



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

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

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

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP CANTÓN  
BOLÍVAR, PERIODO 2020-2021**

**AUTORAS:**

**GEMA ROXANA VERA VARELA  
MÍRIAM VIANETH ZAMBRANO ZAMBRANO**

**TUTOR:**

**ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, Mgs.**

**CALCETA, JULIO DE 2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Gema Roxana Vera Varela, con cédula de ciudadanía 1314768407, y Míriam Vianeth Zambrano Zambrano, con cédula de ciudadanía 1313225896, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR, PERIODO 2020-2021** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



Míriam Vianeth Zambrano Zambrano  
1313225896

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Miriam Vianeth Zambrano Zambrano, con cédula de ciudadanía 1313225896 autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR, PERIODO 2020-2021, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



Miriam Vianeth Zambrano Zambrano  
1313225896

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Gema Roxana Vera Varela, con cédula de ciudadanía 1314768407 autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR, PERIODO 2020-2021, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



Gema Roxana Vera Varela  
1314768407

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

El Ing. José Ramón Santana Aveiga, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR, PERIODO 2020-2021, que ha sido desarrollado por Míriam Vianeth Zambrano Zambrano y Gema Roxana Vera Varela, previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ing. José Ramón Santana Aveiga Mgs.

**CC. 1310059967**

**TUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR, PERIODO 2020-2021**, que ha sido desarrollado por Míriam Vianeth Zambrano Zambrano y Gema Roxana Vera Varela, previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Ing. Marys B. Iriarte Vera Mgs.  
**CC: 1310626104**  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

Ec. Ernesto Guevara Cubillas Mgs.  
**CC: 1310179328**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Ing. Enrry Cox Figueroa Mgs.  
**CC: 1309488086**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual se han forjado nuestros conocimientos profesionales día a día;

A Dios, por ser nuestro guía y el conductor de nuestras vidas, por darnos las fuerzas necesarias para seguir adelante día a día y enfrentar cualquier obstáculo que se presente.

A nuestros padres por el apoyo incondicional que nos brindaron durante todo el transcurso de nuestra carrera, por motivarnos a seguir adelante y cumplir con cada una de las metas o sueños que nos propongamos.

A los docentes de la ESPAM MFL que nos encaminan con saberes y consejos importantes en nuestra vida tanto laboral como personal, por capacitarnos para estar preparados y formarnos como profesionales competentes.

Miriam Vianeth Zambrano Zambrano

Gema Roxana Vera Varela

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, la salud y la sabiduría necesaria en mis estudios, guiándome por el camino del bien.

A mis padres, quienes me han enseñado con sus sabios consejos a creer en mis capacidades, afrontar las adversidades, y nunca desmayar, ellos son el testimonio fiel de la existencia de Dios, son mi fuente de motivación y mi apoyo incondicional.

A mis hermanos que aportaron con su apoyo, confianza y oraciones para que todo bajo la voluntad de Dios culmine con éxito.

A mi pareja, por su amor, su paciencia, su comprensión, su cariño, por acompañarme, apoyarme y emprender conmigo nuevos retos para un mejor futuro

Y a todas aquellas personas que siempre han estado a mi lado de alguna u otra forma pendiente de mi progreso profesional.

Mil gracias, ¡sin ustedes no habría logrado este éxito!

Miriam Vianeth Zambrano Zambrano



## DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza y capacidad necesaria para poder desarrollarme como persona íntegra y poder cumplir con todo aquello que me proponga y con ello llegar hasta el final de mi carrera universitaria.

A mis padres, que sin duda alguna son el pilar fundamental que me ayudó a seguir el camino del bien, por recordarme día a día que sin esfuerzo no hay recompensas y brindarme su amor, comprensión y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mis hermanos, que siempre han estado dispuestos a brindarme su ayuda ante cualquier situación y ayudarme siempre en tomar decisiones correctas que sumen a mi vida personal y laboral.

Finalmente, a todas aquellas personas que de una u otra forma me han motivado a seguir adelante y llegar hasta la meta deseada.

Gema Roxana Vera Varela

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
DEDICATORIA	ix
CONTENIDO GENERAL	x
CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS, Y GRÁFICOS	xiv
CONTENIDO DE TABLAS	xiv
CONTENIDO DE FIGURAS	xv
CONTENIDO DE GRÁFICOS	xv
RESUMEN	xvi
PALABRAS CLAVES	xvi
ABSTRACT	xvii
KEY WORDS	xvii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. TELETRABAJO	8
2.1.1. DEFINICIÓN	8
2.1.2. CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO	9
2.1.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO	9
2.1.4. TIPOS DE TELETRABAJO	10
2.2. DESEMPEÑO LABORAL	11
2.2.1. DEFINICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	11
2.2.2. EFICIENCIA	12
2.2.3. EFICACIA	12
2.2.4. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	13
2.3. SERVIDOR PÚBLICO	14
2.3.1. DEFINICIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO	14
2.3.2. DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	15

2.3.2.1. DEBERES	15
2.3.2.2. DERECHOS	16
2.3.2.3. PROHIBICIONES	17
2.4. TÉCNICAS	18
2.4.1. ENCUESTA	18
2.4.2. ENTREVISTA	20
2.5. PLAN DE MEJORA	21
2.5.1. DEFINICIÓN DE PLAN DE MEJORA	21
2.5.2. IMPORTANCIA DE PLAN DE MEJORA	22
2.6. CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	23
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	25
3.1. UBICACIÓN	25
3.2. DURACIÓN	25
3.3. MÉTODOS	26
3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO	26
3.3.2. MÉTODO INDUCTIVO	26
3.3.3. MÉTODO ANÁLITICO	27
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	27
3.4.1. ENCUESTA	28
3.4.2. ENTREVISTA	28
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	29

3.6. VARIABLE EN ESTUDIO	30
3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.7.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	30
3.7.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	31
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.8.1. FASE 1. ESTUDIAR EL CONTEXTO JURÍDICO EN EL QUE SE ESTABLECE EL TELETRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR, 2020-2021.	32
3.8.2. FASE 2. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TELETRABAJO Y CÓMO INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR.	32
3.8.3. FASE 3. IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA QUE FAVOREZCA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP, SIN QUE EL TELETRABAJO AFECTE A LA PRODUCTIVIDAD.	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. ESTUDIAR EL CONTEXTO JURÍDICO EN EL QUE SE ESTABLECE EL TELETRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR, 2020.2021.	34
4.2. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TELETRABAJO Y CÓMO INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR.	36
4.2.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	36
4.2.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	38

4.3. IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA QUE FAVOREZCA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP, SIN QUE EL TELETRABAJO AFECTE A LA PRODUCTIVIDAD.	49
4.3.1. INTERROGANTE 1	49
4.3.2. INTERROGANTE 2	49
4.3.3. INTERROGANTE 10	50
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1 CONCLUSIONES	51
5.2. RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍAS	53
ANEXOS	60
ANEXO 1-A DISEÑO DE ENCUESTA	61
ANEXO 1-B	62
ANEXO 1-C	63
ANEXO 2 DISEÑO DE ENTREVISTA	64
ANEXO 3 APLICACIÓN DE ENCUESTA	66

## **CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS, Y GRÁFICOS**

### **CONTENIDO DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Preguntas y respuestas de la entrevista al Director de CNT EP cantón Bolívar	53
--	----

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura. 1.</b> Misión, Visión y Valores empresariales de CNT EP	24
<b>Figura. 2.</b> Mapa satelital de la ESPAM MFL.	43

## CONTENIDO DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 4 1.</b> Teletrabajo como una modalidad acorde para satisfacer las necesidades del usuario.	55
<b>Gráfico 4.2.</b> Expectativas de los usuarios respecto al teletrabajo.	56
<b>Gráfico 4.3.</b> Servidores públicos de CNT EP acogidos al teletrabajo.	57
<b>Gráfico 4. 4.</b> Importancia de los servicios que ofrece CNT EP hacia el crecimiento de la organización.	58
<b>Gráfico 4 5.</b> Prolongación de la modalidad teletrabajo en CNT EP.	59
<b>Gráfico 4. 6.</b> Servicios brindados en CNT EP durante la pandemia.	60
<b>Gráfico 4. 7.</b> Relación entre el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP y los objetivos de la empresa.	61
<b>Gráfico 4. 8.</b> Preocupación de CNT EP por el bienestar de sus usuarios.	62
<b>Gráfico 4. 9.</b> Relación entre los servidores públicos de CNT EP con el teletrabajo y su desempeño laboral.	63
<b>Gráfico 4. 10.</b> Atención que brindan los servidores públicos de CNT EP.	64
<b>Gráfico 4.11.</b> Recomendación de los servicios que ofrece CNT EP.	65

## **RESUMEN**

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

## **PALABRAS CLAVES**

Pandemia, bioseguridad, tecnología, economía.



## **ABSTRACT**

The present investigation was developed in order to analyze the incidence of teleworking on the work performance of public servants of CNT EP cantón Bolívar 2020-2021. In which the application of the same surveys that were designed and applied with the purpose of obtaining statistical data about the incidence of teleworking in work performance was used as an object of study, after that, in the same way, the conducting the interview which was applied to the manager of the public institution, which allowed the collection of qualitative data in reference to the application and the incidence of teleworking in the public servants of said institution. To identify the shortcomings, the surveys were applied to 111 people, which resulted in the fact that teleworking is not a suitable modality to meet the needs of users and that the care provided by public servants is not adequate. Therefore, favorable improvement plans were proposed for the institution and therefore the expectations of those who make use of the services provided by the public company CNT EP can be met.

## **KEY WORDS**

Pandemic, biosecurity, technology, economy.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Hoy en día, a consecuencia de un mundo totalmente globalizado, las empresas buscan realizar transformaciones que den por resultado un funcionamiento efectivo, que sea acorde para generar una buena productividad dentro de la empresa, uno de estos factores claves es sin duda la calidad del desempeño laboral, el cual, su medición e identificación es esencial dentro de una organización.

En las organizaciones, el desempeño laboral constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, por esta razón, es de gran importancia que los trabajadores sean evaluados en función al trabajo realizado, de manera que éste resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización. (Pastor, 2018, p. 10)

El trabajo es aquella tarea con mayor ocupación por parte de las personas, pues permanecen largas horas ejerciendo su labor y haciendo su mayor esfuerzo para un buen desempeño laboral, obteniendo como resultado una correcta estabilidad y productividad en la institución a la que pertenecen. En este sentido, Guevara (2016) sostiene que el estudio del desempeño laboral en las empresas considera el análisis de la manera en la que se expresan los comportamientos, las actitudes, la percepción y el aprendizaje de cada miembro, el cual desempeña distintas funciones, caracterizadas por el rápido desarrollo de la producción, división y especialización del trabajo. (p. 4)

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

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

Ahora bien, el teletrabajo a consecuencia de la pandemia ha sido catalogado como uno de los principales temas a considerar dentro del contexto empresarial, dado que por el bienestar de las personas muchas empresas han optado por aplicar dicha medida y hacer que los empleadores laboren desde sus casas. Por tanto, con base al Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181 se expidió la directriz para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria, misma que acuerda que:

En concordancia, es preciso destacar que el teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. Por tanto, la aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo. (Ministerio de Trabajo, 2020, p. 3)

En este mismo sentido, es importante señalar que el teletrabajo es la posibilidad que le brinda la organización a sus empleados de realizar las funciones a su cargo, desde otro lugar, a distancia sin necesidad de ir a las instalaciones de ésta, utilizando las tecnologías de la información como su principal herramienta de trabajo. (Ortega, 2017, p. 16)

Muchas son las empresas que se han acogido a esta política sobre la modalidad del teletrabajo por motivos de la pandemia, mismas que buscan únicamente una buena estabilidad laboral sin verse afectados por la misma. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, es aquella empresa pública que se acogió a esta nueva modalidad de teletrabajo, misma que tiene por objeto la prestación de servicios de telefonía, internet, y telecomunicaciones, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y con ello brindar un servicio de excelencia que cumpla con cada una de sus expectativas.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP cantón Bolívar, se encuentra ubicado exactamente en la calle Bolívar y Granda Centeno, diagonal a la iglesia San Agustín, forzada por la pandemia surgida en el año 2020, ésta empresa ha implementado otras modalidades de trabajo diferentes de la presencial, “a raíz de la emergencia sanitaria y como prevención de la misma, el personal se encuentra en modalidad teletrabajo, ha ayudado a seguir brindando los respectivos servicios a los usuarios” (Moreira, 2021)

Con base a lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo incide el teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP cantón Bolívar, periodo 2020- 2021?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La base **legal** establece el contexto jurídico por el cual se sustenta la investigación, es el soporte o cimiento de este estudio, puesto que aportará suficiente información de acuerdo a la disposición reglamentaria descritas en la Ley Orgánica del Servicio Público (2010) Título I del servicio público, capítulo único principios, ámbito y disposiciones fundamentales, artículo 2 denominada objetivo el cual expresa que:

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

Así mismo, la investigación legal está avalada por el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181, art. 1, denominado el objetivo, del Ministerio de Trabajo (2020), el cual declara que: El presente Acuerdo Ministerial tiene como objeto expedir las directrices para regular la aplicación de la modalidad del teletrabajo, conforme lo establecido en la Disposición Reformativa Primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19 y el Código del Trabajo. (p. 3)

Es decir, las empresas públicas, laboran perennemente para promover nuevas formas de empleo y relaciones laborales. Incentivando a las y los servidores públicos a brindar un servicio acorde a las expectativas de los usuarios, propiciando un mejor desempeño laboral de calidad y calidez en concordancia con las leyes expresadas en la constitución y la Ley Orgánica de Servicio Público. Es por ello, que la modalidad teletrabajo se creó en beneficio de la ciudadanía para combatir la emergencia sanitaria del 2020, la cual, se aplica en la mayoría de las empresas con jornada completa o parcial, respetando los derechos, deberes y responsabilidades del empleado previstos en el Código del Trabajo.

Desde el punto de vista **social**, este estudio aportará de manera que los empleadores opten por un mejor desempeño laboral, el cual será de gran beneficio hacia los usuarios de CNT EP, debido a que la calidad de servicio que recibirán por parte de dicho personal que labora en la institución será de forma adecuada, es

decir, con un servicio diligente, teniendo ágiles respuestas al momento de hacer sus peticiones. En este mismo orden de ideas, se manifestará favorable para los servidores públicos de CNT EP del cantón Bolívar, ya que gracias al teletrabajo, el personal ocupará gran parte de su tiempo en otras actividades productivas con su familia.

En el ámbito **teórico**, la investigación del teletrabajo y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP, estará sustentada en referencias bibliográficas que contemplen todo lo concerniente a la problemática, sus causas y efectos, siendo de gran apoyo para comprender cómo incide el teletrabajo al desempeño que tienen los colaboradores de la institución y en que se ve involucrado el usuario ante este aspecto, para poder pasar a una posible conclusión.

Las referencias bibliográficas son indicadores para la evaluación de trabajos científicos debido a que constituyen una etapa esencial en el desarrollo de un trabajo científico y académico. Implica consultar distintas fuentes de información (catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios, etc.) y recuperar documentos en distintos formatos. Este proceso también es conocido como búsqueda documental, revisión de antecedentes o investigación bibliográfica o documental. (Martín y Lafuente, 2017, párr. 3)

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP del cantón Bolívar, periodo 2020- 2021, implementando un plan de mejora para el fortalecimiento del desempeño laboral

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Estudiar el contexto jurídico en el que se sustenta el teletrabajo de los servidores públicos de CNT EP del cantón Bolívar, periodo 2020-2021.
- Diagnosticar la situación actual del teletrabajo y cómo incide en el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP del cantón Bolívar.
- Implementar un Plan de Mejora que favorezca en el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP, sin que el teletrabajo afecte la atención al usuario.

### **1.4. IDEA A DEFENDER**

La evaluación del teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP del cantón Bolívar, beneficiará a la institución con la implementación del plan de mejora.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO



**Fuente:** Elaboración de las autoras.



## **2.1. TELETRABAJO**

### **2.1.1. DEFINICIÓN**

En la actualidad, gracias a los avances tecnológicos se ha optado por establecer varias modalidades que se acogen en las instituciones. Es el caso de la modalidad del teletrabajo que consiste en la labor que una persona realiza para una empresa desde un lugar alejado de la empresa mediante el uso de un sistema de comunicación. Por tanto, es preciso destacar lo siguiente:

El teletrabajo hasta ciertas instancias es considerado como aquella actividad laboral remunerada que un trabajador realiza de acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador. (Palacios, 2017, p. 10)

En este mismo orden ideas, la Organización Internacional del Trabajo (2011) enfatiza por su parte que “el teletrabajo es la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante la utilización de las TIC en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador” (p. 12). En este contexto, esta modalidad es factible y además muy segura para los trabajadores ya que a la hora de cumplir con su jornada laboral lo hacen desde la comodidad de su hogar y con herramientas propias.

Finalmente, una definición más clara dada por Domínguez (2020) en la que postula que en la modalidad de teletrabajo se realizan tareas que no requieren la presencia física del trabajador en un lugar concreto destinado para ello como una oficina; son trabajos que se pueden ejecutar desde el hogar, centros de trabajo u otro lugar geográficamente distante, utilizando herramientas tecnológicas que faciliten la ejecución y toma de decisiones en tiempo real, tales como computadoras, sistemas de redes informáticas y de comunicaciones, bases de datos, videoconferencias, Internet, teléfonos inteligentes, drones, y software entre otras. (p. 2)

### **2.1.2. CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO**

Con base a las diferentes definiciones expuestas, es preciso destacar que el teletrabajo es considerado como aquella actividad que se realiza fuera de su lugar de trabajo, y en la mayoría de los casos es realizado desde sus hogares, con ello, es de suma importancia resaltar que se deberá realizar de forma obligatoria con cada una de las funciones que conlleva el cargo que desempeñe.

Por tanto, la figura de teletrabajo se caracteriza bajo las condiciones de espacialidad, es decir, las labores deben desarrollarse en una locación distinta a las oficinas o talleres centrales de la compañía; uso de tecnologías de la información y el conocimiento (TIC), las labores realizadas necesitan de medios informáticos para ejercer las tareas y comunicarse con el empleador y colegas; habitualidad, el teletrabajador realiza su trabajo en esta modalidad con una frecuencia establecida que se extiende en el tiempo; por último, la Organización que es aquella que se centra en las posibilidades que la tecnología ofrece. (Bosch et al., 2020, p. 2)

### **2.1.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO**

Si bien es cierto, el teletrabajo es una modalidad ya existente desde hace muchos años, sin embargo, a raíz de la pandemia se ha hecho común en la mayoría de las instituciones, de tal forma que por resguardar la salud de sus colaboradores han decidido acogerse a dicha modalidad. El teletrabajo al día de hoy, forma parte del presente y futuro de esta nueva era digital, por lo mismo existen posiciones tanto positivas, como negativas ante esta situación.

En este mismo orden de ideas, Padilla (2020) enfatiza que con la nueva modalidad del teletrabajo es importante señalar ventajas que esta ocasiona, tales como el ahorro de tiempo; reducción de costos; reducción del estrés; mayor acercamiento

a la tecnología; mejor alimentación; y cuidado del medio ambiente”. Asimismo, también se generan las desventajas que esta modalidad produce, en la que se destacan “reducción de la productividad; bajo control al empleado; dificultad para el trabajo en equipo; reducción del compromiso entre el empleado con la empresa. (p. 1)

#### **2.1.4. TIPOS DE TELETRABAJO**

De acuerdo al Ministerio de Trabajo (2020) el teletrabajo podrá presentar de las dos formas: Primero *permanente*, el cual se realiza siempre fuera de las instalaciones, donde el empleador realiza sus actividades, utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación; el/la teletrabajador/a podrá asistir a las instalaciones de la empresa para quien presta sus servicios, cuando sea requerido por el empleador. Segundo *parcial*, se realiza fuera del lugar habitual del empleador hasta un máximo de 24 horas semanales y el resto de horas se prestan los servicios en las instalaciones del empleador. (p. 6)

En concordancia a esta norma, Coba (2020) expresa que el teletrabajo se puede aplicar en jornada completa, es decir 40 horas a la semana, o en jornada parcial. Esta modalidad contractual debe respetar la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo. (párr.20) Es decir, estos tipos de trabajo direccionan sus labores al teletrabajo, sin embargo, el permanente mantiene contacto con su empleador tan sólo por medio de la tecnología, en cambio, el parcial puede comunicarse aparte de las tecnologías de manera presencial, al momento del gerente solicitarlo en la empresa.

## **2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.2.1. DEFINICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Todas las instituciones buscan sin duda un personal idóneo, capacitado, que esté apto para llevar a cabo todas las actividades que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales, es decir, un buen comportamiento por parte de los trabajadores traerá consigo un buen desempeño laboral que sea favorable para la organización. Con base a ello, es preciso destacar lo siguiente:

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, dicho de otra manera, el rendimiento laboral está referido a la forma en la que los empleados realizan sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. (Guzmán, 2017, p.19)

En este mismo sentido, Rojas (2018) agrega que el desempeño es una reacción de los colaboradores ante la capacidad de coordinar y organizar cada una de las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas. Las atribuciones que tenga cada uno de los colaboradores influyen directamente, pues si el colaborador no conoce cuáles son sus atribuciones no podrá desempeñar esas actividades y mucho menos alcanzar un alto desempeño. (p. 17)

Por su parte, Mamani y Cáceres (2019) sostienen que la importancia del desempeño laboral empieza a ser reconocida como una forma de lograr mayor productividad, eficiencia y competitividad. Las organizaciones desarrollan un papel muy importante en la sociedad, ya que generan bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las personas, tal es el objetivo de obtener un mayor resultado por parte del colaborador. (p. 5). Por tanto, es primordial que el empleador se vea en la obligación de ejercer su labor de una forma correcta y oportuna que satisfaga tanto las necesidades de la empresa y por ende seguir conservando su trabajo, así

como también las de los usuarios de la institución a la que pertenezcan, generando entonces un bienestar para todos.

### **2.2.2. EFICIENCIA**

Si bien es cierto, las instituciones buscan herramientas, técnicas o estrategias que conlleven a resultados favorables para dicha institución. Una de ellas es la eficiencia, aquella que es de gran importancia dentro del desempeño del empleado. En este sentido, Calvo et al., (2018) enfatizan lo siguiente:

El éxito o fracaso de una organización depende, en última instancia, de su eficiencia; ésta se define como el grado de bondad u optimización alcanzado en el uso de los recursos para la producción de los servicios; se asocia con la proximidad entre el nivel de productividad, definido por la relación técnica que existe entre los recursos utilizados y la producción de bienes o servicios financieros obtenidos de una entidad en particular y el máximo alcanzable de condiciones dadas. (p. 15)

Otra definición mucho más clara y concisa es que la eficiencia es aquella capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, en la que se la puede manifestar también como una expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos. (Rojas et al., 2017, p. 3)

### **2.2.3. EFICACIA**

La eficacia es la forma en la que se debe lograr una actividad en un tiempo determinado con la cantidad de recursos que la institución disponga, es decir, cumplir de una manera ágil sin que se pierda el sentido de lo que se quiere hacer. Con base en ello, Herrera et al., (2018) postulan que la eficacia de las

organizaciones se limita a medidas de orden económico y financiero, pero, la eficacia debe considerar factores de éxitos que trascienden el ámbito de la rentabilidad; ya que, en el largo plazo, pueden influenciar otros aspectos y factores más significativos debido a que la eficacia organizativa tiene muchas dimensiones y todas no pueden traducirse en resultados cuantitativos. (p. 12)

La eficacia constituye un principio esencial en el funcionamiento de la Administración que le impone la obtención de resultados. Esto afecta de manera directa a los empleados públicos como aplicadores de las competencias públicas. Sin embargo, ese deber hacer que les impone la eficacia no se ha acompañado siempre por criterios de eficiencia o ahorro. (Padilla, 2018, p. 1)

#### **2.2.4. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

Las empresas que están dedicadas a la prestación de servicios a la colectividad deben estar conscientes de los factores más importantes en relación con el desempeño de los trabajadores, pues es responsabilidad de ellos, el brindar una acorde calidad de atención a los usuarios y por ende la satisfacción de las necesidades de los mismos.

Quintero et al., (2018) refieren que los factores que influyen en el desempeño laboral son la Satisfacción del trabajo: conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo que se manifiestan en determinadas actitudes laborales de acuerdo a sus funciones; autoestima; característica de la personalidad que consiste en sentirse motivado por sí mismo; trabajo en equipo; al realizar las actividades en grupos de trabajo se pueden dividir las tareas y terminar en menor tiempo o en el tiempo establecido; capacitación del trabajador, proceso de transformación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible (p. 8-9)

## **2.3. SERVIDOR PÚBLICO**

### **2.3.1. DEFINICIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO**

Un servidor público es toda persona que se encuentra encaminada a brindar sus capacidades y conocimientos a la comunidad. En el Título I del servicio público, capítulo único principios, ámbito y disposiciones fundamentales, artículo 4 denominado servidoras y servidores públicos de la LOSEP (2010) declara que: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p. 7).

Un servidor desempeña un papel relevante para la realización de un estado, ya que son el alma de las instituciones estatales en las que desempeñan sus labores. De igual manera, López (2019) menciona que el servidor público es una persona que en su actividad tiene una función social, es el nexo entre el poder del Estado con la sociedad. Es también conocido como funcionario público o burócrata, trabaja para la administración del Estado; en la alcaldía, en el hospital público, en la policía, en el colegio, en la presidencia, en el ministerio, en los juzgados, en las empresas públicas, en las embajadas, entre otras instituciones. (párr. 1)

Para poder ser funcionario público se requiere participar en el concurso de méritos y oposición, de acuerdo a las normas y reglamentos de las leyes, a diferencia de aquellos servidores que se eligen a través de la democracia por medio del voto popular como por ejemplo los alcaldes de cada cantón, concejales o personal público de libre nombramiento.

Por otra parte, en la sección tercera denominada servidoras y servidores públicos, artículo 234 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que:

El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado. (p. 79)

Al garantizar la formación del servidor público por parte del Estado, este estará en constante crecimiento, progreso de las propias capacidades y en constante preparación, con la finalidad de proporcionar un mejor servicio a los usuarios. Las actividades que desempeñen los servidores son el reflejo de su profesionalismo, por ello deben desempeñar aquellas funciones con transparencia, compromiso, seriedad a la causa.

Como medio de recompensa ante la labor ardua que realizan, tienen una remuneración justa de acuerdo a las actividades o puesto que tengan, laboran ocho horas diarias, con su respectivo tiempo para degustar los alimentos, trabajando cuarenta horas a la semana, y siendo beneficiados con días de descanso obligatorios o por feriados.

## **2.3.2. DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

### **2.3.2.1. DEBERES**

Se entiende por deberes a los compromisos morales, sociales y legales que las personas deben realizar para conocer sus derechos. Según Varela (2019) son deberes de todo servidor público entre otros, cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los



reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente. (p. 50)

Así mismo, en el Título I del Régimen interno de administración de talento humano capítulo 1 denominado de los deberes, derechos y prohibiciones, art. 22 hace énfasis que los deberes de los servidores públicos son: respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades; cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley (...) (LOSEP, 2010, p. 15)

Un funcionario público tiene como deber buscar el crecimiento nacional del Ecuador guiado por las leyes y reglamentos vigentes, realizar sus funciones con honestidad, eficiencia y eficacia, vocación y esfuerzo para guiarse con decencia en el cargo y en su vida social. Otros deberes importantes son el respetar las órdenes de los superiores, con la obligación de rechazar cualquier mandato por escrito, siempre y cuando vaya en contra de la Constitución, adicional, tienen el deber de preservar los recursos del Estado como es la economía, documentos, bienes en general que estén bajo su custodia.

### **2.3.2.2. DERECHOS**

Velaña (2019), (como se cita en Valencia, 2016) manifiesta que sobre los derechos de los servidores la Constitución de la República del Ecuador dice que los ciudadanos ecuatorianos gozarán de derechos establecidos en la normativa antes mencionada, en ese sentido, el Estado promueve el empleo, genera políticas,

subempleo para garantizar un ambiente oportuno que permita al trabajador contar con seguridad, bienestar, favoreciendo cualquier cuestión laboral. (p. 1)

El servidor público, así como posee deberes también tiene derechos en el ejercicio de su vida profesional que son irrenunciables, como por ejemplo el gozar de una estabilidad en las funciones que desempeñen, adquirir un salario o remuneración por el esfuerzo brindado, tener seguridad social, incluso a asociarse al amparo de sus intereses comunes, con derecho a huelga.

Por otro lado, la LOSEP (2010) en su art. 23 menciona que los derechos de los servidores públicos son 20 literales pero los más importantes son los siguientes: gozar de estabilidad en su puesto; percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables; (...) (p. 16)

En concordancia a lo estipulado por la LOSEP, los servidores tienen derecho a gozar de sus vacaciones, gozar de licencia o días de permiso por maternidad, accidente y reintegrarse a sus funciones sin reducción de la remuneración siempre y cuando sea con las evidencias correspondientes para cada caso, además, tienen derecho de brindarle a sus hijos una educación hasta los cuatro años de edad en una institución pagada y elegida por el estado; y, poseer una formación continua en la cual las instituciones prestarán sus facilidades.

### **2.3.2.3. PROHIBICIONES**

El compromiso por el cargo público que tiene el funcionario, es la aptitud e idoneidad para aceptar por los sucesos o negligencias que cometan en el ejercicio de sus funciones. Como expresa la) en su art. 24 denominado prohibiciones de los

servidores públicos, estas son: abandonar injustificadamente su trabajo; y, ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley (...) (LOSEP, 2010, p. 16)

En concordancia con lo expuesto anteriormente, la Carta Suprema como es la Constitución de la República del Ecuador (2008) en la sección tercera sobre Servidoras y Servidores Públicos designados en el ejercicio del servicio público, art. 230 estipula que está prohibido “desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita; el nepotismo; y las acciones de discriminación de cualquier tipo”(p. 80).

Si en el desempeño de sus funciones los servidores públicos incumplen con las obligaciones que la ley les asigna, se crean responsabilidades a favor de los sujetos que son perjudicados directamente por la falta o en su caso el Estado mismo, la responsabilidad puede tener peculiaridades diferentes, dependiendo del régimen legal adaptable, de los órganos que interceden, de las maneras para su aplicación, y de la autoridad a cuya competitividad incumbe su conocimiento.

## **2.4. TÉCNICAS**

### **2.4.1. ENCUESTA**

A nivel mundial las encuestas han abordado de una manera extraordinaria en el ámbito de recopilación de información, permitiendo tener una idea del carácter de importancia que acompaña a este procedimiento de investigación, el cual brinda

muchos beneficios hacia los investigadores a la hora de tratamientos de datos relativos a diferentes cuestiones.

Como alude López y Fachelli (2016) la encuesta se ha convertido en algo más que un solo instrumento técnico de recogida de datos para convertirse en todo un procedimiento o un método de investigación social cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda su extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación. (p. 14)

En concordancia, Rodríguez (2017) expresa que “la encuesta es una de las técnicas o estrategias más utilizadas en el área de investigación, dado que favorece la obtención de datos fundamentales para el análisis de diversas temáticas, permitiendo una mayor eficacia y rapidez en el procedimiento” (párr.1), así mismo, Espinoza (2019), (como se cita en Tamayo y Silva, 2016) afirma que esta encuesta “da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos” (p.7). Se pueden realizar distintas modalidades de encuestas, entre las que se puede destacar las personales, las online, por celular o simplemente por correo, todo esto dependiendo de las facilidades que posee el investigador.

Para la realización de ella se utiliza un cuestionario, el cual es un instrumento o herramienta primordial de observación, en donde se formulan una serie de preguntas, permitiendo medir una o más variables, resultando observar hechos por medio de la valoración que hace de los mismos encuestados, limitándose el estudio a las valoraciones subjetivas de este.

## 2.4.2. ENTREVISTA

La entrevista es una técnica utilizada para la recopilación de información que además de ser una de las destrezas manipuladas en técnicas de investigación, tiene ya un importe en sí misma, al igual que la encuesta esta se logra mediante un cuestionario de preguntas ya sean abiertas o cerradas. Por ende, todo lo que a continuación se muestra valdrá tanto para desenvolver la técnica dentro de una exploración como para manipularla de manera puntual.

La entrevista dirigida consiste en un cuestionario de preguntas abiertas donde existe un importante grado de direccionalidad en la formulación y el orden de las preguntas pues éstas están preestablecidas, pero no la respuesta, ni su extensión ni la posibilidad de intervención del entrevistador, por lo que permite enriquecer y profundizar en el tipo de información que se busca. (López y Fachelli, 2016, p.16)

Es necesario hacer énfasis en que el principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Se caracteriza por participar en ella mínimo dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistador y la otra el de entrevistado, generando entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. (Bertomeu, 2016, p. 2)

Por otro lado, Espinoza (2019), (como se cita en Tamayo y Silva, 2016) refiere que la entrevista es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado. La entrevista presenta diversas modalidades, como: Entrevista asistemática o libre. Entrevista estructurada. Entrevista focalizada. Entrevista simultánea. Entrevista sucesiva (p.7). Es así que, la entrevista se encuadra dentro de la labor atributiva como un instrumento eficaz para descubrir importancias, las cuales son pulidas por los sujetos por medio de sus alocuciones, narraciones y prácticas.

## **2.5. PLAN DE MEJORA**

### **2.5.1. DEFINICIÓN DE PLAN DE MEJORA**

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuya al progreso constante. La principal contribución de esta metodología sería el establecer cinco diferentes niveles, además indicar las conductas a seguir de cada uno de ellos logrando así el éxito en la implementación de la mejora continua. (Proaño et al., 2017, p. 6)

Se considera plan de mejora a todas aquellas propuestas de acciones, que son consecuencia de un sumario previo de análisis de una unidad, que almacena y determina los objetivos de perfeccionamiento y las convenientes realizaciones dirigidas a vigorizar los puntos fuertes y solucionar los frágiles, de manera prevalecida y temporalizada.

En otro contexto, García (2020) asegura que un plan de mejora es cada una de las partes en que puede dividirse el proyecto de mejora continua, que se diferenciará del resto por su objetivo específico, los recursos destinados a trabajar por las metas fijadas, la forma de abordar las acciones de mejora, su seguimiento y ajuste y, en muchos casos, también los responsables que velarán por su progreso. (párr.1)

Según Bantu Group (2020) para idear un plan de mejora continua eficaz debes considerar algunas cuestiones, la más importante es entender que esta estrategia debe realizarse constantemente, ya que los procesos y operaciones pueden funcionar por un tiempo, pero hay un sinfín de factores que pueden disminuir la calidad de sus resultados. Por otro lado, también es necesaria la disposición por

parte de los colaboradores, pues deberán aceptar los cambios que se requieran. Tales como, utilizar nuevas técnicas de trabajo, invertir en herramientas de automatización que ayuden a reducir costes y tiempos, entre otros. (párr.6)

Un plan de mejora debe establecer unos objetivos, trazar unas acciones, nombrar unos comprometidos de cada realización, ubicar caudales para llevar a resultado la compostura, pronosticar una forma o procedimiento de trabajo, instituir un calendario y, exterior muy importante, tener pronosticado un método para evidenciar si se ha cumplido cada objetivo, es decir, debe constituir unos indicadores.

### **2.5.2. IMPORTANCIA DE PLAN DE MEJORA**

La excelencia de una organización se mide por su capacidad de progresar en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que administran su actividad diaria. La mejora se causa cuando dicha entidad experimenta de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el ambiente tornadizo que la rodea y el vínculo de fortalezas y debilidades que la determinan.

Por su parte, Jaramillo (2018) enfatiza lo siguiente:

La finalidad del plan de mejoramiento empresarial es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado. (párr.1)

En otras palabras, la importancia de implementar un mejoramiento continuo es porque: contribuye en el afianzamiento de las fortalezas y en la mejora de las debilidades de la empresa, lo que repercute positivamente en la productividad; contribuye en la creación de una imagen más fuerte y competitiva en el mercado; facilita la corrección de errores o inconvenientes en la organización, basada en el análisis de los procesos llevados a cabo; el proceso de mejora busca una mejor calidad de los productos pensando en las necesidades del cliente, en adaptarse a sus gustos a fin de conseguir su preferencia, aumentar las ventas, crecer en el mercado y llegar a ser líderes. (Riquelme, 2020, párr.8)

## **2.6. CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es una empresa pública de telecomunicaciones creada en el 2008 en Ecuador; se dedica a brindar servicios de telefonía fija local, regional e internacional, acceso a internet estándar y con una velocidad impactante, posee varias sucursales en todas las provincias del país en beneficio de sus usuarios.

Según el Ministerio de Telecomunicaciones (2016) la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP), entidad relacionada al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, logró cambios importantes en los servicios de telefonía e internet ofertados en el país. Una muestra de ello, son los avances en las redes móviles de tercera generación 3G HSPA+ y cuarta generación 4G LTE, permitiendo ofrecer más y mejores servicios de telefonía móvil e internet banda ancha móvil, con 2.032 radio bases que brindan cobertura en las 24 provincias del país. (p. 2)

De acuerdo a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (s.f.) tiene como misión, visión y estructura lo siguiente:



<b>Misión Empresarial:</b>	"Brindamos a los ecuatorianos la mejor experiencia de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICS, para su desarrollo e integración al mundo, impulsando el crecimiento de nuestra gente y creando valor para la sociedad."
<b>Visión Empresarial:</b>	"Ser la empresa líder de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICS del Ecuador, a través de la excelencia en su gestión, el valor agregado y la experiencia que ofrece a sus clientes; que sea orgullo de los ecuatorianos."
<b>Valores Empresariales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estamos comprometidos con el cliente.</li> <li>● Trabajamos en equipo.</li> <li>● Somos eficientes.</li> <li>● Innovamos. Actuamos con integridad.</li> <li>● Somos socialmente responsables.</li> </ul>

**Figura. 1.** Misión, Visión y Valores empresariales de CNT EP

*Fuente.* Datos tomados de CNT EP (s.f.)

La CNT EP trabaja diariamente para contribuir a la construcción de un mejor país desde todas las actividades que realiza, en busca de un equilibrio entre su desempeño económico, social y ambiental para apoyar a la transformación digital del Ecuador. Su estrategia de sostenibilidad tiene como centro la satisfacción del cliente, objetivo al cual apunta a partir de su cultura organizacional y el compromiso corporativo con los tres ámbitos del desarrollo sostenible. Objetivos Estratégicos de la CNT EP GRI 102-12 La CNT EP, en el marco de su planificación estratégica 2017-2021, reafirmó su contribución al desarrollo sostenible del país, definiendo de manera clara y contundente su alineamiento con el Plan Nacional de Desarrollo y con la Política sectorial del país en telecomunicaciones En este mismo ejercicio estratégico, ratificó su compromiso con la sostenibilidad definiendo determinados objetivos estratégicos en convergencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de Naciones Unidas en el marco de la Agenda 2030. (CNT, 2017, p. 1

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

El presente trabajo investigativo se realizó en el Ecuador, provincia de Manabí, cantón Bolívar, parroquia Calceta, en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones con sus siglas CNT EP, como se puede apreciar en la **figura 2**, específicamente en la calle Bolívar y Granda Centeno, diagonal a la iglesia San Agustín.



Figura. 2. Mapa satelital de la ESPAM MFL.

Fuente. Datos tomados de Google Maps (2021)

### 3.2. DURACIÓN

La presente investigación tuvo una duración de nueve meses a partir de la fecha de aprobación. Avello alude que “cuando los autores explican y comentan las limitaciones de su estudio evidencian mayor dominio de las características de la población o fenómeno evaluado, de la metodología e instrumentos, del alcance de los resultados obtenidos y del cuerpo teórico e investigativo (2017, párr.2).

### **3.3. MÉTODOS**

Los métodos de investigación son catalogados como una de las herramientas básicas e importantes para llevar a cabo una correcta investigación, ya que se utilizan para la indagación de información propia, que a su vez facilite el desarrollo de la misma. Por ello, la presente investigación se radicó en tres principales métodos que se detallan a continuación:

#### **3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO**

Alan y Cortez (2018) manifiestan que el método deductivo es aquel que consiste en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad. Asimismo, es propio de las ciencias formales (la matemática y la lógica), es decir, consiste en ir de lo general a lo particular, mediante el uso de argumentos y/o silogismos, utilizando la lógica para llegar a conclusiones, a partir de determinadas premisas. (p. 21) El método deductivo fue de gran apoyo en la investigación ya que permitió inducir un tema para luego deducir nuevas hipótesis como resultado de otras más generales y poder llegar a conclusiones directas el cual facilitó el proceso a realizar.

#### **3.3.2. MÉTODO INDUCTIVO**

Uno de los métodos importantes dentro de una investigación es el método inductivo, mismo que según Artilles et al., (2017) es un proceso en que a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. Este, por su parte utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos. En primeras instancias, este método consiste en separar los actos más elementales para examinarlos en forma individual, se observan en relación con fenómenos similares, se formulan hipótesis y a través de la experimentación se contrastan. (p. 43)

Este método se aplicó en la investigación seleccionando información de datos específicos en la que fue imprescindible el estudio de la naturaleza y la obtención de datos particulares para posterior a ello llegar a conclusiones generales, misma que a su vez permitieron un mejor conocimiento sobre la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de la empresa CNT EP.

### **3.3.3. MÉTODO ANÁLITICO**

Finalmente, Hernández (2017) sostiene que, el método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo descomponiéndose en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos. El análisis consiste en la observación y examen de un hecho en particular. (p. 7).

Este método sirvió para realizar un análisis de la información obtenida a través de varias fuentes consultadas, así como también de gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica, ayudando a descomponerla en indagación de lo que es esencial en relación con el objeto de estudio de la investigación.

### **3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para una correcta recopilación de datos es fundamental el uso de ciertas técnicas que ayudan a llevar a cabo la investigación. Estas técnicas orientan al investigador a tener un conocimiento claro del problema encontrado y con ello presentar posibles estrategias de mejora en beneficio de la institución. Por ello, las técnicas que se utilizaron son la encuesta y la entrevista.

### **3.4.1. ENCUESTA**

La encuesta es aquella técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realizará a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población en particular. (López y Fachelli, 2016, p. 8)

La encuesta fue de gran ayuda de manera que al realizar un conjunto de preguntas en concordancia al tema de estudio, las cuales estuvieron a disposición de los usuarios de la empresa CNT EP, se pudo recopilar información con base a sus criterios acerca de la modalidad del teletrabajo aplicada a dicha institución y poder proponer estrategias de mejora en referencia a las falencias encontradas.

### **3.4.2. ENTREVISTA**

Folguerias (2016) agrega que la entrevista es una técnica de recopilación de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Su principal objetivo es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. En esta técnica, siempre participan como mínimo dos personas, una de ellas adopta el rol de entrevistador y la otra el de entrevistado, generando entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. (p.2) Esta técnica de investigación se aplicó al gerente de CNT EP cantón Bolívar el Ing. Patricio Moreira, dicha entrevista estuvo conformada por un conjunto de preguntas en modo conversatorio entre los involucrados lo que permitió obtener información relevante acerca de la incidencia del teletrabajo en los servidores de esta institución lo cual fue de gran importancia para la investigación.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

De acuerdo a Ludeña (2021) la diferencia entre muestra y población reside en que la población es el conjunto de sujetos que reúnen una característica que desea ser estudiada. En cambio, la muestra es una parte de esa población que se selecciona para obtener la información con la que se va a trabajar. (párr.14). Es por ello, que se tomó la población total de usuarios de CNT EP en el cantón Bolívar con la finalidad de obtener como resultado la muestra que permitió conocer la cantidad de personas a encuestar.

Por otro lado, López et al., (2017) hace referencia que “el objetivo de una muestra está en alcanzar la mayor representatividad o precisión posible en la estimación de los parámetros poblacionales” (p. 20-22). De igual manera, este autor menciona que la fórmula para determinar el tamaño de la muestra en una población finita es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2(N - 1) + Z^2 p * q}$$

#### NOMENCLATURA

n= Tamaño de la muestra

N= Población o universo

Z= Nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error muestral

N= 2.000

Z= 95%: 1.96

P=0.5

q= (10.5): 0.5

$e = 9\% = 0.09$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5) * (0.5)(2.000)}{(0.09)^2 (2.000 - 1) + (1.96)^2(0.5) * (0.5)} = 111$$

### **3.6. VARIABLE EN ESTUDIO**

La presente investigación cuenta con las siguientes variables de estudio.

**3.6.1. Variable dependiente:** Desempeño laboral

**3.6.2. Variable independiente:** Teletrabajo

### **3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación hacen referencia al tipo de estudio que se va a realizar en una investigación, hacen relación de causa y efecto, mismo que orientan sobre la finalidad general del mismo y a su vez a constituir un paso importante en la metodología, pues este va a determinar el enfoque de la investigación.

#### **3.7.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La investigación de campo consistió en extraer datos e informaciones directamente de la realidad y exactamente del lugar de los hechos en el que se realice una investigación. Para una definición más clara, González (2020) sostiene que este tipo de investigación se apoya en informaciones que se derivan entre otras, tales como las entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Es importante destacar que dentro de la investigación de campo el investigador entra en contacto directo con su problema de investigación. (p.3). Gracias a este tipo de investigación se procedió a tomar información real, particularmente del lugar de los hechos, es decir, de CNT EP lo cual facilitó la investigación.

### **3.7.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Por su parte, Salas (2019) refiere que la investigación bibliográfica es aquel proceso mediante el cual consiste en recopilar conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado, teniendo como objetivo fundamental procesar los escritos principales de un tema en particular. Por tanto, este tipo de investigación cobra gran relevancia en el proceso investigativo, debido que para realizar una investigación, ya sea esta con enfoque cuantitativo o cualitativo, la investigación bibliográfica siempre debe estar presente. (p. 14)

Este tipo de investigación fue de gran utilidad en la recopilación de información precisa sobre la incidencia de la modalidad teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores de CNT EP, extrayendo datos mediante libros, revistas científicas, tesis y maestrías el cual permitió construir un marco teórico que sustente la investigación.

### **3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo investigativo consistió en la evaluación de la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP del cantón Bolívar, en el periodo 2020- 2021, para beneficio de la institución, en la que se establecieron objetivos específicos y con ello una serie de actividades para la ejecución de los mismos.



### **3.8.1. FASE 1. ESTUDIAR EL CONTEXTO JURÍDICO EN EL QUE SE SUSTENTA EL TELETRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR, 2020-2021.**

Esta fase consistió en realizar un análisis con base en las diferentes leyes que sustentan el teletrabajo, lo cual permitió basarse en términos legales mismos que facilitó la investigación en la empresa CNT EP.

- Análisis de los acuerdos ministeriales en los que se rige la modalidad al teletrabajo.
- Análisis de los principales artículos de la Ley de Apoyo Humanitaria que hacen relevancia al teletrabajo

### **3.8.2. FASE 2. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TELETRABAJO Y CÓMO INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

Esta fase trajo consigo la recaudación de datos exactos basados en la realidad de acuerdo a las encuestas, mismas que fueron aplicadas a los usuarios para medir el desempeño laboral que han tenido los servidores públicos en la modalidad teletrabajo hacia los usuarios, de igual manera la entrevista, que se realizó al gerente de la empresa CNT EP el Ing. Patricio Moreira Santana fue de gran utilidad, lo que permitió realizar un análisis de los mismos.

- Diseño de la encuesta y entrevista.
- Aplicación de la encuesta y la entrevista.
- Tabulación y análisis de los resultados.

### **3.8.3. FASE 3. IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA QUE FAVOREZCA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP, SIN QUE EL TELETRABAJO AFECTE A LA PRODUCTIVIDAD.**

La presente fase consistió en que una vez realizadas las actividades anteriores se procedió a diseñar un plan con estrategias de mejora de acuerdo a las falencias o problemas encontradas con base a los resultados de las encuestas realizadas, dichas acciones de mejoras fueron impartidas a aquellos que forman parte de la empresa pública CNT las cuales contribuyeron a la empresa de forma positiva.

- Diseño de estrategias con acciones de mejora.
- Entrega de acciones de mejora al Gerente de CNT EP.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. ESTUDIAR EL CONTEXTO JURÍDICO EN EL QUE SE SUSTENTA EL TELETRABAJO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR, 2020.2021.**

Con base al Acuerdo Ministerial Nro. MDT- 2020-181 hace referencia al **art 326** de la Constitución de la República del Ecuador en su numeral 5 sobre los principios al que se sustenta el derecho al trabajo, mismo que refiere que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Ministerio de Trabajo, 2020, p.1).

Por tanto, basándose en la máxima Ley, el derecho al trabajo debe estar regido por sobre todo en resguardar la vida de quienes cumplan con la labor de ejercer dentro del sector público, es por ello, que debido a la pandemia del COVID 19 se aplicó la modalidad del teletrabajo, misma que consiste en resguardar la salud de toda la ciudadanía laborando desde casa sin exponerse al peligro que dicha pandemia representa.

En este mismo orden de ideas, dicho Acuerdo Ministerial asocia expedir las directrices para la aplicación del teletrabajo en el Código del Trabajo, conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, el cual menciona en el **art 8** denominado de la notificación y justificación de la imposibilidad que “el trabajador imposibilitado de ejecutar sus labores a través de teletrabajo, deberá informar de tal circunstancia al empleador dentro del término de 3 días luego de notificado con el inicio del teletrabajo, adjuntando los respaldos que sustenten su imposibilidad” (p.5).

En referencia a lo anterior se enfatiza que en caso de que el trabajador no pueda acogerse a la modalidad del teletrabajo deberá de forma obligatoria presentar las debidas razones y justificar el por qué está imposibilitado de ejercer desde casa, por el contrario, se tomará en consideración términos legales que sustenten dicho

acto. Por consiguiente, el trabajador que esté de acuerdo en aplicar dicha modalidad el empleador dará las nuevas directrices para ejercer sus labores.

En concordancia al Acuerdo Ministerial, el **Art. 9.-** De la reversibilidad agrega que cuando un trabajador hubiere pasado a modalidad de teletrabajo, podrá volver a prestar sus servicios de forma presencial por pedido del empleador, excepto en los siguientes casos:

- a) Si el contrato de trabajo se hubiese modificado permanentemente por acuerdo entre las partes hacia la modalidad de teletrabajo; y,
- b) Si por disposición de autoridad competente no fuera posible el trabajo presencial.

Todas estas disposiciones surgen a raíz de la pandemia, ya que por salvaguardar la salud de los servidores se puede aplicar cuando el caso lo requiera, siendo de modalidad jornada completa o parcial, el cual se debe respetar los tiempos máximos de jornada, la remuneración correspondiente y demás rubros expuestos en el Código de Trabajo, asimismo como los días de descanso, ya que no se puede vulnerar ni alterar ningún derecho.

Por su parte, el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-081 acuerda expedir la reforma al acuerdo ministerial no. mdt-2020-076, de 12 de marzo de 2020, mediante el cual se expidió las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria, debido a la continuidad de la pandemia la fecha de retorno y vigencia de esta medida estará supeditada a la evaluación que la plenaria del COE Nacional realice sobre la base de la situación epidemiológica y de la capacidad hospitalaria, esta disposición se analizará e informará oportunamente. (Ministerio del Trabajo, 2020, p. 4)

## 4.2. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TELETRABAJO Y CÓMO INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR.

### 4.2.1. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

A continuación, se detallan los resultados en referencia a la entrevista realizada al Ing. Patricio Moreira Santana Gerente general de la empresa pública CNT EP Bolívar, la cual permitió conocer más a fondo la incidencia del teletrabajo en relación al desempeño laboral de los servidores públicos de dicha institución.

Tabla 1. Preguntas y respuestas de la entrevista al director de CNT EP cantón Bolívar

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cree usted que acogerse a la modalidad teletrabajo fue la mejor opción para seguir brindando los servicios que ofrece CNT EP a cabalidad?	Depende, de manera que hay servicios que no se los puede realizar por medio de la modalidad teletrabajo.
En el caso de estar de acuerdo, ¿Cuáles han sido los beneficios que han tenido los usuarios y los servidores públicos tras esta modalidad de trabajo?	Beneficios hacia el usuario es la facilidad de hacer sus trámites sin la necesidad de salir de sus casas. Mientras que para los servidores puede ser más tiempo de pasar en familia.
¿Cree usted que existen desventajas del teletrabajo? ¿Cuáles son?	Si, ya que hay tareas o servicios que no se los pueden realizar de forma virtual, es decir, necesitan ser trabajados de manera presencial en la agencia.
¿Cómo incide el teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en CNT EP cantón Bolívar?	Incide de forma positiva en la manera que se puede tener más tiempo en familia, así como también ayuda en ahorrar en la economía de los servidores.
Desde su perspectiva de gerente ¿Cómo cree usted que los servidores públicos de CNT EP han asimilado la modalidad del teletrabajo?	Lo han asimilado de forma positiva ya que ciertos servicios se han adaptado a esta nueva modalidad. Por ejemplo, servicios en línea.
¿Realiza usted monitoreo de cómo se sienten los usuarios y el personal que labora en la institución con la modalidad teletrabajo?	Si, con la aplicación de la encuesta "satisfacción al cliente"
¿Cree usted que los usuarios están a gusto con la modalidad del teletrabajo que realizan los servidores públicos de CNT EP?	La mayoría sí, ya que realizan sus trámites por medio del servicio en línea, sin embargo, otros necesitan ser tratados desde la agencia.
¿Cree usted que los usuarios influyen mucho en el desempeño laboral que tiene el personal de CNT EP cantón Bolívar?	Muy poco, de manera que los servidores públicos conocen cada una de sus obligaciones y actividades a realizar.
¿Cómo se siente usted ante esta modalidad del teletrabajo?	Bien, ya que existen facilidades para realizar las tareas desde la comodidad del hogar y con ello aprovechar para realizar otro tipo de actividades.
¿Le gustaría seguir aplicando la modalidad del teletrabajo, aunque finalice la pandemia del COVID 19?	Sí, pero no en todas las áreas.

Con base a los resultados de la entrevista respecto a la incidencia del teletrabajo en el desempeño laboral de los servidores públicos, el gerente de la empresa pública manifiesta que esta nueva modalidad tiene ventajas y desventajas, sin embargo, en su mayoría son factores positivos tanto para los usuarios como para los servidores ya que el trabajar desde casa permite mucha más interacción entre el hogar, permitiendo de esta forma una mejor relación entre la vida laboral y personal. Asimismo, refirió que los usuarios también se ven beneficiados de manera que al realizar sus quejas, inquietudes o cualquier tipo de trámite se lo puede realizar en su nueva aplicación de servicios en línea sin la necesidad de exponerse y atentar contra su salud debido a la pandemia del COVID 19.´

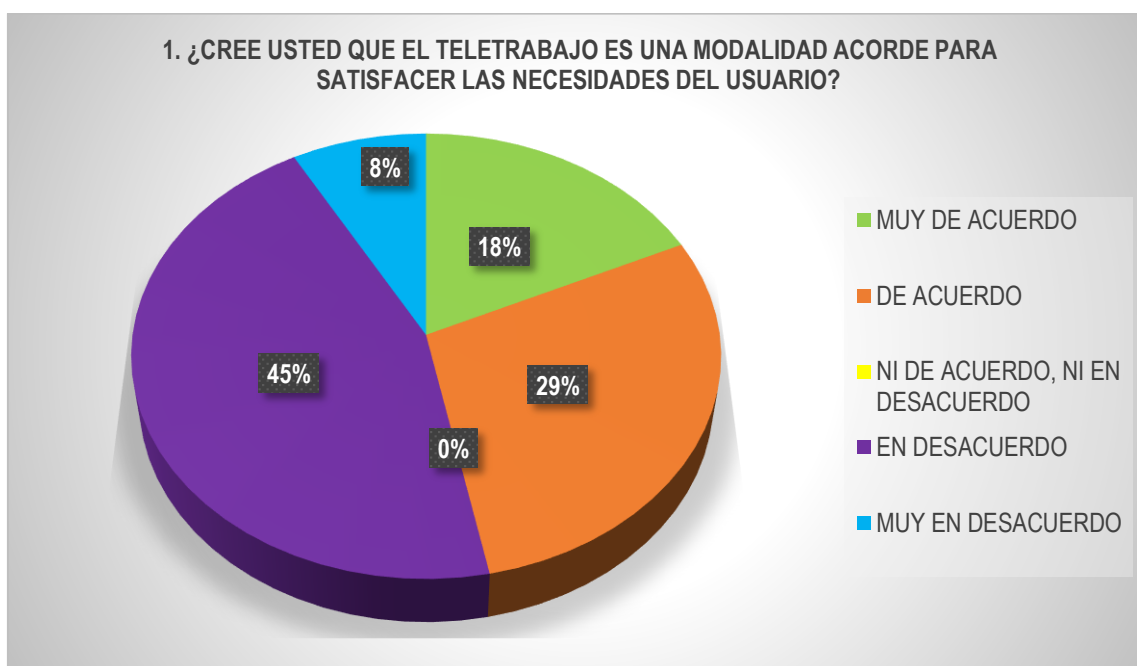
En ese aspecto, existen muchos autores como Carrasco (2021) que afirma que, si la modalidad de teletrabajo se diseñará de manera efectiva, los beneficios serían mayores, y aunque las desventajas no se eliminan en su totalidad, estas se verían opacadas por la efectividad del programa. En ese sentido el teletrabajo ha recibido una enorme atención por parte de los empleadores y empleados, debido a su potencial para obtener beneficios generalizados a nivel organizacional que impactan el desempeño y la producción organizacional, entre ellos menores niveles de estrés y agotamiento si se tiene un equipo de apoyo organizacional. (p. 2)

Es por ello, que esta modalidad ha tenido un crecimiento exponencial en las instituciones como CNT EP a partir de la problemática del COVID-19, debido a que obligó a las personas a ejecutar medidas de distanciamiento social como medio de control de contagio, no obstante, existen muchos beneficios relevantes tanto para la organización y su desempeño; entre ellas, la productividad y el rendimiento, sin embargo, puede existir una serie de inconvenientes en el hogar de los servidores, como por ejemplo conflictos intrafamiliares que de una u otra manera repercuten de una manera negativa en el desempeño laboral.

#### 4.2.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

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

A continuación, se detallan las preguntas y respuestas, con ello la respectiva tabulación de datos obtenidos y análisis de los mismos.



**Gráfico 4 1.** Teletrabajo como una modalidad acorde para satisfacer las necesidades del usuario.

El presente gráfico representa que el **45%** equivalente a 50 personas encuestadas mencionaron que están en desacuerdo, es decir que el teletrabajo no satisface las necesidades del usuario, mientras que el **29%** correspondiente a 32 personas refieren que están de acuerdo, seguido a ello el **18%** equivalente a 20 personas manifestaron que están muy de acuerdo, el **8%** que corresponden a 9 personas indicaron que están muy en desacuerdo. En este sentido, León (2021) agrega que

el teletrabajo permite una serie de grandes ventajas siempre y cuando sean evaluadas de manera personalizada en cada empresa (p.28). Por tanto, la siguiente interrogante muestra como resultado que la mayoría de las personas encuestadas indicaron que el teletrabajo no es una modalidad acorde para satisfacer las necesidades de los mismos, por lo que se deduce que existe un problema de inconformidad por parte de los beneficiarios de aquellos servicios que brinda CNT EP.

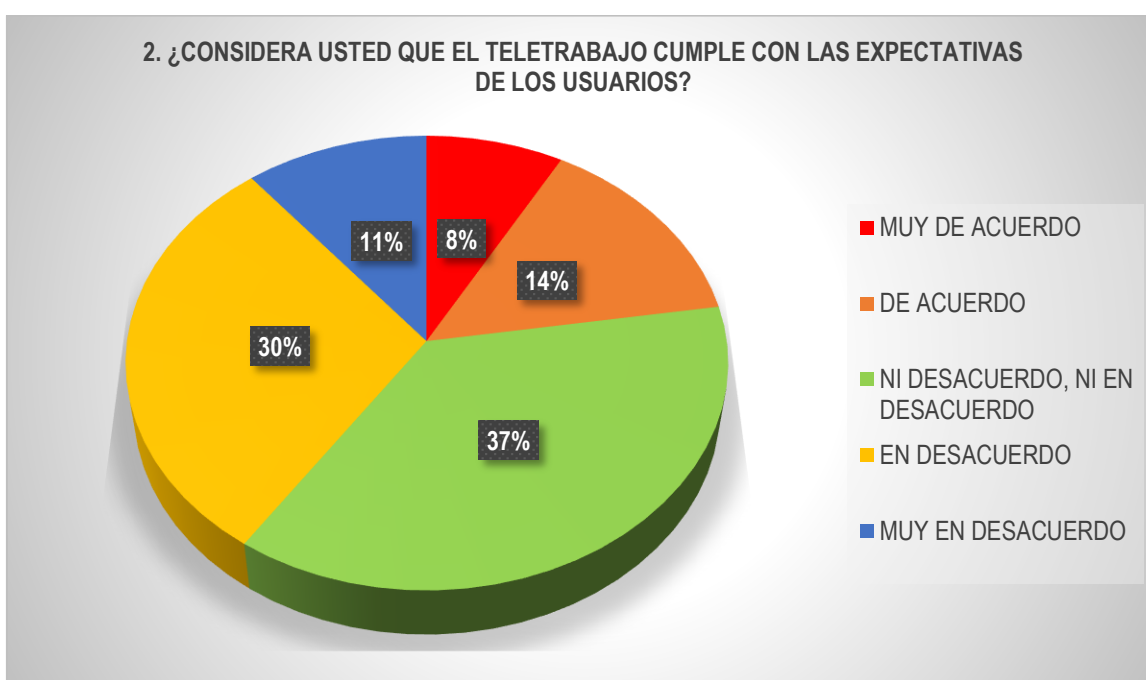


Gráfico 4.2. Expectativas de los usuarios respecto al teletrabajo.

Como se observa en el gráfico, el **37%** correspondiente a 41 personas encuestadas que refieren que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que el teletrabajo cumple con las expectativas de los usuarios de CNT EP, mientras que el **30%** que corresponde a 33 personas sostienen que están en desacuerdo y que el teletrabajo no cumple con las expectativas de los usuarios, seguido de ello el **14%** equivalente a 16 personas mencionaron que están de acuerdo, posteriormente el **11%** que corresponde a 12 personas respondieron que están muy en desacuerdo, finalmente, el **8%** referente a 9 personas manifestaron que están muy de acuerdo.



Con base a los resultados, se puede connotar que existe un poco de negatividad por parte de los usuarios ya que creen que el teletrabajo no está cumpliendo con las expectativas que ellos poseen hacia la institución. El satisfacer las expectativas de los usuarios es de suma importancia, pues depende de ello que la institución tenga un crecimiento y desarrollo favorable para sí misma, así pues, como menciona Mora (2021) “una organización que busque la satisfacción de las necesidades de un mercado, debe definir la forma como se estructuran los procesos y actividades que contribuirán con el desarrollo y bienestar de ese mercado” (p.149).

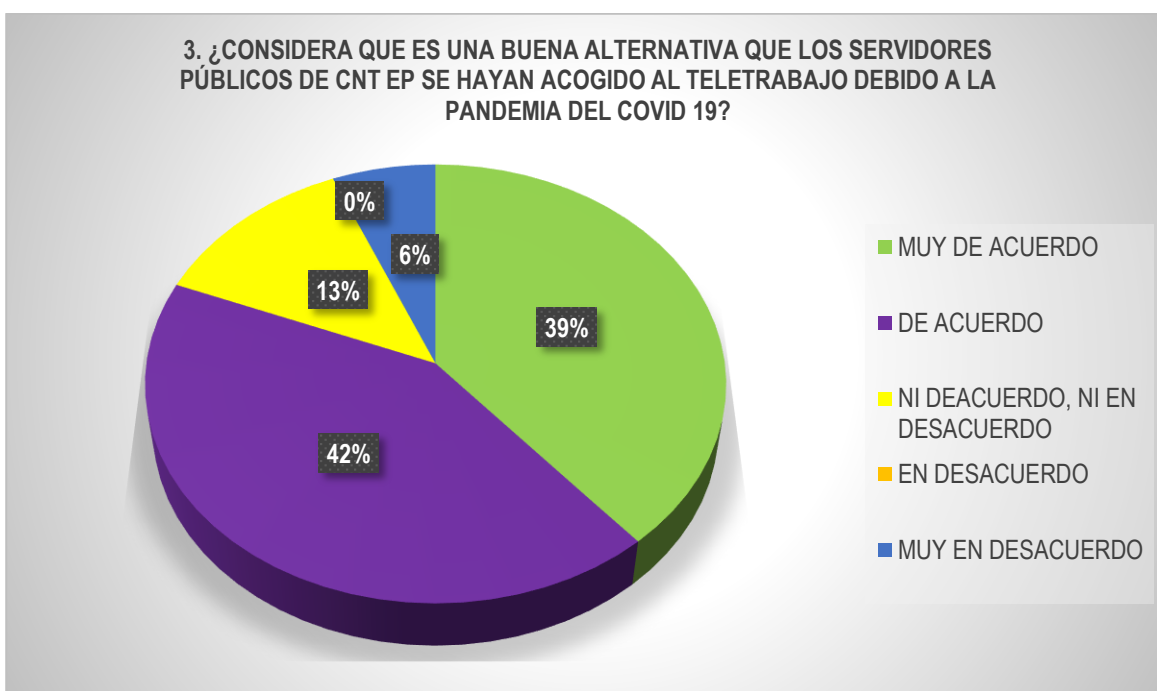
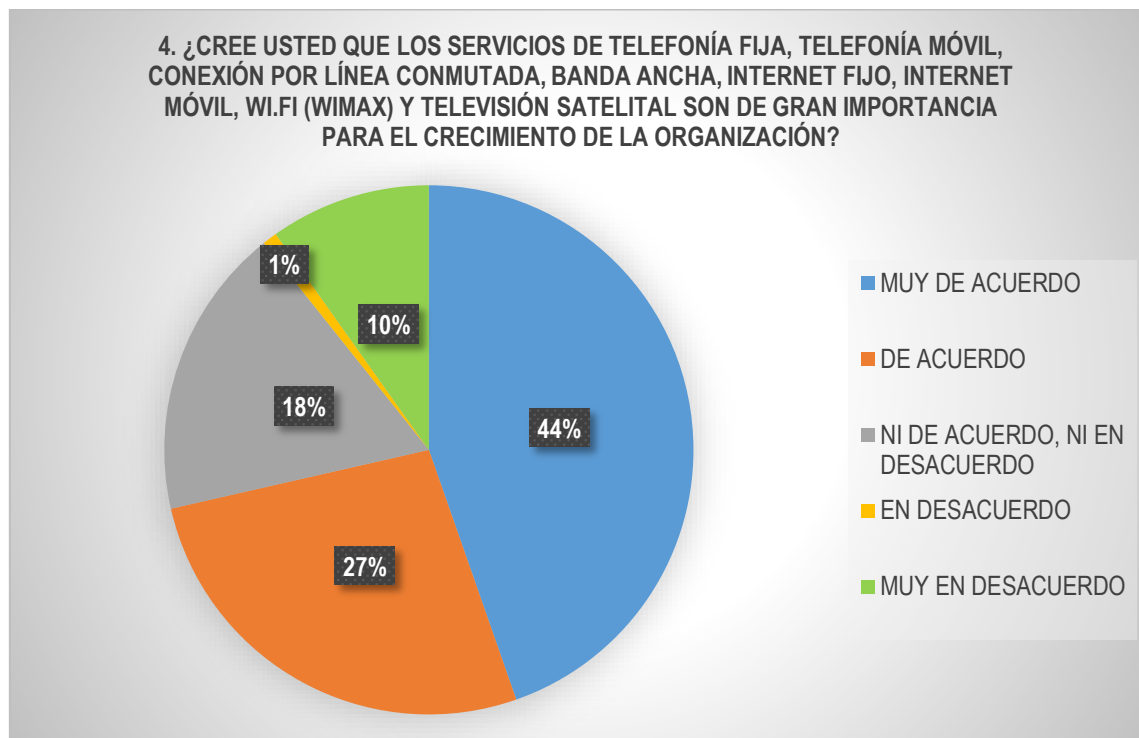


Gráfico 4.3. Servidores públicos de CNT EP acogidos al teletrabajo.

El presente gráfico muestra que el **42%** correspondiente a 47 personas encuestadas mencionaron que están de acuerdo, mientras que el **39%** que equivale a 43 personas respondieron que están muy de acuerdo, posterior a ello el **13%** que corresponde a 14 personas señalaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguidamente el **6%** equivalente a 7 personas indicaron que están muy en desacuerdo. En relación con los resultados, la Organización Internacional del Trabajo (2020) sostiene que debido la pandemia de COVID-19, “el teletrabajo ha

demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa y con ello una oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional” (p.6)



**Gráfico 4.4.** Importancia de los servicios que ofrece CNT EP hacia el crecimiento de la organización.

El presente gráfico muestra que el **44%** que hace referencia a 50 personas encuestadas indicaron que están muy de acuerdo, por tanto todos los servicios que son brindados en la institución son fundamentales para su crecimiento, mientras que el **27%** que corresponde a 30 personas mencionaron que están de acuerdo, seguidamente el **18 %** equivalente a 20 personas indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, posterior a ello el **10%** que corresponde a 11 personas señalaron que están muy en desacuerdo, finalmente el **1%** equivalente a una persona mencionó que está en desacuerdo. Con base a los resultados, la Organización Mundial del Comercio (s/f) alude que “los servicios son un insumo importante de prácticamente todas las actividades comerciales, incluidos otros servicios, y un determinante esencial de la calidad de vida, es decir ninguna institución económica o social puede prosperar sin servicios suficientes.

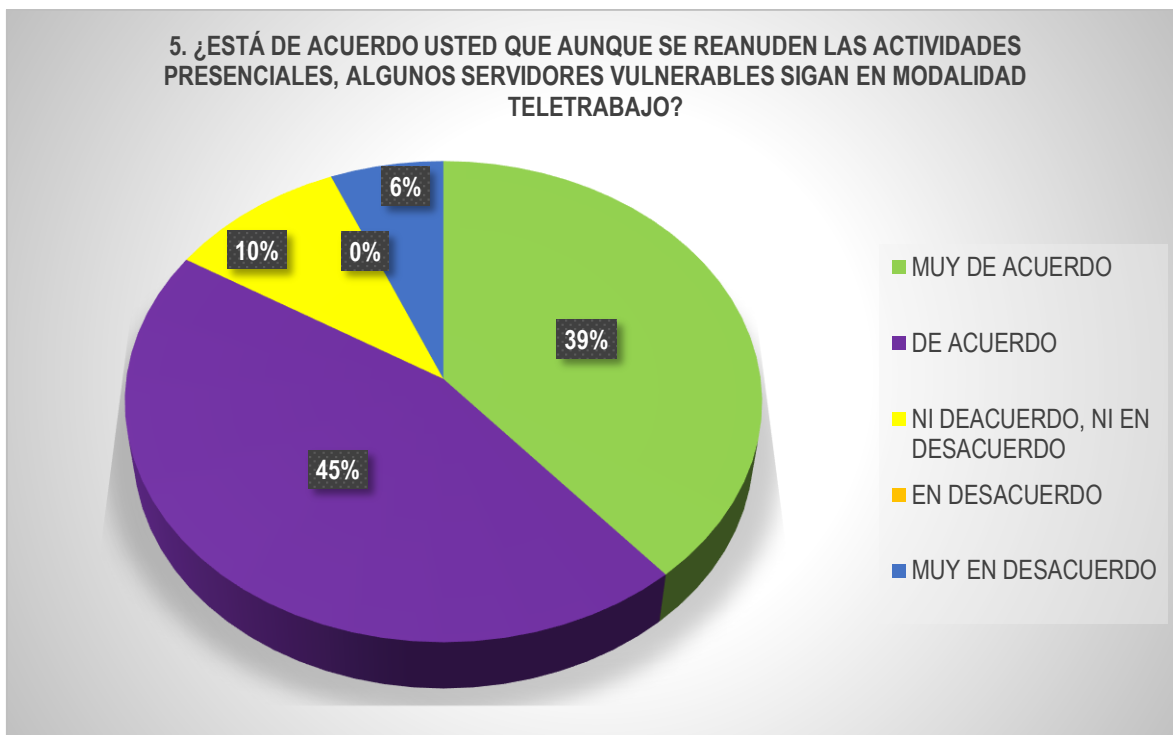


Gráfico 4.5. Prolongación de la modalidad teletrabajo en CNT EP.

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

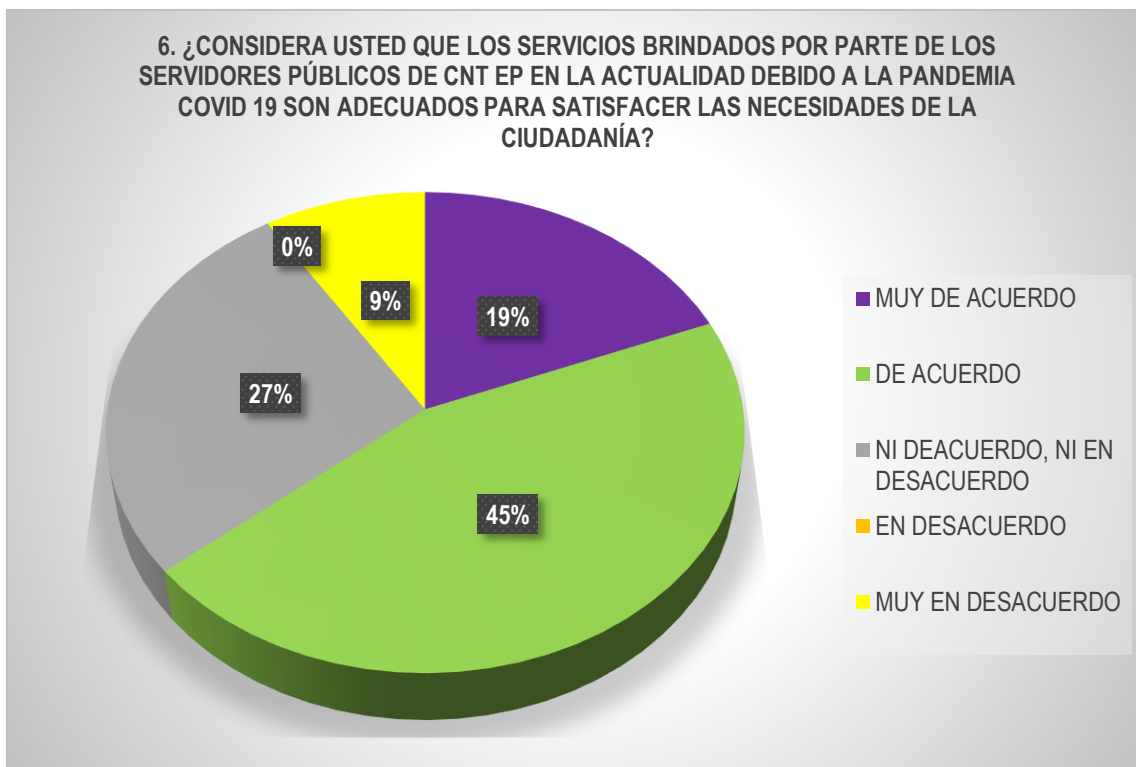
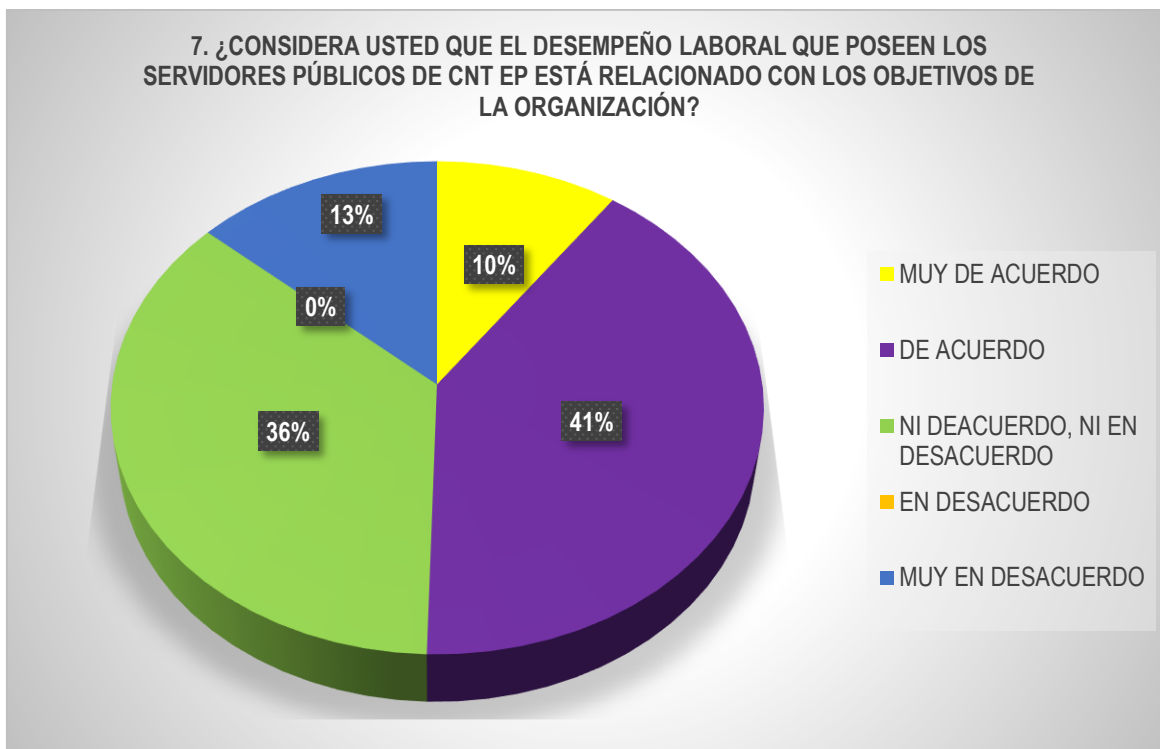


Gráfico 4. 6. Servicios brindados en CNT EP durante la pandemia.

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



**Gráfico 4.7.** Relación entre el desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP y los objetivos de la empresa.

El presente gráfico estadístico muestra que el **41%** que equivale a 45 personas están de acuerdo que el desempeño laboral que poseen los servidores públicos de CNT EP está relacionado con los objetivos de la organización, mientras que el **36%** correspondiente a 40 encuestados dan a conocer que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, de igual manera el **13%** equivalente a 15 personas afirman que están muy en desacuerdo, asimismo el **10%** de los encuestados que corresponden a 11 personas aluden que están muy de acuerdo. Con base a ello, según Pastor (2018) “el desempeño laboral constituye un factor determinante para el logro de las metas y objetivos trazados, por tanto, es importante que los trabajadores sean evaluados constantemente, de manera que resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización”. (p.7)

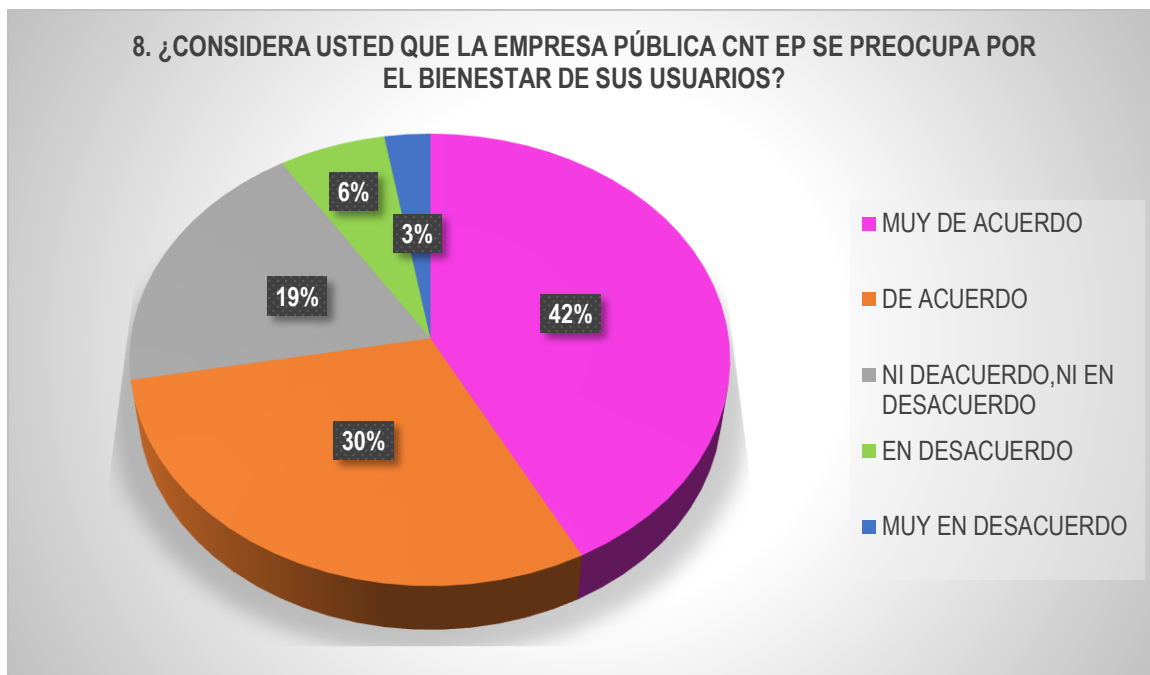
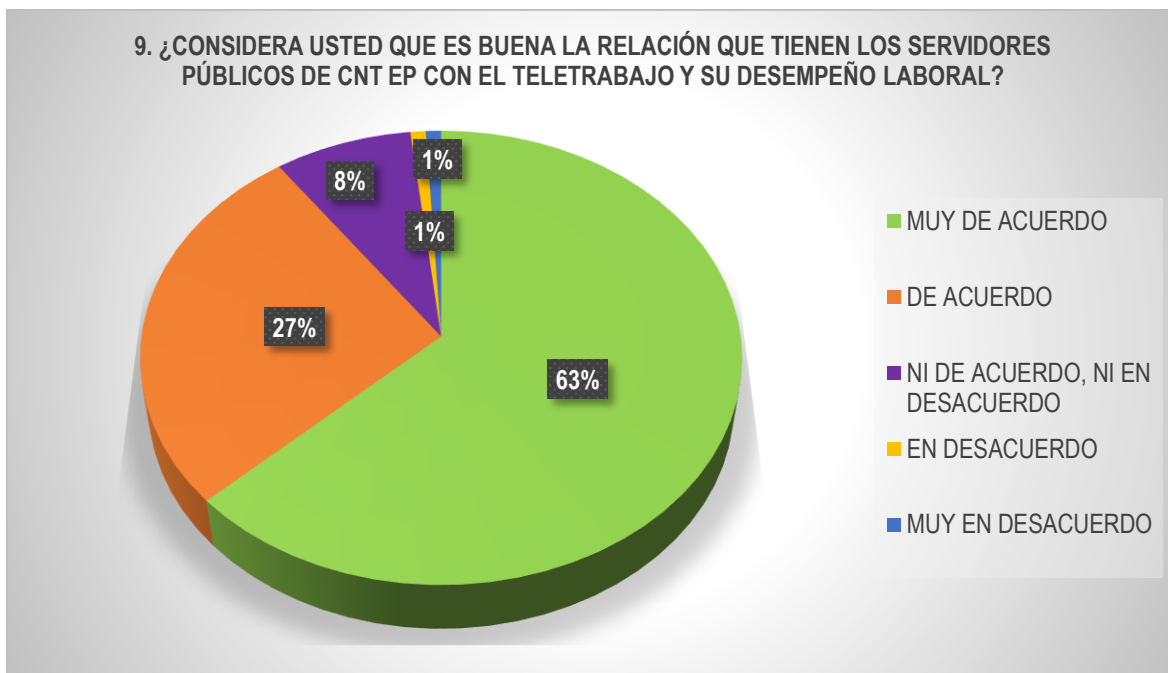


Gráfico 4.8. Preocupación de CNT EP por el bienestar de sus usuarios.

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



**Gráfico 4. 9.** Relación entre los servidores públicos de CNT EP con el teletrabajo y su desempeño laboral.

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

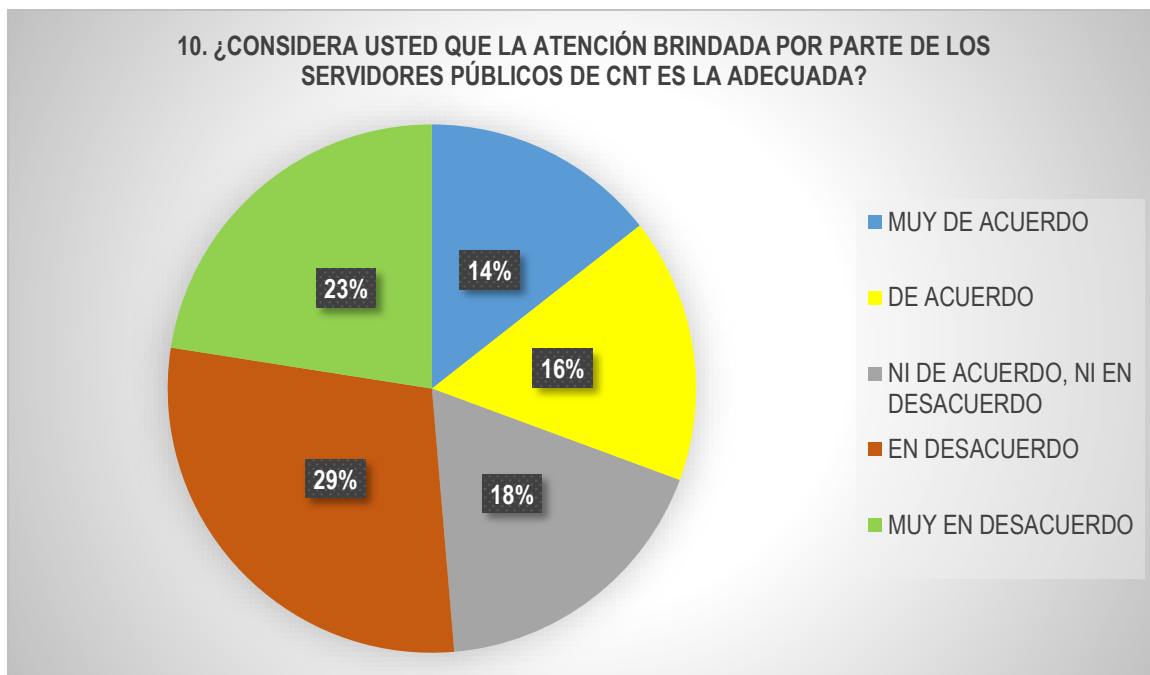


Gráfico 4. 10. Atención que brindan los servidores públicos de CNT EP.

En este gráfico se expresa que existe una gran falencia debido a que el **29%** equivalente a 32 personas están en desacuerdo, lo que indica que existe una inconformidad por parte de los usuarios, en cuanto a la atención que le brindan los servidores públicos de CNT EP, ya que consideran que no es la adecuada, asimismo el **23%** de los encuestados que equivale a 32 personas manifiestan que están muy en desacuerdo, de igual forma el **18%** que equivale a 20 personas aseguran que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en la interrogante expuesta, seguido de un **16%** que es 18 personas aluden que están de acuerdo y finalmente un **14%** que es relevante a 16 personas mencionan que están muy de acuerdo con la pregunta. Según la Subsecretaría de calidad en el sector público (2020) menciona que “la calidad en la gestión pública promueve una cultura transformadora que impulsa al sector público a su mejora permanente, con el fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y las expectativas de la ciudadanía” (p. 3).



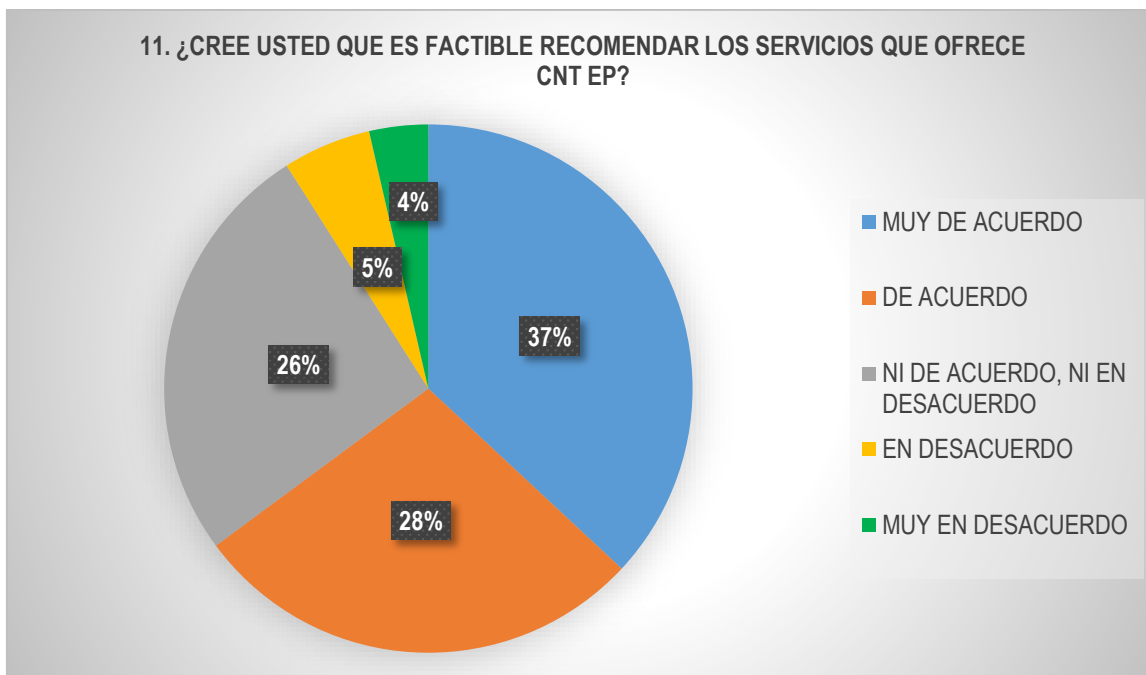


Gráfico 4.11. Recomendación de los servicios que ofrece CNT EP.

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

### 4.3. IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA QUE FAVOREZCA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP, SIN QUE EL TELETRABAJO AFECTE A LA PRODUCTIVIDAD.

#### 4.3.1. INTERROGANTE 1

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
El teletrabajo no es una modalidad acorde para satisfacer las necesidades de los usuarios.	Aumentar el interés por parte de los usuarios en referencia al teletrabajo para resguardar la salud y el bienestar tanto de los usuarios como de los servidores públicos por la pandemia del COVID 19.	Brindar capacitaciones que permitan tener un conocimiento más claro sobre el funcionamiento del teletrabajo.	Realizar constantemente reuniones virtuales con los usuarios para enseñarles el uso de la tecnología y se sientan más seguros con esta nueva modalidad.  Relacionar el teletrabajo con la pandemia del COVID 19 y la importancia de trabajar desde casa.	Las autoridades de la institución	Humano Tecnológico Materiales Económicos

#### 4.3.2. INTERROGANTE 2

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
El teletrabajo no cumple con las expectativas de los usuarios.	Incrementar las expectativas de los usuarios por medio de la capacitación adecuada de servicio al cliente hacia los servidores públicos de CNT EP	Auto prepararse en la manera de brindar los servicios a los usuarios por medio del teletrabajo. Realizar trípticos para los usuarios acerca de los servicios que brinda CNT EP.	Ejecución de las actividades de teletrabajo de una manera más comprensible con el servidor público  Planificación de espacios informativos en las plataformas digitales que manifiesten las actividades realizadas en beneficio de la comunidad por parte de los servidores hacia los usuarios	Las autoridades de la institución	Humano Tecnológico Materiales Económicos

### 4.3.3. INTERROGANTE 10

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
Inadecuada atención por parte de los servidores públicos hacia los usuarios	Brindar una atención eficiente que satisfaga las necesidades de los usuarios	Implementar un sistema en el que se puedan manifestar las quejas, problemas o inquietudes por parte de los usuarios.	<p>Revisar constantemente las manifestaciones de los usuarios y ser atendidas al menor tiempo posible dando respuestas favorables.</p> <p>Considerar los aspectos fundamentales que muestra la encuesta satisfacción al cliente que aplica la empresa pública CNT EP.</p>	Las autoridades de la institución	Humano Tecnológico Materiales Económicos

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 CONCLUSIONES

Con base a resultados dados con anterioridad se concluye lo siguiente:

- Gracias a las diferentes leyes en las que se rige la modalidad del teletrabajo la empresa pública CNT EP pudo basarse en cómo manejar y organizar a sus servidores públicos, de tal forma que éstas describen aspectos fundamentales que hacen énfasis al horario de trabajo, remuneraciones, salarios, entre otros.
- De acuerdo a las técnicas de investigación se pudo diagnosticar la situación actual del teletrabajo en CNT EP, lo que permitió conocer por medio de la entrevista la perspectiva del gerente sobre el teletrabajo en la que manifestó que tiene sus ventajas y desventajas, sin embargo destaca que son muchos más los factores positivos, por su parte la encuesta reflejó inconformidad en referencia a la satisfacción que tienen los usuarios acerca del teletrabajo lo que indica que no se estaría satisfaciendo con las necesidades de los mismos.
- Mediante la implementación de un plan de mejora se establecieron un conjunto de actividades y estrategias mismas que son necesarias para el mejoramiento de las falencias encontradas que afectan al fortalecimiento del desempeño laboral de los servidores públicos de CNT EP.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones planteadas se recomienda lo siguiente:

- Que los directivos de la empresa CNT EP realice constantes reuniones con los empleados sobre lo establecido en las diferentes leyes en referencia a la modalidad del teletrabajo, de manera que el servidor público tenga un conocimiento claro sobre sus derechos ante la modalidad virtual.
- Brindar el debido cuidado en relación al tema de la atención a los usuarios, puesto que ellos son la razón de ser de la institución, y de los mismos depende el crecimiento y la productividad de la entidad, por tanto, se recomienda a los responsables de la administración de CNT EP tomar en cuenta los respectivos planes de mejoras que los autores de la presente investigación han realizado de acuerdo a las falencias encontradas, para su posible aplicación y solución al problema.
- Realizar capacitaciones a los servidores públicos de CNT EP sobre la atención al usuario por medio del teletrabajo, adicional a ello se pueden ejecutar más aplicaciones relacionadas al servicio al cliente que beneficie directamente a aquellas personas que demandan sus quejas y brindan sugerencias a la institución, ya que son de gran aporte a la gestión.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, C; Correa, S; Martínez, L. (2021). El teletrabajo y la relación con el desempeño laboral. [Trabajo de investigación presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de Magíster en Administración]  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021\\_MATC\\_19-1\\_03\\_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Alan, D., y Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Artiles, L., Otero, J., y Barrios, I. (2017). Metodología de la investigación.  
<https://instituciones.sld.cu/ihi/metodologia-de-la-investigacion/>
- Avello, R. (2017). Importancia de indicar las limitaciones del estudio.  
<https://www.revistacomunicar.com/wp/escuela-de-autores/importancia-de-expresar-las-limitaciones-del-estudio/>
- Bantu Group. (2020). ¿Cómo hacer un plan de mejora continua para tu empresa?  
<https://www.bantugroup.com/blog/como-hacer-un-plan-de-mejora-continua-para-tu-empresa>
- Bertomeu, F. (2016). La entrevista.  
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Bosch, M; Riumalló, M; y Urzúa, M. (2020). Teletrabajo. <https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2020/04/CTF-NT-ES-20-339-Teletrabajo.pdf>
- Calvo, J., Pelegrín, A., y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006)

- Carrasco, R. (2021). Teletrabajo: ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. Revista FAECO sapiens. Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fportal.amelica.org%2Fameli%2FjatsRepo%2F221%2F2212240001%2F2212240001.pdf&clen=328042&chunk=true>
- Coba, G. (2020). Estas son las reglas para el teletrabajo en Ecuador. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/reglas-teletrabajo-ecuador-trabajo-acuerdo/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones. (s.f.). CNT. <https://institucional.cnt.com.ec/la-cnt>
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT). (2017). Memoria de sostenibilidad. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fcorporativo.cnt.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F01%2FmemoriaSos2017.pdf&clen=9042511&chunk=true>
- Digital Guide (2020). Marketing de recomendación: Los clientes satisfechos pueden atraer nuevos clientes. <https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/marketing-de-recomendación>
- Domínguez, J. (2020). EL teletrabajo. [https://www.researchgate.net/publication/340952399\\_Entendiendo\\_el\\_teletrabajo](https://www.researchgate.net/publication/340952399_Entendiendo_el_teletrabajo)
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Revista Conrado. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1052/1068>

- Folguerias, P. (2016). La entrevista. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- García, M; Silva, C; Salazar, J; Gavilánez, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID 19 en el Ecuador. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/28068276015.pdf>
- García, J. (2020). Objetivos de un proyecto de mejora continua. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/objetivos-de-un-proyecto-de-mejora-continua/>
- González, N. (2020). Tipos de investigación en la elaboración de tesis de grado. <https://asesoriamss.com/servicios/empresa-2/item/153-tipos-de-investigacion-en-la-elaboracion-de-tesis-de-grado>
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el "Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua". <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf358X2017000100151>
- Guzmán, B. (2017). Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, Chimbote 2017. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, G. (2017). Método Analítico. [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)
- Herrera, T., De la Hoz, E., y Morelos, J. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632018000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047)
- Jaramillo, A. (2018). Importancia de contar con un plan de mejoramiento empresarial en la compañía.



<https://acolombianlawyers.com/noticias/2018/10/29/importancia-de-contar-con-un-plan-de-mejoramiento-empresarial-en-la-compania/>

León, M. (2021). Teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la unidad de administración documentaria y archivo (uada) en el instituto geológico minero y metalúrgico (ingemmet) – 2020. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8378/le%F3n\\_ama.pdf?sequence=3](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8378/le%F3n_ama.pdf?sequence=3)

Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. (2020). [https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia\\_2020/a2\\_41.pdf](https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf)

Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP. (2010). Ley Orgánica de Servicio Público. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)

López, P. (2017). Metodología de la investigación social cuantitativa. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf)

López, F. (2019). El servidor público. Diario El telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/el-servidor-p%C3%BAblico>

López, P., y Fachelli, S. (2016). Metodología de la investigación social cuantitativa. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)

Ludeña, J. (2021). Diferencia entre muestra y población. <https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-muestra-y-poblacion.html#:~:text=En%20resumen%2C%20la%20diferencia%20entre,que%20se%20va%20a%20trabajar.>

Mamani, J., y Cáceres, J. (2019). Desempeño laboral. Una revisión teórica. <https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>

Martín, S., y Lafuente, V. (2017). Indicadores para su evaluación en trabajos científicos.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2017000100151](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100151)

Ministerio de Telecomunicaciones. (2016). CNT EP conecta con más y mejores servicios al Ecuador. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/cnt-ep-conecta-con-mas-y-mejores-servicios-al-ecuador/>

Ministerio de trabajo. (2020). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/AM-MDT-2020-181-TELETRABAJO-14.09.2020-signed.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2020). Acuerdo ministerial Nro. MDT- 2020- 081. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/AM-MDT-2021-081-REFORMA-AM2020-076-TELETRABAJO-signed.pdf?x42051>

Mora, C. (2021). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2011). Manual de buenas prácticas en el teletrabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_143.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia COVID 19 y después de ella. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Organización mundial del comercio. (s/f). La comprensión del comercio y los servicios de cada país. [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/cbt\\_course\\_s/a1s1p1\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/cbt_course_s/a1s1p1_s.htm)

Ortega, L. (2017). Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Padilla, M. (2020). Ventajas y desventajas del teletrabajo. <https://www.marketinginsiderreview.com/ventajas-desventajas-teletrabajo/>

- Padilla, P. (2018). Los principios de eficacia y eficiencia en la actuación del empleado público y su conexión con la evaluación del desempeño. [https://www.researchgate.net/publication/331980057\\_Los\\_principios\\_de\\_eficacia\\_y\\_eficiencia\\_en\\_la\\_actuacion\\_del\\_empleado\\_publico\\_y\\_su\\_conexion\\_con\\_la\\_evaluacion\\_del\\_desempeno](https://www.researchgate.net/publication/331980057_Los_principios_de_eficacia_y_eficiencia_en_la_actuacion_del_empleado_publico_y_su_conexion_con_la_evaluacion_del_desempeno)
- Palacios, M. (2017). El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5821/1/T2389-Palacios-EI%20Teletrabajo.pdf>
- Pastor, A. (2018). "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, LIMA 2017". [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Proaño, D., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Quintero, N., y Africano, N. y. (2018). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. <file:///C:/Users/CLETA/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Riquelme, M. (2020). Mejora Continua (proceso, importancia y características). <https://www.webyempresas.com/mejora-continua/>
- Rodríguez, M. (2017). Las Encuestas - Qué son, Características, Cómo Hacerlas. <https://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-una-encuesta-caracteristicas-y-como-hacerlas>

- Rojas, F. (2018). Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Salas, D. (2019). Investigación bibliográfica. <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Subsecretaría de calidad en el sector público (2020). Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.trabajo.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2Fdownloads%2F2020%2F02%2FGu%25C3%25ADa-Metodol%25C3%25B3gica.pdf&chunk=true
- Varela, I. (2019). Régimen Disciplinario Aplicable. Defensores Públicos: <https://books.google.com.ec/books?id=872qDwAAQBAJ&pg=PA50&dq=deberes+del+servidor+publico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiY4OWAz->
- Velaña, B. (2019). La afectación del derecho al trabajo de los servidores públicos. [file:///C:/Users/CLETA/Downloads/720-49-1574-1-10-20191014%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/CLETA/Downloads/720-49-1574-1-10-20191014%20(2).pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1-A DISEÑO DE ENCUESTA

 <b>ESPAMMFL</b> ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ	 Carrera de <b>ADMINISTRACIÓN          PÚBLICA</b>
<p>LA PRESENTE ENCUESTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR. EL CUAL SE UTILIZARÁ CON LA RESERVA DEL CASO Y SOLO PARA LOS FINES DE LA INVESTIGACIÓN. TIENE COMO OBJETIVO EVALUAR LA INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR, PERIODO 2020- 2021. MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED CONSIDERE CORRECTA.</p>	

<b>1. ¿CREE USTED QUE EL TELETRABAJO ES UNA MODALIDAD ACORDE PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DEL USUARIO?</b>	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

<b>2. ¿CONSIDERA USTED QUE EL TELETRABAJO CUMPLE CON <u>LAS EXPECTATIVAS</u> DE LOS USUARIOS?</b>	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

<b>3. ¿CONSIDERA QUE ES UNA BUENA ALTERNATIVA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP SE HAYAN ACOGIDO AL TELETRABAJO DEBIDO A LA PANDEMIA DEL COVID 19?</b>	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

<b>4. ¿CREE USTED QUE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL, CONEXIÓN POR LÍNEA CONMUTADA, BANDA ANCHA, INTERNET FIJO, INTERNET MÓVIL, W.I.F.I (WIMAX) Y TELEVISIÓN SATELITAL SON DE GRAN IMPORTANCIA PARA EL CRECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN?</b>	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

## ANEXO 1-B

5. ¿ESTA DE ACUERDO USTED QUE AUNQUE SE REANUDEN LAS ACTIVIDADES PRESENCIALES, ALGUNOS SERVIDORES VULNERABLES SIGAN EN MODALIDAD TELETRABAJO?	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

6. ¿CONSIDERA USTED QUE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR PARTE DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE CNT EP EN LA ACTUALIDAD DEBIDO A LA PANDEMIA COVID 19 SON ADECUADOS PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA?	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	



7. ¿CONSIDERA USTED QUE EL DESEMPEÑO LABORAL QUE POSEEN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE CNT EP ESTÁ RELACIONADO CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN?	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

8. ¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA PUBLICA CNT EP SE PREOCUPA POR EL BIENESTAR DE SUS USUARIOS?	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

9. ¿CONSIDERA USTED QUE ES BUENA LA RELACION QUE TIENEN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE CNT EP CON EL TELETRABAJO Y SU DESEMPEÑO LABORAL?	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

## ANEXO 1-C

10. ¿CONSIDERA USTED QUE LA ATENCION BRINDADA POR PARTE DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE CNT ES LA ADECUADA?	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	

11. ¿CREE USTED QUE ES FACTIBLE RECOMENDAR LOS SERVICIOS QUE OFRECE CNT EP?	
MUY DE ACUERDO	
DE ACUERDO	
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
MUY EN DESACUERDO	



## ANEXO 2 DISEÑO DE ENTREVISTA

 <p><b>ESPAMMFL</b> ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LOPEZ</p>	 <p>Carrera de <b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b></p>
<p>LA PRESENTE ENTREVISTA ESTÁ DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR. EL CUAL TIENE COMO OBJETIVO EVALUAR LA INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR, PERIODO 2020- 2021</p>	

1. ¿CREE USTED QUE ACOGERSE A LA MODALIDAD TELETRABAJO FUE LA MEJOR OPCIÓN PARA SEGUIR BRINDANDO LOS SERVICIOS QUE OFRECE CNT EP A CABALIDAD?
  
2. EN EL CASO DE ESTAR DE ACUERDO, ¿CUÁLES HAN SIDO LOS BENEFICIOS QUE HAN TENIDO LOS USUARIOS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS TRAS ESTA MODALIDAD DE TRABAJO?
  
3. ¿CREE USTED QUE EXISTEN DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO? Y ¿CUÁLES SON?
  
4. ¿CÓMO INCIDE EL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN CNT EP CANTÓN BOLÍVAR?
  
5. DESDE SU PERSPECTIVA DE GERENTE, ¿CÓMO CREE USTED QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP HAN ASIMILADO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO?
  
6. ¿REALIZA MONITOREO DE CÓMO SE SIENTEN LOS USUARIOS Y EL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN CON LA MODALIDAD TELETRABAJO?

7. ¿CREE USTED QUE LOS USUARIOS ESTÁN A GUSTO CON LA MODALIDAD TELETRABAJO QUE REALIZAN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP?
  
8. ¿CREE USTED QUE LOS USUARIOS INFLUYEN MUCHO EN EL DESEMPEÑO LABORAL QUE TIENE EL PERSONAL DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR?
  
9. ¿CÓMO SE SIENTE USTED ANTE ESTA MODALIDAD TELETRABAJO?
  
10. ¿LE GUSTARÍA SEGUIR APLICANDO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO AUNQUE FINALICE LA PANDEMIA DEL COVID 19?

## ANEXO 3 APLICACIÓN DE ENCUESTA



## ENCUESTA GEMA VERA Y MIRIAM ZAMBRANO

LA PRESENTE ENCUESTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE CNT EP CANTÓN BOLÍVAR. EL CUAL SE UTILIZARÁ CON LA RESERVA DEL CASO Y SOLO PARA LOS FINES DE LA INVESTIGACIÓN. TIENE COMO OBJETIVO EVALUAR LA INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE CNT EP DEL CANTÓN BOLÍVAR, PERIODO 2020- 2021. MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED CONSIDERE CORRECTA.

Correo electrónico \*

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

### ANEXO 4 EJECUCIÓN DE LA ENTREVISTA

