



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tesis previa a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas

TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS

Diseño de Estrategias que Optimicen la Ejecución del Teletrabajo de los colaboradores del área de Call Center en la Empresa Credigestión A.S. ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020

PROPUESTA:

“PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA EJECUCIÓN DEL TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL ÀREA DE CALL CENTER EN LA EMPRESA CREDIGESTION S.A., UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020

AUTOR:

Nathaly Melissa Mayorga Castro

TUTORA:

MSc. Claudia Patricia Bernal Luna

Guayaquil, noviembre 2020



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTIVOS

Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.
RECTOR

Ing. WALTER MALDONADO DE LA CRUZ, MSc
VICERRECTOR

Ing. ANTONIO MARQUES GUTIERREZ
SECRETARIO GENERAL

DEL TUTOR**Fecha:****Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.****RECTOR****Ciudad.**

Tengo el bien de informar que el egresado: NATHALY MELISSA MAYORGA CASTRO con cédula de identidad: 0952493708, diseñó y ejecuto el Proyecto de investigación con el tema: DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA EJECUCIÓN DEL TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL ÀREA DE CALL CENTER EN LA EMPRESA CREDIGESTION S.A., UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020. El mismo que ha cumplido con la directrices y recomendaciones dados por el (la) suscrito (a).

El autor ha ejecutado satisfactoriamente las diferentes etapas constitutivas del proyecto. Por lo expuesto se procede a la aceptación que pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

TUTOR (A) Claudia Patricia Bernal Luna

Firma del Tutor

ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA**Fecha:****Ing. ANTONIO MARQUES FIRMINO, MSc.****RECTOR****Ciudad.**

Tengo bien informar que el egresado NATHALY MELISSA MAYORGA CASTRO con cédula de identidad 0952493708, diseñó, elaboró e implemento la propuesta: PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA EJECUCIÓN DEL TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL ÀREA DE CALL CENTER EN LA EMPRESA CREDIGESTION S.A., UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020.

El mismo que ha cumplido con las directrices y recomendaciones técnicas dadas por el suscrito.

El autor ha ejecutado satisfactoriamente las diferentes etapas constitutivas del desarrollo de la propuesta técnica; por lo expuesto se procede a la APROBACIÓN y pone a vuestra consideración el informe de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente

Ing. Walter Maldonado de la Cruz, MSc.**VICERRECTOR ACADÉMICO**

FECHA:

DERECHOS DE AUTOR

Ing. WALTER MALDONADO DE LA CRUZ, MSc.

VICERRECTOR ACADÉMICO

Ciudad.

Para los fines legales pertinentes comunico a usted que los derechos intelectuales del Proyecto de Investigación:

PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA EJECUCIÒN DEL TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL ÀREA DE CALL CENTER EN LA EMPRESA CREDIGESTION S.A., UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020

Pertenecen al INSTITUTO TECNOLÒGICO SUPERIOR EUROAMERICANO.

Atentamente

Nombre Egresado NATHALY MELISSA MAYORGA CASTRO

C.I.: 0952493708

EGRESADO.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi hermana Rosa pues ella fue el principal motivo de mi crecimiento profesional, por haberme motivado y ayudado a cumplir esta meta. En ella tengo el espejo en cual me quiero reflejar académicamente, es la persona que admiro por lo valiosa, inteligente y fuerte que es.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza en todos los momentos y tiempo para la realización de esta tesis hasta el final, por ello primeramente se lo dedico a Dios.

También a mis profesores, personas de gran sabiduría que transmiten sus conocimientos y dedicación, quienes se esfuerzan y me han ayudado llegar al punto en el que me encuentro a punto de culminar mi carrera como tecnóloga con éxito.

Agradecer hoy y siempre a mi familia y principalmente a mi mamá, a pesar no estar físicamente presente, se preocupan por mi bienestar y dedicación, por su apoyo incondicional, el ánimo y la fortaleza necesaria que me brindan día a día.

En general quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de esta tesis, con sus altos y bajos y que no necesito nombrar porque tanto ellas como yo sabemos que desde los más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma al INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO

Nombre Egresado NATHALY MELISSA MAYORGA CASTRO

C.I.: 0952493708

EGRESADO.

CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGO

3 de diciembre del 2020

Por medio de la presente, certifico que he revisado la redacción y la ortografía del contenido de la tesis con el Tema:

“DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA EJECUCIÓN DEL TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CALL CENTER EN LA EMPRESA CREDIGESTIÓN A.S. UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020”.

Elaborado por la alumna: **NATHALY MELISSA MAYORGA CASTRO**, previo a la obtención del Título de: **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** Para el efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido concluyendo que:

- Se denota la pulcritud de la escritura en todas sus partes
- La acentuación es precisa
- Se utilizaron los signos de puntuación de manera acertada
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción
- Existe concreción y exactitud en las ideas
- No incurre en errores en la utilización de las letras
- La aplicación de la sinonimia es correcta
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo por lo tanto de fácil Comprensión.

Recomendación.- Antes de imprimir revisar con mucha precaución las faltas ortográficas, recordar que las mayúsculas también se tildan.

Falta nombre del tutor. Completar hoja de veredicto final

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como Lcda. en Ciencias de la Educación mención literatura y español, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su tesis previo a la obtención del título de: **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Atentamente


Lcda. Pacheco Bernal Susana Emilia
DOCENTE UNIVERSITARIO
REG: 2311-13-164182

ACTA DE VEREDICTO FINAL
PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Guayaquil al _____, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**, convoco al tribunal integrado por los señores Mgs. Antonio Marques Firmino (**Rector**), Mgs.Walter Maldonado de la Cruz (**Vicerrector Académico**) , Ing. Antonio Marques Gutierrez (**Secretario**), Claudia Patricia Bernal Luna (**Docente**), en calidad de jurado calificador para la sustentación de tesis de grado del alumno egresado:

NATHALY MELISSA MAYORGA CASTRO

De la carrera de “ADMINISTRACION DE EMPRESA ”

Después de haber observado y realizado las preguntas respectivas este TRIBUNAL resuelve:

APROBAR **NO APROBAR** **SUSPENDER**

EL TEMA:

EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE OPTIMICEN LA EJECUCIÓN DEL TELETRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL ÀREA DE CALL CENTER EN LA EMPRESA CREDIGESTION S.A., UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2020

En la ciudad de Guayaquil al ___ día de _____ del 20___, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EUROAMERICANO**, otorga el título de: Tecnólogo en Administración de Empresa

MGS. ANTONIO MARQUES FIRMINO
Promotor - Rector

MGS. WALTER MALDONADO CRUZ
Vicerrector Académico

ING. ANTONIO MARQUES GUTIERREZ
Secretario

NATHALY MELISSA MAYORGA CASTRO
Egresado

ÍNDICE GENERAL

Contenido

INDICE GENERAL.....	XI
INDICE DE TABLAS	XIII
INDICE DE GRÁFICOS	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	16
CAPITULO I.....	18
El PROBLEMA	18
1.1 Planteamiento del Problema.....	18
1.2 Ubicación del Contexto.....	19
1.3 Situación en Conflicto.....	19
1.4 Tabla de Causas y Consecuencia	20
1.5 Formulación del Problema	20
1.6 Objetivo General	21
1.7 Objetivos Específicos.....	21
1.8 Justificación e importancia de la Investigación	21
1.9 Alcance y Limitaciones.....	22
1.9.1 Alcance.....	22
1.9.2 Limitaciones	22
CAPITULO II	23
MARCO TEORICO.....	23
2.1 Bases Teóricas.....	23
2.2 Bases legales	43
2.3 Glosario	58
CAPITULO III.....	64
MARCO METODOLÓGICO	64
3.1 Diseño y tipos de investigación.....	64
3.1.1 Diseño de investigación	64
3.1.2 Tipos de investigación	64
3.2 Población y Muestra.....	66
3.2.1 Población	66
3.2.2 Muestra	67
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	67
3.4 Técnicas de Análisis de los Resultados.....	68
CAPITULO V	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
5.1 CONCLUSIONES	86
5.2 RECOMENDACIONES	86
CAPITULO VI.....	87
LA PROPUESTA	87
6.1 Título de la propuesta.....	87
6.2. Objetivos de la propuesta.....	87

6.2.2	Objetivos Específicos.....	87
6.3.	Importancia	87
6.3	Descripción de la propuesta	88

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla# 1</i>	20
<i>Tabla #2</i>	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Figure #1</i>	19
<i>Figure #2</i>	38
<i>Figure #3</i>	41
<i>Figure# 4</i>	42
<i>Figure #5</i>	70
<i>Figure# 6</i>	71
<i>Figure #7</i>	72
<i>Figure #8</i>	73
<i>Figure #9</i>	74
<i>Figure #10</i>	75
<i>Figure #11</i>	76
<i>Figure #12</i>	77
<i>Figure #13</i>	78
<i>Figure # 14</i>	79
<i>Figure#15</i>	80
<i>Figure #16</i>	81
<i>Figure# 17</i>	82
<i>Figure# 18</i>	83
<i>Figure# 19</i>	84
<i>Figure# 20</i>	85
<i>Figure #21</i>	89
<i>Figure #22</i>	90
<i>Figure#23</i>	91
<i>figure #24</i>	92
<i>Figure# 25</i>	94
<i>Figure #26</i>	95

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla en la empresa CEDIGESTION S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, dicha empresa fue creada el 30 de julio de 1999, con el fin de gestionar la recuperación de carteras vencidas tanto como casas comerciales e instituciones financieras previa análisis de créditos aprobados por la empresa. El problema principal en la empresa radica que, con la modalidad del teletrabajo que debieron implementar con ocasión de la pandemia del COVID19, se han presentado problemas por parte de los empleados y supervisores. La falta de un control adecuado, retroalimentación, la desinformación al manejo de la nueva modalidad, los resultados no ha sido los esperados por la organización.

Para corregir estas deficiencias, es importante plantear estrategias que ayuden a optimizar la implementación del teletrabajo en la organización.

Con la ayuda de estrategias, retroalimentación y comunicación, mejorará los procedimientos que no están siendo correctamente ejecutados, lo cual beneficiará al personal, lo involucrará a trabajar de una manera más ordenada y los supervisores a llevar una mejor coordinación en la asignación de tareas. De esta manera permitirá generar un entorno de trabajo flexible y dinámico, bajo una nueva modalidad, el teletrabajo.

Palabras Clave: cartera vencidas, modalidad, teletrabajo, deficiencia, falta de control, retroalimentación, procedimientos, y coordinación.

ABSTRACT

This research is developed in the company CEDIGESTION S.A. located in the city of Guayaquil S.A, this company was created on July 30, 1999, in order to manage the recovery of overdue portfolios as well as commercial houses and financial institutions after analysis of credits approved by the company. The main problem in the company is that, with the teleworking modality that they had to implement during the COVID19 pandemic, there have been problems on the part of employees and supervisors. The lack of adequate control, feedback, misinformation when managing the new modality, the results have not been as expected by the organization.

To correct these deficiencies, it is important to propose strategies that help optimize the implementation of telework in the organization, with which it is pursued.

With the help of strategies, feedback and communication, which will improve those procedures that are not being correctly executed, which would benefit the personnel involved to work in a more orderly manner and the supervisors have a better coordination in the assignment of tasks. In this way, it will allow the generation of a flexible and dynamic work environment under a new modality that is teleworking, which can be carried out anywhere the employee is.

Keywords: overdue portfolio, modality, telework, deficiency, lack of control, feedback, procedures, and coordination.

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es una de las modalidades de tendencia mundial que ha obtenido al paso del tiempo una relevancia importante. La emergencia sanitaria del COVID19, obligó a las empresas a acelerar su transformación digital y a adoptar el teletrabajo como una salida para mantener sus operaciones. El colaborador emite su ejecución a distancia desde la casa o cualquier lugar donde sea que se encuentre.

En el Ecuador, el ministerio del trabajo a raíz de la cuarentena decretada por el ejecutivo nacional, emite el Acuerdo Ministerial-MDT-2020-076-TELETRABAJO 2020 -076, Art 3, declarada: será potestad de la máxima autoridad institucional del sector público y/n del empleador del sector privado adoptar la implementación de teletrabajo emergente. (MINISTERIO DE TRABAJO ,2020)

La cita anterior indica que la principal prioridad que tienen las autoridades del país y los directores de cada empresa, es garantizar el bienestar de sus colaboradores y de sus familias para evitar que disminuya la posibilidad de propagación del virus tanto internamente como en la parte externa de las organizaciones. El punto principal es tener menos gente circulando en las calles.

Este acuerdo también regula que tanto el sector privado y público deben acordar con los colaboradores, el trabajo fuera del lugar de oficina debido a la condición que se presenta. La gran mayoría de las empresas nivel mundial están implementando el teletrabajo como una manera de enfrentar la crisis económica ocasionada por el covid19.

La empresa Credigestión S.A. tiene 20 años prestando servicios en el área de crédito y cobranza, siendo la principal área la que maneja el call center, donde los gestores ejecutan mediante vía telefónica la recuperación de cartera vencida y verificación de datos para la aprobación de créditos, a empresas clientes como: casas comerciales e instituciones financieras; es por ello que a primeras instancias se vieron en la obligación de implementar la modalidad del teletrabajo entre sus colaboradores para lograr la continuidad de sus actividades y poder generar ingresos. Pero la ejecución e implementación del mismo no está dando los resultados esperados, los gestores del área de call center no están cumpliendo las metas que tiene la organización, se presentan falencias con respecto a la comunicación, el reporte de la cobranza no es oportuno, el gestor manifiesta sensación de aislamiento, desmotivación y por ende baja productividad.

En virtud de las falencias expuestas, en la presente investigación se le recomienda la propuesta para el diseño de estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo de los colaboradores del área del call center en la empresa Credigestión S.A, ubicada en Guayaquil, año 2020

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El teletrabajo es una modalidad que ayuda tanto en lo económico, social y avances tecnológicos en un tiempo predeterminado, favorece tanto a la organización administrativa, operacional y las estrategias que se va a implementar en la organización dado por la investigación y recopilación de información.

Se define que los “teletrabajadores, son aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que les contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación.” (Lubiza Osio Havriluk, pag 96)

De acuerdo a lo expuesto por la cita anterior, menciona que en la organización. no se requiere de la presencia del colaborador se puede separar al trabajador del contacto con los colaboradores. Englobando una amplia variedad de actividades que se pueden realizar en la modalidad del teletrabajo, ya sea de tiempo completo o en tiempos parciales, también de preestablecer un monitoreo continuo de las funciones y método que permite laborar desde cualquier punto externo de la empresa

Es por ello importante analizar el entorno y la posibles causas y consecuencia que perjudica implementación de la modalidad del teletrabajo

Credigestión S.A. es una empresa que se dedica a la gestión de cobro y crédito (verificación de datos para la aprobación de crédito), esta actividad la realizan los gestores mediante vía telefónica, área del call center. La organización presta su servicio para casas comerciales e instituciones financieras.

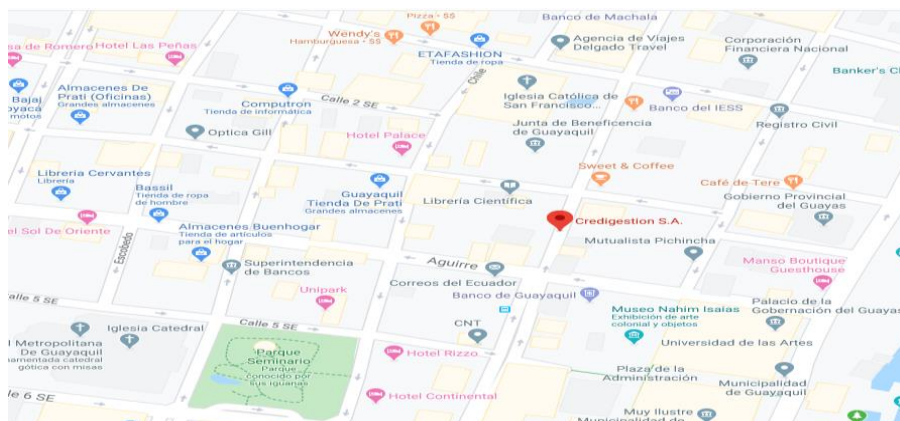
La ejecución e implementación del Teletrabajo no está dando los resultados esperados, los gestores no están cumpliendo las metas que tiene la organización, se presentan falencias con respecto a la comunicación, el reporte de la cobranza no es oportuno, el gestor manifiesta sensación de aislamiento, desmotivación y por ende baja productividad. La investigación recomienda a la empresa el diseño de estrategias que optimicen la ejecución del Teletrabajo de los colaboradores en la empresa Credigestión S.A, ubicada en Guayaquil, año 2020

1.2 Ubicación del Contexto

La empresa Credigestión S.A, se encuentra ubicada en ciudad de Guayaquil, Pedro Carbo entre Luque y Aguirre #613 piso 3

Figure #1

Ubicación de la empresa Credigestión S.A



Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/Credigestion+S.A./@-2.1934255,-79.8822318,18z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x902d6fac5eb69859:0x79d6ec1f3355ecd1!8m2!3d-2.193427!4d-79.8816133>

1.3 Situación en Conflicto

La situación problemática que presenta la organización con la implementación del Teletrabajo en el área de call center, no está dando los resultados esperados,

los gestores no están cumpliendo las metas que tiene la organización, se presentan falencias con respecto a la comunicación, el reporte de la cobranza no es oportuno, el gestor manifiesta sensación de aislamiento, desmotivación y por ende baja productividad.

1.4 Tabla de Causas y Consecuencia

Tabla# 1

causas y consecuencia

Causas	Consecuencia
La implementación del teletrabajo en el área de call center no está dando los resultados esperados	Desorganización por parte del trabajador, no cumple con las tareas asignadas.
El reporte de la cobranza no es oportuno	Baja rentabilidad en la organización, falta de éxito en la producción.
Incumpliendo de metas, no tiene un sistema de control.	Deficiencia en la gestión realizada por el colaborador, Falta de herramientas para el análisis.
Falta de comunicación por parte de los supervisores.	Falta de interés , desorientación en la información en los objetivos de la empresa .
Falta de liderazgo	Desmotivación ,rendimiento bajo en las actividades que realice el empleado.

Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

1.5 Formulación del Problema

¿De qué manera se beneficiará a la organización y sus colaboradores con la propuesta para el diseño de estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo de los colaboradores en el área de call center en la empresa Credigestion S?A, ubicada en Guayaquil, año 2020?

1.6 Objetivo General

Diseñar estrategias para optimizar la ejecución del teletrabajo de los colaboradores en el área de call center en la empresa Credigestion S.A, ubicada en Guayaquil, año 2020

1.7 Objetivos Específicos

- Analizar la situación entorno al sistema de teletrabajo ejecutado por los colaboradores del área de call center en la empresa Credigestion S.A, ubicada en Guayaquil, año 2020
- Identificar los factores como ejecución y cumplimiento de tareas, supervisión y seguimiento, reporte, comunicación y desmotivación que inciden en la ejecución del teletrabajo de los colaboradores del área de call center en la empresa Credigestion S.A, ubicada en Guayaquil, año 2020
- Proponer el diseño de estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo de los colaboradores del área de call center en la empresa Credigestion S.A, ubicada en Guayaquil, año 2020

1.8 Justificación e importancia de la Investigación

En la investigación realizada, al analizar el entorno del sistema de la modalidad del teletrabajo, las estrategias que se van a diseñar y presentar para implementación del teletrabajo, permiten ayudar y dirigir a la productiva de la organización Credigestion S.A

1.9 Alcance y Limitaciones

1.9.1 Alcance

La Propuesta del diseño de estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo de los colaboradores del área de Call Center en la empresa Credigestion S.A, ubicada en Guayaquil, año 2020, ayudarán a la productividad de la empresa

1.9.2 Limitaciones

Poca recopilación de información por parte de la organización ya que son muy reservadas con su información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente “. (Hernández, 2007)”

La cita anterior mencionada indica que el marco teórico ayuda a recopilar datos de las investigaciones, nos permite analizar y estudiar el tema para poder dar una interpretación a los resultados.

2.1 Bases Teóricas

Reseña Históricas

La empresa Credigestion S.A. se dedica a actividades de cobro de cantidades adeudadas y entrega de esos fondos a los clientes, como servicios de cobro de deudas o facturas. Ubicada en Pedro Carbo 613, Edif. Vignolo , Piso 3, Fecha de Incorporación:30 de julio de 1999.

Visión: Generar un valor agregado en cobranzas y recuperaciones reduciendo el atraso del pago de las obligaciones. Darles valor a nuestros clientes a través de la satisfacción de sus necesidades de recuperación de obligaciones en mora, convirtiéndonos en su socio estratégico y contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos

Misión: Ser la empresa de cobranzas líder en el mercado con los mejores indicadores de efectividad de la industria del crédito y la cobranza dotada de un calificado recurso humano, tecnología de punta y óptima infraestructura, que brinde el mayor valor a nuestros clientes y accionistas.

Objetivos: Satisfacer las necesidades de cobranza y recuperación de cartera en mora de los clientes, dentro de exigentes estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad y calidad de servicio, adaptándose a los requerimientos del mercado. Es así como identificar los principales requerimientos para la cobranza y recuperación de obligaciones en mora de los clientes son:

- Gestionar la cobranza y recuperación de obligaciones manteniendo la fidelidad de los clientes en mora.
- Evitar que la morosidad y pérdida ocasionada sea mayor que la presupuestada.
- Mantener la liquidez del negocio.
- El buen trato y conciliación oportuna mantiene un excelente recaudo.

Brindar un servicio integral de cobranzas y recuperaciones con los siguientes atributos básicos: Diagnosticamos su cartera donde emitiremos un dictamen el cual permitirá a nuestros clientes establecer el castigo, devolución o recuperación con el respectivo reporte a centrales de riesgos y el pertinente cobro pasivo.

Opciones del servicio integral de cobranzas y recuperaciones:

- Cobranza de Campo – Notificación de cobranza.
- Gestión de Cobranza Telefonica.
- Negociación y Atención al Cliente.
- Reporte a las Centrales de Riesgo.
- Oportuno Informe de la Gestión de sus Cuentas.
- Estudio de las solicitudes de Crédito.

Los asesores de recuperación deben lograr:

El Mantenimiento de una relación comercial continuada y de largo plazo con sus clientes y paralelamente recuperar los créditos en su totalidad.

Estrategias: El término estrategia es de origen griego. Estrategia. Estrategos o el arte del general en la guerra, procedente de la fusión de dos palabras: stratos (ejército) y agein (conducir, guiar).

"Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada" (Koontz, 1991).

En la cita anterior es el proceso que lleva la organización, al momento de plantear un objetivo a determinado tiempo y poder cumplir. Es importante el compromiso y responsabilidades en cada una de las ejecuciones.

(Porter, 1997)

Estrategia de liderazgo en costes

- El liderazgo en costes se basa en vender los productos o servicios a un precio inferior al de la competencia.
- El producto o servicio no necesitan ser los mejores, solo tener una calidad aceptable.
- Se dirige a los consumidores orientados al precio.
- Por definición, solo puede alcanzarla una empresa de cada sector.
- Se basa en la creación de economías de escala en todos los pasos del proceso empresarial. Por ello, solo tiene sentido en los mercados suficientemente grandes.

- Los riesgos de esta estrategia son la imitación por parte de los competidores, la posibilidad de que la innovación tecnológica deje desfasados los procesos de la empresa y los cambios en el interés de los consumidores, que pueden pasar a valorar otras características por encima del precio.

Estrategia de diferenciación

- Se basa en dotar al producto o servicio de una cualidad única que es valorada de forma positiva por los consumidores y que permite cobrar precios superiores.
- Esta cualidad única puede apoyarse en todo tipo de características: diseño, atributos técnicos, desempeño, atención al cliente, rapidez de entrega, oferta de servicios complementarios, etc.
- A diferencia del liderazgo en costes, la diferenciación no es exclusiva de una sola empresa de cada sector, sino que varias compañías pueden tenerla, p.ej. una de ellas destaca por su diseño y la otra por un rendimiento superior.
- No puede ignorar el coste, ya que el valor adicional percibido por el consumidor debe ser superior a la diferencia en precio respecto a otros productos de la competencia.
- Es muy recomendable en mercados que sean poco sensibles al precio.
- Sus riesgos son que la característica diferencial sea imitada por la competencia y que los consumidores no la valoren en la medida suficiente.

Estrategia del enfoque

- Se basa en centrarse en un segmento específico del mercado, creando productos y servicios especialmente diseñados para responder a sus necesidades y preferencias. Por ejemplo, la empresa puede centrarse en un grupo concreto de consumidores, un mercado geográfico o una línea de productos.
- Con esta estrategia la empresa se dirige a un mercado más pequeño, pero la definición le permite incrementar su eficiencia.
- Debe buscar un equilibrio entre un mercado lo bastante pequeño como para que la competencia no pueda aplicar economías de escala y lo bastante grande como para resultar rentable y tener potencial de crecimiento.
- Los riesgos principales son que la competencia decida dirigirse al mismo mercado, que la segmentación no esté bien realizada y que se pierdan oportunidades en otros segmentos del mercado.

Teletrabajo: El teletrabajador requiere del conocimiento y uso intensivo de las TIC en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, debe considerarse otro aspecto importante, como lo es la distancia. Es decir, la persona trabaja fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa para la cual labora. En base a lo anterior, se puede plantear el uso de la siguiente fórmula para definir el teletrabajo: $\text{Teletrabajo} = \text{Trabajo} + \text{Distancia} + \text{Uso intensivo de las TIC}$.

(Havriluk L. O., pág. 96)

En cita anterior menciona es una implantación que usan las organizaciones para ahorrar costo donde el colaborador puede realizar sus actividades cotidianas a la comodidad de la casa sin necesidad de trabajar en las oficinas.

Estos espacios físicos, son los siguientes:

Teletrabajador en casa: Alguien que no tiene un puesto permanente en una oficina y que trabaja predominantemente en su hogar.

Teletrabajador de oficina: Alguien que tiene un puesto permanente en una oficina y que puede trabajar también en casa.

Teletrabajador flexible de oficina: Emplea parte de su jornada laboral y o días en casa; se incluyen aquí los trabajadores que sólo trabajan en casa por las noches o fines de semana, o que están en casa, pero que tienen que estar disponibles durante este tiempo.

Teletrabajador flexible en casa: No tiene un puesto permanente en una oficina, sino que trabaja en casa y en diferentes oficinas.

El teletrabajador asalariado: es personal de la nómina fija de la empresa, pero trabaja desde un lugar remoto a ésta. El “freelance” o autoempleado: trabaja para una o varias empresas ofreciendo sus servicios en la solución de tareas puntuales, trabaja a destajo o por proyectos.

Objetivos del teletrabajo; existen objetivos socioeconómicos, empresariales y de los trabajadores, quienes están involucrados en el desarrollo de esta nueva modalidad. Utilizando esta catalogación, los objetivos antes señalados, se explican según sigue: Socioeconómico: Tiene un impacto en la distribución de la población, ya que el individuo no tiene que mudarse a las zonas donde hay trabajo para poder tener mejores expectativas de vida.

El Teletrabajo: ayuda a mejorar las condiciones medioambientales, disminuir el congestionamiento del tráfico, mejorar las condiciones de las viviendas, evitar hacinamiento en las ciudades, disminuir el estrés y permitir una mejor distribución de las oportunidades. Les facilita a las personas discapacitadas su inserción en el mundo laboral; especialmente en países como América Latina, en donde la mayoría de las infraestructuras no consideran las necesidades y limitaciones de este tipo de personal. Genera el desarrollo de nuevas economías e industrias no exploradas en los países, principalmente en las comunidades locales, al ofrecerles oportunidades de trabajo a las nuevas generaciones de relevo y mejorar las condiciones de vida. Esto fomenta la competitividad en las zonas referidas, la incorporación de nuevas TIC y un mayor desarrollo de la cultura local, apoyado por la penetración de las tecnologías.

Ventajas del teletrabajo

señala que “lo importante para un teletrabajador es que tenga sentido de confidencialidad, disponibilidad, creatividad y actualización permanente”. Sin embargo, en un sentido más amplio las ventajas vienen asociadas a la comodidad que les da esta modalidad, no sólo en la forma de trabajar, sino de vivir. Entre estas, se pueden citar:

- Flexibilidad para decidir cuándo, dónde y cómo teletrabajar. Autonomía en la organización y desarrollo de sus actividades.
- Mayor productividad, asociada al sentido de libertad en la realización de las actividades y por la oportunidad de poder elegir qué hacer y en qué proyectos participar.
- Mayores oportunidades laborales (Montalvo, 2006, pág. 5)

En la cita anterior según autor menciona algunos puntos que puede favorecer la empresa como también al colaborador al momento de ejecutar teletrabajo, mejora la rentabilidad de la organización ya que ahorra en costo que invierte en cada empleado. En cambio, al colaborador obtiene mayor oportunidad laboral.

Desventajas del teletrabajo

Aspecto que es fundamental, pues se debe entender que los teletrabajadores en su mayoría trabajan desde el hogar y éste no está equipado para ello, y de estarlo, los costos serían altos para el individuo. Está es una de las mayores desventajas para el teletrabajador. Entre otras desventajas, se encuentran las siguientes:

El no acudir a un lugar de trabajo y no tener relaciones con otros trabajadores puede producir sensación de aislamiento en el trabajador, lo cual afectaría su rendimiento. Para muchos teletrabajadores no existe la identidad laboral y no hay una integración con la empresa en la que laboran.

- Un teletrabajador puede estar trabajando para varios competidores al mismo tiempo, lo que puede generar conflictos de confidencialidad.
- El teletrabajador puede sentir inseguridad laboral, más fácilmente que un trabajador tradicional, por su ausencia en la compañía.
- La falta de ambiente laboral, puede afectar algunos teletrabajadores que han tenido mucho tiempo trabajando tradicionalmente. En algunos casos, se puede dar el sedentarismo en los teletrabajadores por la falta de traslado y movimiento; desmejorando la calidad de vida de los mismos. (Martino, 2004, pág. 30).

En la cita anterior menciona las dificultades que puede presentar el colaborador al momento de realizar el teletrabajo ya sea por indisciplina. desorganización por

ambiente laboral donde esté ubicado su puesto de trabajo donde sea que se encuentre.

Call center: el término Call-Center significa Centro de Llamada. Esto es, corresponde al local central que el consumidor llama, para obtener atención, instrucción, información, acuerdo, desacuerdo y otros servicios, en una o más demandas que presente. Lo que caracteriza el Call-Center es el uso de una o más tecnologías de telecomunicación y comunicación, que permiten evitar el acto de colocar de un espacio geográfico para otro, sea los consumidores, sea los proveedores de bienes y de servicios.

Desde sus inicios, en la década de 1970, los aceleraron las transacciones del mercado mediante el concepto del telemarketing, y a partir de entonces los centros de llamadas y sus proveedores tecnológicos se han expandido hasta representar un sector económico global. En el siglo actual las innovaciones en las tecnologías digitales han permitido que los sean operadores de la relación de la empresa con sus clientes/ usuarios mediante comunicación en más de un canal y que ésta a su vez genere información sobre los clientes/usuarios, convirtiendo así a los mercados de las empresas en relaciones dinámicas. (Micheli, 2006,2008)

En la cita anterior menciona que el call center ha venido innovando al paso de los años, es tecnología de telecomunicación no precisamente tener un contacto físico con el cliente.

Reporte de cobranza: es un informe que muestra en detalle las cuentas por cobrar de una organización, en una fecha determinada, indicando, por ejemplo: el número de cuenta, el nombre de la cuenta, el estado de la información de la factura, la fecha de vencimiento, el monto en mora y el saldo de cada cuenta.

Cartera: señalan que es el monto total del crédito que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecidos en el contrato de crédito. (García M. , 2002)

En la cita anterior es la base de datos o información del valor total de un crédito incluyendo el valor de la deuda e intereses que se vayan a generar según establecido en contrato.

Rentabilidad: La rentabilidad como tal es un sinónimo de ganancia, utilidad y beneficios, es el objetivo válido de cualquier empresa ya que mediante el logro de resultados positivos en el presente puede garantizar su supervivencia en el futuro, es decir su desarrollo como organización en el tiempo. Los componentes de la rentabilidad son el Precio de Venta (dinero que se recibe por la venta de un producto) y el costo de venta (dinero que se usó para fabricar y vender ese producto). Se puede considerar a la rentabilidad como una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos (Faga, 2006, pág. 12)

En la cita anterior menciona es la recuperación que la organización tiene a la media del tiempo es la meta alcanzar que garantiza que la empresa siga produciendo en varios ámbitos sea materia prima como en generar más empleo.

Liderazgo: se basó en definir estructuras sobre cómo se podría dirigir a la sociedad y en el análisis de los grandes líderes de la historia del mundo, identificando cuales eran esas características que los diferenciaban de los demás, llegando a la gran conclusión que los líderes nacían, no se hacían. Es entonces, cuando en el siglo 20 d.c que esta hipótesis comienza a ser refutada por los nuevos especialistas en el tema, ya que todos los tipos de liderazgo que se presentan hoy

en día, pueden ser aprendidos. Se trata de habilidades de dirección, de influir sobre las personas para conducirlos al logro de metas y objetivos compartidos. (Daft, 2006)

En la cita anterior mencionada es la habilidad que puede ejecutar una o varios líderes en grupo establecidos para guiar, motivar e impulsar a ser mejores y poder alcanzar la metas preestablecida,

Liderazgo coercitivo o autoritario: El primero de los tipos de liderazgo según Daniel Goleman se basa en la disciplina. Los directivos que siguen este modelo intentan que permanezca, por encima de cualquier otro valor, la disciplina. Para ello, normalmente emplean instrucciones cortas, concretas y precisas. Por lo general, además, las consecuencias de no cumplir con lo encargado serán duras y en muchos casos intentarán sentar precedente, constituirse como un aviso para aquel que tenga la tentación de relajarse o de no seguir lo pautado.

Esto provoca, en general, la desmotivación de los miembros del grupo: los trabajadores sienten que no tienen control sobre su trabajo, que su operatividad y capacidad de decisión no va más allá de la de una máquina. Por ello, solo debería utilizarse en situaciones en las que sea necesario actuar de un modo muy concreto o en las que haya muchos problemas de organización en el grupo. Por ejemplo, durante una emergencia o cuando se realiza una tarea extremadamente compleja en la que los límites no dejan mucho espacio para el error.

Liderazgo democrático: El liderazgo democrático sigue la idea de que es necesario tener en cuenta las opiniones de todo el grupo a la hora de tomar una decisión. Esto suele implicar multitud de reuniones, debates y charlas. Por lo

tanto, será especialmente útil en casos en los que haya mucho tiempo para elegir el camino a seguir y en aquellos en los que la formación de todos los miembros del grupo para el objetivo propuesto es similar.

Por otra parte, el liderazgo democrático suele utilizarse cuando el equipo de trabajo es multidisciplinar y, por lo tanto, es necesario conjugar las diferentes disciplinas para sacar adelante los proyectos. Es decir, es necesario alcanzar acuerdos en aquellos puntos en los que las disciplinas se unen o solapan, de manera que las partes que hagan todos encajen.

Liderazgo afiliativo: El tercer tipo de liderazgo, según Daniel Goleman, se basa en la creación de lazos entre los distintos miembros del grupo. Así, se consigue la armonía y colaboración entre ellos. Hablamos de un tipo de liderazgo que busca, sobre todo, que el ambiente humano sea bueno, entendiendo que este es un estímulo para los trabajadores.

La principal dificultad que encuentra este tipo de líderes surge cuando la falta de disciplina y de organización es muy grande. También cuando se desata una ola de conflictos, porque la implicación emocional de las personas sumergidos en ellos será mucho mayor.

Liderazgo visionario u orientativo: Los líderes que hacen uso de este estilo motivan a sus subordinados mediante una visión clara y emocionante. Así, hacen ver a cada uno de ellos cuál es su papel dentro de la misma. La principal ventaja de este tipo de liderazgo es que todo el mundo tiene claro hacia dónde se dirige el equipo, por lo que la motivación está más presente. Por lo general, se trata de uno de los estilos de liderazgo más demandados hoy en día.

Liderazgo timonel: El papel de un líder timonel es marcar un rumbo y conseguir que se mantenga. Se pone a sí mismo de ejemplo, por lo que busca actuar siempre como lo haría un modelo. En general, es usado por personas a las que les gusta sentirse protagonistas. Su mayor problema es que impide que el equipo pueda sumar algo al proyecto final que no sea la replicación de un modelo.

Este tipo de liderazgo es especialmente efectivo cuando el líder es un experto en el campo y el resto de miembros del grupo tienen que asumir un gran segmento -de lo que se requiere de ellos- como aprendizaje.

Liderazgo coach: El último tipo de liderazgo se basa en ayudar a los miembros del grupo a encontrar sus puntos débiles y fuertes. Después, trata de que cada uno de ellos desarrolle todo su potencial. La filosofía que hay detrás es que un buen trabajador aportará más que uno que no haya alcanzado su máximo desarrollo.

Las fases de un equipo: Esta teoría fue elaborada por el Dr. Bruce Tuckman, especialista en dinámicas de los equipos que ya en 1965 publicó su primer estudio sobre el tema definiendo las fases por las que pasan los grupos o equipos. Estas fases generalmente se producen en todos los equipos de los que formamos parte y conviene conocerlas para así poder establecer planes que permitan adecuarnos mejor a cada fase o limar las asperezas que puedan surgir en cada una de ellas.

Fase de Constitución: Se produce cuando los miembros del grupo toman contacto por primera vez entre ellos y empiezan a conocerse unos a otros. Posterior a esto se designan, ya sea consciente o inconscientemente, los roles y estatus que cada uno desempeña dentro del grupo, dejándose claramente establecida la función y sobre quién recaen los distintos liderazgos. Un ejemplo

práctico de cómo facilitar la constitución de un equipo lo vi en una empresa internacional con la que trabajo. Cada vez que se constituye un equipo para liderar un proyecto internacional con personas de diferentes nacionalidades, realizamos un outdoor training como forma de facilitar el contacto y la confianza entre los miembros del grupo.

Las fases de un equipo Fase de Conflicto: Es donde empiezan a aparecer problemas, las personas empiezan a tener dudas y muchas no se sienten integradas en el grupo. En inglés a esta fase se le llama “Storming” (tormenta). Se lucha por influir, liderar, adoptar roles, empiezan a aparecer distintos liderazgos. Si además la comunicación es deficiente e ineficaz, esto dará origen a muchas dificultades que pueden llegar incluso a que el grupo se quede parado sin llegar a superar esta fase. Los mejores equipos son aquellos que viven el conflicto y las diferencias, que hablan de ellas y que las confrontan. Si pasamos de puntillas por el conflicto, seguramente éste volverá cuando estemos ejecutando la tarea y sus consecuencias serán mucho más graves. Es evidente que, aunque exista conflicto, tenemos que evitar los comportamientos tóxicos y “hacernos daño”.

Fase de Normalización: Cuando el conflicto ya ha tenido lugar emerge la normalización. Aquí todos los enfrentamientos son reemplazados por una focalización mayor en la tarea, en definir cómo se va a llevar a cabo, quién o quiénes asumirán qué roles y cómo se tomarán las decisiones. En este momento, si todo ha ido bien, las personas empiezan a tener la sensación de que es beneficioso trabajar en equipo y empiezan a aportar lo mejor de sí mismos. En esta fase se establecen las normas, procedimientos, roles, estructuras y formas de ejecutar. Es una fase crucial para dar lugar a malentendidos.

Fase de Ejecución: Si las tres fases anteriores las hemos hecho bien ahora toca llevar a cabo el proyecto. Uno piensa ¡Qué locura! ¿Para qué estas tres fases anteriores? ¡Qué pérdida de tiempo! Ése es el principal escollo de muchos equipos, que se ponen directamente a “producir” y acaban por no hacer un buen trabajo, acabar distanciados y con conflictos irresolubles.

Por este motivo es tan fundamental llegar a la ejecución después de la formación – conflicto – normalización. En esta etapa el objetivo esencial es el éxito y la participación plena de todos los miembros hacia esa situación. Todos tienen que dar el 100%.

Fase de Terminación: Bruce Tuckman se dio cuenta de que los equipos necesitaban ser conscientes de una fase extra, la disolución del equipo. Una vez que se ha completado la tarea el grupo ha de ser lo suficientemente maduro para poder sacar conclusiones, sentirse felices por el trabajo realizado y poder cerrar el proyecto para acometer nuevos retos. (Piqueras, 2016)

En la cita anterior menciona que es un proceso de comunicación de esta manera permite observar hasta donde podemos llegar, un enfoque estructurado para ayudar a los equipos adoptar nuevos métodos.

Figure #2
Fases de comunicación



Fuente: Datos recopilados por el autor Piqueras Cesar (2016)

Recuperación de cartera: señala que para reducir el riesgo de cartera es importante realizar una evaluación minuciosa del cliente, de su capacidad de pago y de los proyectos que el cliente estará por financiar todo esto constituye elementos que minimizarían el riesgo de cartera. Así mismo es importante la recuperación de los préstamos ya que de ellos depende la disponibilidad de los recursos para mantener activas las operaciones de un banco o institución monetaria (Padilla, 2014)

En la cita anterior menciona que es la recuperación que la empresa le financio al cliente, basado en la capacidad de pago que tenga ya que es importante mantener la rentabilidad de la empresa.

Cuentas : menciona que las cuentas por cobrar son los importes que adeudan personas a la empresa, existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de

la empresa y cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones del negocio y que dichosamente se derivan de las transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros (Vargas, 2007)

La cita anterior menciona son los deberes que las personas le deben a las organizaciones.

Comunicación: La comunicación es un elemento fundamental en la cotidianidad de todo individuo. El aprendizaje de la lengua, la apropiación del lenguaje y el ejercicio del habla pueden parecer tareas poco especializadas. Sin embargo, aprenderlas involucra esfuerzo, tiempo y, por qué no decirlo, muchas frustraciones. (Santos, Fundamentos de la comunicación, 2012)

En la cita anterior menciona es un punto necesario la comunicación ya que esto nos permite a saber a distinguir las opiniones entre diferentes personas.

Emisor: Podemos definir al emisor como el elemento o la instancia en que se crea en mensaje. Algunos investigadores se refieren a la persona o grupo de personas emisoras como “fuente”. El proceso que sigue el emisor para comunicar su idea es el siguiente: la codifica en un sistema de símbolos mismo que deberá ser compartido y claro por quien lo recibe. De ahí que al individuo u organización que desarrolla el mensaje también se le denomine “codificador” (Santos, 2012)

Mensaje: De acuerdo con Helena Beristáin, un mensaje “es una cadena finita de señales producidas, mediante reglas precisas de combinación, a partir de un código dado”. El proceso de su transmisión involucra un canal, que es empleado por un emisor que codifica las señales para que éstas lleguen a un receptor quien, a su vez, descodifica la estructura recibida. Para que el mensaje sea efectivo y

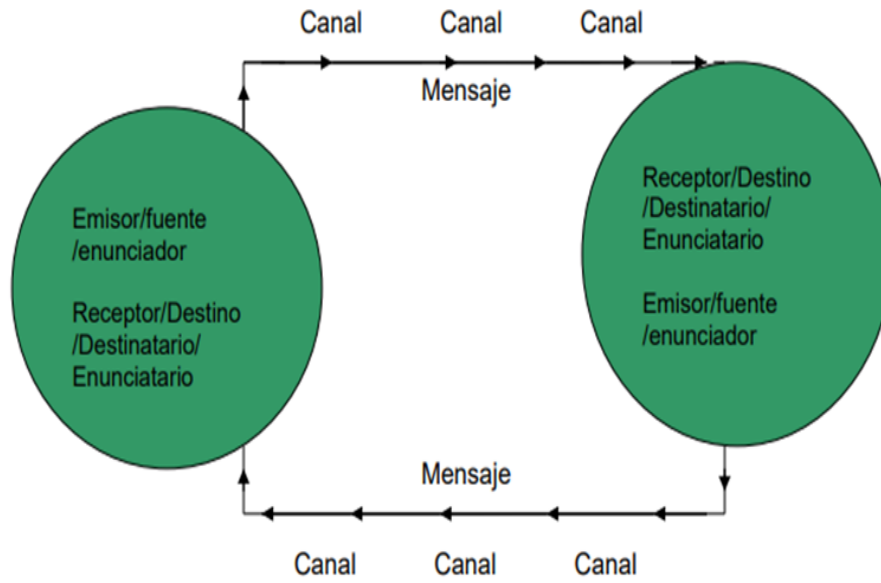
cumpla con el objetivo de quien lo emite, debe “ser transmitido con un mínimo de errores”.

Receptor: A quien recibe el mensaje, y que también puede fungir como emisor, se le conoce como “receptor”, “destino”, “destinatario” o “enunciataro”. Se trata de un individuo que conoce los signos que son estructurados con la finalidad de comunicarle un mensaje. Su papel nunca es pasivo, sino, más bien, creativo en todas las formas: cuando el receptor descodifica también no reproduce la idea inicial del emisor, sino que reelabora el mensaje y añade a éste parte de su experiencia, sus opiniones, su cultura, su situación.

Canal: El término se refiere al “medio por el cual los mensajes se transmiten a otra persona”. Al hablar de comunicación masiva, entendemos que los canales pueden llegar a un número grande, a veces indeterminado de personas cuyas interpretaciones dependerán de la cultura, el medio socioeconómico, la experiencia y múltiples factores que no son estáticos, sino que conforman el contexto. (Santos, 2012)

La cita anterior menciona que son elementos muy importantes de la comunicación, ya que permite determinar el propósito o finalidad del emisor como también el tiempo y lugar que se realiza la comunicación.

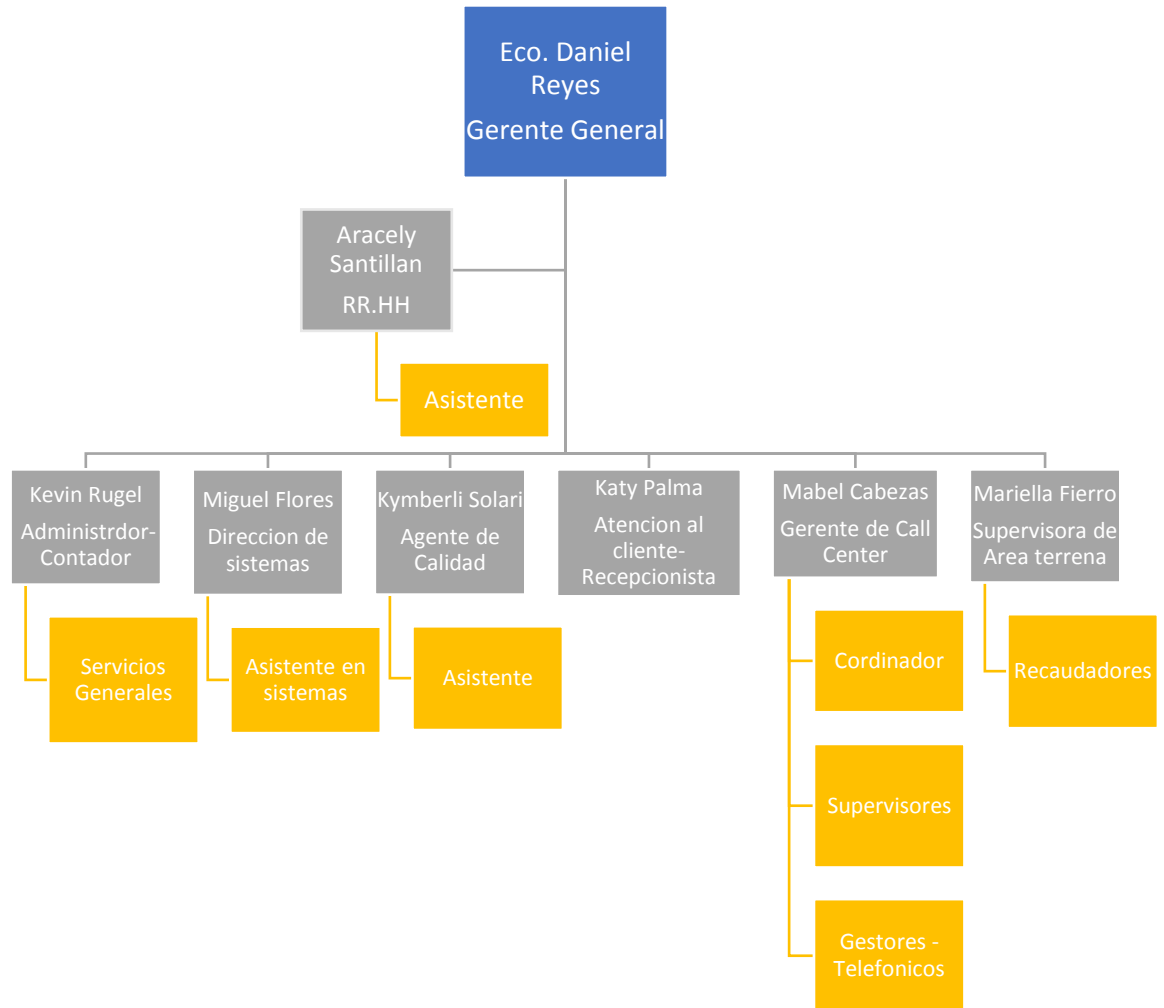
Figure #3
Modelo comunicativo



Fuente: Datos recopilados por el autor Dionné Santos (2012)

Organigrama

Figure# 4
Organigrama



Fuente: datos recopilados por empresa Credigestion S.A, (2020)

2.2 Bases legales

La Constitución de la República del Ecuador referente al derecho al trabajo establece en su **Art. 33**: publicada el 20 de octubre del 2008 en el Registro Oficial No. 449- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

la Constitución en su **Art. 385** establece: “El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.”

el Art. 387 expresa que: “Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.
2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak kawsay.

3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.

4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.

5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley

Código del Trabajo **Art. 2:** “El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

El **Art. 3** del Código del Trabajo establece: “El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Art. 4 del Código del Trabajo todos los derechos del trabajador son irrenunciables y será nula toda estipulación en contrario, por ello los trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo deberán ser amparados de todo abuso patronal como exigir exceso de la carga horaria fuera de las horas suplementarias permitidas, de ser despedidos intempestivamente, etc.

Art. 16 del Código de Trabajo, donde se señala como concepto 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.

Las cuatro modalidades de teletrabajo que se regularán son las siguientes:

1.- Autónomos son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

2.- Móviles son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

3.- Parciales son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

4.- Ocasionales son aquellos teletrabajadores que realizan sus actividades en ocasiones o circunstancias convenidas.

Art. 272: “Las personas que se ocupan de esta clase de trabajos se llaman "trabajadores a domicilio", sin distinción de sexo ni edad, no estando comprendidas en esta clasificación las que se dedican al servicio doméstico y al trabajo familiar

RESOLUCIÓN No. 013-DPE-CGAJ-2020, Freddy Carrión Intriago.

DEFENSOR DEL PUEBLO DEL ECUADOR CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República establece que el Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución;

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República establece que la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada con delegados provinciales y en el exterior; Que, el artículo 14 de la Constitución de la República, reconoce el derecho que tiene la población de vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad y el buen vivir;

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020, de 11 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud Pública declara Estado de Emergencia Sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud por la eminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus (COVID-19) para prevenir un posible contagio masivo de la población; Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 de 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Trabajo expidió las directrices para la aplicación del teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria, cuyo artículo 3 señala que es potestad de la máxima autoridad institucional adoptar la implementación del teletrabajo emergente;

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-077 de 15 de marzo de 2020, el Ministerio de Trabajo expidió las directrices para la aplicación de la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral durante la declaratoria de emergencia sanitaria; Resolución No.013-2020 FD/CGAJ Defensoría del Pueblo Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca PBX (593.2) 3829670

Que, mediante Resolución Nro. 010-DPE-CGAJ-2020 de 16 de marzo de 2020, se expidieron las Directrices para la aplicación del teletrabajo emergente en

la Defensoría del Pueblo durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por el Coronavirus (COVID-19);

Que, en el artículo 9 de la Resolución Nro. 010-DPE-CGAJ-2020 de 16 de marzo de 2020, se dispuso suspender todas las audiencias, diligencias, capacitaciones u otra actividad de competencia de esta Institución y en consecuencia los plazos reglamentarios que rigen los procedimientos, convocadas por las unidades de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional y provincial desde el lunes 16 de marzo de 2020 hasta el viernes 20 de marzo del 2020, pudiéndose evaluar la ampliación de este período de acuerdo a las decisiones tomadas por la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que mediante Resolución Nro. 012-2020-DPE-CGAJ-2020 de 20 de marzo de 2020 se extendió la aplicación del teletrabajo emergente, así como la suspensión de la jornada laboral en la Defensoría del Pueblo, desde el 23 de marzo de 2020 hasta el 31 de marzo de 2020; Que mediante rueda de prensa realizada el día lunes 30 de marzo de 2020, la Ministra de Gobierno Ab. María Paula Romo informó que el Comité Nacional de Operaciones de Emergencia (COE) decidió mantener la suspensión de actividades laborales públicas y privadas hasta el 05 de abril de 2020; y, Que, es de conocimiento público el incremento continuo de casos de Coronavirus (COVID-19) en el Ecuador, por lo que es necesario extender la aplicación del teletrabajo y la suspensión emergente de actividades presenciales en la institución, con la finalidad de precautelar la salud del personal de la Defensoría del Pueblo y de sus usuarios. En ejercicio de las facultades constitucionales y legales:

**RESUELVE: EXPEDIR LA EXTENSIÓN LA APLICACIÓN DEL
TELETRABAJO EMERGENTE EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
DURANTE LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA POR
EL CORONAVIRUS (COVID-19)**

Art. 1.- Se extiende la aplicación del teletrabajo emergente, así como la suspensión de la jornada laboral en la Defensoría del Pueblo, desde el 01 de abril de 2020 hasta el 05 de abril de 2020. **Art. 2.-** Se suspende todas las audiencias, diligencias, capacitaciones u otra Resolución No.013-2020 FD/CGAJ Defensoría del Pueblo Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca PBX (593.2) 3829670 www.dpe.gob.ec actividad de competencia de esta Institución y en consecuencia los plazos reglamentarios que rigen los procedimientos, convocadas por las unidades de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional y provincial desde el miércoles 01 de abril de 2020 hasta el domingo 05 de abril del 2020. El responsable de la unidad o proceso deberá reprogramar las actividades respectivas. En el mismo período se suspende la atención presencial al público por parte de las y los funcionarios de admisibilidad (asesoría y atención defensorial) de la Defensoría del Pueblo. Se seguirán receptando todas las peticiones ciudadanas a través del formulario web diseñado para el efecto, disponible en el siguiente link: <http://portal.dpe.gob.ec> De ser necesaria la intervención urgente de la institución frente a una inminente violación de un derecho que pueda ocasionar un daño grave e irreparable, las unidades defensoriales activarán de manera oportuna las instancias legales correspondientes, de acuerdo a las competencias y atribuciones reconocidas en el

art. 215 de la Constitución de la República y 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

Art. 3.- En el caso de servidoras y servidores que se encontraban gozando de vacaciones y deban reincorporarse a sus actividades dentro del período señalado en el artículo 1 de la presente Resolución, deberán acogerse al teletrabajo emergente, o a la suspensión de la jornada laboral, según corresponda, observando las Directrices contenidas en la Resolución Nro. 010- DPE-CGAJ-2020 de 16 de marzo de 2020, para lo cual deberán coordinar con el responsable de su unidad y con la Dirección de Administración de Talento Humano.

DISPOSICIÓN FINAL. - En todo lo demás, las servidoras y servidores de la institución deberán observar y cumplir las Directrices contenidas en la Resolución Nro. 010-DPE-CGAJ-2020 de 16 de marzo de 2020. Dado en la ciudad de Quito, al primer día del mes de abril del 2020.

ACUERDO MINISTERIAL No. MDT-2016-190 EL MINISTRO DEL TRABAJO CONSIDERANDO:

Que, el numeral 2 del artículo 16 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación;

Que, el numeral 2 del artículo 17 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto facilitará el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada;

Que, el artículo 33 establece la Constitución de la República del Ecuador, establece que “el trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”;

Que, el artículo 154 numeral 1 la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que, el numeral 2 del artículo 276 de la Constitución de la República establece que el régimen de desarrollo, tiene entre sus objetivos el de construir un sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, basado en la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable;

Que, el numeral 6 del artículo 277 de la Constitución de la República señala que, para la consecución del Buen Vivir, será deber del Estado, la promoción e impulso de la tecnología;

Que, el numeral 6 del artículo 284 de la Constitución del República establece que, es deber del Estado impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales;

Que, el artículo 325 de la Constitución de la República establece que el Estado garantiza el derecho al trabajo y reconoce todas las modalidades de trabajo;

Que, el artículo 326 de la Constitución de la República establece que el derecho al trabajo se sustenta en varios principios, entre ellos que los derechos laborales son irrenunciables e intangibles, siendo nula toda estipulación en contrario, disposición que guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 4 del Código del Trabajo;

Que, el artículo 328 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que la remuneración de la persona trabajadora será justa, con un salario digno que cubra al menos sus necesidades básicas y las de su familia; que su pago se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado;

Que, el artículo 413 de la Constitución de la República dispone “El Estado promoverá la eficiencia energética, el desarrollo y uso de prácticas y tecnologías ambientalmente limpias y sanas, así como de energías renovables, diversificadas, de bajo impacto y que no pongan en riesgo la soberanía alimentaria, el equilibrio tecnológico de los ecosistemas ni el derecho al agua;

Que, el artículo 539 del Código del Trabajo señala que corresponde al Ministerio de Trabajo y Empleo la reglamentación, organización y protección del trabajo y las demás atribuciones establecidas en este Código y en la Ley de Régimen Administrativo en materia laboral;

Que, en este sentido, el Código del Trabajo en su artículo 23.1, agregado por la disposición reformativa quinta, numeral 4 del Código Orgánico de la Producción, señala que el Ministerio del ramo podrá regular aquellas relaciones

de trabajo especiales que no se encuentren reguladas en ese Código, de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador; En uso de las atribuciones conferidas por la Constitución de la República del Ecuador, y lo dispuesto en el artículo 23.1 del Código del Trabajo.

**ACUERDA: EXPEDIR LAS NORMAS QUE REGULAN EL
TELETRABAJO EN EL SECTOR PRIVADO**

Art.1. Objeto y Ámbito. - El objeto del presente acuerdo es regular el teletrabajo como mecanismo de prestación de servicios en el sector privado.

Art. 2. Definiciones. - Para efectos de la aplicación del presente acuerdo se observarán las siguientes definiciones:

a) Teletrabajo. - El teletrabajo es una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo a través de la cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control. El teletrabajo podrá prestarse de las siguientes formas:

1. Permanente: Se realiza siempre fuera de las instalaciones donde el empleador realiza sus actividades, utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación; el teletrabajador/a podrá asistir a las instalaciones de la empresa para quien presta sus servicios, cuando sea requerido por el empleador.

2. 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.

b) Teletrabajador. - Toda persona que tiene calidad de trabajador/a de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, y que efectúe sus labores mediante teletrabajo fuera de las instalaciones en las que mantiene su actividad el empleador, sea de manera parcial o permanente.

c) Lugar habitual del empleador. - Espacio físico donde la parte empleadora ejecuta sus actividades, sea en su matriz o en cualquiera de sus dependencias.

Art. 3. Contenido del contrato de teletrabajo. - El contrato de teletrabajo deberá celebrarse por escrito y contener, a más de los requisitos establecidos en el Código del Trabajo, los siguientes:

a) La descripción clara de las labores a realizarse, condiciones de ejecución, remuneración y otros beneficios e información relevante relacionada a esta forma de trabajo;

b) Identificación de los instrumentos que utilizará el empleador para la supervisión y control del trabajo;

c) Identificación de los instrumentos de trabajo que utilizará el teletrabajador/a y determinación de la parte responsable de la provisión, instalación y mantenimiento de los equipos de trabajo;

d) La unidad organizacional o departamento al cual pertenece el teletrabajador/a de ser el caso, así como el señalamiento del nombre y cargo de su inmediato superior u otras personas a las que puede dirigirse para informarse sobre temas profesionales o personales;

e) En el caso de los teletrabajadores/as parciales, los días en los que se ejecutará el trabajo a través de esta forma o la forma de determinarlos;

f) Modalidades de entrega de informes de trabajo; y

g) Demás particularidades del teletrabajo dependiendo de la labor que se trate.

Art. 4.- Naturaleza. - La aplicación de esta forma de prestación de servicios es voluntaria, y para su implementación deberá existir el acuerdo entre las partes, el cual deberá constar por escrito en el contrato que se suscriba para este efecto. El teletrabajo puede acordarse como parte de la descripción inicial de la modalidad de trabajo o puede incorporarse posteriormente.

Art. 5.- Reversibilidad.- Cuando un trabajador/a hubiese pasado a ser teletrabajador/a, podrá volver a prestar sus servicios en la forma y lugar en que se acordó inicialmente, por acuerdo de las partes o a pedido de una de ellas, en este caso, salvo disposición contractual en contrario, al menos se debe respetar 90 días del compromiso de teletrabajo, y la comunicación de reversión de la forma de prestar los servicios deberá ser notificada en un plazo de al menos 15 días de anticipación a la otra parte.

Art. 6.- Causales de reversibilidad del teletrabajo. - En casos de falta de acuerdo entre las partes, o por fuera de los términos señalados en el contrato o el artículo anterior, se podrá exigir la reversibilidad de la modalidad de teletrabajo ante la autoridad del trabajo, por las siguientes causas:

- a) Imposibilidad comprobada para que el trabajador/a pueda continuar realizando sus labores mediante teletrabajo;
- b) Desobediencia reiterada o falta de cumplimiento de objetivos por parte del teletrabajador/a;
- c) Uso inadecuado del teletrabajador/a o de terceros no autorizados de los bienes y/o servicios tecnológicos que le fueron entregados para la ejecución de sus labores;

d) Imposibilidad de continuar proveyendo las tecnologías de información y comunicación necesarias para realizar el teletrabajo por parte del teletrabajador/a o del empleador;

e) Incumplimiento del acuerdo de confidencialidad por parte del teletrabajador/a; El procedimiento se sustanciará con petición al inspector, notificación contraria, diligencia de investigación y resolución en el plazo máximo de 30 días y respetando los principios y normas del debido proceso y la sana crítica.

Art. 7. Aplicación al teletrabajo. - Corresponde a la parte empleadora, realizar el análisis para la aplicación del teletrabajo, de acuerdo a las necesidades de ésta y al tipo de trabajo que se ejecute.

Art. 8.- Condiciones del teletrabajo. - La personas tele trabajadoras gozarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones de aquellos trabajadores/ras que realizan labores en las instalaciones donde la parte empleadora realiza sus actividades. La parte empleadora está obligada a tomar medidas necesarias para evitar el aislamiento de la persona teletrabajadora en relación con los otros trabajadores/ as que laboran dentro de las instalaciones de la empresa, así como también propiciará oportunidades de interacción regular con sus compañeros de trabajo y le informará sobre las directrices que ésta imparta y; le permitirá el libre acceso a las instalaciones y oficinas de la empresa, en las mismas condiciones que el resto de las personas trabajadoras. La parte empleadora deberá contar con los mecanismos tecnológicos necesarios con los cuales se mantendrá conexión con la persona teletrabajadora a fin de ejercer el control y la supervisión de las labores por ésta realizadas.

Art. 9. Confidencialidad. El teletrabajador/a es responsable de la custodia y uso de la información, tanto la que ha sido entregada para la ejecución del trabajo, así como la generada por el teletrabajador/a, misma que deberá ser utilizada exclusivamente para la ejecución del trabajo. 11 El empleador, es responsable de informar al teletrabajador/a sobre la protección y manejo de datos, así como el riesgo en la mala utilización de los mismos y la prohibición del uso del equipo o de las herramientas informáticas por terceros.

Art. 10. Equipos. Todas las cuestiones relativas a los equipos de trabajo, a la responsabilidad y a los costos deberán ser definidos claramente en el contrato antes de iniciar el teletrabajo. En caso de que la parte empleadora entregue los equipos necesarios para el teletrabajo, al finalizar el contrato el teletrabajador/a estará obligado/a a restituir a la parte empleadora los equipos entregados para la ejecución del trabajo en buenas condiciones salvo el deterioro natural de los bienes. La persona teletrabajadora deberá cuidar los equipos y material facilitados por el empleador, utilizándolos exclusivamente en las actividades propias de su trabajo; no recogerá ni difundirá material ilícito vía internet; y los equipos serán de uso exclusivo de la persona teletrabajadora. Si el teletrabajador/a utilizare equipos de su propiedad y contratare servicios para la realización de su trabajo, la empresa podrá compensar al trabajador/a, por los costos asociados al uso de dichos recursos, esta compensación no se sumará a la masa salarial.

Art. 11. Jornada de trabajo. En el marco de la legislación laboral vigente, el teletrabajador/a gestionará la organización de su tiempo de trabajo. No obstante, la jornada de trabajo no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo. La carga laboral y criterio de resultados será equivalente y comparable al

de las personas trabajadoras que se desempeñan en las instalaciones donde la parte empleadora realiza su actividad. El horario de trabajo podrá ser pactado y modificado por las partes.

Art. 12. Horas suplementarias, extraordinarias y jornada nocturna. - La parte empleadora deberá contar con los mecanismos internos que le permitan llevar un adecuado control respecto del pago de horas suplementarias o extraordinarias, así como jornadas nocturnas, de acuerdo a lo señalado en el Código del Trabajo, mismas que para el teletrabajo procederán con autorización previa del empleador y estarán sujetas a verificación.

Art. 13. Salud y seguridad ocupacional. - La parte empleadora es responsable de velar por la seguridad y salud ocupacional de las personas teletrabajadoras. Los lugares donde se realice el teletrabajo deben cumplir las condiciones de higiene y seguridad dispuestas en la normativa vigente. El empleador deberá informar al teletrabajador/a de los reglamentos 13 que sobre la materia disponga la empresa. El teletrabajador/a deberá acatar y aplicar correctamente estas políticas de seguridad, de tal manera que la prestación de servicios se realice de manera segura y sin peligros para su salud.

Art. 14. Control. - Para verificar la correcta aplicación de la normativa laboral, incluida la materia de seguridad y prevención de riesgos laborales, la parte empleadora y/o las autoridades competentes tendrán acceso al lugar del teletrabajo, dentro de los límites de la ley y de conformidad a lo establecido en el Código de Trabajo.

Disposiciones Generales

Primera. - El cambio a teletrabajo en relaciones contractuales existentes, modifica únicamente la manera en que se efectúa el trabajo, sin afectar ni cambiar las condiciones esenciales de la relación laboral, por tanto, no altera derechos y no constituye causal de terminación de la relación de trabajo.

Segunda. - Las personas teletrabajadoras tienen los mismos derechos colectivos que el resto de trabajadores/ras de la empresa, de conformidad con la ley. Se considerarán teletrabajadores/as únicamente aquellos que hubieren sido contratados o cambiados a esta modalidad mediante acuerdo escrito entre las partes.

Tercera. - En todo lo no previsto en el presente Acuerdo se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo, así como en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificados por el Ecuador.

Cuarta. - Los contratos o adendas a contratos de trabajo celebrados para la contratación de esta modalidad, deberán celebrarse por escrito. La parte empleadora, una vez suscrito cada uno de estos contratos o adendas, deberán cumplir con lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 42 del Código de Trabajo.

Disposición Final. - El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

2.3 Glosario

Acuerdo: es una decisión tomada entre dos o más personas, asociaciones o entidades, como resultado de un proceso de negociación y deliberación sobre un asunto concreto.

Aislamiento: Estar separado de otros. El aislamiento se usa a veces para prevenir la diseminación de una enfermedad.

Asesor: es un especialista en una materia que presta su consejo a otros a cambio de una contraprestación monetaria.

Call Center: es un centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos. Hoy en día, call centers y contact centers pueden ofrecer una gran variedad de servicios, como soporte en vivo, interacción con redes sociales, correo electrónico, mensajería y otros.

Cartera de clientes: es un aspecto fundamental para nuestra pyme o negocio, puesto que nos sirve para ampliar el mercado, fidelizar clientes y buscar nuevas ventas y oportunidades. El objetivo fundamental de una cartera de clientes es llevar un base de datos o directorio de los clientes actuales y de los potenciales.

Cobranza: es la obtención de un pago pactado. Esto no necesariamente ocurre al mismo tiempo que el vendedor entrega su mercancía o que el empleado desarrolla el trabajo encargado.

Colaborador: es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

Compañía: Sociedad o junta de varias personas unidas por un mismo objetivo especialmente para fines comerciales e industriales.

Comunicación: es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

Convenio: es un acuerdo entre dos o más partes sobre un asunto en particular. Generalmente, incluye cláusulas o normativas que las partes involucradas declaran conocer y hacer cumplir.

Contactabilidad: se refiere a la cantidad de contactos que efectivamente se hicieron con la persona indicada, sobre el volumen de contactos discados. La penetración es un indicador que mide la capacidad de lograr el objetivo del negocio con los contactos con los que existió una comunicación.

Covid19: Es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como neumonía, síndrome respiratorio de Oriente Medio.

Coyuntura: al conjunto de circunstancias, hechos importantes o históricos.

Deficiencia: la usamos en nuestro idioma cuando queremos expresar aquello que es imperfecto o que ha sido mal hecho.

Desmotivación: Este es el fenómeno psicológico en el que hay una discrepancia entre el objetivo que teóricamente aspiramos a alcanzar, por un lado, y nuestro estado disposicional real, por el otro. Es decir, es lo que ocurre cuando hay serios problemas a la hora de intentar invertir en una iniciativa los esfuerzos suficientes para conseguir algo, o cuando ni siquiera se llega a empezar esa tarea y se cae en la procrastinación.

Deudor: una persona que pide dinero prestado. A veces se usa indistintamente: “prestatario”.

Ejecutar: es el de realizar alguna cosa, cumplir un proyecto o llevar a cabo una acción concreta o un encargo que nos hayan hecho.

Empresa: es una organización de personas que comparten unos objetivos con el fin de obtener beneficios.

Estrategias: es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

Gestión: hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Historial de crédito: simplemente, un registro de todo el dinero que ha pedido prestado y pagado. Una parte de su historial de crédito se compila en un perfil conocido como su reporte de crédito.

Implementar: hace referencia a la aplicación de una medida o a la puesta en marcha de una iniciativa. Lo implementado, por lo tanto, está en funcionamiento o en vigencia.

Incumplimiento de pago o morosidad: si no paga las facturas de su tarjeta de crédito durante 90 a 120 días o más, su cuenta de préstamo o tarjeta de crédito entrará en estado de incobrabilidad. Esto significa que no ha realizado los pagos requeridos y que esa línea de crédito se incluirá en las cobranzas.

Liderazgo: El líder debe buscar resultados para todos, no solo para él. El liderazgo constituye un estilo de vida que camina hacia la transformación de la sociedad. La sociedad necesita del liderazgo y el lugar donde este comienza es el sitio de estudio o de trabajo diario.

Meta: es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una organización en algún desarrollo asumido.

Modalidad: es la manera de ser o incluso de expresarse. El término procede de modo, que es la apariencia visible, un procedimiento o una forma. Aquello desarrollado bajo una determinada modalidad respeta ciertas reglas y mecanismos; por lo tanto, no resulta libre o espontáneo.

Negociación: es un proceso de intercambio de información y compromisos en el cuál dos o más partes, que tienen intereses comunes y otros divergentes, intentan llegar a un acuerdo.

Organización: es una estructura ordenada en donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

Optimizar: es un verbo que designa la acción de buscar la mejor forma de hacer algo. Como tal, es un verbo transitivo que se conjuga como “realizar”. contingentes y cambiantes que determinan una situación.

Pandemia: a la propagación mundial de una nueva enfermedad.

Productividad: es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Recaudador: cuyo oficio es cobrar; aplícase especialmente a quien cobra deudas públicas o impuestos.

Recuperación: es la acción y efecto de recuperar o recuperarse (volver en sí o a un estado de normalidad, volver a tomar lo que antes se tenía, compensar

Rentabilidad: es cualquier acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados. Es decir, la rentabilidad es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo. Es una forma de comparar los medios que se han utilizado para una determinada acción, y la renta que se ha generado fruto de esa acción.

Reporte: se denomina a un cuerpo de información destinado a servir de análisis sobre un tópico determinado. Un reporte puede revestir diversas formas, ya sea como escrito, como charla, como informe televisivo o como película documental.

Rotación de clientes: Es el número de veces al año que se renueva el crédito a clientes. Se calcula dividiendo las ventas anuales entre el nivel medio de clientes pendientes de cobro. Se trata de un indicador que mide las rotaciones de las cuentas por cobrar y se utiliza para evaluar las condiciones de pago que la empresa concede a sus clientes. A partir de ésta podemos conocer la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar

Supervisar: es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.

Teletrabajo: es una modalidad de empleo en la que puedes trabajar desde un lugar diferente al de la oficina durante una parte importante de tu horario laboral.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos **Fuente especificada no válida.**

La cita anterior indica que es un conjunto de acciones y procedimientos donde se obtiene los instrumentos que se van a utilizar para el análisis de la recopilación de datos ya establecidos.

3.1 Diseño y tipos de investigación

3.1.1 Diseño de investigación

Define el diseño de investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados. (Arnau, 1995, pág. 27)

Cita anteriormente menciona indica que es un plan que tiene el investigador recolectar información y solucionar el problema, es una guía de pautas que se establecen en la investigación.

3.1.2 Tipos de investigación

Método cualitativo: trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica, por otro lado la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para ser inferencia en una población. (Fernandez, 2002)

En la cita anterior es la recopilación de información comprende lo que la gente piensa.

Método cuantitativo: se pueden usar para mejorar la calidad de las evaluaciones cuantitativas basadas en las encuestas, ya que ayudan a generar hipótesis de evaluación, refuerza el diseño de cuestionarios para las encuestas y amplían las conclusiones de la evaluación cuantitativa. (Bank, 2003)

En la cita anterior menciona las investigaciones no permiten hacer el estudio del muestreo a la población que se va dirigir en este caso empleado de Credigestión S.A, para recopilar información en las encuestas y poder determinar los indicadores.

Descriptiva: los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Sampieri, 1998, pág. 60)

En la cita anterior menciona que la investigación permite determinar: descripción de las causas y consecuencia que permiten que la implementación del teletrabajo sea oportuna para los colaboradores.

Explicativa: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Arias F. G., 2012, pág. 26)

En la cita anterior menciona permite determina el porqué de la investigación las causas y los efectos que se vayan dando a medida del tiempo.

Experimental: es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente). (Arias F. G., 2012, pág. 89)

En la cita anterior mencionada agrupa personas u objetos para fines de investigación como tratamiento y determinar las consecuencias o efecto que tenga por la cual esta investigación no es experimental por que no se puede manipular las variables que se utilizan en las investigaciones.

Campo: la investigación de campo puede ser extensiva, cuando se realiza en muestras y en poblaciones enteras (censos); e intensiva cuando se concentra en casos particulares, sin la posibilidad de generalizar los resultados. (Ramirez, 2010)

En la cita anterior mencionada es un proceso de investigación donde consigue información precisa de una variable no comprobada. sea de necesidad, efectos etc.

La presente investigación es de tipo No Experimental, de campo, descriptiva

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades

que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

En la cita anterior menciona indica que la Población es un conjunto de elementos a estudiar.

La población a estudiar en la investigación es de: 74 colaboradores, distribuidos de la siguiente forma: 68 Asistentes del Call Center, 04 Supervisores,

3.2.2 Muestra

"El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada"

(Tamayo, 2006, pág. 176)

En la cita anterior menciona que es un subconjunto de una población una totalidad considerada en un estudio.

La muestra de la investigación está conformada por la totalidad de la Población: 74 colaboradores

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Investigación documental: La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales- uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia. (palella, 2010, pág. 90)

En la cita anterior menciona que es la recopilación de información de revista o libros, cómo se ha propagado la implementación del teletrabajo en las empresas y sus leyes al paso del tiempo.

Observación Directa: “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”. A través de esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. (Hernandez, 2006, pág. 316)

En la cita anterior menciona podemos implementar el método de investigación como conocer la realidad de la empresa haciendo visita. inspeccionando sus departamentos y conocer como es la implementación del teletrabajo.

Cuestionario: .este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo. (Sierra, 1994, pág. 194)

En la cita anterior menciona que permite obtener información por de medio de preguntas que ayuden a despegar dudas, para poder determinar las estrategias que se van a implementar.

El instrumento a utilizado en la investigación es el cuestionario

3.4 Técnicas de Análisis de los Resultados.

“Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”. (Hurtado, 2010, pág. 17)

En la cita anterior menciona que es la interpretación que se destaca en la investigación de todos los métodos e instrumento utilizados en el proceso.

Gráficos de Barras: En el caso de las barras horizontales, se utilizan en aquella información cualitativa o geográfica, y las verticales se utilizan para información cronológica o cuantitativa discreta. Además, se debe dejar un espacio proporcionado entre cada barra y deben acomodarse de mayor a menor.

Gráficos Circulares: También se puede utilizar el gráfico de barras simples o de barra de 100%, sin embargo, este último y el gráfico circular son los más recomendados para la presentación de información porcentual. En estos dos tipos de gráficos se deben organizar las categorías de mayor a menor, donde –en el caso del gráfico circular- la categoría más grande se coloca en el punto más alto del círculo, y se continúa con las subsecuentes siguiendo el sentido de las manecillas de un reloj.

Gráficos lineales: Se utilizan cuando se presentan dos escalas donde se considera importante que el lector tome en cuenta estas dos escalas o dimensiones simultáneamente.

Pictograma: Se utiliza para indicar información variada o general con base en figuras o dibujos que llamen la atención. Estas figuras o dibujos deben ser proporcionados entre sí ante la información que representa y no se usan escalas, sino más bien símbolos que poseen un valor específico. Se debe escoger la figura que mejor represente la naturaleza de la información y es recomendable que esté posicionada horizontalmente (Gomez, 2008)

En la cita anterior menciona los tipos de gráficos que se pueden usar en la investigación, se puede determinar por geográfica, categoría, dimensiones o símbolos que posee un valor. etc.

Los datos recopilados de analizaron y representaron mediante gráficos circulares

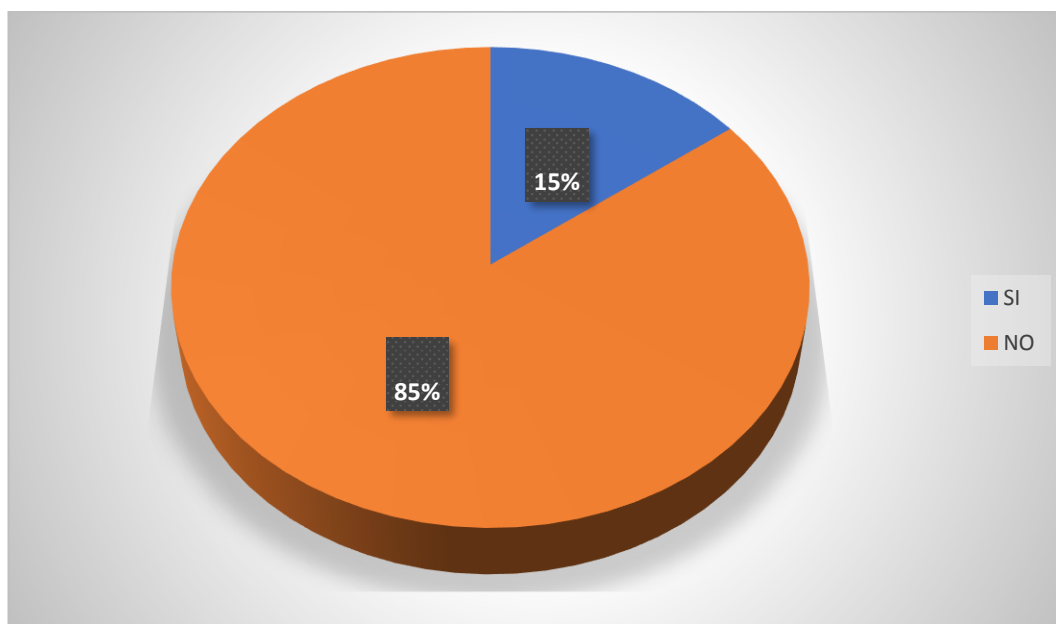
CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Cuestionario aplicado a los Colaboradores

1. ¿Conoce usted el término de teletrabajo?

Figure #5
Teletrabajo

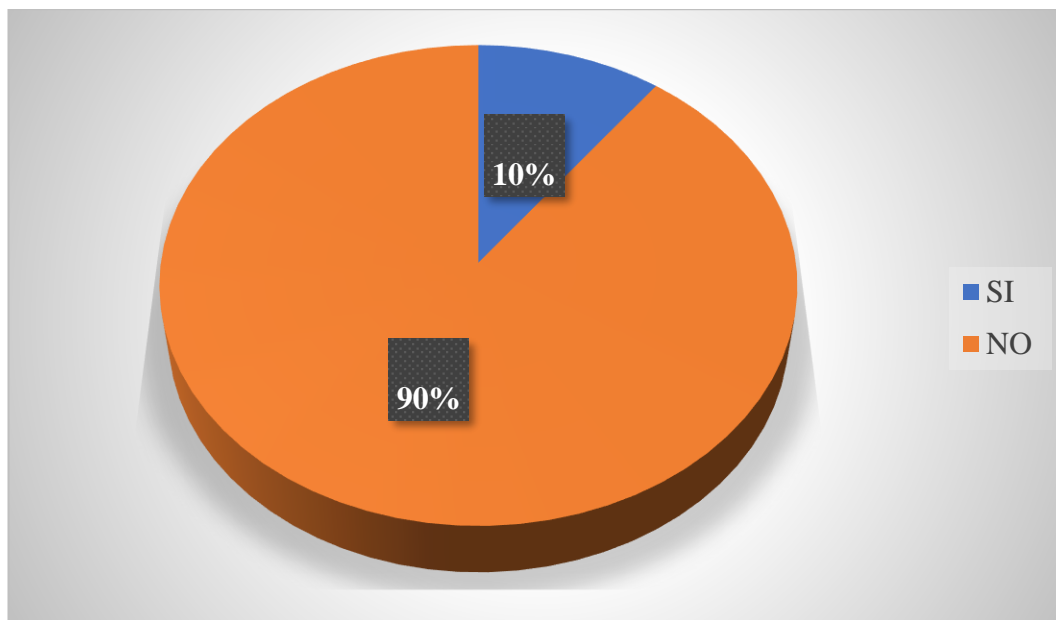


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: se menciona que el 85% de los colaboradores no tiene idea de lo que es el teletrabajo; mientras que el 15% comenta que si tiene conocimiento de que es el teletrabajo, pero no a ciencia cierta de cómo ejecutarlo.

2. ¿Considera usted que recibió la suficiente capacitación sobre el teletrabajo?

Figure# 6
Capacitación Teletrabajo

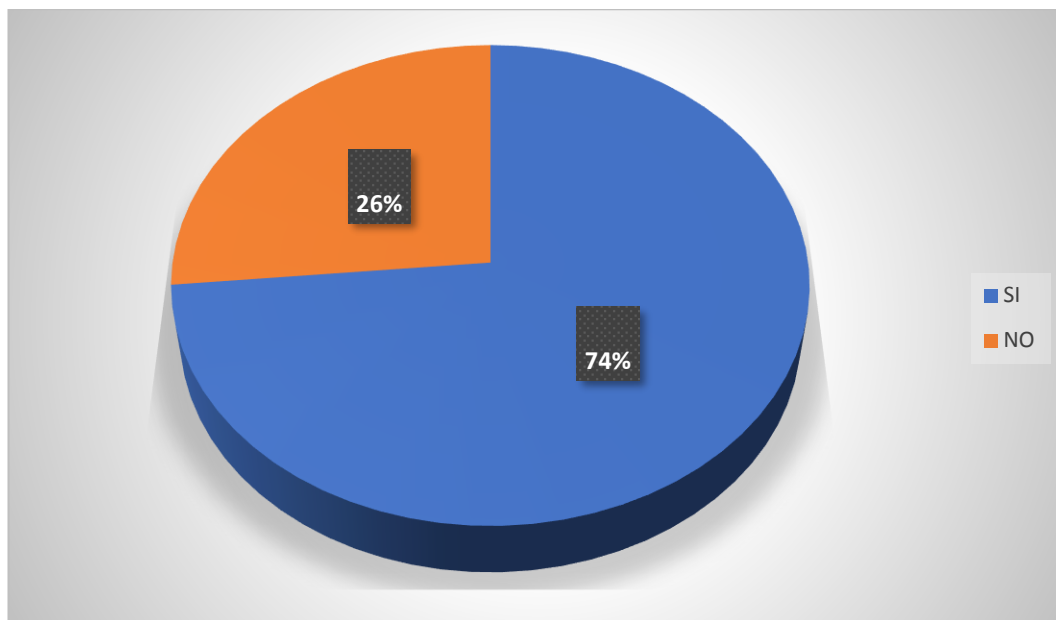


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: se aprecia que el 90% de los colaboradores no recibieron la apropiada capacitación en la modalidad del teletrabajo. Mientras que un 10% considera que sí. Hay que destacar que es de vital importancia la capacitación de los colaboradores antes de haberlos introducido en la modalidad de teletrabajo.

3. ¿Prefiere hacer teletrabajo antes que ir a oficina?

Figure #7
Teletrabajo en el hogar

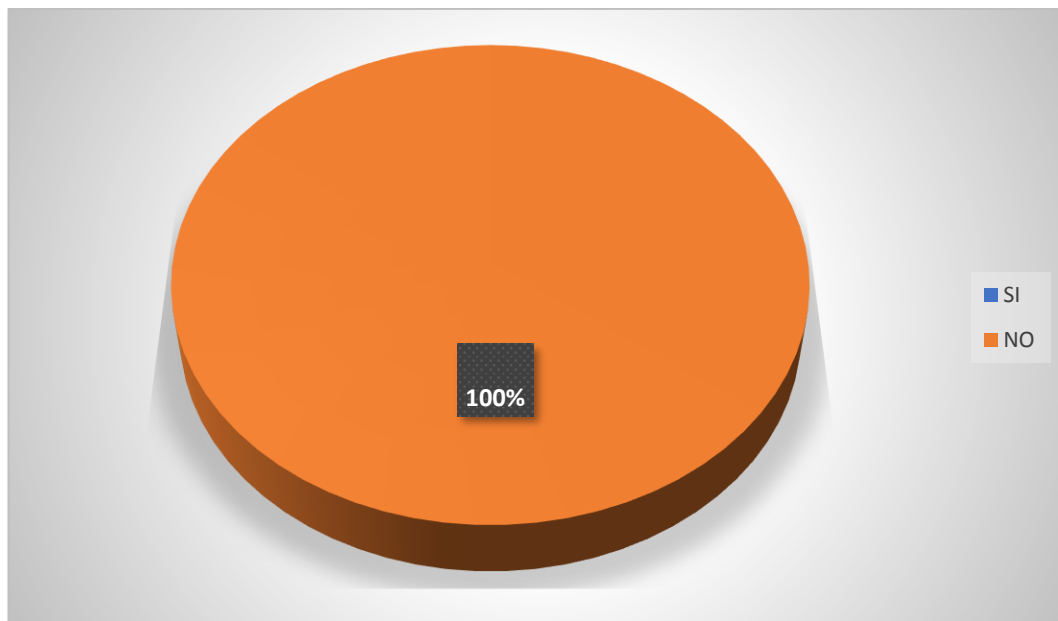


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 74% de los trabajadores menciona prefiere laborar desde su casa ya que este les permite ahorrar costos, mejora su entorno familiar y se sienten más cómodos, mientras que el 26% indica no; ya que realizan actividades externas y prefieren ejecutar sus actividades fuera de su casa.

4. ¿La empresa le permite hacer pausas activas o tomar un break durante su jornada laboral de teletrabajo?

Figure #8
Pausas Activas

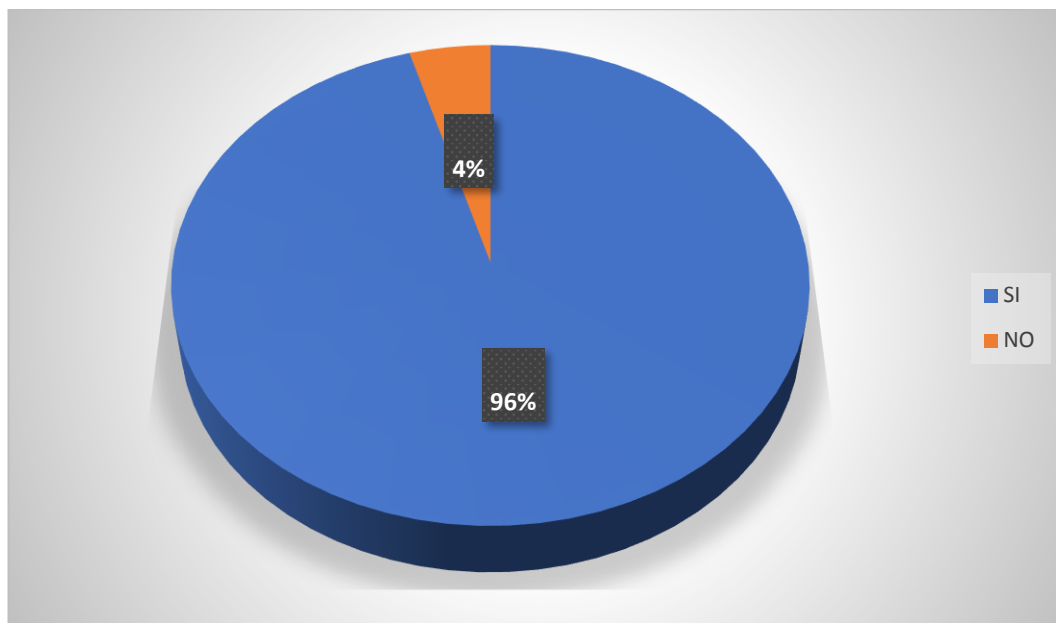


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: se indica que el 100% de los asalariados no toman un tiempo de descanso. Es de destacar que es muy importante el descanso del colaborador, ya esto ayudan a disminuir la fatiga laboral y estrés.

5. ¿La organización respeta su jornada de descanso?

Figure #9
Jornada de Descanso

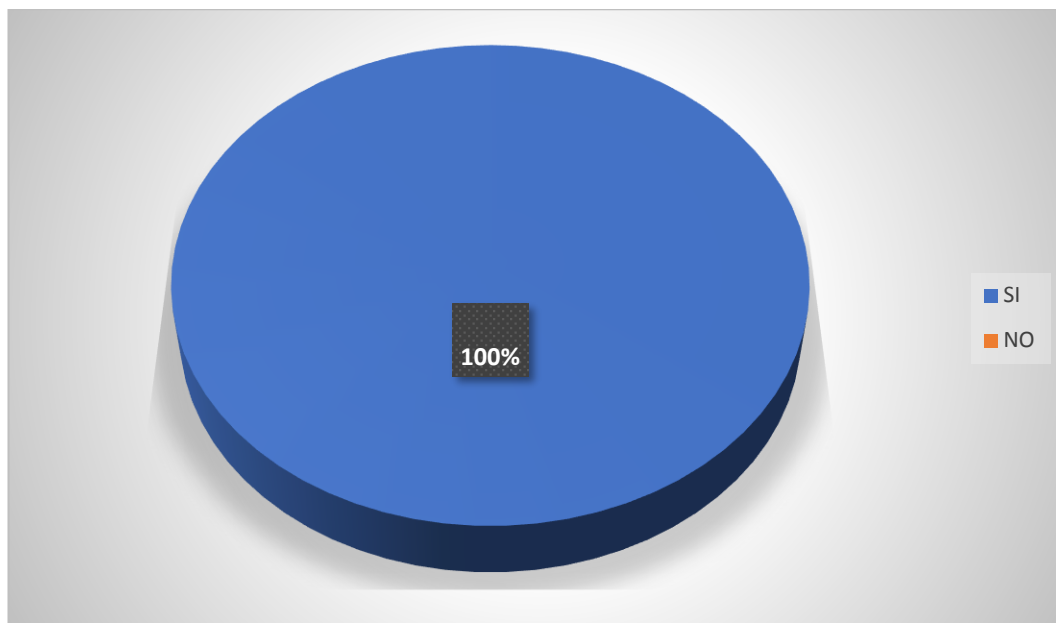


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 96% de los empleados, menciona que la empresa si respeta su jornada de descanso, mientras el 4% indica que no ya que muchas veces tiene que quedarse un tiempo más porque no han cumplido la meta asignada por parte del supervisor.

6. ¿La empresa se encargó de proveerle los suministros tecnológicos?

Figure #10
Suministros tecnológicos

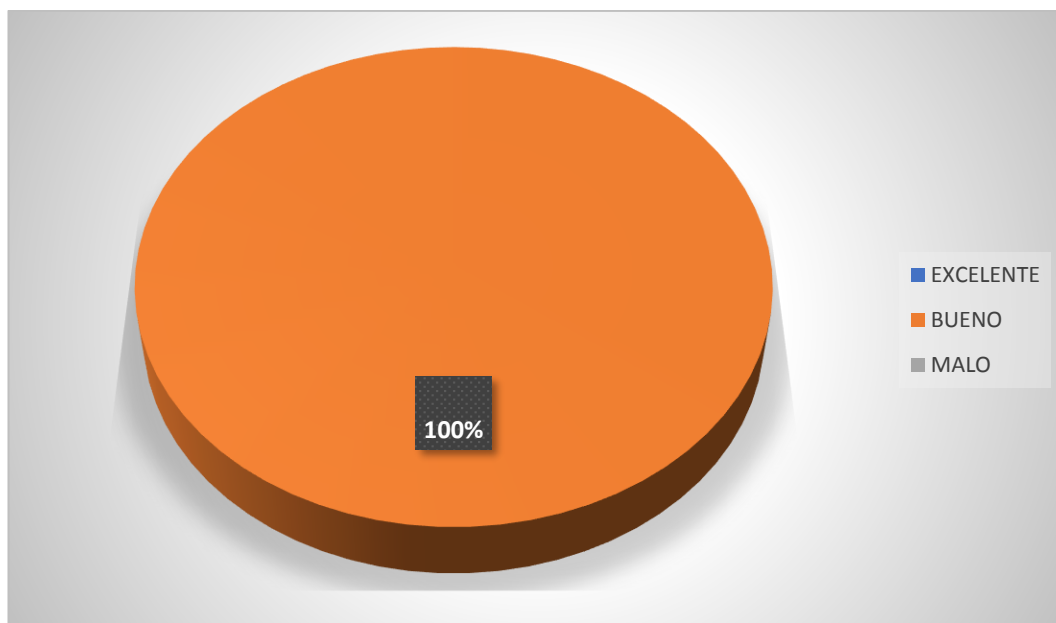


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 100% de los trabajadores menciona que si recibieron suministrados por parte de la empresa uno de los principales. Es la diadema para hacer la gestión vía telefónica.

7. ¿Cómo valora el funcionamiento de los equipos entregados por parte de la empresa para la ejecución del teletrabajo en su domicilio?

Figure #11
Funcionamiento de equipos

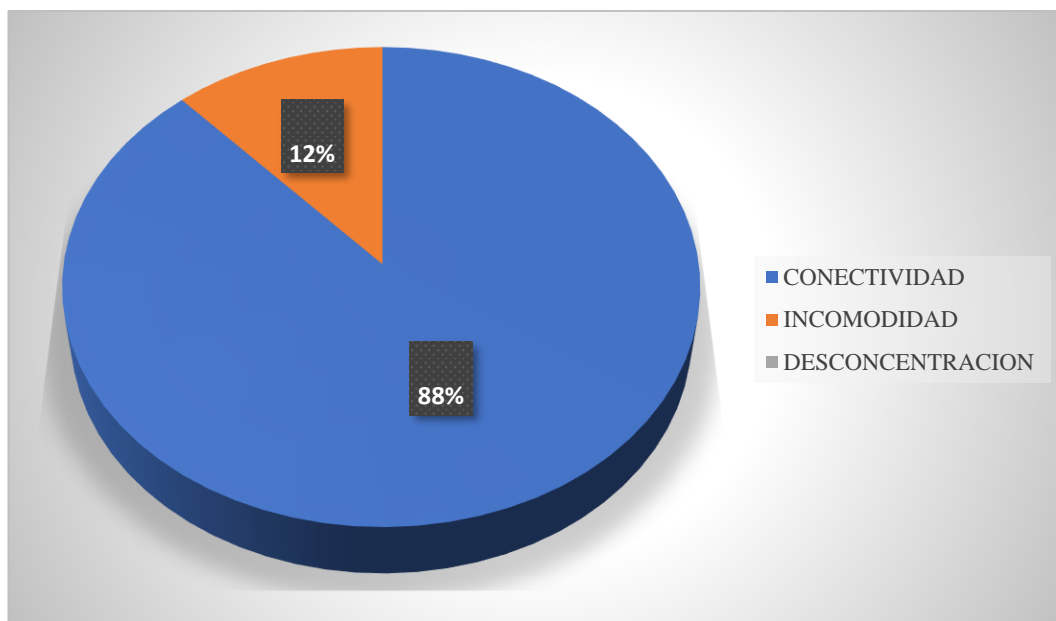


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 100% de los colaboradores, considera que los equipos entregado por parte de la empresa son buenos. Les permite brindar un buen trabajo y que se sientan cómodos al ejecutar sus actividades.

8. ¿Su equipo de trabajo al momento de realizar sus actividades en el domicilio reportó?

Figure #12
Estado de los equipos

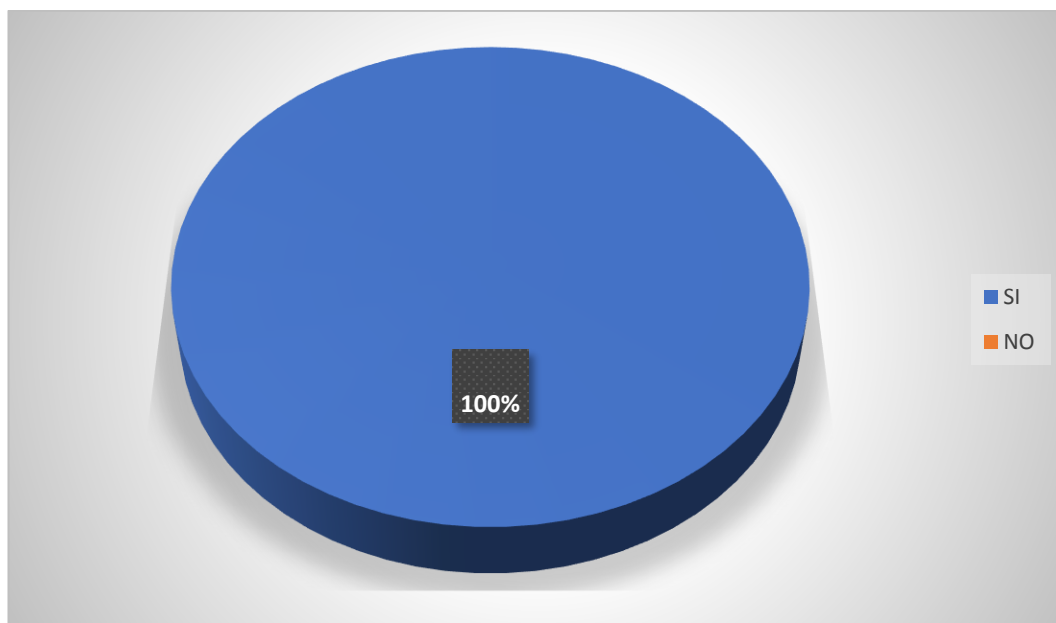


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 88% de los empleados indica que parte de la inconformidad al ejecutar le teletrabajo es la conectividad, fallas al sistema lento o fuera de cobertura solo para la ciudad Guayaquil, mientras que el 12% presenta incomodidad ya que sea por ruidos externo en el lugar donde encuentre.

9. ¿Considera usted que la modalidad del teletrabajo aportó bienestar personal, laboral y familiar?

Figure #13
Beneficios del teletrabajo

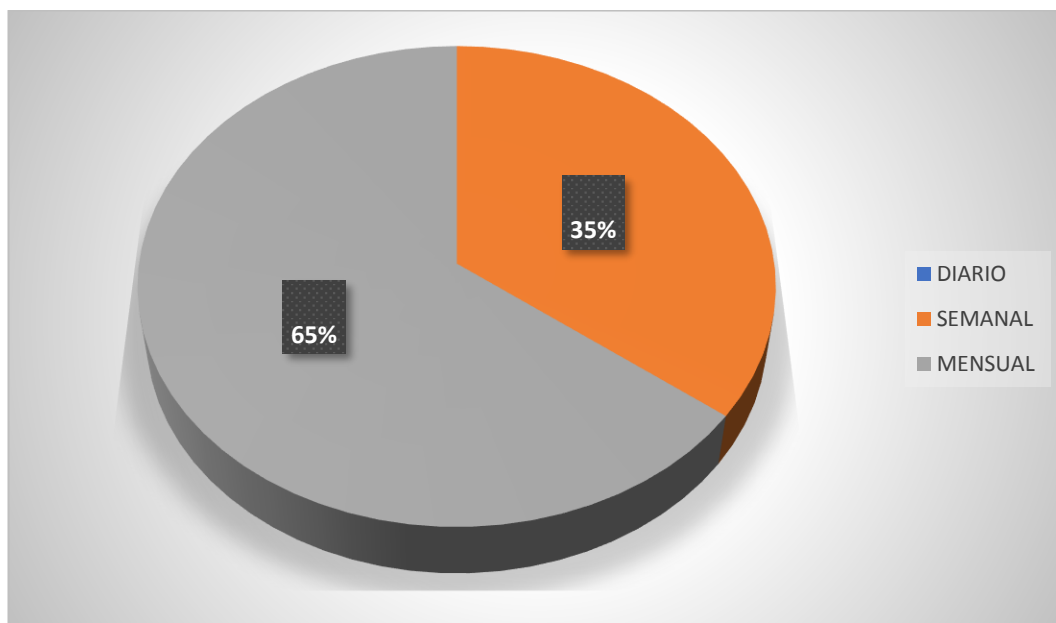


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 100% de los colaboradores informa que, si aportó bienestar en los varios ámbitos presentados por la modalidad del teletrabajo, le permite compartir con sus familiares y a la vez ejecutar sus actividades laborales.

10. ¿Durante un mes, cada cuanto tiempo recibe retroalimentación de parte de sus supervisores?

Figure # 14
Retroalimentación



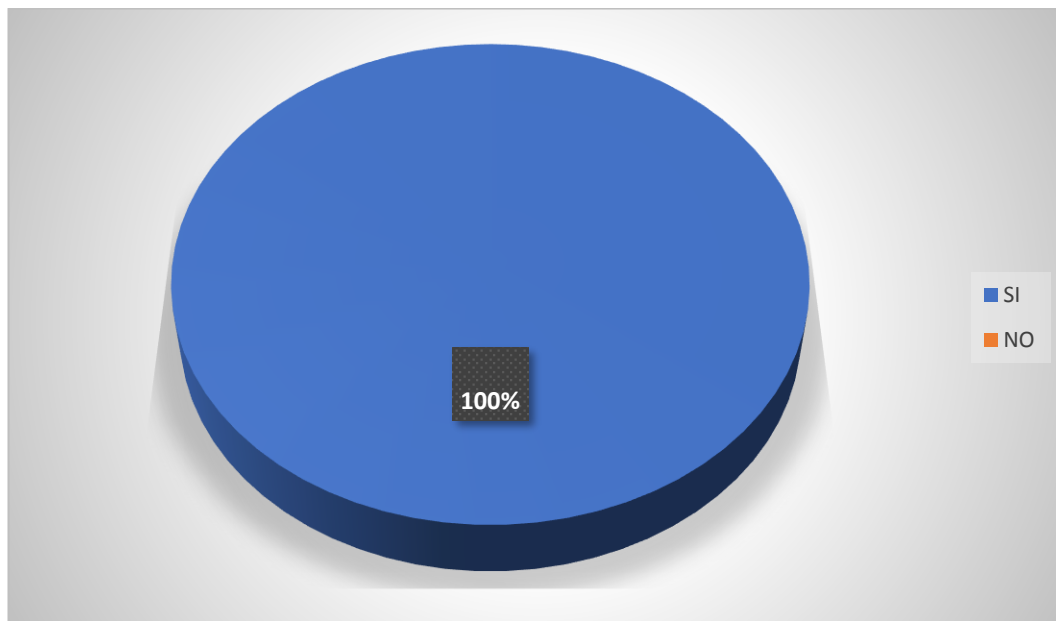
Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 65% de los trabajadores indica que reciben retroalimentación por parte de los supervisores de manera mensual, es importante recibir las actualizaciones por parte de las empresas cliente; como negociaciones en la gestión de cobranza, mientras el 35% de manera semanal, esto varía dependiendo de cada supervisor y su manera de trabajar.

Cuestionario aplicado a los Supervisores

1. ¿Recibió capacitación por parte de los directivos sobre los métodos que se ejecutan en el teletrabajo?

Figure#15
Capacitación

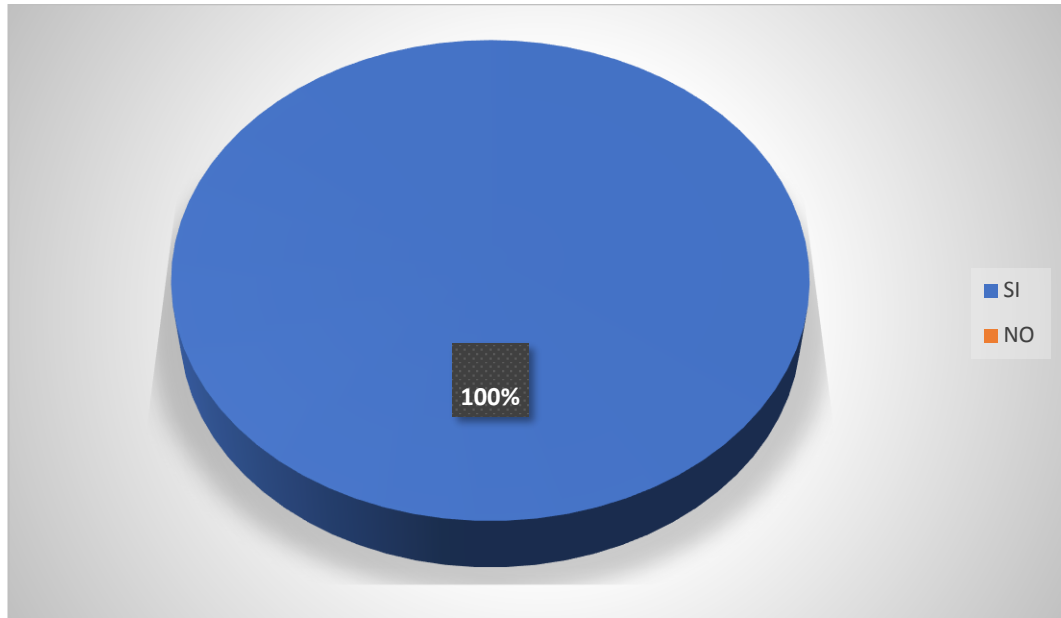


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 100% de los supervisores comenta que, sí recibieron capacitación, y es muy importante, ya que es primera vez que se implementa en la compañía la modalidad del teletrabajo.

2. ¿La gerencia toma en cuenta las sugerencias de los supervisores?

Figure #16
Sugerencias de los Supervisores

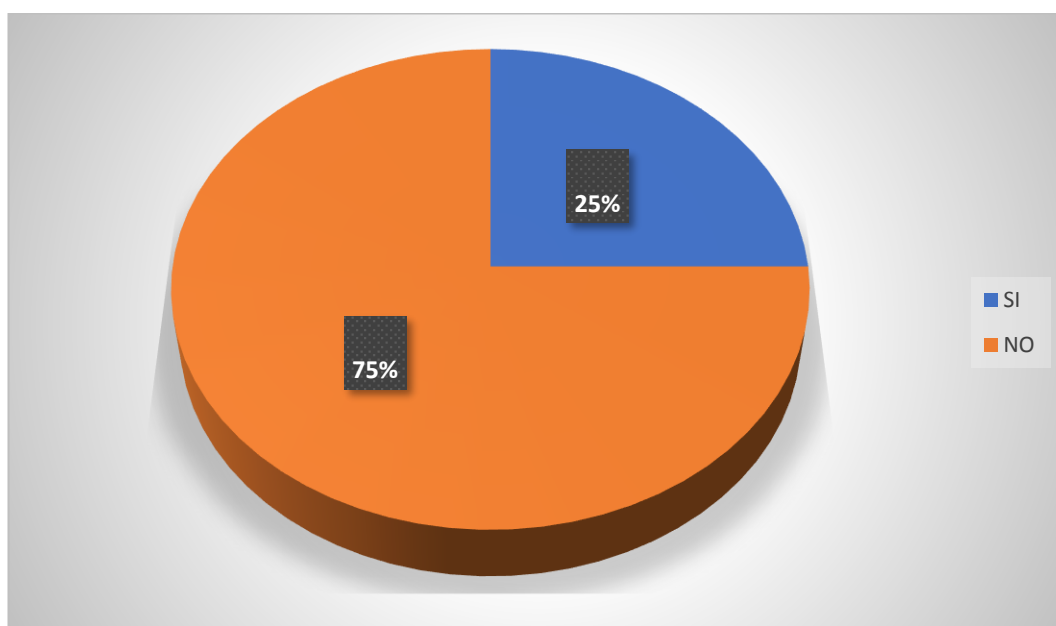


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: se presenta que el 100% de los inspectores indica que la gerencia si toma en consideración las recomendaciones; a medida del tiempo que se presenten quejas: como recomendación para bienestar de la empresa. Es importante que se consideren para mejorar y así facilitar la labor de los trabajadores,

3. ¿Considera usted que las comunicaciones hacia los colaboradores se han desarrollado adecuadamente para la eficiente realización del teletrabajo?

Figure# 17
Comunicación

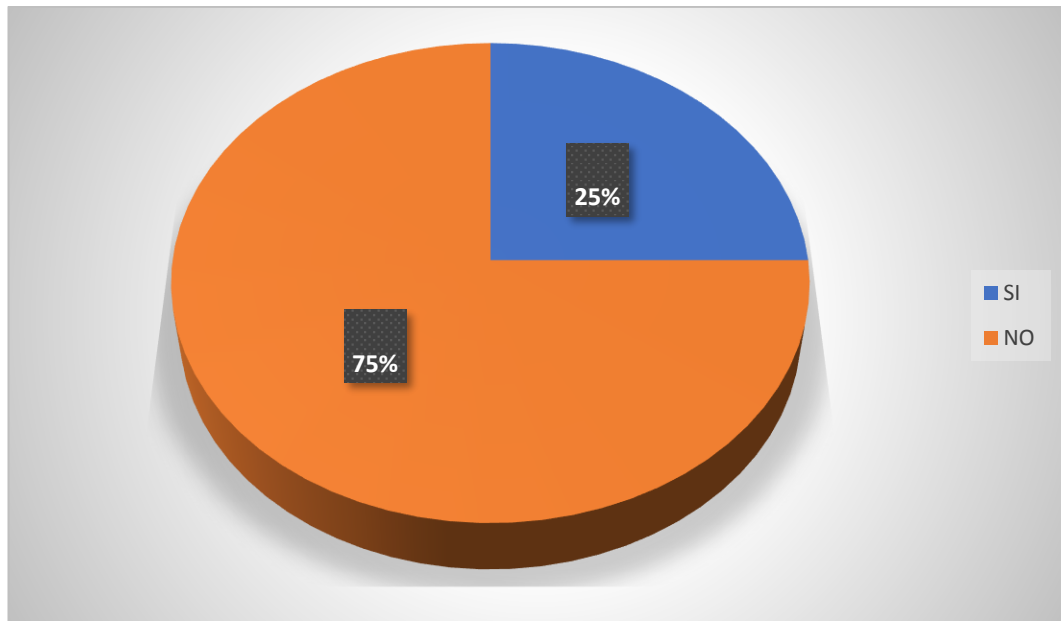


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: se puede observar que el 75% de los supervisores considera que no se ha efectuado una comunicación eficaz y los colaboradores se sienten aislados; el 25% indica que, si hay una efectiva comunicación, ya que es el único medio donde se puede presentar su quejas o recomendaciones, al momento de ejecutar sus actividades (va depender de cada colaborador).

4. ¿Considera que el Teletrabajo incrementa la productividad a los trabajadores?

Figure# 18
Productividad

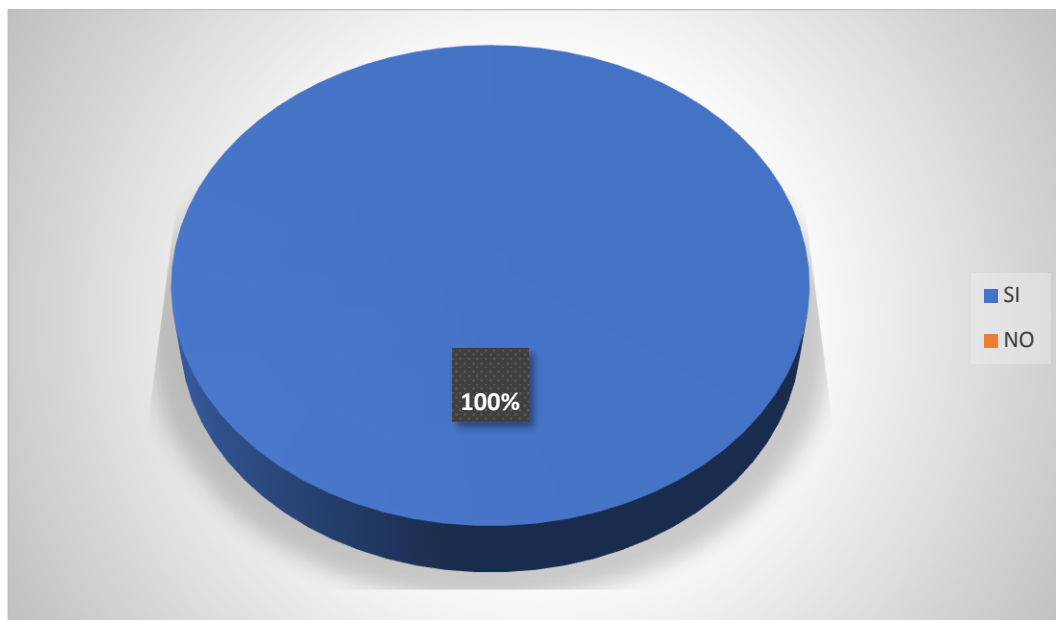


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 75% de los inspectores indica que la modalidad del teletrabajo, ha desanimado a los colaboradores, les ha generado estrés y fatiga, mientras que el 25% indica que si hay colaboradores comprometido con la empresa y su cumplimiento.

5. ¿Considera que el teletrabajo mejoro la productividad de la empresa?

Figure# 19
Teletrabajo y productividad

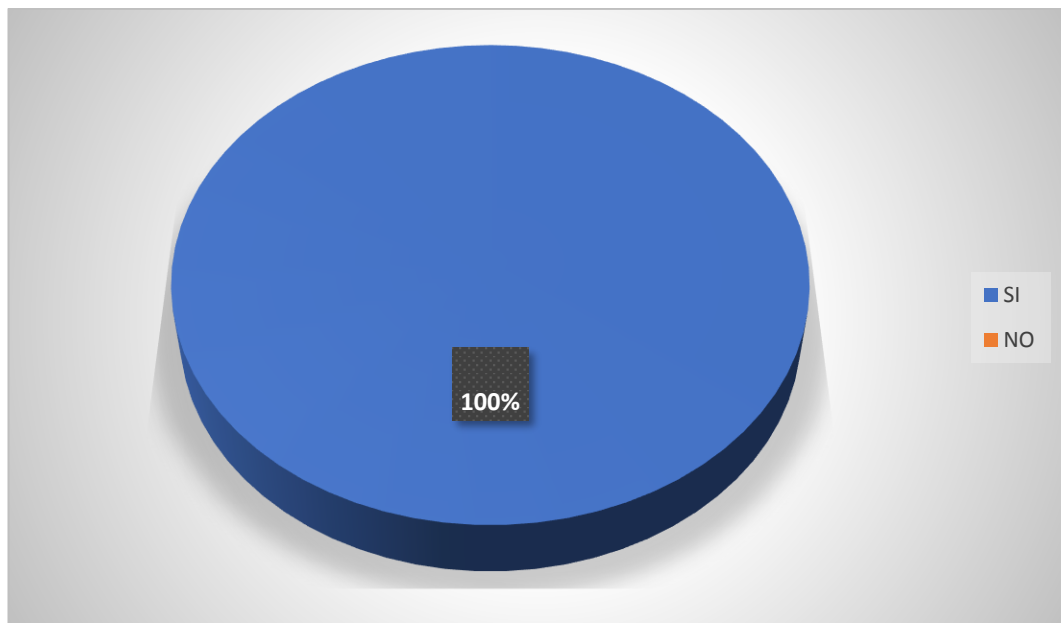


Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 100% de los supervisores menciona que la modalidad del teletrabajo ayudó a la productividad de la empresa. Esta pregunta se relaciona con la anterior, ya que la eficacia que tienen los colaboradores en el cumplimiento de su asignación; permite que la empresa crezca en su productividad y así generar más plaza de trabajo.

6. ¿Considera usted que la modalidad del teletrabajo es la oportunidad de ahorrar costos?

Figure# 20
Modalidad de Teletrabajo



Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Análisis: el 100% de los supervisores indica que el teletrabajo si ahorra costos a la empresa, tanto en materiales de oficina, reducción y costo por infraestructura, también como el ausentismo por parte de los colaboradores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Los colaboradores presentan problemas al ejecutar sus actividades, conectividad y fuera de cobertura, además de presentar aislamiento, falta de comunicación que provoca el incumplimiento de sus metas asignada y baja la rentabilidad de la empresa Credigestion S.A
- Los empleados no recibieron una buena capacitación por parte de la organización, muy aparte que el 85% no sabía qué es el teletrabajo.
- Los supervisores colaboran de manera desorganizada y no tienen buena comunicación con los empleados, esto provoca que los colaboradores no estén bien informados de los objetivos a cumplir.

5.2 RECOMENDACIONES

- El diseño de estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo de los colaboradores en el área de call center en la empresa Credigestion S.A
- Adecuar la modalidad del teletrabajo acorde a la tecnología para que garantice el acceso a un empleo de calidad.
- Coordinación en las actividades y procesos por parte de los supervisores, con la finalidad de que todos los colaboradores estén alineados a los objetivos organizacionales; puedan dar seguimiento y retroalimentación a los supervisados.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Título de la propuesta

Diseño de estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo de los colaboradores del área del call center en la empresa Credigestion S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020

6.2. Objetivos de la propuesta

6.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo de los colaboradores del área del call center en la empresa Credigestión S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, año 2020

6.2.2 Objetivos Específicos

- Implementar las estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo.
- Fomentar la motivación para la ejecución de la meta asignada, así como el compromiso por parte de los colaboradores con la compañía.
- Promover la capacitación de los colaboradores por parte de la empresa para el correcto desempeño del teletrabajo.

6.3. Importancia

El teletrabajo es una actividad que no se ejecuta en el hogar únicamente sino en cualquier parte, es importante que el colaborador comprenda la modalidad del teletrabajo, es importante realizar estrategias de guía para la implementación que permita visualizar los pasos a seguir: como la comunicación, la ejecución de las

actividades, los objetivos a cumplir, y sobre todo la retroalimentación al personal, para lograr una mayor eficiencia en la gestión de la misma.

6.3 Descripción de la propuesta

A partir de los resultados de la investigación se propone llevar a cabo un diseño de estrategias que optimicen la ejecución del teletrabajo de los colaboradores del área del call center en la empresa Credigestión S.A, de una manera efectiva en cuanto a su utilidad. La propuesta de la presente investigación consiste en:

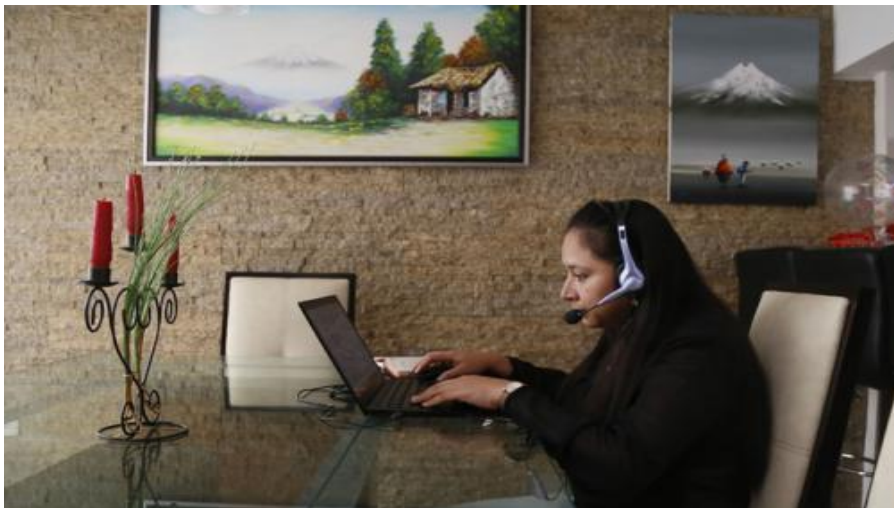
Estrategias de Optimización:

La empresa debe facilitar los recursos necesarios al colaborador, como tener todas sus herramientas de trabajo para que puedan ejecutar sus actividades cotidianas sin problema. El supervisor debe organizar un mismo cronograma de actividades, donde se pueda determinar un horario fijo, trabajo en equipo sin perder la comunicación. Se realizará retroalimentación cada semana por la plataforma de zoom, para obtener un seguimiento preciso y así el colaborador no sienta aislamiento por parte de la empresa.

- **Optimizar la comunicación:** Para una afectiva comunicación continua se utiliza la plataforma de zoom, WhatsApp web el colaborador debe tener abierto en su ordenador desde navegador de internet o correo electrónico. De esta manera permite que los teletrabajadores den a conocer lo que piensan de forma colaborativa, fortaleciendo la comunicación entre ellos y el trabajo en equipo. Si ocurre algún incidente o un desacuerdo, en las mismas plataformas se puede comentar, modificar y llegar a un consenso, sin necesidad de estar juntos presencialmente.

- **La ubicación:** El colaborador debe tener un lugar fijo donde pueda sentirse relajado, sin ruidos externo y se sienta cómodo.

Figure #21
Lugar para realizar el teletrabajo



Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

- **Materiales para la elaboración:** La organización debe de brindar los materiales al colaborador, es necesario determinar un equipamiento informático sea computador, diadema para ejecutar las llamadas y silla para mejor comodidad.
- **Gestión de talento humano:** Es importante considerar puntos para elección del colaborador como:
 - Posibilidad de proceder solo y sin supervisión.
 - Aptitud para tomar decisiones.
 - Capacidad de adaptación rápida a situaciones de cambio.
 - Disciplina y orden.
 - Talento de gestionar la comunicación.
 - Suficiencia de autogestionar el tiempo.
 - Compromiso.

• **Horario establecido (fijo):** Es recomendable que tengan un horario fijo de dos turnos para que los sistemas no se pongan lentos.

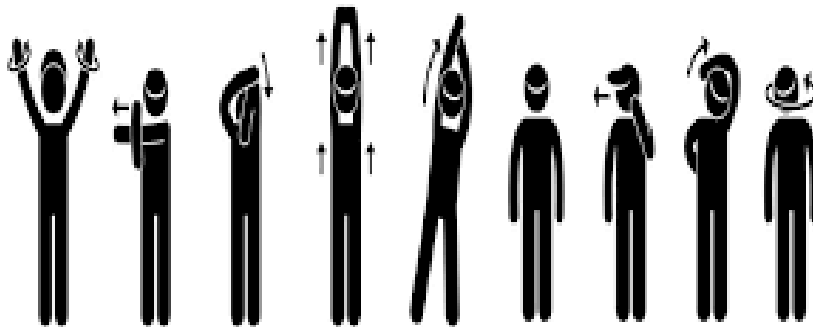
Tabla #2
Horario de trabajo

Turno	Horario de Entrada	Almuerzo	Horario de Salida
Matutino	7:00	1 hora	16:00
Vespertino	13:00	Sin almuerzo	21:00

Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

• **Break o pausas activas:** Se recomienda que se tomen pausas activas, ya que de esta manera se disminuye el estrés y fatiga por parte del colaborador. Los empleados deben tomar pausas activas o saludables al menos 2 veces al día, con un tiempo de 10 minutos cada uno.

Figure #22
Pausa activa



Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Deben ejecutar 10 minutos para realizar ejercicios de movilización en la articulación estiramiento.

*Figure#23
break*



Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

El empleado deberá tomar 10 minutos donde va a poder comer lunch o compartir conversación con algún otro compañero.

- **La conectividad:** La empresa debe tener en cuenta que todo empleado debe tener internet en su domicilio. La organización debe de estar preparada en sus equipos tecnológicos tanto como en sus aplicaciones es importante brindar seguridad informática y estable conexión y eliminar posibles incidencias. Para ello debe contar con una red corporativa de forma rápida, fácil que asegure la conexión a cualquier localización remota.

- **Prueba piloto:** antes de ejecutar la implementación del teletrabajo es recomendable hacer una prueba, lo cual permite medir los alcances que la organización quiere llegar.

- **Fomentar la motivación:** premiar a los colaboradores con incentivos salariales; aquellos que cumplen las metas, ya que es necesario transmitir

agradecimiento por el esfuerzo, como también brindar la posibilidad de crecer dentro de la organización y profesionalmente.

*figure #24
premiación de los colaboradores*



Fuente: datos recopilados por empresa Credigestion S.A, (2020)

- **Capacitación:** adquirir competencias en la modalidad del teletrabajo que ayuden a la formación al momento de ejecutar las gestiones el trabajo sea eficaz, realizando talleres para una mejor labor. Todo personal (nuevo) deberá recibir su capacitación previa, y tener un mes laborando de manera presencial para que de estas maneras los supervisores tomen en consideración si está apto para realiza el teletrabajo desde su casa.

Personal antiguo que se encuentre haciendo la modalidad del teletrabajo deberá tener retroalimentación por plataforma de zoom cada semana para

brindar un seguimiento ya que es importante tener una comunicación continua con el colaborador. Puntos que se deben tener presente al momento de realizar una Retroalimentación:

- Se sugiere reforzar fortalezas en las capacitaciones de los colaboradores que continúan trabajando presencialmente o como la de los que ejecutan la modalidad del teletrabajo, a su vez como también la del equipo de supervisión que interactuará con la semana con la gerencia.
- Promover reuniones del equipo de trabajo para identificar dificultades y problemas de comunicación, discutir logros y desafíos, para que de esta manera los colaboradores realicen sus actividades mejorando en el desempeño y asegurar la meta que la empresa disponga,
- Es muy importante tener en cuenta en la capacitación las recomendaciones asociadas a los requerimientos que presentes los colaboradores para que sea expuesto a la gerencia.

Figure# 25
Cronograma turno matutino

CREDIGESTION S.A								
Cronograma de actividades 2020 semanal turno matutino								
Actividades	Horario de inicio	Horario Final	Mes	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
Ingreso de los colaboradores	7:00	7:00	Noviembre					
Retroalimentación sobre la actualización de las campañas	7:00	7:15	Noviembre					
1 Break	9:50	10:00	Noviembre					
Almuerzo	12:00	13:00	Noviembre					
2 Break	14:50	15:00	Noviembre					
Reconocimiento a los mejores colaboradores	15:30	15:45	Noviembre					
Capacitación por parte de los supervisores	15:45	16:00	Noviembre					
Salida	16:00	16:00	Noviembre					

Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

Figure #26
Cronograma turno vespertino

CREDIGESTION S.A								
Cronograma de actividades 2020 semanal turno vespertino								
Actividades	Horario de inicio	Horario Final	Mes	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
Ingreso de los colaboradores	13:00	13:00	Noviembre					
Retroalimentación sobre la actualización de las campañas	13:00	13:15	Noviembre					
1 Break	17:00	17:10	Noviembre					
2 Break	19:30	19:40	Noviembre					
Reconocimiento a los mejores colaboradores	15:30	15:45	Noviembre					
Capacitación por parte de los supervisores	15:45	16:00	Noviembre					
Salida	21:00	21:00	Noviembre					

Fuente: datos recopilados por la investigadora Nathaly Mayorga (2020)

BIBLIOGRAFÍA

- Certo, S (2001) Administración Moderna, Editorial Pearson Educación. Madrid
- García, E (2006) Estudio de Mercado sobre Contact Centers/Call Centers. Editorial Macro. México
- Herrera, E (2003) Tecnologías y redes de transmisión de datos. Editorial SKU. México
- Hormigos Ruiz, J. (2006). Nuevas formas de trabajo en la sociedad del conocimiento: el teletrabajo. Barataria. Revista Castellano-Manchega De Ciencias Sociales. España
- Lenguita, P y Miano, A (2005). Las relaciones laborales invisibles del teletrabajo a domicilio. Editorial trillas. Madrid
- Paz, R (2005) Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias, Editorial S.L. México.
- Piqueras, C (2016) Manual para líderes de equipo, Editorial Creative Commons. España
- Rodríguez, J (2001) Cómo aplicar la Planificación Estratégica a la Pequeña y Mediana Empresa, Editorial Cengage learning. México
- Santos, D (2012) Fundamentos de la Comunicación, Editorial Red Tercer Milenio. México
- Suarez, H y Sosa, S (2014) “El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades”. Editorial Investigaciones Europeas de dirección y economía de empresas, España
- Torrent, J (2009) “TIC, Conocimiento, redes y trabajo”. Primera edición. Editorial, UOC, Barcelona, España

REFERENCIAS WEB

Armijos, S (17 de junio de 2020) El teletrabajo llegó para quedarse en Ecuador.

Obtenido de <https://www.vistazo.com/seccion/enfoque/el-teletrabajo-llego-para-quedarse-en-ecuador>

Caiza, C (03 de Diciembre de 2015) Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito.

Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/971>

Gamelearn, T (5 de Julio de 2016) ¿Qué es liderazgo? 10 maneras de definirlo.

Obtenido de <https://www.game-learn.com/que-es-liderazgo-maneras-definirlo/>

Gonzales, A (10 de Abril de 2016) Análisis de las causas y consecuencias de los accidentes laborales ocurridos en dos proyectos de construcción. Obtenido

de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50732016000100001

Inca, G (12 de Abril de 2020) Evolución de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) en Ecuador. Obtenido de

<http://revistas.esepoch.edu.ec/index.php/cssn/article/view/441>

Landeta, J (16 de Abril del 2017) El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. Obtenido de

<https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/701>

Madero, A (12 de Marzo de 2020) Acuerdo Ministerial-MDT-2020-076-

TELETRABAJO. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf>

Osio, L (10 de Mayo del 2010) El Teletrabajo: Una opción en la era digital.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3252786.pdf>

Orozco, M (15 de Septiembre de 2020) ¿El teletrabajo es una carga sin horario en casa?; Ministerio regula la desconexión del empleado en Ecuador.

Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/desconexion-laboral-teletrabajo-ecuador-ministro.html>

Palacios, M (21 de Julio de 2017) El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5821>

Page, M (24 de Febrero) Las siete cualidades de liderazgo más importantes.

Obtenido de <https://www.michaelpage.es/advice/empresas/consejos-de-iniciacion-del-personal/cualidades-de-liderazgo-mas-importantes>

Pinargote , G (17 de Enero de 2020) Implementación de un CALL CENTER de Alta Disponibilidad Integrado a una Base de Datos en la Empresa

Corporativa de Servicios TBL S.A. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18236>

ANEXOS



En el presente cuestionario se realiza como requisito en la tesis de grado para la obtención del Título de Tecnólogo en Administración.

Instrucciones:

- El cuestionario consta de 10 preguntas que deberá responder.

-Marque una sola opción.

1. ¿Conoce usted el término de teletrabajo?

SI NO

2. ¿Considera usted que recibió la suficiente capacitación sobre el teletrabajo?

SI NO

3. ¿Considera usted que recibió la suficiente capacitación sobre el teletrabajo?

SI NO

¿Prefiere hacer teletrabajo antes que ir a oficina?

SI NO

4. ¿La empresa le permite hacer pausas activas o tomar un break durante su jornada laboral de teletrabajo?

SI NO

5. ¿Considera usted que recibió la suficiente capacitación sobre el teletrabajo?

SI NO

¿La organización respeta su jornada de descanso?

SI NO

6. ¿La empresa se encargó de proveerle los suministros tecnológicos?

SI NO

7. ¿Cómo valora el funcionamiento de los equipos entregados por parte de la empresa para la ejecución del teletrabajo en su domicilio?

Excelente

Bueno

Malo

8. ¿Su equipo de trabajo al momento de realizar sus actividades en el domicilio reportó?

Conectividad

Incomodidad

Desconcentración

9. ¿Considera usted que la modalidad del teletrabajo aportó bienestar personal, laboral y familiar?

SI NO

10. ¿Durante un mes cada cuanto recibe retroalimentación de parte de sus supervisores?

Diario

Semanal

Mensual



En el presente cuestionario se realiza como requisito en la tesis de grado para la obtención del Título de Tecnólogo en Administración.

Instrucciones:

- El cuestionario consta de 6 preguntas que deberá responder.

-Marque una sola opción.

1. ¿Recibió capacitación por parte de los directivos sobre los métodos que se ejecutan en el teletrabajo?

SI NO

2. ¿La gerencia toma en cuenta las sugerencias de los supervisores?

SI NO

3. ¿Considera usted que las comunicaciones hacia los colaboradores se han desarrollado adecuadamente para la eficiente realización del teletrabajo?

SI NO

4. ¿Considera que el Teletrabajo incrementa la productividad a los trabajadores?

SI NO

5. ¿Considera que el teletrabajo mejoro la productividad de la empresa?

SI NO

6. ¿Considera usted que la modalidad del teletrabajo es la oportunidad de ahorrar costos?

SI NO

FOTOGRAFÍAS

Recepción de la empresa Credigestión S.A.



Call Center



Call Center



Empleado



Página de la empresa

CREDI GESTION

HOME NUESTRA EMPRESA NUESTRO EQUIPO EL SERVICIO CREDITICIO APLICACION CONTACTAR NOS

Facilitamos el proceso integral de créditos, buscando que nuestros clientes realicen sus ventas a crédito de una manera segura y rentable

Bienvenidos a Credigestion

Estructura y el Banco de Personas

El Crédito y Programa Operativo

Nuestro equipo