darse apoyo entre compañeros de trabajo para dudas existentes durante el desarrollo de sus funciones.

Ventajas al aplicar plan de mejoras

Para la empresa y el departamento de atención al cliente la aplicación del presente plan de mejoras trae consigo ventajas no solamente en el mercado si no dentro de la empresa.

Figura 13

Ventajas Plan de mejoras



Elaborado: Olaya J (2020)

La realización del plan de mejoras se basa en la técnica del 5w2h la cual fue desarrollada por varios profesionales en Japón, la cual nos ayuda a

obtener facilidades y rapidez en el mejoramiento de las funciones de teletrabajo y mejorar el desempeño de los colaboradores de servicio al cliente.

Por lo consiguiente con esta técnica podemos identificar y responder las siguientes preguntas:

Tabla 18 Preguntas de Técnica 5w2h

What	¿Qué se debe hacer?
Why	¿Por qué, es decir, las razones que justifican lo que se debe hacer?
When	¿Cuándo se debe realizar la acción?
Where	¿Dónde se realizará la acción (por ejemplo, un departamento o área de la empresa)?
Who	¿Quién va a hacer? ¿Quién va a ayudar? ¿Quién es responsable de implementar la acción?
How	¿Cómo se va hacer?
How much	¿Cuánto se gastará?

Elaborado: Olaya J (2020)

Por ende, se muestra cada uno de los lineamientos a manejar en el plan de mejoras para poder demostrar su viabilidad en el estudio el cual se da a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla 19*Aplicación de la Técnica 5w2h*

	¿Que?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto?
1	Implementar un sistema para mejorar las funciones de teletrabajo	Por qué se necesita que los colaboradores mejoren su desempeño desde el trabajo en casa	En el hogar de cada uno de los colaboradores.	Jefe de servicio al cliente	A partir de enero 2022	Con reuniones dispuestas cada semana vía Zoom para actualización de conocimientos	\$ 500
2	Optimizar los procesos de servicio al cliente.	Por qué se requiere alcanzar las metas dispuestas diariamente.	En el departamento de servicio al cliente.	Jefe de servicio al cliente.	A partir de enero 2022.	Dando a los colaboradores equipos de calidad.	\$1000

3	Implementar estrategias para la mejora de servicio al cliente.	Porque el cliente debe de quedar satisfecho con la atención brindada con la empresa para obtener beneficios.	En el departamento de servicio al cliente.	Jefe de servicio al cliente.	A partir de enero 2022.	Ejecutando las estrategias implementadas y mencionadas en las capacitaciones semanales.	x
4	Actualizar base de datos de clientes.	Se necesita tener la lista de clientes vigentes para asignar el trabajo a los colaboradores.	En el departamento de servicio al cliente.	Jefe de servicio al cliente.	A partir de enero 2022.	Cada colaborador debe tener al día la base de datos asignada por la empresa.	x
5	Desarrollar atributos de calidad.	Es necesario mantener eficiencia y eficacia a las funciones deservicio al cliente.	En el departamento de servicio al cliente.	Jefe de servicio al cliente.	A partir de enero 2022.	Capacitaciones acerca de las formas adecuadas en realizar el trabajo de servicio al cliente.	x

Elaborado:

Olaya J

(2020)

Estrategias para la mejora de la gestión de servicio al cliente

1. Capacitaciones para mejorar el control de objeciones de los clientes
2. Capacidad de comunicación con el cliente.
3. Hablar de manera fluida y clara.
4. Tener conocimiento claro acerca de todo el servicio ofrecido.
5. Capacidad de adaptarse a la personalidad de cada uno de los clientes.
6. Mantener la ética en todo momento.
7. Satisfacer las necesidades del cliente según el servicio ofrecido.
8. Realizar diagnósticos de las acciones tomadas para mejorarlas a futuro.
9. Desarrollar habilidades interpersonales
10. Cumplir siempre lo que promete, no se puede dar un servicio que no se ofrece.

La propuesta del plan de mejora se basó principalmente en el establecimiento de un sistema actual para mejorar el desempeño actual en la gestión de teletrabajo de en los colaboradores de servicio al cliente en la empresa Cnel. que permita reflejar el aumento del desempeño de las funciones de cada uno de ellos. Por ende, fortaleciendo las habilidades de atención al cliente con cada una de las estrategias mencionadas anteriormente que se llevarán a cabo en las capacitaciones semanales los trabajadores tendrán más herramientas y facilidades para desenvolverse en esta área que es una de las principales de la empresa.

En definitiva, el plan de mejora ayudará en solucionar todas aquellas objeciones que se encontraron durante el estudio, dando facilidades a los colaboradores como los equipos y capacitaciones constantes para que ellos se desenvuelvan y se sientan mejor en su lugar de trabajo, ya que con ello se logra un rendimiento óptimo por lo que la empresa obtiene los beneficios esperados a través del cumplimiento de las metas.

Bibliografía

- Aranibar Diaz, A. A. (s.f.). *Tesis*. Obtenido de Mejoramiento de la productividad y minimización de los costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo .
- Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología científica*. Ediciones El pasillo 2011.
- Auronix (s.f.). *Auronix*. Obtenido de Historia del Teletrabajo: <http://www.auronotix.com/Home/historia-del-teletrabajo>
- blogs.iadb.org. (30 de Julio de 2020). *blogs.iadb.org*. Recuperado el Agosto de 2020, de ¿Cómo se vive el teletrabajo en América Latina y el Caribe?: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-en-america-latina-y-el-caribe/>
- CNEL EP. (2016).
- Enet, M. (2003). *Diseño participativo como herramienta de equidad en el diseño de Mejora*. gráficos pedagógicos. Obtenido de <http://autogestao.unmp.org.br>
- Gaona Tapia, V. V., & Jumbo Matamoros, A. A. (2015). *TESIS*. Recuperado el Jnuiio de 2020, de EL Teletrabajo como herramienta de inclusión social para pernoas con discapacidad y su impacto en la reducción de costos 2015: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42819>
- García Ferrando, M. (1993). *La encuesta*. Obtenido de metodos-comunicacion.sociales.uba.ar
- García, A. (2020). *La estadística*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- García, I. (2019). *Investigación exploratoria, descriptiva y correlacional*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Gutiérrez, A. (2016). *Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com>
- ilo.org. (Mayo de 2020). *ilo.org*. Obtenido de EL teletrabajodurante la pandemiade COVID-2019 y después de ella: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Levin, Rubin, Balderas, Del Valle, & Gomez. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. Pearson Prentice Hall.
- Maldonado Cando, J. L., & Samaniego Bravo, N. B. (Enero de 2017). *Tesis*. Recuperado el Abril de 2021, de El teletrabajo en el Ecuador: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6133>
- Navarro, J. (2012). *DefiniciónABC*. Obtenido de Definición de Desempeño: <https://www.definicionabc.com/general/desempeno.php>
- Orlando, Ardila, C. (MAYO de 2015). *TESIS*. Recuperado el JUNIO de 2021, de ANALISIS DE IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION DE LAS ORGANIZACIONES: repositorio.unimilitar.edu.co
- Petit, A., & Cottis, T. (1978). *Evaluación del desempeño*.
- Ramirez, G., Gil Flores, J., & García Jimenez , E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Editorial Aljibe. Obtenido de <https://www.researchgate.net>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2019). *DICCIONARIO* . Obtenido de <https://www.rae.es>
- Rojas Jaramillo, R. R. (2016). *TESIS*. Obtenido de Analisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboralde las empresas privadas de la ciudad de Quito. Caso de estudio empresa D.I.T TELECOM: <http://hdl.handle.net/10644/5331>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. Juárez: Bernardo Reyes.
- Tamayo. (2012). *El proceso de la Investigación científica*. Limusa Noriega Editores.
- Toledo. (2016). *Población y Muestra*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Vargas, M. (2019). *Entrevista semiestructurada*. Chile: Academia.

ANEXOS

Carta de aceptación

SOLICITUD DE APROBACIÓN DE TEMA

Número de serie de la especie en el SGA: 25296

Nombre y apellidos: Olaya Ollosa Jessica Nadiesca

Carrera: Tecnología en Administración de Empresas

Teléfono: 0959292092

Grupo: ASS43

Email: : jessicanadiesca@hotmail.com,

jessicanadiesca@gmail.com

Tema o Título: Análisis de la gestión de Teletrabajo en el departamento de Servicios al Cliente de la institución Pública CNEL del cantón Guayaquil.

Problema de investigación: ¿Como incide la gestión de teletrabajo, en el desempeño laboral de los empleados, del Departamento de Servicios al Cliente, de la Institución Pública CNEL, ubicada en Cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2020?

Variables:

Variable Independiente: Gestión Teletrabajo

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Objetivos

Objetivo general: Identificar la gestión del teletrabajo de los empleados de Servicio al Cliente para la determinación de su incidencia en el desempeño laboral en la institución pública CNEL ubicada en el cantón Guayaquil.

Objetivos específicos:

- Determinar los fundamentos teóricos de gestión de teletrabajo y desempeño laboral.
- Evaluar el proceso de implementación del teletrabajo en la empresa Pública CNEL del cantón Guayaquil.
- Analizar la gestión del teletrabajo en los empleados de Servicio al cliente de la institución pública CNEL del cantón Guayaquil.

El oficio de la aceptación del tema

SOLICITUD DE APROBACIÓN DE TEMA

Número de serie de la especie en el SGA: 25296

Nombre y apellidos: Olaya Olloso Jessica Nadiesca

Carrera: Tecnología en Administración de Empresas
Teléfono: 0959292092

Grupo: ASS43 Email: jessicanadiesca@hotmail.com,
jessicanadiesca@gmail.com

Tema: Análisis de la gestión de Teletrabajo en el departamento de Servicios al Cliente de la institución Pública CNEL del cantón Guayaquil.

Problema de investigación:

¿Cómo evaluar la gestión del Teletrabajo para medir el desempeño laboral de los empleados, del Departamento de Servicios al Cliente, de la Institución Pública CNEL, ubicada en Cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2020?

Variable Independiente: Gestión Teletrabajo

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Delimitación del problema

Campo: Administrativo de personal

Área: Servicio al cliente

Aspectos: Desempeño Laboral

Tema: Análisis de la gestión de Teletrabajo en el departamento de Servicios al Cliente de la institución Pública CNEL del cantón Guayaquil.

Objetivos

Objetivo general:

Estudiar la gestión del teletrabajo para medir el desempeño laboral de los empleados del departamento de servicio al cliente en la institución pública CNEL ubicada en el cantón Guayaquil.

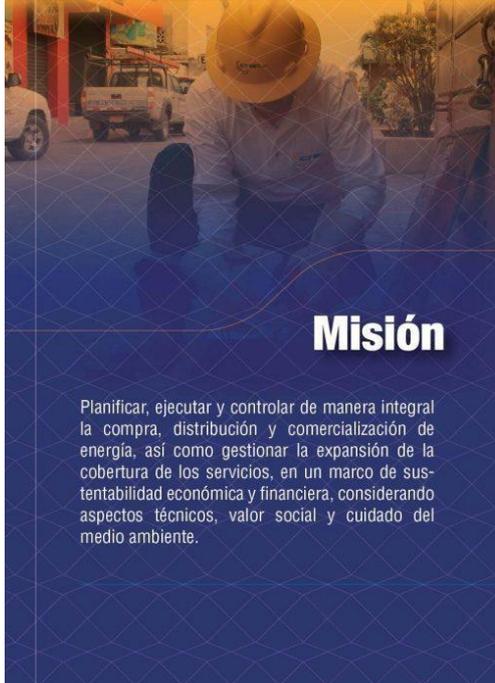
Objetivos específicos:

- Determinar desde la administración del personal los fundamentos teóricos de la gestión de teletrabajo y desempeño laboral en las empresas públicas
- Evaluar el proceso de implementación del teletrabajo en la empresa Pública CNEL del cantón Guayaquil.
- Analizar la gestión del teletrabajo en los empleados de Servicio al cliente de la institución pública CNEL del cantón Guayaquil.

Revisado por la Comisión de Culminación de Estudios

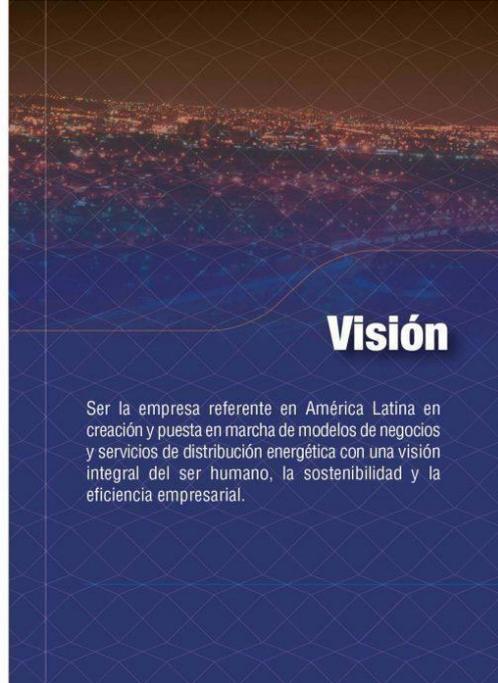
Guayaquil 1 de Diciembre del 2020

Visión y Misión de la Empresa



Misión

Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de los servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social y cuidado del medio ambiente.



Visión

Ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.

Logo de la empresa

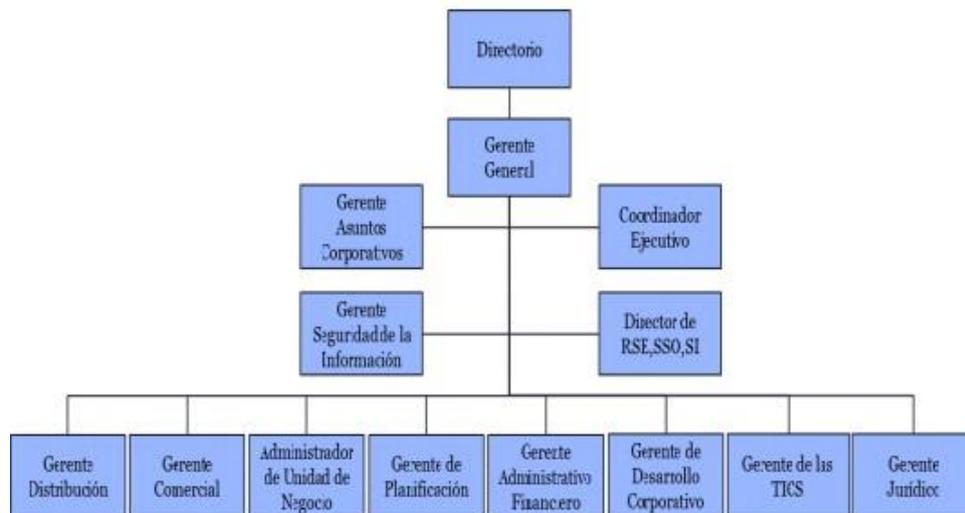


Valores de la Empresa / principios



Organigrama

Figura 5: Organigrama CNEL EP



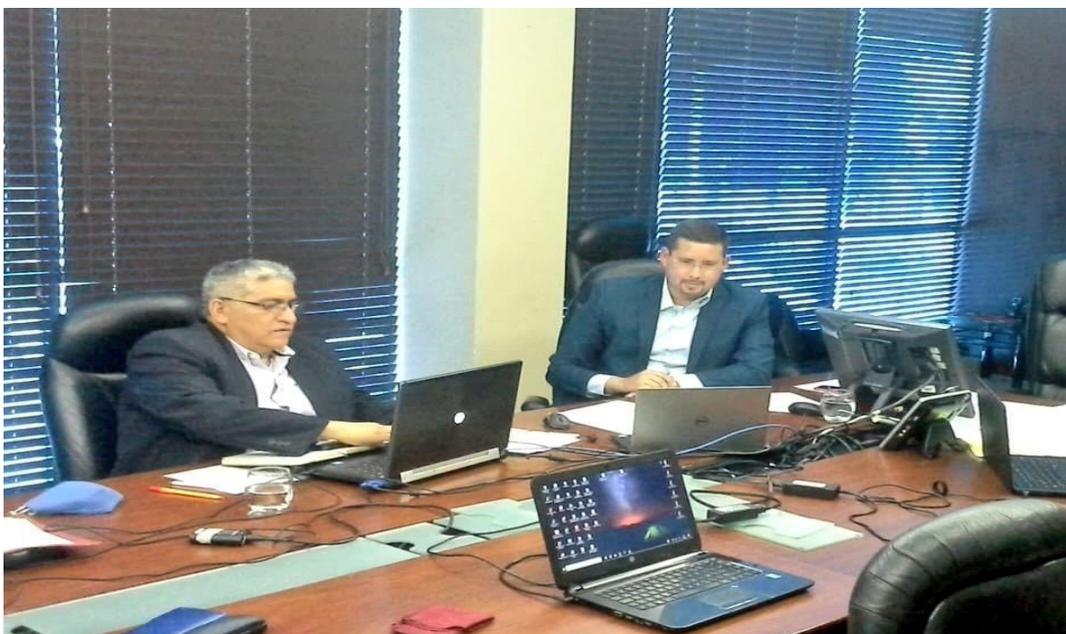
Fuente: Desarrollo Corporativo

Elaborado por: Dirección de Planificación Estratégica de CNEL EP

Fotos



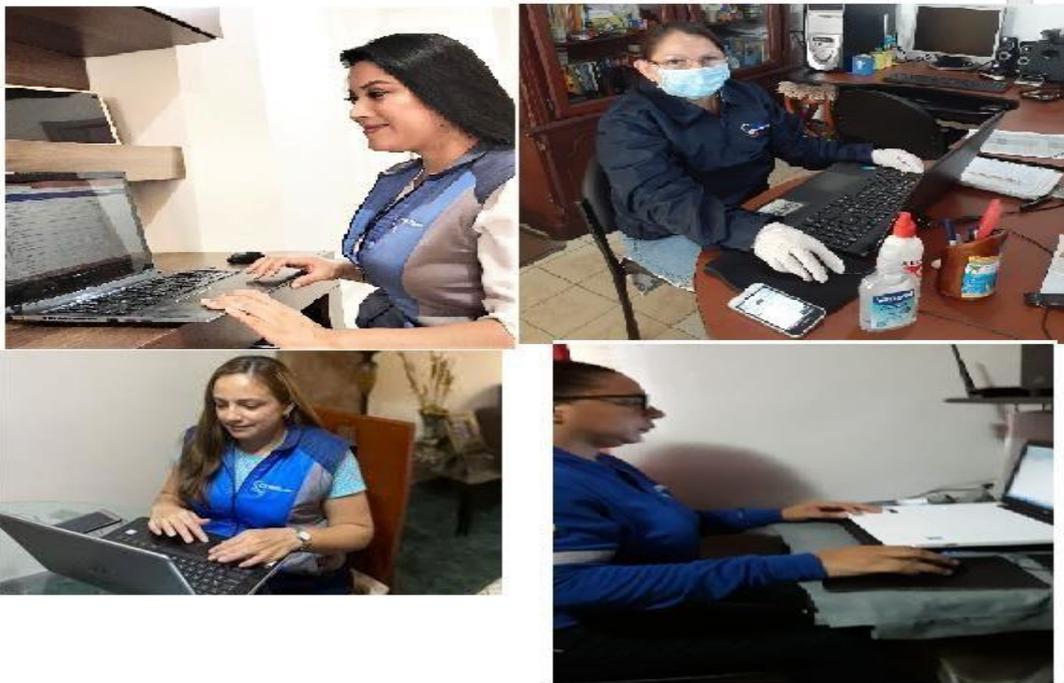
Foto de CNEL GUAYAQUIL



Ing. Gustavo Mazzini (Director Comercial) Reunión con el Director Administrativo



Servicios al cliente Actualizando Facturas



Compañeros de Servicio al cliente Haciendo Teletrabajo

Mapa de ubicación de la empresa

