



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“EL TELETRABAJO COMO UN PROCESO DE  
ADAPTACIÓN EN LA EMPRESA FULLSERVIS E.I.R.L DE  
LA CIUDAD DE CUSCO POR EL COVID 19”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. BRIGETTE WENDY FLORES CORNEJO**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE**

**CUSCO-PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

A Dios por su bendición, mis padres, quienes con su confianza, apoyo incansable y ánimo hicieron de ello una fortaleza permanente para poder ser mejor en todo aquello que me proponga y se sientan orgullosos por todos los logros que obtenga.

A mi hogar y familia con su apoyo incondicional que permitió culminar con éxito la formulación de este trabajo de investigación.

Autor: **Brigette Wendy Flores Cornejo**

## **AGRADECIMIENTO**

A las Autoridades, Docentes de mi Casa de Estudios “Universidad Alas Peruanas “quienes me han asesorado en este estudio, por su guía , sugerencias , consejos y recomendaciones en todo el proceso de estudio de mi carrera y me permitieron culminar este logro en mi vida.

Autor: **Brigette Wendy Flores Cornejo**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>24</b>
<b>1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>24</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	24
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	29
1.2.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL .....	29
1.2.3 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL .....	29
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	30
1.3.1 PROBLEMA GENERAL .....	30
1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	30
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	30
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	31

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
1.5.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	31
1.5.2 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
1.5.3 OPERALIZACION DE LAS VARIABLES .....	33
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación.....	34
1.6.3 Población y Muestra de la investigación.....	35
1.6.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos.....	35
1.6.5 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos .....	36
1.6.6. Aspectos Éticos .....	36
1.6.7 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación .....	36
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>40</b>
<b>2.- MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>40</b>
2.1. ANTECEDENTES .....	41
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	41
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	44
2.2 BASES TEÓRICAS .....	46
2.2.1 Aspectos Generales del Teletrabajo .....	46

2.2.1.1 Definición del Teletrabajo.....	48
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>82</b>
<b>3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>82</b>
3.1 RESULTADOS .....	82
3.1.1 Aspectos demográficos .....	83
3.1.2 Apoyo Técnico .....	88
3.1.3 Carga Laboral.....	93
3.1.4 Productividad: .....	100
3.1.5 Estado del Ambiente Laboral.....	106
3.1.6 Impacto en la vida Familiar:.....	111
3.2 Discusión de Resultados.....	113
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>117</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>120</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>126</b>
ANEXOS 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	127
TITULO: “EL TELETRABAJO COMO UN PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE CUSCO POR EL COVID 19” .....	127
ANEXO 02: ENCUESTA DE TELETRABAJO .....	129

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>1. TABLA</b> .....	<b>33</b>
<b>2. TABLA: Composición de la Población por Sexo</b> .....	<b>83</b>
<b>3. TABLA: Composición de la Población por Edad</b> .....	<b>83</b>
<b>4. TABLA: Composición de la Población por Grado de Instrucción</b> .....	<b>85</b>
<b>5. TABLA: Composición de la Población por Conocimientos Informáticos</b> .....	<b>86</b>
<b>6. TABLA: Uso del teléfono inteligente</b> .....	<b>87</b>
<b>7. TABLA: Uso del teléfono inteligente</b> .....	<b>88</b>
<b>8. TABLA: Disponibilidad de equipo necesario</b> .....	<b>89</b>
<b>9. TABLA: Equipo satisface necesidades</b> .....	<b>90</b>
<b>10. TABLA: Disponibilidad de conexión de Internet Satisfactoria</b> .....	<b>91</b>
<b>11. TABLA: Correo electrónico y teléfono son suficientes</b> .....	<b>92</b>
<b>12. TABLA: Horas trabajadas por semana son suficientes</b> .....	<b>93</b>
<b>13. TABLA: Sensación que la carga laboral ha aumentado</b> .....	<b>94</b>
<b>14. TABLA: Jornada laboral permite lograr actividades programadas</b> .....	<b>95</b>
<b>15. TABLA: Conocimiento con anticipación de las actividades a realizar</b> .....	<b>96</b>
<b>16. TABLA: Porcentaje del trabajo que podría hacer desde casa</b> .....	<b>97</b>
<b>17. TABLA: Horas promedio trabajadas por semana</b> .....	<b>99</b>

<b>18. TABLA: Promedio de días trabajados por semana.....</b>	<b>100</b>
<b>19. TABLA: Logro de metas según plazos .....</b>	<b>100</b>
<b>20. TABLA: Percibe que la organización del trabajo contribuye a la eficacia .....</b>	<b>101</b>
<b>21. TABLA: Percibe que recibe retroalimentación y consejos de sus superiores .....</b>	<b>103</b>
<b>22. TABLA: Percibe que el teletrabajo mejoró su productividad.....</b>	<b>104</b>
<b>23. TABLA: Percibe que trabajar en casa mejora la calidad del trabajo .....</b>	<b>105</b>
<b>24. TABLA: Percibe que la relación laboral con los jefes ha mejorado .....</b>	<b>106</b>
<b>25. TABLA: Percibe que la colaboración con los compañeros de trabajo ha mejorado.</b> <b>.....</b>	<b>106</b>
<b>26. TABLA: Percibe que tiene oportunidad de mejorar desarrollo de habilidades</b> <b>laborales.....</b>	<b>107</b>
<b>27. TABLA : Percibe que la organización es flexible ante las necesidades del trabajador.</b> <b>.....</b>	<b>108</b>
<b>28. TABLA: Percibe que el teletrabajo provoca sensación de aislamiento .....</b>	<b>110</b>
<b>29. TABLA: Percibe que el teletrabajo afecta la vida familiar .....</b>	<b>111</b>
<b>30. TABLA: Percibe que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación</b> <b>familiar .....</b>	<b>112</b>
<b>31. TABLA: Percibe que es inevitable que la familia interrumpa mis labores .....</b>	<b>113</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico 1: Composición de la población por edad .....</b>	<b>84</b>
<b>Gráfico 2: Composición de la población por conocimientos instrucción .....</b>	<b>85</b>
<b>Gráfico 3: Composición de la población por conocimientos informáticos .....</b>	<b>87</b>
<b>Gráfico 4: Porcentaje de disposición de equipos informáticos .....</b>	<b>89</b>
<b>Gráfico 5: Porcentaje de disposición de equipos informáticos.....</b>	<b>90</b>
<b>Gráfico 6: Disponibilidad adecuada de Internet. ....</b>	<b>91</b>
<b>Gráfico 7: Disponibilidad adecuada de Internet. ....</b>	<b>92</b>
<b>Gráfico 8: Las horas de teletrabajo son suficientes .....</b>	<b>94</b>
<b>Gráfico 9: Sensación que la carga laboral ha aumentado. ....</b>	<b>95</b>
<b>Gráfico 10: Sensación que la carga laboral ha aumentado .....</b>	<b>96</b>
<b>Gráfico 11: Conoce las actividades a realizar con anticipación .....</b>	<b>97</b>
<b>Gráfico 12: Porcentaje de trabajo que puede hacer desde casa.....</b>	<b>98</b>
<b>Gráfico 13: Horas promedio trabajadas por semana .....</b>	<b>99</b>
<b>Gráfico 14: Logro de metas según plazos .....</b>	<b>101</b>
<b>Gráfico 15: Organización del trabajo contribuye a la competitividad .....</b>	<b>102</b>
<b>Gráfico 16: Recibe retroalimentación y consejo de sus superiores.....</b>	<b>103</b>
<b>Gráfico 17: Teletrabajo mejoró su productividad .....</b>	<b>104</b>
<b>Gráfico 18: Trabajar en casa mejoró la calidad del trabajo.....</b>	<b>105</b>

<b>Gráfico 19: Percibe que tiene oportunidad de mejorar desarrollo de habilidades la</b>	
<b>Fuente .....</b>	<b>108</b>
<b>Gráfico 20: Percibe que la organización es flexible ante las necesidades como</b>	
<b>trabajador.....</b>	<b>109</b>
<b>Gráfico 21: Percibe que teletrabajo ocasiona sensación de aislamiento .....</b>	<b>110</b>
<b>Gráfico 22: El teletrabajo afecta su vida familiar .....</b>	<b>111</b>
<b>Gráfico 23: El teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar .....</b>	<b>112</b>

## PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES -UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS -FILIAL- CUSCO.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Administración Y negocios Internacionales de la UAP. Pongo a vuestra consideración el Plan de Tesis Titulado **“EL TELETRABAJO COMO UN PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LA EMPRESA FULLSERVIS E.I.R.L POR EL COVID 19 ”** En el Presente trabajo hemos percibido que el año 2020 hemos sido testigos de cambios sin precedentes en la economía global y el mundo del trabajo. El 11 de marzo de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) clasificó el brote del nuevo coronavirus como una pandemia y pidió a los gobiernos de todo el mundo que aborden seriamente el problema y se preparen para una pandemia. medidas, una de las cuales ha sido bloqueada en muchos países (OMS, 2020). Con las medidas de confinamiento domiciliario en vigor, una gran parte de la fuerza laboral debe permanecer en casa y trabajar de forma remota, siempre que su función lo permita. Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo como las que no , enviaron a sus empleados a casa y facilitaron la experiencia de trabajo remoto masivo más grande de la historia. Si bien el número de teletrabajadores a tiempo parcial o completo ha aumentado constantemente a lo largo de los años la pandemia ciertamente ha acelerado la adopción de métodos de trabajo a distancia por parte de los empleadores desde lejos. En un contexto como el de la pandemia de COVID 19, el teletrabajo

ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad del negocio. Mientras tanto, en circunstancias normales, sus beneficios incluyen la reducción del tiempo de viaje, la capacidad de los trabajadores para concentrarse en su trabajo lejos de las distracciones de la oficina y la capacidad de lograr un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida. La desconexión de las telecomunicaciones permite a los trabajadores tener un horario de trabajo más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones del empleador. El propósito de esta tesis es brindar recomendaciones prácticas para un teletrabajo efectivo, la actividad que permite que las empresas privadas que desarrollen o actualicen sus propias políticas y prácticas de teletrabajo ya que en los últimos meses van relacionadas con el futuro de los acuerdos de teletrabajo más allá de la pandemia y enumeran herramientas y recursos. Si bien el teletrabajo a menudo se usa durante un período de tiempo limitado (por ejemplo, uno o dos días a la semana), muchos trabajadores deben trabajar de forma remota a tiempo completo para prevenir la propagación del coronavirus. En todos los casos, teniendo en cuenta los riesgos para la salud, todos los trabajadores que realicen deberes profesionales y actividades compatibles con las modalidades de teletrabajo deben tener derecho a trabajar a distancia durante en lo que dure esta crisis, incluidos los trabajadores temporales y los pasantes. trabajadores, pero apunte a ser lo más inclusivo posible. Sin embargo, él se aplica principalmente a los empleados con una relación laboral, en lugar del autónomo e administrativo así mismo con la implementación de la tecnología en los avances, rendimientos de la misma empresa sin afectar y el desarrollo de las metas propuestas, ahora teniendo en cuenta que solo algunas empresas llegaron a manejar el teletrabajo y algunas recién a la llegada de la pandemia recién la implementaron recién ahora y aun mas teniendo en cuenta que la ciudad de cusco es totalmente turística y su gran baja de esta con la pandemia hizo

nuevas ideas y nuevos proyectos de los ciudadanos y empresas para el desarrollo ante tal situación y es por ello que el teletrabajo se debe tomar ahora como una opción de desarrollo de unja empresa y su manejo a la distancia o si fuera un cosa extremo el desarrollo de la empresa de manera netamente virtual como las más grandes empresas como Amazon como se debe manejar de la manera adecuada y de acuerdo al contexto de los ciudadanos de dicha ciudad y con total efectividad

El Autor .

RESUMEN

Las dinámicas globales, los avances tecnológicos y los nuevos modelos estructurales han podido cambiar la vida de las personas en muchos aspectos (social, económico, político) y por supuesto en el ámbito laboral; Esta transformación ha traído consigo nuevas formas de trabajar en organizaciones públicas y privadas, que ahora ofrecen el teletrabajo como una opción primaria. La innovación tecnológica ha dado paso a infinitos cambios en la sociedad, simplificando enormemente trabajos que, hasta hace décadas, eran muy complejos. El uso de la tecnología es cada vez más necesario en la rutina diaria; desde pequeñas actividades como el envío de mensajes a través de redes sociales, hasta la implementación de sistemas de mejora organizacional. La tecnología se ha convertido en la mano derecha del hombre y ha cambiado la forma en que está diseñado el mundo. En el ámbito laboral este hecho no ha sido en vano, desde hace algunos años intentamos automatizar los procesos en las empresas con el fin de incrementar la productividad, así como mejorar la calidad del producto.

Sin embargo, estos cambios no se limitan a la planificación de la infraestructura y la producción, sino también a la gestión interna de las empresas, desarrollando sistemas que permitan el control y por tanto la eficiencia. Para los empleados, el cambio más típico es el proceso de adaptación, que es un componente esencial del entorno laboral, demostrado ser un factor decisivo a la hora de introducir nuevos procesos o sistemas en una organización para abordar nuevas funciones, tareas y puestos de trabajo. medio ambiente; Implementar un método de trabajo más flexible a través del teletrabajo, pero con requisitos más específicos.

Cabe destacar que el teletrabajo no pretende modificar el sistema de trabajo mediante el uso de herramientas tecnológicas, el objetivo de implementar esta forma de trabajo se basa en la actualización continua de los procedimientos de trabajo. El trabajo, por lo tanto, es similar

a los sistemas tradicionales y las personas . recursos necesarios para mejorar la gestión en las empresa.

Si bien se han producido cambios en la estructura de trabajo de las organizaciones en los últimos años, el trabajo a distancia ha experimentado un gran auge el año pasado, provocado por los cambios a los que se están enfrentando las empresas. Asimismo, la crisis de salud global se ve agravada por la pandemia COVID-19 y ha afectado significativamente las actividades económicas en Perú. Debido a la propuesta del gobierno de mantener un aislamiento generalizado, muchas organizaciones públicas y empresas privadas han tenido que realizar cambios en el sistema de trabajo, ajustar tareas y promover el trabajo a distancia como alternativa.

Es por ello que, el objetivo general de la Presente Investigación es determinar la relación el teletrabajo y el proceso de Adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el teletrabajo y del proceso de Adaptación, así como determinar la influencia componente tecnológico de transformación y empresa. Cabe señalar que el presente estudio realizado en 2020 surgió de la inminente necesidad de comprender el trabajo a distancia y su correlación en las interacciones laborales, ya que es un método de trabajo relativamente nuevo y aún se desconocen muchos aspectos interesantes relacionados con el trabajo a distancia.

El Teletrabajo está ganando terreno en las empresas peruanas, permitiendo a las TIC como herramienta de gestión; Sin embargo, este proceso conduce a una posición humana vulnerable, ignorando el alcance de la tecnología. Por tanto, intentaremos descifrar la relación

entre trabajo a distancia y adaptación, mediante una estimación metodológica transversal no empírica, con un nivel descriptivo de profundidad y enfoque de correlación. El enfoque cuantitativo, mediante un cuestionario tipo de Likert, se aplica a una muestra dentro de la empresa para poder trabajar de forma remota de forma eficaz.

Por otra parte, entender e investigar el teletrabajo resulta complejo, ya que su reciente implementación impide contar con una base sólida de investigación, además de no contar, por lo menos en el Perú, con cifras o estadísticas exactas actualizadas acerca de los trabajadores que emplean el teletrabajo, ni del alcance de esta modalidad laboral dentro del país, adicional a ello, debido a que el alcance de esta investigación solo permite evaluar la relación del teletrabajo y la adaptación laboral de los trabajadores en la Unidad de Administración Documentaria y Archivo de la empresa .

Sin embargo, esta tesis ha abordado diferentes escenarios en cuanto a contextos laborales, de personas y tecnológicas, desde el análisis crítico y objetivo, para dar respuesta a una serie de interrogantes, demostrando que la importancia de esta proposición radica no solo en la comprensión del teletrabajo más allá de un sistema. . relacionados con la tecnología. pero también como una herramienta junto con los recursos humanos para llevar a las organizaciones a lograr con éxito sus objetivos.

De acuerdo con lo anterior, este estudio se divide en cinco capítulos para que se pueda establecer de manera específica y precisa la información obtenida, los datos y los resultados:

- En el Capítulo I : El planteamiento del Problema donde se presenta las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha logrado crear y cambiar organizaciones y la forma en que se desarrollan las dinámicas de trabajo
- En el Capítulo II: Marco teórico para países e internacional. Se presentan las premisas, los fundamentos teóricos y las definiciones de los términos básicos. Este capítulo le proporcionará información que le ayudará a comprender y desarrollar la encuesta.
- En el Capítulo III: Análisis e Interpretación de resultados , este capítulo presenta los esfuerzos de investigación realizados, así como los índices y sus dimensiones. Metodología de la investigación discutimos, que presenta los componentes del diseño metodológico en el que el tipo de diseño de la investigación estará determinado por los diversos factores identificados; plan de muestreo en el que se asignan los sujetos de investigación y las muestras; técnicas de recolección de datos en las que se exponen las técnicas que se utilizarán para recolectar la información; y finalmente las técnicas de procesamiento de información. Se presentan los resultados obtenidos del estudio, que ayudan a satisfacer los objetivos y supuestos planteados. Se presenta la discusión del estudio en la que se revisan, aclaran y comentan los resultados en relación a las bases teóricas recogidas para este estudio.

Finalmente, a partir de la investigación realizada, se encuentra que existe una relación positiva significativa entre los aspectos establecidos: organización del trabajo, composición tecnológica y clima laboral con las variables número de trabajo a distancia y el proceso de adaptación, al observar la 'clara importancia de contar con un ambiente de formación

adecuado, formación continua, apoyo y ayuda del jefe / compañeros y regla a favor de los empleados remotos, si se tienen en cuenta estos factores, esta forma de trabajar se puede realizar de forma satisfactoria. Asimismo, se presentan algunas recomendaciones en base a lo observado durante el estudio, estas recomendaciones ofrecen alternativas para mejorar el conocimiento y aplicación del trabajo a distancia.

## ABSTRACT

Global dynamics, technological advances and new structural models have been able to change people's lives in many aspects (social, economic, political) and of course in the workplace; this transformation has brought with it new ways of working in public and private organizations, which now offer teleworking as a primary option. Technological innovation has given way to infinite changes in society, greatly simplifying jobs that, until decades ago, were very complex. The use of technology is increasingly necessary in the daily routine; from small activities such as sending messages through social networks, to the implementation of organizational improvement systems. Technology has become the right hand of man and has changed the way the world is designed. In the workplace this fact has not been in vain, for some years now we have been trying to automate processes in companies in order to increase productivity, as well as improve product quality.

However, these changes are not limited to infrastructure and production planning, but also to the internal management of companies, developing systems that allow control and therefore efficiency. For employees, the most typical change is the process of adaptation, which is an essential component of the work environment, proven to be a decisive factor when introducing new processes or systems in an organization to address new functions, tasks and jobs. environment; Implementing a more flexible working method through teleworking, but with more specific requirements.

It should be noted that teleworking is not intended to modify the work system through the use of technological tools, the objective of implementing this way of working is based on the continuous updating of work procedures. The work, therefore, is similar to traditional systems and people . resources needed to improve management in the company.

While there have been changes in the work structure of organizations in recent years, telecommuting has boomed in the past year, triggered by the changes that companies are facing. Also, the global health crisis is aggravated by the COVID-19 pandemic and has significantly affected economic activities in Peru. Due to the government's proposal to maintain a generalized isolation, many public organizations and private companies have had to make changes in the work system, adjust tasks and promote telecommuting as an alternative.

That is why, the general objective of this research is to determine the relationship between telework and the process of adaptation in the workers of the Unit of Documentary Administration and Archive in telework and the process of adaptation, as well as to determine the technological component influence of transformation and enterprise. It should be noted that the present study conducted in 2020 arose from the imminent need to understand telecommuting and its correlation in labor interactions, since it is a relatively new method of work and many interesting aspects related to telecommuting are still unknown.

Telework is gaining ground in Peruvian companies, allowing ICT as a management tool; However, this process leads to a vulnerable human position, ignoring the scope of technology. Therefore, we will try to decipher the relationship between telecommuting and adaptation, through a non-empirical cross-sectional methodological estimation, with a descriptive level of depth and correlation approach The quantitative approach, through a

Likert-type questionnaire, is applied to a sample within the company to be able to work remotely effectively.

On the other hand, understanding and investigating teleworking is complex, since its recent implementation prevents having a solid research base, in addition to not having, at least in Peru, with accurate figures or statistics updated about the workers who use teleworking, nor the scope of this labor modality within the country, in addition to this, because the scope of this research only allows to evaluate the relationship of teleworking and labor adaptation of workers in the Unit of Documentary Administration and Archive of the company.

However, this thesis has addressed different scenarios in terms of labor, people and technological contexts, from the critical and objective analysis, to answer a series of questions, demonstrating that the importance of this proposition lies not only in the understanding of telework beyond a system . . . related to technology. but also as a tool together with human resources to lead organizations to successfully achieve their goals.

In accordance with the above, this study is divided into five chapters so that the information obtained, the data and the results can be established in a specific and precise way:

- In Chapter I: The Problem Statement, where the new information and communication technologies (ICT) have managed to create and change organizations and the way in which work dynamics are developed.

- Chapter II: Theoretical framework for countries and international. The premises, theoretical foundations and definitions of basic terms are presented. This chapter will provide you with information that will help you understand and develop the survey.

- In Chapter III: Analysis and Interpretation of Results, this chapter presents the research efforts undertaken, as well as the indices and their dimensions. Methodology of the research we discuss, which presents the components of the methodological design in which the type of research design will be determined by the various factors identified; sampling plan in which the research subjects and samples are assigned; data collection techniques in which the techniques to be used to collect the information are exposed; and finally the information processing techniques. The results obtained from the study are presented, which help to satisfy the objectives and assumptions made. The discussion of the study is presented in which the results are reviewed, clarified and commented in relation to the theoretical bases collected for this study.

Finally, from the research conducted, it is found that there is a significant positive relationship between the established aspects: work organization, technological composition and work climate with the variables number of remote work and the adaptation process, by observing the 'clear importance of having a suitable training environment, continuous training, support and help from the boss / colleagues and rule in favor of remote employees, if these factors are taken into account, this way of working can be performed satisfactorily. Likewise, some recommendations are presented based on what was observed during the study, these recommendations offer alternatives to improve the knowledge and application of remote work.



## CAPITULO I

### 1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En el contexto moderno, experimentamos que el uso masivo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha logrado crear y cambiar organizaciones y la forma en que se desarrollan las dinámicas de trabajo. Estos favorecen “la adopción de nuevos modelos organizativos, estratégicos y de gestión que permitan el acceso a nuevos entornos, así como la creación de nuevos mercados y modelos de negocio” (Javalgi y Ramsey 2001 citado en Apoyo Consultoría, 2015).

El progreso en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha tenido, por tanto, un impacto significativo en el desarrollo de los mercados y países en los últimos años. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), por ejemplo, las TIC contribuyeron entre 0,2% y 0,5% puntos porcentuales por año al crecimiento económico en países entre 1980 y 2000. Esto se debe a que

funcionarios de la OCDE realizaron un estudio comparando el impacto de las TIC en la actividad económica en de los nueve estados miembros de esa organización, incluidos Australia, Canadá, Finlandia, Francia, Alemania, Italia, Japón, el Reino Unido y el Reino Unido. Estados Unidos (Colecchia y Schreyer, 2002).

Este es también el caso, un estudio del Banco Mundial de 2009 mostró la creciente influencia de las TIC en el crecimiento económico: El estudio midió la influencia de la telefonía fija, la telefonía móvil, el uso de Internet y el uso de banda ancha en el producto interno bruto (PIB) durante 26 años (de 1980 a 2006) en 120 países. Se encontró que un aumento en la penetración de los servicios de banda ancha en 10 puntos porcentuales aumenta la tasa de crecimiento del PIB en 1.3 puntos porcentuales, y este efecto es más fuerte en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Apoyo Consulting, 2015, p. 7).

En este sentido, la tecnología ha tenido un profundo impacto en el desarrollo de personas en su contexto laboral, ya que las TIC han ayudado a "romper" las fronteras territoriales entre organizaciones al permitir la creación de espacios de trabajo virtuales y las conexiones inalámbricas que utiliza para monitorear el trabajo de los empleados fuera de la oficina en tiempo real (Teledislab, 2012).

Entonces las empresas saben que una mala gestión de estos recursos las hace menos competitivas, sobre todo porque se encuentran en un entorno de mercado empresarial donde sus competidores pueden hacer un uso más efectivo de los recursos tecnológicos 2 cambiando el ágil y cambiante dinamismo tecnológico moderno. El Foro Económico Mundial

(WEF, por su abreviatura en inglés) encontró lo siguiente sobre estos efectos en 2015: Estos efectos se pueden encontrar en las entradas del índice debido a aumentos de productividad, principalmente en el cambio en los modos de producción, comercialización y consumo. El efecto de las TIC no se limita a las ganancias de productividad, sin embargo, también funcionan como un canal para el desarrollo y el cambio social a través de un mejor acceso a los servicios básicos, la conectividad y la creación de oportunidades laborales (Apoyo Consulting, 2015, p. 1).

En consecuencia, es fundamental comprender las dinámicas bajo las cuales se generan nuevas formas de interacción a través de la evolución de las tecnologías de la comunicación y cómo éstas, a través de su desarrollo e implementación por parte de las empresas, posibilitan el surgimiento de nuevas formas de trabajo. los convierte en individuos. De esta forma, las TIC han abierto una nueva dimensión de las relaciones productivas, las cuales se utilizan como herramientas necesarias para adaptarse a los cambios estructurales que van configurando paulatinamente el mercado laboral actual (Arce 2013 citado en Mintra 2015).

En este contexto de globalización, muchas empresas están optando por implementar formas modernas de trabajo que implican el uso del componente tecnológico de la conectividad constante y la velocidad a la que se mueve la información: “La economía se globaliza, el exige este cambio y la Tecnología lo permite. Las empresas pueden estar ubicadas en cualquier parte del mundo y las estructuras organizativas son cada vez más flexibles ”(Teledislab, 2012, p. 27).

Esto ha permitido la aparición de trabajadores que no requieren la presencia física del trabajador ya que sus funciones son monitoreadas continuamente a través de las TIC (Hurley, 2011). Este método de empleo, que implica trabajar desde cualquier punto fuera de la oficina, se conoce como teletrabajo.

Actualmente no existe un término consolidado y uniforme para el término “teletrabajo”, el cual se puede encontrar en la literatura con diferentes significados: Desde la perspectiva de la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) se definió en 1990 el teletrabajo como un Modalidad en la que la persona realiza funciones de trabajo en un lugar alejado de su oficina o de las instalaciones de su empresa, encuentra una separación espacial y un distanciamiento en el contacto personal con los compañeros del equipo de trabajo. Posteriormente, en 2005 esta organización definió el teletrabajo como “trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) realizado con la ayuda de medios de telecomunicaciones y / o una computadora” (OIT 2008 citado en MINTRA 2015).

Asimismo, y según el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo, el teletrabajo es “un tipo de servicio que utiliza tecnologías de la información y comunicación online con el empleador y / o cliente y que se realiza desde ubicaciones remotas o distantes”. por la empresa u organización con la que existen relaciones contractuales”(CCO BBVA 2011 citado en MINTRA 2015). Es decir, surge de los efectos de las redes de telecomunicaciones y los sistemas informáticos sobre una actividad profesional realizada sobre un concepto que no requiere presencia física, sino presencia virtual mediante el uso de la tecnología. Morales y Románico, 2011). De esta manera, en la década

de 1970 en los EE.UU. se puede encontrar el precursor más antiguo de la modalidad de teletrabajo.

Teniendo en cuenta que el teletrabajo se define como trabajo a distancia , lo que significa que le permite trabajar en un espacio que no sea su local u oficina. Estas funciones se realizan mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Con respecto a este método , en Perú el 15 de mayo de 2013 la ley N<sup>a</sup> 30036, que regula el teletrabajo para trabajar de forma remota por medios informáticos, a su vez, se ha realizado el trabajo de control y supervisión de este mismo . Ante la situación global relacionada con el surgimiento de la pandemia del Coronavirus (COVID 19) (Organización Mundial de la Salud, 2020), el Estado de Perú ha emitido una serie de disposiciones a favor de trabajar desde casa para promover el aislamiento social. Dado que el teletrabajo es una forma de trabajo poco utilizada, existe una serie de preocupaciones acerca de su adopción en el sector público y privado .

La preocupación más relevante es si, la ciudad de cusco y las empresas que esta ciudad tiene tendrán la capacidad y soporte para realizar el teletrabajo de manera efectiva , teniendo que dicha ciudad fue las más afectada económicamente por la emergencia sanitaria podrá sostener, adecuar esta nueva forma de trabajo de remota donde las habilidades del personal de la empresa y el gerente se desarrollaran de manera adecuada y la capacidad sus propios procesos. Gracias a esto, él puede establecer la confiabilidad y la rapidez de consecución de los objetivos de las actividades desarrolladas por él y que están relacionadas con el tiempo

invertido en los procesos de este mismo . Otro aspecto debe darse a las personas y organizaciones. Efectos del teletrabajo en el lugar de trabajo, si el apoyo del teletrabajo es el mismo que el apoyo brindado a la oficina con los compañeros. Por último, estudiar el impacto del teletrabajo en la vida personal de los empleados, cómo afecta su vida familiar

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En este sentido, desde el punto de vista de Sabino (1986), la delimitación debe realizarse en términos de tiempo y espacio para ubicar nuestro problema en un contexto definido y homogéneo [1]. Por lo tanto, delimitar una investigación significa especificar específicamente nuestras áreas de interés durante la investigación, determinar su alcance y determinar los límites de espacio, tiempo y circunstancias que imponemos a nuestra investigación. Si el fenómeno investigado está claramente formulado y delimitado, aumentan las posibilidades del investigador de no perderse en la investigación. Es más fácil trabajar en determinadas situaciones que en las generales.

**1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL:** La investigación se realizó a la empresa FULLSERVIS E.I.R.L sobre los aspectos esenciales para integrar el teletrabajo.

**1.2.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL:** El trabajo de investigación tiene como fin la aplicar el instrumento de investigación (encuesta) a una determinada área de la empresa y su soporte tecnológico del teletrabajo.

**1.2.3 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:** El trabajo de investigación describió la implementación del teletrabajo para las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad del cusco

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es el proceso de Adaptación del teletrabajo en la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad de cusco por el COVID 19?

#### **1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuáles son las etapas de Adaptación del Teletrabajo en las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la Ciudad del Cusco por el COVID 19?
- ¿Cuáles son las áreas y perfiles implicadas dentro del proceso del teletrabajo en las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad del Cusco por el COVID 19?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo adquiridos por las Empresa FULLSERVIS E.I.R.L en la Ciudad del Cusco por el COVID 19?
- ¿Cuáles son las buenas prácticas de las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la Ciudad de Cusco para la implementación del teletrabajo, y qué causas tienen?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar el proceso de adaptación del teletrabajo e identificar las buenas prácticas en las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad del cusco.

#### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las etapas de Adaptación del Teletrabajo en las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la Ciudad del Cusco por el COVID 19
- Identificar Cuáles son las áreas y perfiles implicadas dentro del proceso del teletrabajo en las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad del Cusco por el COVID 19
- Determinar Cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo adquiridos por la Empresa FULLSERVIS E.I.R.L en la Ciudad del Cusco por el COVID 19?
- Identificar Cuáles son las buenas prácticas de la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la Ciudad de Cusco para la implementación del teletrabajo, y qué causas tienen.

#### 1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 1.5.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

###### 1.5.1.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre el proceso de adaptación en los trabajadores de las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad del Cusco.

###### 1.5.1.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

1. Existe un impacto significativo en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por la organización laboral de la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad del Cusco.

2. Existe una influencia significativa en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por el acompañamiento tecnológico en los trabajadores de las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad el Cusco.
3. Existe un impacto significativo en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por la comunicación, supervisión y entorno laboral en los trabajadores de las empresa FULLSERVIS E.I.R.L en la ciudad del Cusco

## 1.5.2 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.2.1 VARIABLES INDEPENDIENTES

Teletrabajo: El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en realizar una actividad profesional sin que el empleado esté físicamente presente en la empresa durante una parte importante de la jornada laboral. Cubre una amplia gama de actividades y se puede realizar a tiempo completo y a tiempo parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos electrónicos de procesamiento de información y el uso constante de determinadas instalaciones de telecomunicaciones para el contacto entre el teletrabajador y la empresa. Gray, Hudson, Gordon (1995).

#### DIMENSIONES:

- Apoyo Técnico: Acceso a equipo informático y servicio de comunicaciones acordes con las actividades asignadas
- Carga Laboral: nivel de dificultad y tiempo necesario para realizar las tareas
- Productividad: Grado en que se culminan las tareas a tiempo y calidad

- Estado de ambiente laboral: relación con los integrantes de la oficina
- Impacto en la vida familiar: Grado en que el teletrabajo impacta sobre aspectos de la vida familiar

### 1.5.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Proceso de adaptación: La adaptación se entiende como la capacidad de proporcionar una respuesta adecuada y coherente a las exigencias del medio Pichón (1995)

### 1.5.3 OPERALIZACION DE LAS VARIABLES

#### 1.TABLA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Técnica/Instrumento
Variable 1: Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo	Apoyo Técnico	Acceso a equipo informático y servicio de comunicaciones acordes con las actividades asignadas.	Encuesta/Cuestionario
	Carga Laboral	Nivel de dificultad y tiempo necesario para realizar las tareas.	
	Productividad	Grado en que se culminan las tareas a tiempo y calidad	
Variable 2: Adaptación como la capacidad de una respuesta adecuada y coherente a las	Estado de Ambiente Laboral	Relación con los integrantes de la oficina.	

exigencias del  
medio.

---

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a) Tipo y nivel de Investigación**

Investigación es de tipo descriptiva .Con los estudios descriptivos se buscó especificar las propiedades , las características y los perfiles de personas , grupos comunidades ,procesos , objetos o cualquier otro fenómenos que se somete a un análisis .Es decir únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o con junta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren .Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno , suceso , comunidad , contexto o situación

### **1.6.2 Método y Diseño de la Investigación**

#### **a) Método de investigación**

El diseño no experimental de tipo trasversal descriptivo. El esquema es de estudio de caso con una medición. Solo se pretende describir los efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de las empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad del cusco .

#### **b) Diseño de la Investigación**

M-O

Donde:

M: Muestra con quien(es) vamos a realizar el estudio.

O: Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.

### 1.6.3 Población y Muestra de la investigación

Para la presente tesis la población de la empresa FULLSERVIS E.I.R.L estuvo conformada por veintiséis (26) como un numero referencial , donde tanto los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo así mismo del personal en general , En cuanto, a la muestra, se estableció por medio del muestreo no probabilístico intencional, debido a que la población es reducida, resulta conveniente, para el objetivo de la investigación, tomar como muestra a aquellos trabajadores que presentan características o criterios específicos, es decir, aquellos que desempeñan la modalidad de teletrabajo dentro de la empresa.

### 1.6.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de datos

#### 1.6.4.1 Descripción de los Instrumentos:

La técnica de recolección de datos que mejor se ajustó a los requerimientos de la presente tesis, fue de capo basada en el instrumento cuestionario que se aplicó a los administradores cuyas funciones tiene relación con la implementación del teletrabajo.

Se empleo la técnica de la encuesta como instrumento el cuestionario del impacto del teletrabajo con 25 ítems dividido en 6 aspectos:

- Aspectos demográficos
- Apoyo Técnico

- Carga Laboral
- Productividad
- Ambiente Laboral
- Impacto en la vida Familiar

#### 1.6.4.2 Validez de los instrumentos

El instrumento empleado, el cuestionario de teletrabajo, Las fichas de evaluación y resultados que se muestran en el anexo 4

#### 1.6.5 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos obtenidos del instrumento cuestionario serán tabulados en una hoja de cálculo tomando en cuenta las Operacionalización de la variable. Luego se realizará un análisis descriptivo de los resultados con el programa IBM SPSS statistics Versión 22.

#### 1.6.6. Aspectos Éticos

El presente estudio se considerará con algunos principios éticos establecidos en las investigaciones con seres humanos. En cuanto al consentimiento informado los sujetos de la muestra en estudio deben ser informados acerca de la investigación y se dará su consentimiento para su participación en el estudio, así mismo se mantendrá protegida su privacidad y respeto a sus bienes culturales e humanos. En cuanto a la confiabilidad los investigadores se limitarán a la información personal de los que participan.

La información que se recogerá será estrictamente con fines académicos

#### 1.6.7 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

##### a) Justificación

- ¿Por qué?

El objetivo propuesto es que las empresas de la Ciudad de Cusco se adapten a la implementación de la herramienta, tomando tanto los beneficios (para poder maximizarlos) como las emergencias (para evitarlas o suprimirlas) del corto plazo Teletrabajo a Largo Plazo, utilizando el información que se encuentra en este estudio como referencia para que pueda servir como insumo para la estructuración eficiente y sustentable de un plan de implementación en su empresa, tomando como principales lineamientos las mejores prácticas encontradas. a través del trabajo de campo. El sector bancario se utiliza como campo de estudio porque, según los estudios intersectoriales del Ministerio de Trabajo (MINTRA, 2015), el sector financiero es el primero después de las empresas de TI y telecomunicaciones en adoptarlo y flexibilizarlo frente al teletrabajo. La indicación del tema de estudio dentro del sector financiero no debe limitar la perspectiva desde la que se entiende la investigación, ya que los resultados podrían potencialmente servir a empresas de diferentes sectores.

- : ¿Para qué. ?

La escasa bibliografía especializada, la falta de investigación cualitativa y cuantitativa sobre la implementación del teletrabajo en el Perú o el desconocimiento sobre los alcances de aplicación de este instrumento en el contexto nacional contribuyeron a los efectos de las TIC en la dinámica de trabajo en las empresas y representan una motivación esencial para la investigación de esta práctica A pesar de que el teletrabajo a nivel latinoamericano se ha vuelto muy importante en términos

de investigación durante las últimas décadas 11, actualmente no existe un corpus teórico de textos o datos que se hayan estudiado en el país sobre el teletrabajo. En contraste, se pueden ver, por ejemplo, las iniciativas de otras naciones como Colombia, donde se realizó un estudio del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC) sobre más de 170 empresas en todo el territorio de dicho país. . mostró el incremento de teletrabajadores de 31.553 personas en 2012 a 95. 39 empleados en 2016 (El País, 2016) como resultado de la política pública implementada por en la materia

- ¿Para quién?

En ese sentido, los avances e investigaciones de los últimos años han ayudado a demostrar la relevancia no solo económica, sino también social y ambiental que trae consigo el teletrabajo. Un estudio el impacto del Teletrabajo en el medio ambiente y la calidad de vida (Ernst & Young, 2013), ilustra la importancia de la herramienta a través del siguiente ejemplo: si 1 empleado recorre en promedio 25 km en auto durante 5 días a la semana, producirá 2 toneladas de CO<sub>2</sub> al año, para lo cual se necesitarían 50 árboles si se quiere mitigar dicha emisión de CO<sub>2</sub>. Solo si esta misma persona realiza teletrabajo durante dos días a la semana, evitaría la liberación de alrededor de 0.8 toneladas de dióxido de carbono de manera anual (similar a lo que capturan 20 árboles de dicho gas de efecto invernadero de forma anual).

#### b) Limitaciones

Geográfica

Como es de conocimiento propio estamos en una emergencia sanitaria de carácter mundial y algunos lugares están con una restricción sobre el espacio y algunas empresas de la ciudad de cusco para salvaguardia de la salud de su personal no dejan que otras personas ajenas a su entorno laboral no puedan ingresar a las instalaciones sin previa solicitud.

#### Tiempo

La investigación tomara al menos 6 meses teniendo en cuenta que los retrasos administrativos y así mismo como la reciente apertura de las empresas en cusco debido a las políticas sanitarias de nuestro País.

## CAPITULO II

### 2.- MARCO TEÓRICO

En un proyecto de investigación se debe tener las bases conceptuales necesarias para sustentar el objeto de estudio. Como lo afirma Sabino (1996):

Ningún hecho o fenómeno de la realidad puede abordarse sin una adecuada conceptualización. El investigador que se plantea un problema, no lo hace en el vacío, como si no tuviese la menor idea del mismo, sino que siempre parte de algunas ideas o informaciones previas, de algunos referentes teóricos y conceptuales, por más que éstos no tengan todavía un carácter preciso y sistemático. (p.32).

Como lo indica Sabino, es necesario que el investigador recurra a fuentes de información que le proporcione una base sólida para poder responder a las interrogantes del problema. Es por ello que, el marco teórico debe ser un sistema de conceptos que permita incorporar conocimientos previamente estudiados y orientarlos al nuevo proceso de investigación.

En este capítulo se abordarán los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual.

## **2.1. ANTECEDENTES**

### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

Chirinos y Panta (2014) realizaron el estudio titulado “Potencial del Teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”. El objetivo de la investigación fue determinar si la introducción del teletrabajo en la USAT es factible; El diseño metodológico utilizado fue descriptivo, utilizando una muestra de 150 profesores de la Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo. El método de recopilación de información consistió en encuestas y se realizaron entrevistas con cada jefe de departamento; La información obtenida fue analizada descriptiva y factorial mente y traducida a tablas dinámicas y gráficos. La investigación concluyó que el teletrabajo es un potencial para la universidad y si es factible implementarlo; Además, los docentes cumplen con el perfil necesario para poder desarrollarlos, y al mismo tiempo los beneficios logrados contribuyen a un mejor desarrollo de la universidad seleccionada para la investigación.

Gutiérrez y Mendoza (2018) realizaron el estudio titulado “Entorno sociolaboral en la adaptación a las tecnologías de la información y la comunicación de empleados administrativos mayores de 5 años del municipio distrital de Paucarpata, Arequipa 2018”. El objetivo principal del estudio fue determinar la influencia del clima laboral en la adaptación de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del personal administrativo mayor de 5 años de la parroquia Paucarpata.

La metodología utilizada fue explicativa-correlacional con un diseño experimental transversal. La muestra estuvo formada por 89 trabajadores; En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se realizó mediante dos herramientas: encuesta y entrevista. Luego de analizar la información, se llegó a la conclusión: a pesar de las deficiencias físicas y materiales de la comunidad, existe un buen ambiente sociolaboral; Esto significa que un entorno de trabajo social adecuado permite a los empleados mayores de 5 años sentirse cómodos y seguros mientras aprenden TIC.

Peñañiel (2019) realizó la investigación titulada: “El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa al Desplazamiento”. El diseño utilizado fue descriptivo, con un enfoque cualitativo, evaluando desde una perspectiva analítica e interpretativa. Tuvo como objetivo identificar los factores del teletrabajo que contribuyen a la reducción de los problemas de desplazamiento. La muestra estuvo conformada por trabajadores de la entidad pública Indecopi, incluyendo en dicha muestra al Jefe de Recursos Humanos. Para la recolección de datos se utilizó las técnicas de observación y entrevistas sirviendo estas últimas de guías. El método de análisis de información utilizado fue la triangulación de datos

Finalmente, se llegó a las siguientes conclusiones: La investigación mostró que con la implementación de la modalidad de teletrabajo se logró reducir el uso de vehículos privados en dos de los entrevistados; Esto lleva a deducir que este tipo de trabajo ayudaría a disminuir el movimiento de trabajadores de diversas empresas del sector público y privado. Asimismo, se demostraron grandes beneficios correlacionados en cada encuestado, destacándose estos beneficios en ahorro de pasajes, gastos de alimentación, conciliación social, familiar y laboral, entre otros riesgos o desventajas del teletrabajo que podrían perjudicar la productividad y los

resultados deseados. Por eso es vital establecer parámetros claros para realizar con éxito este tipo de trabajos.

Silva (2018) realizó el estudio titulado “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario”. Casos: BCP y BBVA”. El objetivo del estudio fue analizar la implementación del teletrabajo y las diferentes fases del proceso en el sector bancario. Para el estudio se utilizaron las siguientes instituciones financieras: Banco de Crédito del Perú (BCP) y Banco Continental (BBVA); se aplicó un diseño metódico con enfoque holístico; estructuralmente basado en la metodología propuesta por Eisenhart (1998).

La muestra estuvo conformada por expertos nacionales e internacionales en teletrabajo, empleados de los bancos que realizan teletrabajo total o parcialmente, jefes y ejecutivos que estuvieron involucrados en la implementación del teletrabajo. Se eligieron entrevistas semiestructuradas con dinámica de bola de nieve como herramientas para la recolección de datos para esta investigación con el fin de tener un alcance más amplio. De este estudio se puede concluir lo siguiente: Existen factores económicos (presupuestarios) y socioculturales que influyen en la implantación del teletrabajo y conducen a la maduración y práctica de la empresa.

Vásquez (2019) realizó el estudio titulado “Teletrabajo en el Sector Público Peruano, 2019”. Este estudio tuvo como objetivo explicar la situación de la modalidad de teletrabajo en el sector público. El diseño metodológico fue el paradigma interpretativo, el enfoque cualitativo y el estudio de caso. La muestra estuvo formada por un especialista en trabajo, experto en teletrabajo y documentos normativos sobre teletrabajo. Se utilizaron técnicas como

entrevistas y revisiones de documentos para la recopilación de datos; Se utilizaron como instrumentos la guía de entrevistas y la guía de revisión de documentos.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones: El teletrabajo en el sector público peruano ha mostrado muy pocos avances; Si bien existe una ley que regule este tipo de trabajos, aún no existen pautas para su implementación; Las empresas y organizaciones, especialmente fuera de la capital, cuentan con un equipamiento e infraestructura tecnológica incipiente que está frenando el avance del teletrabajo; la introducción del teletrabajo tendría impactos sociales, económicos y ambientales positivos y permitiría la inclusión de trabajadores con diferentes habilidades y adultos mayores; Las organizaciones y empresas del sector público necesitan actualizar sus prácticas y dejar atrás los paradigmas del teletrabajo para posibilitar una nueva generación de trabajo orientado a resultados.

#### 2.1.2 Antecedentes Internacionales

Aldana (2015) realizó el estudio “Teletrabajadores en el campo de las IT”. El objetivo general de la investigación fue describir los factores motivadores detrás de las opciones de teletrabajo entre las mujeres en el sector tecnológico y el diseño del teletrabajo en las empresas. El diseño metódico fue descriptivo-exploratorio, cualitativo. La población fue definida por 21 mujeres trabajadoras de 1 empresas tecnológicas de la ciudad de Buenos Aires (IBM, ORACLE, CISCO, MICROSOFT, ACCENTURE, BRIGHSTAR ARGENTINA SA, CANDO IT, DATCO, AVANZIT TECNOLOGÍA SA, SUMMA, SOFRECOM, ADAPTIVE, THOMSON REUTERS, BVISION). El instrumento de recolección de datos consistió en entrevistas semiestructuradas; Al analizar la información se llegó a la conclusión: las mujeres interrogadas en el estudio determinaron que los factores motivacionales predominantes fueron:

autogestión del tiempo, división del tiempo familiar y aumento de la calidad de vida; En cuanto al diseño del teletrabajo, las empresas no han aportado elementos que permitan condiciones laborales seguras, ni han establecido un proceso claro para la implementación del teletrabajo.

Ardilla (2015) realizó el estudio “Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones”. Estudio de caso en un sector de una organización financiera en Bogotá”. El objetivo de la investigación fue: identificar el impacto del teletrabajo en los resultados de la gestión; Las variables se analizaron mediante un diseño metódico descriptivo-explicativo de tipo mixto (cualitativo, cuantitativo). La muestra estuvo compuesta por 21 empleados del banco; La encuesta con preguntas abiertas y cerradas sirvió como instrumento para la recolección de datos. Al analizar la información se encontró que: Los trabajadores son más competitivos. Además, el teletrabajo ofrece una diferencia significativa al trabajo tradicional en términos de reducción de costos, minimización de costos de producción y beneficios para la empresa.

Ricaurte y Villate (2013) realizaron la investigación titulada “Aproximación a la construcción de la asignatura del Teletrabajo en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)”. El objetivo de la investigación fue comprender los discursos de los teletrabajadores en el contexto educativo de la UNAD en relación a sus prácticas laborales. El diseño metodológico utilizado fue exploratorio, descriptivo e interpretativo con enfoque cualitativo; La muestra estuvo conformada por cuatro empleados de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) de la ciudad de Bogotá, quienes ocuparon cargos en áreas de alto interés investigativo. Se utilizó el cuestionario abierto como instrumento de encuesta y se realizó un análisis crítico del discurso.

De los resultados obtenidos se puede concluir que: las relaciones virtuales y las relaciones en equipo de trabajo se desarrollan de la misma forma que en la modalidad presencial; y los factores motivacionales que impulsan el desarrollo del teletrabajo están vinculados a la flexibilidad y el equilibrio en el ámbito social y familiar, ya que los encuestados son libres de elegir el teletrabajo por los beneficios que aporta a cada individuo. Además, se ha demostrado que el teletrabajo no es un obstáculo para la integración de los trabajadores ya que las nuevas tecnologías permiten una comunicación fluida y continua con su entorno laboral.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Aspectos Generales del Teletrabajo**

Este problema puede parecer complicado de tratar si no se investiga a fondo. Por tanto, para entender cómo funciona esta nueva modalidad de trabajo, es necesario ir al origen y descubrir los precursores que marcaron el inicio de esta revolución obrera llamada teletrabajo. El mundo ha avanzado gracias a los grandes cambios y avances en los que la sociedad ha sido parte integral; desde la revolución industrial, el surgimiento de la imprenta, Internet, la computadora, el teléfono celular hasta la era del conocimiento. Los procesos de modernización han intentado simplificar la vida humana, minimizar costos e incrementar la producción dentro de un esquema de innovación que ha sido la premisa durante décadas. (Buirra, 2012).

El teletrabajo surge de la necesidad de acercar al trabajador al trabajo y no al revés; cómo Jack Nilles, considerado el padre del teletrabajo, desarrolló esta modalidad durante la crisis petrolera norteamericana de la década de 1970 (Aldana, 2015, p.29). A esta propuesta le siguieron amplios estudios como los de Kinsman y Toffler, quienes vieron esta modalidad de

trabajo como una opción para evitar el desempleo y defendieron las grandes ventajas del teletrabajo (Castillo, 2016, p. 6).

El teletrabajo llegó a Europa en la década de 1990, países como Inglaterra, Alemania y Suecia lo incorporaron a su legislación y crearon una serie de organismos dedicados a la supervisión y regulación del teletrabajo. Asimismo, en las últimas dos décadas, los países latinoamericanos han comenzado a implementar el teletrabajo a través de políticas y regulaciones; los países pioneros en esta modalidad fueron: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y República Dominicana. Sin embargo, en los últimos años el aumento de las tendencias tecnológicas y de empleo ha permitido a la mayoría de los países de América Latina y Centroamérica optar por adoptar el teletrabajo. (Peñañiel, 2019, pág. 12).

En el caso de Perú, en 2013 el Congreso de la República aprobó la Ley N ° 30036, la cual se aplica tanto en organismos públicos como privados. Posteriormente, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) promulgó sus ordenanzas en 2015 mediante Decreto Supremo No. 0172015TR. Este reglamento presupone los parámetros de aplicación del teletrabajo y define los principios del teletrabajo como son la reversibilidad y la igualdad de trato. Asimismo, las formas de teletrabajo, que pueden ser completas si las actividades se realizan fuera del lugar de trabajo, o mixtas si se turnan en el lugar de trabajo. También reconoce en el artículo 6 los derechos y obligaciones a los que tienen derecho tanto el empleado como el empleador. Estas leyes y reglamentos tienen como objetivo aumentar y promover el empleo de personas con discapacidad o adultos mayores con el fin de reducir la exclusión de los trabajadores y eliminar las barreras que impiden un mejor desarrollo del empleo.

### 2.2.1.1 Definición del Teletrabajo

El teletrabajo es una modalidad de trabajo relativamente nueva, por lo que es difícil delimitar o definir claramente. Hay varias formas de conceptualizar el teletrabajo en un sentido amplio, estricto o incluso legal. Sin embargo, es vital tener una idea clara de su definición ya que esta sienta las bases de esta modalidad de trabajo. (Saco, 2006). Varios autores se han propuesto la tarea de definir el término teletrabajo, entre ellos:

Puntriano (2004) define el teletrabajo como:

Un fenómeno que se caracteriza por el hecho de que los teletrabajadores prestan sus servicios fuera del lugar de trabajo tradicional, lo que implica un cambio en la organización de la unidad de negocio, fundamentalmente a través de medios telemáticos, sin los cuales no nos encontraríamos en el teletrabajo. (Pág.157).

Por su parte Buirra (2012) lo define como “aquella forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o centros de trabajo habituales, y que implica la utilización de equipos informáticos y de telecomunicaciones como herramientas primordiales para el cumplimiento de actividades” (pág.).

De igual forma el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina en la Declaración de lineamientos y compromisos en materia de teletrabajo, para la promoción de trabajo decente y como garantía de calidad laboral (2010) definió el teletrabajo como “la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante la utilización de las TIC’s en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador”. (pág.1)

De acuerdo con el marco legal, varios países han anunciado leyes que permiten definir el teletrabajo desde un punto de vista legal; En el caso de Perú, en 2013 se promulgó la Ley N° 30036. Esta ley en el artículo 2 define el teletrabajo como “la ejecución subordinada de tareas sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la relación laboral a través de computadoras, telecomunicaciones y medios similares, a través de los cuales a su vez el control y se ejerce la supervisión de la obra”.

En este contexto, se evidencia la estrecha vinculación entre tecnología y funciones profesionales, que es una herramienta indispensable en el ejercicio de una actividad. En los últimos años, el auge de las nuevas tecnologías ha traído grandes beneficios a las empresas con incrementos en la productividad y la eficiencia; Permita que los trabajadores que utilizan estas herramientas se clasifiquen dentro del lugar de trabajo. Sin embargo, hay que tener cuidado con la clasificación porque aunque todos los trabajadores de una empresa utilizan la tecnología, no los convierte en teletrabajadores. (Ministerio de Trabajo, 2012, pg. 39-41)

#### 2.2.1.2 Clasificación del Teletrabajo

Hay varias formas de tele trabajar. Como dice Saco (2006, citado por Vásquez, 2019, p. 8). La modalidad elegida depende de varios factores internos y externos; ya sea el tipo de contrato, el número de personas, la infraestructura tecnológica, el presupuesto, la duración del proyecto. Cada empleador y empleado debe juzgar qué modalidad elegir en función de sus objetivos y necesidades. Las modalidades de teletrabajo pueden ser muy amplias y variar de un autor a otro. Sin embargo, la clasificación desarrollada por Vilaseca (2004) (pag.21-23) sirve como referencia:

## A. Según la Localización

1. **Teletrabajo en Domicilio:** Representa el sentido más puro del teletrabajo. Este tipo de teletrabajo se realiza íntegramente en el domicilio del trabajador, aunque esta modalidad ofrece una mayor flexibilidad en cuanto a tiempo.
2. **Teletrabajo Móvil:** Cuando se habla de trabajo móvil, esto se refiere al teletrabajo que realiza una persona sin una ubicación definida, es decir, puede moverse constantemente a nivel nacional o internacional y mantener contacto vía email y / u otros. En la actualidad, esta modalidad ha experimentado un gran auge debido a las innovaciones en telefonía móvil y laptops, que permiten mantener una comunicación fluida a través de diversos canales electrónicos en todo momento.
3. **Teletrabajo en Telecentros u Oficinas satélite :** Se trata de espacios equipadas con todas las herramientas tecnológicas necesarias para realizar las actividades laborales. Estos centros permiten que los empleados tengan un lugar que les brinde los recursos que necesitan sin tener que ir a la oficina. Los telecentros pueden ser ubicaciones que pertenecen a varios socios o la empresa. Este tipo de centro puede estar o no cerca de casa, lo que se convierte en una desventaja; No obstante, también permite a los trabajadores acometer una modalidad mixta si les conviene (hogar y telecentro) y además ofrece todas las comodidades y novedades que quizás no puedan tener en sus hogares.

## B. Según la Temporalidad

1. Teletrabajo permanente : El trabajador realiza su trabajo desde casa todos los días sin tener que desplazarse a la oficina o al lugar de trabajo.
2. Teletrabajo alternado : Con esta modalidad, el empleado tiene un horario de trabajo en el que trabaja en casa unos días y en la oficina otros días. En este tipo de teletrabajo, se considera importante que el empleado visite la oficina o lugar de trabajo al menos un día a la semana.

## C .Segun Horario laboral

1. Tiempo completo : Los teletrabajadores tienen una jornada laboral igual a la de un trabajador convencional. Puede tener o no un horario flexible.
2. Tiempo Parcial : El teletrabajador tiene un horario completamente flexible que le permite completar el trabajo en el tiempo que estime necesario.

## D. Según el nivel técnico y comunicación

### 1. Conexión On-line

- 1.1 Interactiva/ two way line : Este modo también se conoce como "Tiempo real o interactivo" y es el más utilizado en las empresas. La conexión de línea

bidireccional permite una relación continua entre el ordenador central de la empresa y el teletrabajador, es decir, el contacto entre la plataforma de conexión es constante y existe un control en tiempo real de las funciones o actividades realizadas.

1.2 En un sentido/ one way line : La dirección entre el teletrabajador y el empleador o empresa es unidireccional, desde la computadora o laptop del empleado a la empresa o viceversa. El modo de línea unidireccional se desarrolla con un centro de control que entrega todos los datos a los ordenadores de los trabajadores sin que esta conexión pueda intervenir directamente en el terminal externo.

1.3 Conexión / off line : En esta forma de teletrabajo, no existe ningún tipo de relación entre el empleado y el empleador o la empresa. Es decir, cuando el teletrabajador recibe el detalle de las tareas a realizar, desarrolla las actividades sin conexión directa desde la computadora central de la empresa, en el momento de la terminación de las funciones el teletrabajador las envía por correo electrónico u otro medio de mensajería.

E. Según la retribución :

1. Salario fijo: Es el teletrabajador que está en la nómina de la empresa y presta sus servicios según lo pactado contractualmente. Este tipo de compensación monetaria se ve con mayor frecuencia en trabajos de oficina.

2. Salario Fijo más variable : Esta modalidad se hace visible, entre otras cosas, a la hora de tramitar reclamaciones de seguros, facturas bancarias, ya que se organizan según fórmulas que pagan según el salario de oficina más una variable de productividad.
3. A precio hecho : Se relaciona exclusivamente con la productividad y permite emparejar el trabajo entre la oferta y la demanda.
4. Por unidad de Tiempo: Se basa en el rendimiento, por lo que el teletrabajador debe considerar una carga de trabajo constante. El pago se basa en el valor de mercado y el tiempo dedicado a la producción.

#### 2.2.1.3 Ventajas y Desventajas del Teletrabajo

La implementación del teletrabajo aporta una serie de beneficios para las empresas, los trabajadores y la sociedad. Se han propuesto varias investigaciones a lo largo de los años para demostrar los beneficios y fomentar su uso. Sin embargo, también existen una serie de desventajas que son provocadas por factores internos y externos y que pondrían en peligro la dinámica del trabajo.

##### a) Ventajas del Teletrabajo

- Flexibilidad laboral : Es una de las ventajas más destacadas cuando se trata de teletrabajo, las largas horas y las horas fijas ya no son tendencias en el lugar de

trabajo. La implementación y el mantenimiento de un cronograma flexible ha dado como resultado una mayor productividad y resultados más cortos.

- **Menores Gastos Económicos:** Los teletrabajadores logran generar menores gastos para que puedan ahorrar o invertir sus ingresos. Los gastos más comunes para los trabajadores tradicionales incluyen los gastos de viaje, meriendas, comidas (desayuno, almuerzo o cena). Los teletrabajadores reducen estos gastos al no tener que desplazarse a trabajar todos los días y los gastos de alimentación están cubiertos como parte del presupuesto mensual obligatorio de la canasta familiar.
- **Modificación de Horarios Laborales :** Sin duda, esto es un beneficio tanto para el teletrabajador como para la empresa. El teletrabajador puede cambiar o modificar el horario de trabajo a su gusto y necesidad, siempre que se logren los objetivos propuestos en el plazo especificado.
- **Crecimiento profesional en un espacio geográfico no determinado :** Esto se entiende en el sentido de que el teletrabajador puede desarrollarse profesionalmente al postularse a puestos con mayores beneficios y responsabilidades que no se encuentran en su área geográfica. El teletrabajo permite que un empleado trabaje en empresas extranjeras o nacionales sin tener que desplazarse, lo que permite la estabilidad entre el trabajo y la vida privada.
- **Reducción de tiempo de desplazamiento :** Esto se debe a que, especialmente en las capitales, los problemas de tráfico son una dificultad para el trabajador. Esto significa que un trabajador puede tardar un promedio de 2 a 5 horas en alcanzar su objetivo. El teletrabajo permite al trabajador tener un horario cómodo y así

encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia, reduciendo así el estrés por factores externos que pueden derivar en problemas de desempeño laboral.

- Trabajo por resultados u objetivos : Los teletrabajadores se evalúan en función de los resultados obtenidos ya que no están presencialmente en el lugar de trabajo, no se pueden evaluar otros indicadores. En coordinación con el teletrabajador, la empresa recoge una serie de metas que deben ser implementadas dentro de un determinado período de tiempo, lo que permite al trabajador motivarse y organizar su tiempo de tal manera que pueda lograr la meta deseada sin una presión constante. entre.

#### 1.- Para las Empresas

- Minimizar los costos de producción : Al prescindir de empleados presenciales en los lugares de trabajo, los costos de infraestructura, equipo técnico, suministros de oficina y costos fijos como agua y electricidad se reducen significativamente.
- Profesionales de alto nivel con acceso inmediato : Este punto es una gran ventaja para las empresas, ya que muchos trabajadores calificados no tienen acceso a puestos de trabajo debido a diversos factores como estudios, proyectos independientes, horarios rígidos o ubicación geográfica; Esto crea una barrera para que las empresas encuentren el personal que necesitan. Con la introducción del teletrabajo, esta barrera se romperá y las empresas podrán contratar al personal necesario. Facilita al teletrabajador adaptarse a los

horarios independientemente de la distancia y equilibrar sus propios proyectos y los de la organización.

- Modificaciones de horarios laborales : Las empresas obtienen beneficios al emplear trabajadores que trabajan fuera del horario laboral normal, lo que reduce el costo del pago de horas extra.
- Minimizar los costos de infraestructura : La construcción de infraestructura para los teletrabajadores es mínima porque si se pone espacio a disposición de estos trabajadores el costo estará representado por la compra de computadoras o dispositivos móviles, pero en la mayoría de los casos el teletrabajo se realiza íntegramente en casa y los teletrabajadores utilizan sus propios equipos para realizar sus actividades laborales.
- Disminuir el ausentismo laboral : Debido a la flexibilidad del trabajo, el teletrabajador organizará su tiempo de acuerdo a sus responsabilidades y necesidades, esto permite reducir o eliminar el absentismo en la jornada laboral por circunstancias externas y por ello la empresa solo se preocupa por la medición de la resultados. Estos resultados obtenidos a través del teletrabajo generalmente dependen del compromiso y la responsabilidad del empleado.

## 2.- Para el Ambiente y la Sociedad

Además de los grandes beneficios que ofrece el teletrabajo a los teletrabajadores y a las empresas, es importante recordar que estos beneficios también incluyen el medio ambiente y la sociedad, estos beneficios incluyen:

Menor Contaminación por desplazamiento : El teletrabajo puede reducir el uso de vehículos privados y públicos, lo que significa una reducción significativa de los niveles de dióxido de carbono.

Descentralización del trabajo : La descentralización del trabajo es un activo importante que está siendo reemplazado por el teletrabajo, ya que la mayoría de las oportunidades laborales se encuentran en las capitales. La introducción del teletrabajo permite a los trabajadores calificados de las zonas rurales y las pequeñas ciudades encontrar trabajo sin tener que salir de su lugar de residencia o tener que viajar largas distancias para trabajar. Además, el teletrabajo ayuda a promover la actividad económica fuera de la capital.

#### b) Desventajas de Teletrabajo

En cuanto a las dificultades y desventajas del teletrabajo, las bases teóricas fueron las presentadas por Lovato y Saldaña (2013, pg. 29-31) y la OIT (2016, pg. 16-19).

- Menor sociabilización y participación por parte del trabajador : Trabajar desde casa permite al teletrabajador mantener un equilibrio entre la vida personal y profesional, pero tiene algunas desventajas ya que el teletrabajador no se involucra activamente y aporta ideas, pertenencia a grupos, realización de actividades de la empresa y otras dinámicas. Además, la individualidad que trae consigo el teletrabajo puede generar problemas de motivación, seguridad y

proyección porque las personas son sociales y necesitan estar rodeadas de personas para fortalecer sus vínculos y beneficiarse del aprendizaje.

- Falta de organización de tiempo : Si bien la flexibilidad laboral es uno de los grandes beneficios del teletrabajo, comentado en los párrafos anteriores, la falta de gestión del tiempo puede generar grandes problemas en la realización de las actividades laborales. Es fundamental una clara determinación del tiempo dedicado al trabajo y las actividades personales, ya que el exceso de horas puede dañar los lazos familiares y, por el contrario, priorizar las relaciones y las necesidades personales puede conllevar una disminución de la productividad y el rendimiento.
- Equipamiento e infraestructura del teletrabajador : Si bien es cierto que este punto es una ventaja para el entorno empresarial ya que reduce los costos de la empresa, muchas veces este mismo punto es una desventaja para el teletrabajador, ya que al trabajar desde casa es necesario contar con el equipo necesario para llevar. fuera del trabajo. Además, el espacio debe acondicionarse para que sea lo más cómodo posible, aumentando los costos del teletrabajador por el uso de agua, electricidad e internet que muchas veces no son pagados por la empresa.

#### 1.- Para las Empresas:

- Implementación de nuevas tecnologías : El uso de las TIC es fundamental cuando se habla de teletrabajo y esta es la principal desventaja de implementar esta modalidad de trabajo ya que las empresas necesitan modernizar no solo su

infraestructura sino también sus sistemas internos, operaciones y aplicaciones. Además, hay que ser consciente de la importancia de que todos los empleados sepan utilizar estas nuevas tecnologías, lo que redundará en tiempo y dinero en el contexto de la formación constante que los empleados necesitan para adaptarse a estos procesos, entre otras cosas.

- Pérdida de jerarquías laborales : La falta de supervisión constante debido a la independencia del teletrabajador hace que sea fácil perder la amplitud jerárquica de los poderes internos de la empresa. El trabajador se convierte en su propio jefe y se pierde la organización de las funciones.
- Control de la información interna de la empresa : Respecto al punto anterior, el teletrabajador es individual e independiente en su trabajo, la información confidencial de la empresa puede ponerse a disposición de terceros al tratarla fuera de la empresa. Es necesario controlar y monitorear la información para que no sea mal utilizada.

## 2.- Organización Laboral

### 2.1.- Modernización en las organizaciones

La modernización de las organizaciones es fundamental a la hora de desarrollar o implementar nuevas ideas o conceptos. En el caso del teletrabajo, las organizaciones deben realizar una serie de estudios y evaluar el impacto de su uso. Di Martino (2009, citado por Castillo, 2016, p. 232 ) muestra la existencia de cuatro condiciones básicas que las organizaciones deben tener en cuenta al momento de introducir el teletrabajo, estas condiciones son:

- Cambios en la estructura de organización
- El elemento tecnológico
- Políticas Publicas
- Cualidades de los trabajadores y colaboradores

Estas condiciones surgen como puntos de partida para crear las condiciones necesarias que hagan del teletrabajo un aliado del desarrollo. Para implementar el teletrabajo se debe contar con un sistema tecnológico que responda rápidamente a las necesidades de los trabajadores y que contenga todos los programas y aplicaciones correspondientes para realizar las actividades relevantes de manera ordinaria; Además, debe tener una capacidad de internet igual a la que se encuentra en el lugar de trabajo y con mecanismos de seguridad que permitan guardar con anticipación la información almacenada, enviándola a una red general donde se procesa. (Ministerio de Trabajo, 2012).

Asimismo, todos los cambios que se produzcan en las organizaciones a nivel estructural deben regirse siempre por leyes y normativas que permitan la organización de funciones y realizar los cambios necesarios de manera transparente; El cumplimiento de las disposiciones legales nacionales e internacionales permitirá definir en qué contexto y en qué circunstancias se llevará a cabo el teletrabajo (Martínez, 2012). Respecto a las cualidades o actitudes de los trabajadores. El teletrabajo se ha enfocado en romper las brechas que impiden la creación de empleo y ha optado por la inclusión de personas

mayores, con habilidades especiales, entre otras; permitiendo, con la premisa de inclusión, evaluar habilidades como la automotivación y la autoevaluación. Sin embargo, para realizar el teletrabajo es necesario tener un perfil y cumplir una serie de requisitos. (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2012).

### 3.- Competencias del Trabajador y Teletrabajador

Las habilidades requeridas en los puestos de trabajo actuales están lejos de las exigencias que se necesitaban hace décadas, el cambio en los mercados globales, así como la importancia de la sociedad del conocimiento ha hecho que los trabajadores sean un recurso vital dentro del sistema que conforma la empresa y no solo ser vistos como mano de obra para la ejecución de tareas (MAS FAMILIA, 2012).

Si bien esto es cierto, hay habilidades básicas que son indispensables para colocar a un trabajador en la nómina de la empresa. Habilidades como la responsabilidad, la puntualidad, el respeto, entre otras, serán puntos rectores, invariables en el tiempo, para el proceso de contratación (Polanco, Reyes y García, 2015). Sin embargo, existen otro tipo de habilidades o requisitos que han cambiado debido a las necesidades actuales de las organizaciones, este tipo de habilidades se reflejan, en gran medida, en la adopción de otras formas de trabajo como el teletrabajo y la inclusión esencial de tecnologías. recursos. (ITALAC, 2017). Para Arango (2013, citado por Cataño y Gómez, 201 , p. 90) a nivel de contratación, el proceso de selección se enmarca en la evaluación del talento humano como factor determinante para la consecución de los objetivos de cada organización; Las habilidades blandas son muy valoradas en los trabajadores de hoy, algo que ha variado

considerablemente con respecto a décadas anteriores en las que el conocimiento era un requisito ineludible.

Es bien sabido que los trabajadores deben ser capaces de realizar de forma correcta y eficaz las tareas asignadas, aportando soluciones y generando habilidades que les permitan avanzar en sus carreras profesionales. (Salazar, 2007).

En cuanto a las cualidades o actitudes del personal hacia el teletrabajo, como señalan Miranda y Vera (200 ) “Quienes deseen teletrabajar deben poseer diversas características, tales como: un alto nivel de adaptabilidad, autoorganización, conocimiento de las TIC, predisposición a la formación, tenacidad, disciplina, sentido de riesgo, responsabilidad, laboriosidad, tolerancia a la soledad y espíritu emprendedor ”. Además de esto, existen requisitos específicos que incluyen las aptitudes o habilidades que requiere el puesto de trabajo y que serán determinados por la empresa.

Las empresas y organizaciones deben definir el perfil del personal que desean contratar para el teletrabajo; Definición de competencias así como de cualidades para asegurar la consecución de los objetivos propuestos. Sin embargo, la Organización Interamericana del Trabajo (OTI) ha establecido el perfil que debe tener una persona para ejercer la modalidad de teletrabajo. Este perfil enmarca los aspectos sociales, individuales y emocionales, algunos de los cuales son :

- Capacidad de Adaptación
- Disciplina y compromiso
- Comunicación

- Autogestión de tiempo
- Capacidad para tomar decisiones

Además de estas cualidades, es necesario que el teletrabajador tenga un conocimiento avanzado de las herramientas y programas tecnológicos que serán su aliado para la consecución de los objetivos. (Salazar, 2007).

#### 4.- Flexibilidad Laboral

La flexibilidad laboral es un término reciente, que viene acompañado de las nuevas modalidades de trabajo como el teletrabajo o trabajo remoto. Debido a esto, no se tiene una definición concreta acerca de qué es o cuáles son sus alcances, siendo definida de diversas maneras por autores y organizaciones del ámbito laboral.

Según Lizama (2005, citado por Llano 2014 ) la flexibilidad laboral es "la capacidad de una empresa de: I) ajustar el nivel y el calendario de los insumos de trabajo a los cambios de la demanda, II) modificar el nivel de salarios según la productividad y la capacidad de pago, y III) emplear a los trabajadores en tareas que atiendan las variaciones de la demanda". (pág.46).

Los horarios laborales, han sido un factor determinante en la lucha social desde hace siglos, la implantación de las 8 horas laborales supuso un cambio en las estructuras internas de las organizaciones. Sin embargo, esta premisa de 8 horas no es cumplida al pie de la letra, ya que en los países desarrollados las jornadas laborales se alargan debido a los altos niveles de producción que están sujetos al sistema capitalista que los acoge (Llano, 2014). En países en

vías de desarrollo, el alargamiento de las horas laborales se produce por la necesidad de los trabajadores de obtener mayores ingresos económicos, inclusive en trabajos con horarios que sobrepasan las 12 horas. Todos estos factores producen un desequilibrio en la calidad de vida de los trabajadores, la OIT (2005) enfatiza que: “un horario de trabajo digno es aquél que favorece acuerdos que benefician a las familias, promueven la igualdad de género, favorecen la competitividad empresarial y facilitan la influencia de los trabajadores en la determinación de sus jornadas”.

Esto lleva a reconsiderar los grandes beneficios de mantener un régimen flexible, ya que se puede establecer una relación sana en diferentes áreas como la familiar, social, laboral etc.; Esto significa que los empleados están motivados para alcanzar las metas y sienten que las organizaciones les están brindando las herramientas y oportunidades para desarrollar otras actividades que beneficien su desarrollo personal y profesional (Culqui y Fernández, 2016). La flexibilidad laboral se refleja principalmente en la introducción del teletrabajo, donde los empleados no necesariamente tienen que ceñirse a un horario, ya que el trabajo se mide en función de los resultados obtenidos. Sin embargo, es necesario que los teletrabajadores gestionen su tiempo de la mejor forma posible para poder realizar sus tareas y así no perjudicar la productividad y gestión de la empresa. (Castillo, 2016, p. 14 ).

#### 2.2.1.4 Tecnología de la información y comunicación

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son vistas como escenarios emergentes en el tiempo y el espacio que dejan de lado las herramientas tradicionales. El uso

de las TIC significa cambios importantes en las estructuras establecidas. Por ello, es necesario considerar todos los conceptos básicos que engloban estas herramientas.

a) Delimitación del concepto de Tecnología de la información y Comunicación

Con la llegada de Internet, se han introducido herramientas tecnológicas conocidas como TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) que han permitido el desarrollo de nuevas formas de realizar las actividades; innovar y simplificar la forma de realizar las tareas y unirse a la dinámica global. (Kano, 2017).

Los procesos de telecomunicaciones surgieron a partir de la aparición del telégrafo en 1833, tras lo cual se desarrollaron aún más numerosos inventos como el teléfono, la radio y otros. Estos inventos permitieron sentar las bases de las herramientas tecnológicas conocidas en la actualidad. (Torres, 2014 , pág. 13-14 ). Aunque uno puede hacerse una idea general de estas herramientas haciendo referencia a sus orígenes, se debe hacer una demarcación conceptual para una mejor comprensión.

Las TIC se pueden definir como medios tecnológicos de menor o mayor extensión que nos permiten almacenar y procesar información para convertirla en conocimiento, como señalan Mezandra y Bilbao (2010): Las TIC son un conjunto de tecnologías, que permiten información para ser capturada, producida, almacenada, procesada, presentada y comunicada. Estos incluyen computadoras, dispositivos más tradicionales como radio y televisión, y tecnologías de próxima generación como reproductores de audio y video digitales (DVD, MP3) o

teléfonos celulares. (Pág. 84 ).

Aguiar y Cuesta (2009) definen las TIC de la siguiente manera:

Las TIC son una serie de avances tecnológicos que brindan las tecnologías informáticas, de telecomunicaciones y audiovisuales, que incluyen desarrollos relacionados con las computadoras, Internet, telefonía, la mayoría de los medios ”. Aplicaciones multimedia y realidad virtual. Básicamente, estas tecnologías nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación. (Pág.84 ).

b) Características de las Tic :

Las TIC son una multitud de herramientas que están disponibles para todos para que la información oportuna esté disponible en cualquier momento y en cualquier lugar. Las TIC tienen una serie de características que las distinguen y las hacen tan representativas en la sociedad actual. En este estudio se utilizan las características descritas por Cabero (1998):

- a. Inmaterialidad : En general, se puede decir que las TIC llevan a cabo la creación (aunque en algunos casos sin referencias reales como simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es fundamentalmente inmaterial y se puede transportar de forma transparente e instantánea a lugares distantes.

- b. Interactividad : La interactividad es quizás la característica más importante de las TIC para su aplicación en la educación. Las TIC permiten el intercambio de información entre el usuario y la computadora. Esta propiedad permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos de prueba, en función de la interacción específica del sujeto con el ordenador.
- c. Interconexión: La interconexión describe la creación de nuevas posibilidades tecnológicas mediante la combinación de dos tecnologías. La telemática, por ejemplo, es la conexión entre la tecnología de la información y las tecnologías de la comunicación y, por lo tanto, promueve nuevos recursos como el correo electrónico, IRC, etc.
- d. Instantaneidad : Las redes de comunicación y su integración en la tecnología de la información han permitido el uso de servicios que permiten una rápida comunicación y transferencia de información entre ubicaciones físicamente distantes.
- e. Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido : El proceso y la transmisión de información engloba todo tipo de información: texto, imágenes y sonido, por lo que los avances se han dirigido hacia la transmisión multimedia de alta calidad que posibilita el proceso de digitalización.

- f. Digitalización: Su objetivo es que información de diversa índole (sonidos, textos, imágenes, animaciones, etc.) se pueda transmitir de la misma forma que se presenta en un único formato universal. En algunos casos, por ejemplo en el caso de los sonidos, la transmisión tradicional se realiza de forma analógica y para que se comuniquen consistentemente a través de redes telemáticas es necesario transcribirlos a una codificación digital, que funciona bien en este caso un soporte de hardware como módem o soporte de software para digitalización.
- g. Mayor influencia sobre los procesos de los productos : Posiblemente el uso de diferentes aplicaciones de las TIC influya más en los procesos mentales de los usuarios para la adquisición de conocimientos que en los conocimientos adquiridos. En los diversos análisis de la sociedad de la información se destaca la enorme importancia de la riqueza de información que Internet hace posible. Por otro lado, muy diversos autores han señalado precisamente los efectos negativos de la difusión de información, los problemas de la calidad de la misma y el desarrollo hacia aspectos sociales evidentes, que, sin embargo, son menos ricos en aspectos económicos, comerciales, recreativos. posibilidades educativas, etc. Las posibilidades de las TIC sin embargo, como muchos otros enfatizan, un cambio cualitativo en los procesos y no en los productos. Ya hemos señalado el notable aumento del papel activo de cada sujeto, ya que puede y debe aprender a construir su propio conocimiento sobre una base mucho más amplia y rica.

Por otro lado, un sujeto no solo tiene una "masa" de información de las TIC para construir su conocimiento, sino que también puede construirlo colectivamente conectándose con otros sujetos o grupos. Estas dos dimensiones básicas (mayor responsabilidad personal para cada individuo y oportunidades de acción colectiva) requieren un cambio cuantitativo y cualitativo en los procesos personales y educativos en el manejo de las TIC

- h. Penetración en todos los sectores: (cultural, económico, educativo, industrial ...). El impacto de las TIC no solo se refleja en un individuo, grupo, sector o país, sino que se extiende a todas las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "sociedad de la información" y "globalización" intentan referirse a este proceso. Los efectos se extenderán así a todos los habitantes, colectivos e instituciones, dando lugar a cambios importantes, cuya complejidad está en el debate social actual.
- i. Innovación: Las TIC producen innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, cabe señalar que estos cambios no siempre indican un rechazo a tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos existe algún tipo de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido significativamente con la llegada del teléfono, pero el uso y el potencial del correo electrónico llevaron a un resurgimiento de la correspondencia personal.

- j. Tendencia hacia automatización: La propia complejidad conduce a la aparición de diversas posibilidades y herramientas que permiten la gestión automática de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de información estructurada conduce al desarrollo de gerentes personales o emprendedores para diferentes propósitos y de acuerdo con ciertos principios.
  
- k. Diversidad: La utilidad de las tecnologías puede ser muy variada, desde la simple comunicación entre personas, hasta el proceso de información para crear nueva información. Como demuestran las características descritas anteriormente por Cabero, las TIC han permitido romper paradigmas en materia de adquisición y procesamiento de información, favoreciendo la interactividad, la inmediatez y la agilización de los procesos. Estas herramientas tecnológicas han hecho posible a nivel personal, educativo y laboral facilitar la comunicación y planificación en las organizaciones.

c) Ventajas y Desventajas de las TIC

1) Ventajas de las TIC:

Las dificultades en la comunicación, el conocimiento y la ejecución de tareas han permitido que las TIC se conviertan en aliadas del hombre para

solucionar estos problemas, trayendo consigo una serie de ventajas entre las que se detallan las propuestas de diversos autores como Gimeno (2010), Rocha y Echeverría. (2017) y Aguiar y Cuesta (2009):

- Los usuarios tienen acceso irrestricto a las fuentes de información para el desarrollo de sus actividades.
- Otorga la libertad de realizar actividades de otro tipo desde cualquier lugar y sin necesidad de desplazamientos y de realizar estas tareas sin un horario fijo.
- Permite una comunicación fluida y dinámica con el entorno, ya sea laboral, educativo, social, familiar.
- Permite la organización eficiente de la información según diferentes estándares, que varían en función de las necesidades de los usuarios, y también permite almacenar información importante en la nube u otros sistemas de respaldo. Le permite desarrollar o compartir contenido al que otros usuarios pueden acceder y con el que pueden colaborar.
- Posibilita innovaciones tecnológicas en las empresas que implican un proceso continuo de aprendizaje y cambio de habilidades organizativas.
- Ofrece la creación de nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo, que ampliará el alcance del perfil de cada trabajador y ofrecerá oportunidades a personas con diferentes capacidades o discapacidades.

## 2) Desventajas de la TIC:

Asimismo, el uso inadecuado o desinformado de las TIC, puede concluir en una relación de desventajas, entre las cuales, Torres (2014), Díaz (2013) y Cabero (2008) señalan las siguientes:

- Existencia de una brecha digital, que no permite la obtención igualitaria de las herramientas tecnológicas. La brecha tecnológica supone una gran barrera entre aquellos que pueden acceder a la información presente en internet por medio de computadoras o smartphones y aquellos que no cuentan con acceso a internet o dispositivos que les permitan navegar por la red.
- La gran cantidad de información que se encuentra en internet ocasiona que no se cuente con un filtro que permita verificar la autenticidad del material, obteniendo muchas veces información errónea.
- Exposición al robo de información originados por virus informáticos, este tipo de Hackeo aumenta la vulnerabilidad de los usuarios en la red.
- Resulta necesaria la actualización de los equipos empleados para la realización de actividades por medio de la tecnología, así como los softwares que presentan licencias que deben ser renovadas, estas actualizaciones representan un costo adicional al que los usuarios podrían no tener acceso.
- No poseer un conocimiento previo de las TIC's produce que se presenten mayores obstáculos y dificultades al momento de realizar las actividades, teniendo un proceso de adaptación más largo y generando consigo problemas emocionales como la angustia, estrés o ansiedad.

### 2.2.1.5 La Tecnología de la Información y Comunicación y su papel en las Empresas

El entorno de la globalización requiere que las empresas sean cada vez más competitivas debido al cambio constante de las dinámicas laborales y las variaciones en el mercado. (Torres, 201 ). Es por ello, que las empresas del sector público y privado se han visto en la necesidad y obligación de reformar sus procesos y desarrollar estrategias y técnicas ligadas a las TICS que impulsen el procesamiento de información, volviéndolo más práctico y acertado; formando una red sistémica que permita mejorar la eficacia de cada área de la empresa, evaluando los procesos y corrigiendo las fallas. (Ávila, 2014).

A finales del siglo XX, el uso de la tecnología se volvió indispensable en el ámbito empresarial, pues resultaba evidente que, al aprender a mecanizar la información, automatizar los procesos y obtener información con acceso inmediato y desde cualquier lugar, se podría generar un valor agregado y se llegaría a alcanzar las metas. (Sánchez 2009, p. 2). Sin embargo, romper el paradigma de lo clásico llevo un camino largo, lleno de obstáculos, donde cada empresa aprendió por medio del ensayo y error, logrando así, implementar las herramientas de tecnología que el mundo moderno les ofrecía. Las Tecnologías de la Información y Comunicación crean un abanico de opciones y oportunidades para poder desarrollar sistemas personalizados y específicos que permitan saciar las necesidades de las empresas de acuerdo con sus objetivos y pretensiones. (Sánchez, 2009, p.36).

Sin embargo, la introducción de estas estas nuevas tecnologías aún siguen siendo un proceso complicado sobre todo en América Latina (Quiroga, Torrent y Murcia, 2016, pg.301). Si bien es cierto, aunque se han conseguido grandes avances en cuanto al desarrollo de las

tecnologías, los países latinoamericanos están en las últimas posiciones, debido a la poca inversión por parte de los organismos encargados (Jacovsky,2011). En el Caso de Perú propiamente dicho, por las brechas sociales y económicas. (Dante, 2008, p. 5).

Sin embargo, resulta necesario mencionar el gran aporte de las TICS en el ámbito de generación de empleo, la transformación y actualización de las reformas laborales con la implementación del teletrabajo, logrando crear un engranaje que permita unir a todos los trabajadores en cualquier momento y lugar, haciéndolos sentir participes de los proyectos y las decisiones tomadas, y valorando un modelo innovador de trabajo evocado a resultados. (Baruch,2000; Bailey y Kurland,2002, citado por Pérez, et.al, 2005). Se podría inferir que las Tecnologías de la Información y Comunicación representan una fuente de conocimiento, creando numerosas alternativas para el avance de las empresas, desde la reducción de costos, optimización de los sistemas internos y externos, mejoras en el tiempo de producción y en el clima laboral al consolidar objetivos e incentivar la flexibilidad de horarios. (Agudo, 2014 ).

#### 2.2.1.6 Clima Laboral

El entorno laboral es un tema de investigación desde hace décadas que intenta explicar el comportamiento de las personas en los entornos laborales. La primera investigación sobre el entorno laboral surgió en 1960 en el campo de la psicología. Sin embargo, su implicación en los campos de la ciencia, la empresa, la educación, entre otros, fue fundamental para tenerlos en cuenta en el estudio y la investigación de otras áreas. (García, 2009).

- a) Definición de clima laboral:

Conceptualmente, el ambiente de trabajo se puede delimitar con la definición propuesta por Forehand y Gilmer (1964), en la que ven el ambiente de trabajo de la siguiente manera: “un conjunto de características que son percibidas por los empleados para percibir una organización y distinguirla frente a otros, la suya es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas de la organización”.

Tagiuri y Litwin (1968), por su parte, definen el clima laboral como “el resultado de una serie de interpretaciones por parte de miembros de una organización que afectan sus actitudes y motivación”.

El clima laboral está estrechamente relacionado con las organizaciones ya que es el principal indicador que nos permite saber si se están tomando las decisiones correctas y se están logrando los objetivos propuestos. (Williams, 2013). El clima laboral es un componente que evalúa los tipos de clima que se desarrollan en las empresas por diversas causas, variables e interacciones. Se pueden identificar tres tipos de climas específicos dentro del entorno laboral: psicológico, agregado y colectivo. (Chirinos y Meriño, 2018).

El primero se relaciona con las percepciones de los individuos, el segundo con el cálculo de estas percepciones y el tercero con la evaluación y predicción de comportamientos y reacciones a las percepciones individuales. Estas percepciones están condicionadas, entre otras cosas, por factores como el salario,

las relaciones personales, los horarios, las decisiones de la empresa. (Chirinos y Meriño, 2018).

A lo largo de los años, las empresas han valorado el talento humano y creado mejores condiciones laborales que permiten una mejora en el clima laboral, ya que se valoran mayores niveles de compromiso y disposición de los empleados cuando los índices de clima laboral son altos. Mano de obra. Arnoletto, Eduardo (2009): “Una organización con buen clima tiene una alta probabilidad de lograr un alto grado de identificación entre sus miembros, mientras que una organización con mal clima no puede esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan de que sus empleados "no llevan camisa" suelen tener un mal clima organizacional. (Pag.83)

La forma de evaluar o medir el clima hoy ha cambiado con la integración del teletrabajo, el teletrabajo o sus derivados; Si bien este tipo de trabajo requiere más independencia y organización, también significa que no existe una relación cercana con el entorno laboral (compañeros, superiores, etc.), que es parte integral de la empresa (Gonzáles, Floréz y Vera, 201 , p. ). Por tanto, las empresas deben brindar las herramientas necesarias para que los teletrabajadores se sientan cómodos, mediante la formación constante e integraciones grupales así como el apoyo durante el proceso de adecuación del sistema o los cambios realizados, ya que los objetivos se pueden alcanzar mediante una adecuada adaptación y los problemas asociados pueden ser reducido. (Ramírez, 2019).

b) Competencia dentro el clima Laboral

Mantener un buen clima laboral es necesario dentro de las organizaciones, ya que de esta manera los trabajadores podrán desarrollar sus habilidades y aumentar sus conocimientos para hacer aportes a la organización. La salvaguarda del entorno laboral se rige por diversas competencias que permiten la completa satisfacción de los empleados de forma individual y colectiva. (Brancato y Juri, 2011) Para explicar y aclarar estas habilidades usaremos la clasificación definida por Olaz (2009,196):

Individuales:

- **Iniciativa -proactividad:** Predisposición a crear condiciones que, sin asegurar el desarrollo de los eventos, tengan como objetivo reducir o mitigar circunstancias de carácter adverso a lo inicialmente previsto.
- **Adaptación-flexibilidad:** Facultad mediante la cual la persona es capaz de adaptarse al entorno, situación y / o circunstancias sin contradicción o conflicto entre él mismo, el puesto que ocupa y el entorno en el que debe trabajar, para crear.
- **Liderazgo personal:** Capacidad para convencer, liderar e influir emocional y técnicamente en personas que buscan el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y capacidades personales y profesionales.
- **Análisis de Problemas: Toma de decisiones:** capacidad para evaluar situaciones, enmarcadas en un contexto de litigio, donde es necesario

resolver el conflicto de manera oportuna.  
grupos.

- **Comunicación Efectiva:** Capacidad que posibilita el envío, recepción y procesamiento de datos e información en un contexto interindividual y el favorece la adquisición, estimulación y desarrollo de comportamientos grupales orientados a un fin específico.
- **Trabajo en Equipo:** Desarrollo de facultades interindividuales que permitan alcanzar resultados en relación a los objetivos propuestos por la organización, optimizando los recursos humanos y técnicos disponibles.
- **Negociación:** Conjunto de habilidades encaminadas a obtener el máximo beneficio de los representados en situaciones de conflicto, en las que los puestos generalmente deben venderse en busca de un servicio integral satisfactorio para las partes.
- **Motivación:** Capacidad de generación de energía que da el ímpetu y / o el estímulo necesario para lograr los objetivos propuestos en el equipo de trabajo. Como se puede observar, estas competencias generan un alto nivel de confianza entre los trabajadores en el entorno laboral, lo que les permite desarrollar y mejorar sus habilidades, generando así altos indicadores dentro de las organizaciones, lo cual es tanto para el empleador como para el empleado es una situación de beneficio mutuo para el empleado.

A) Adaptación:

La adaptación tiene diferentes variantes, dado que es un sujeto tan intrínseco en el ser humano, la adaptación se ha definido a partir de su naturaleza biológica y psicológica. En el campo biológico se aborda la adaptación a través de la evolución con representantes como Lamarck y Darwin (Builes, Manrique y Henao, 2017). Por otro lado, en el área psicológica incluye las transformaciones y la capacidad de afrontar dichos cambios en el momento oportuno. En el ámbito psicológico, la adaptación engloba todos los aspectos desde los aspectos culturales, políticos, económicos e incluso laborales. (Builes, Manrique y Henao, 2017).

El hombre es por naturaleza un ser adaptable y ha desarrollado la capacidad de afrontar cambios y transformaciones sociales, económicas, políticas y tecnológicas; el proceso de adaptación puede realizarse de forma autónoma e intrínseca o mediante instituciones y costumbres. (Cárdenas, et al, 2010). El proceso de adaptación variará de persona a persona, y una buena adaptación requiere estabilidad emocional y salud mental. Sin embargo, existen factores que dificultan una adecuada adaptación: estas barreras u obstáculos pueden ser de carácter personal y estar relacionados con hábitos y percepciones sociales sobre normas y sistemas; y espacial, con respecto a aspectos como el tiempo y los agentes de cambio. (Vallejo, 2011). Por ello, el proceso de adaptación debe entenderse fuera de un sentido dicotómico, ya que una adaptación satisfactoria depende del nivel de información sobre el entorno, la organización del individuo y la autonomía que pueda sentir; y el tiempo estará ligado a los factores anteriores.

#### a) Adaptación Laboral

El bienestar en el lugar de trabajo ha crecido como parte de las preocupaciones y objetivos de las empresas. Varias encuestas han demostrado que un factor determinante para el éxito del trabajador radica en lograr la adaptación al puesto de trabajo y al entorno laboral. La situación actual en cuanto a condiciones laborales que implican jornadas largas, más competencia y menos descansos ha replanteado el comportamiento de los empleados ante estos factores. (Castañeda et al, 2017).

Sin embargo, un gran porcentaje de empresas no cuenta con un programa o diseño adecuado que permita a los trabajadores adaptarse plenamente al ambiente laboral, generando situaciones desfavorables como desmotivación, bajo desempeño laboral, falta de productividad y conflictos relacionados con el ambiente laboral. . (UGT, 2010). La adaptación al trabajo es un proceso que busca organizar y desarrollar diferentes programas para promover los vínculos laborales, por lo que las medidas que se adopten deben estar vinculadas a las condiciones de cada trabajador; En otras palabras, el trabajo debe adaptarse al individuo y no al revés; ya que esto permitirá que el trabajador se sienta parte integral del equipo y parte funcional de la empresa. (Valle, 2011).

Las medidas que adopta la empresa para lograr la adecuación de la obra pueden ser múltiples y pueden ser cambios simples que no impliquen grandes

variaciones dentro de la empresa ni provoquen transformaciones estructurales. (Pato, 2000). Sin embargo, es necesario precisar que el objetivo principal de la adaptación al trabajo es que ningún trabajador sienta disminuidas o eliminadas sus oportunidades para el desempeño de sus funciones por diversos factores. Además, se deben eliminar los estereotipos, promover el trabajo en equipo y diseñar actividades y dinámicas para fomentar el compañerismo; En caso de que los problemas de adaptación sean de carácter técnico, se debe realizar una capacitación constante para que el personal se sienta cómodo (Camacho, 2018).

Considerar la adaptación al trabajo como un aspecto fundamental dentro de la empresa permitirá incrementar los beneficios y aspectos positivos que conlleva, así como corregir y mejorar los problemas existentes.

## CAPITULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 RESULTADOS

Se muestran los resultados que se aplicaron del instrumento a la empresa FULLSERVIS E.I.R.L a la Unidad de Administración Documentaria y Archivo así mismo del personal en general Cuestionario del Impacto del trabajo para determinar el impacto de esta modalidad laboral sobre las Capacidades fue hecho de manera virtual y en conjunto con la Oficina de Informática. Este impacto se va a determinar considerado:

- Aspectos demográficos de la Población.
- Apoyo Técnico: Acceso a equipo informático y servicio de comunicaciones acordes con la actividad asignada.
- Carga Laboral: nivel de dificultad y tiempo necesario para realizar las tareas
- Productividad: Grado en que se culminan las tareas a tiempo y con calidad
- Estado del Ambiente Laboral: Relación con los integrantes de la oficina

- Impacto en la vida familiar: Grado en que el trabajo impacta sobre los aspectos de la vida familiar

### 3.1.1 Aspectos demográficos

Desarrollando aspectos composición de la población de estudio en cuanto sexo, edad, grado de instrucción, conocimientos informáticos y uso de un teléfono inteligente .

En cuanto al sexo se determinó que el 77% de la población es de sexo masculino.

2.TABLA : Composición de la Población por Sexo

	<u>CANTIDAD</u>	<u>PORCENTAJE</u>
MASCULINO	20	76.9%
<u>FEMENINO</u>	<u>6</u>	<u>23.1%</u>
<u>TOTAL</u>	<u>26</u>	<u>100.0%</u>

Fuente: Elaboración propia

La distribución de los trabajadores por edades muestra en la tabla y grafico 2 donde la mayoría de las personas a encuestar son mayores de edad en su mayoría es de 37.7 años de edad por que se deduce que son trabajadores con experiencia en sus labores de ofician.

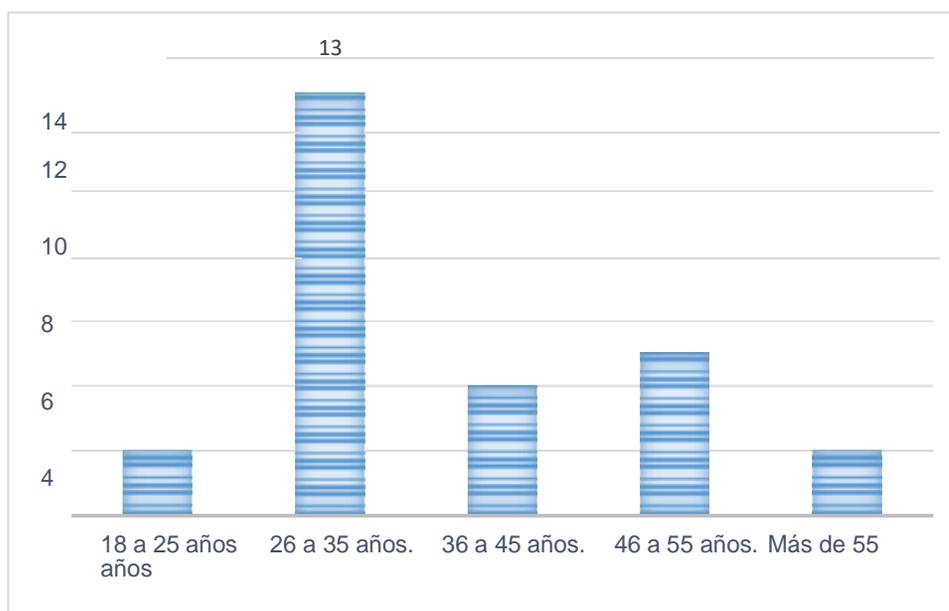
3.TABLA : Composición de la Población por Edad

	<u>CANTIDAD</u>	<u>PORCENTAJE</u>
--	-----------------	-------------------

18 a 25 años	2	7.7%
26 a 35 años.	13	50.0%
36 a 45 años.	4	15.4%
46 a 55 años.	5	19.2%
Más de 55 años	2	7.7%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Composición de la población por edad.



Fuente: Elaboración propia

Para definir el perfil de los colaboradores se les preguntó sobre el nivel de educación y se observó que los entrevistados son personas de alto nivel académico. En cuanto al nivel de educación, se encontró que poco menos del 92% tiene educación

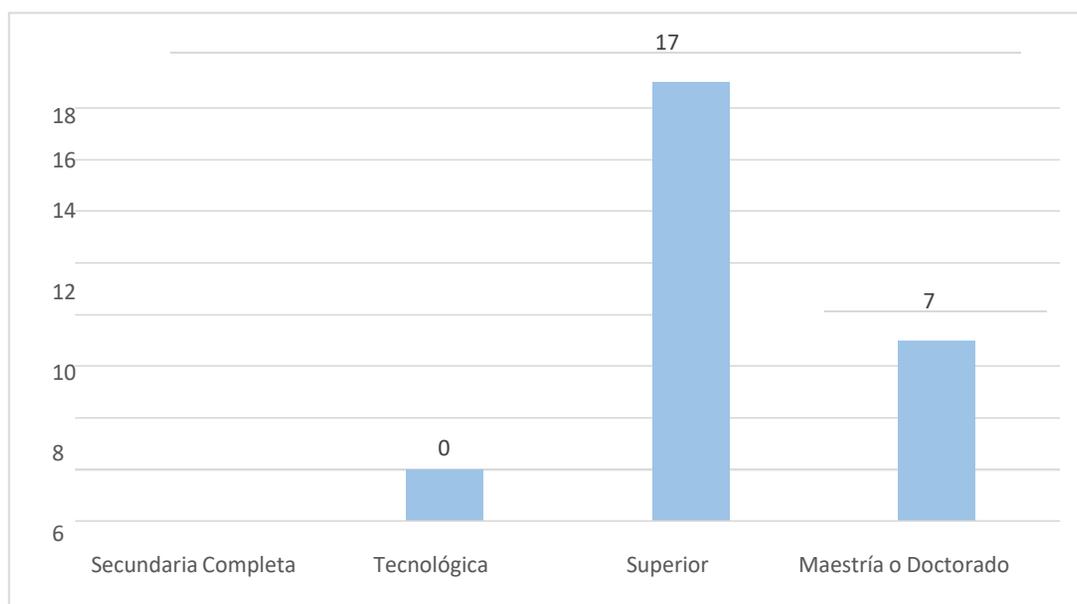
superior, el resto tiene educación tecnológica. No hay trabajadores con secundaria completa únicamente.

4. TABLA : Composición de la Población por Grado de Instrucción

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secundaria Completa	0	0.0%
Tecnología	2	7.7%
Superior	17	65.4%
Maestría o Doctorado	7	26.9%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Composición de la población por conocimientos instrucción.



Fuente: Elaboración propia

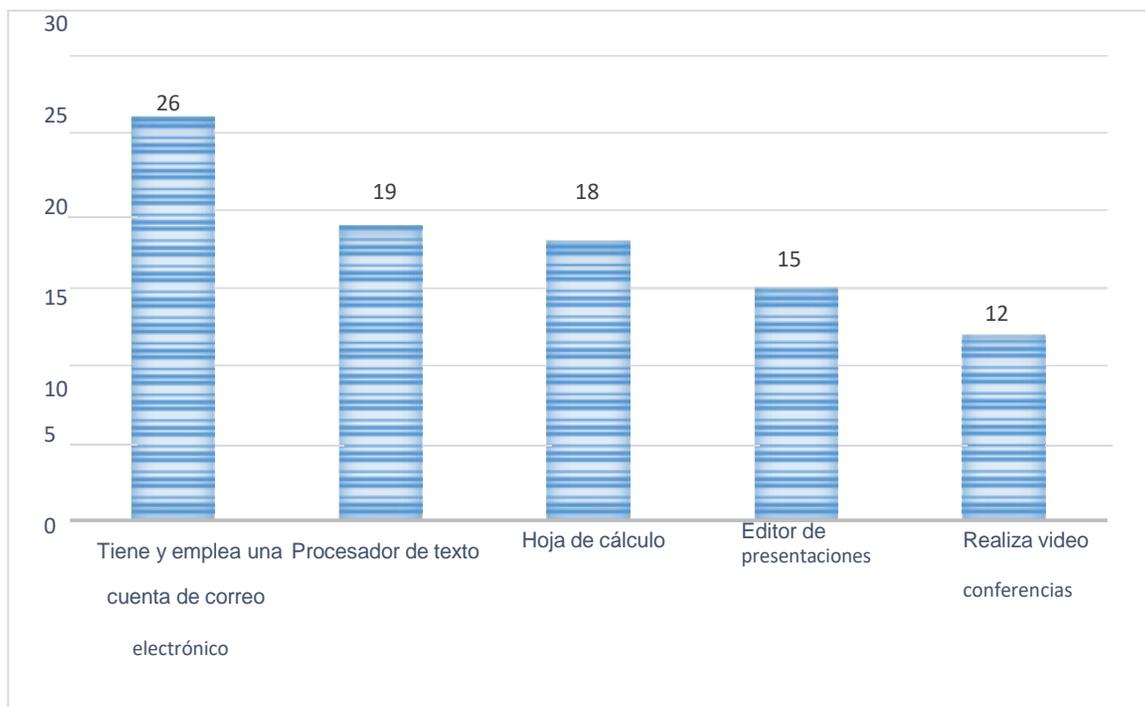
Como conocedores de computadoras, podemos confirmar que el uso de cuentas de correo electrónico es una característica del 100% de la población. En cambio, el 6% realiza videoconferencias. Más de la mitad utiliza herramientas informáticas (procesamiento de texto, hoja de cálculo y editor de presentaciones), siendo el procesamiento de texto el más común junto con las hojas de cálculo.

5. TABLA : Composición de la Población por Conocimientos Informáticos

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Tiene y emplea una cuenta de correo electrónico	26	100.0%
Procesador de texto	19	73.1%
Hoja de cálculo	18	69.2%
Editor de presentaciones	15	57.7%
Realiza video conferencias	12	46.2%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Composición de la población por conocimientos informáticos.



Fuente: Elaboración propia

Más del 92% de la población emplea un teléfono inteligente, como se aprecia de la tabla siguiente:

6. TABLA : Uso del teléfono inteligente

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	24	92.3%
NO	2	7.7%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

En lo referente al empleo del teléfono inteligente el 100% de las personas que lo hacen desde las actividades simples como mensajes de texto y el correo electrónico uso para comunicarse en redes sociales y su empleo en video llamadas y videoconferencias:

7.TABLA : Uso del teléfono inteligente

USO DEL TELÉFONO INTELIGENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Lo emplea para revisar su correo	24	100.0%
Utiliza redes sociales	24	100.0%
Utiliza programas de mensajería	24	100.0%
Realiza video llamadas	24	100.0%
Utiliza en videoconferencias	24	100.0%

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2 Apoyo Técnico

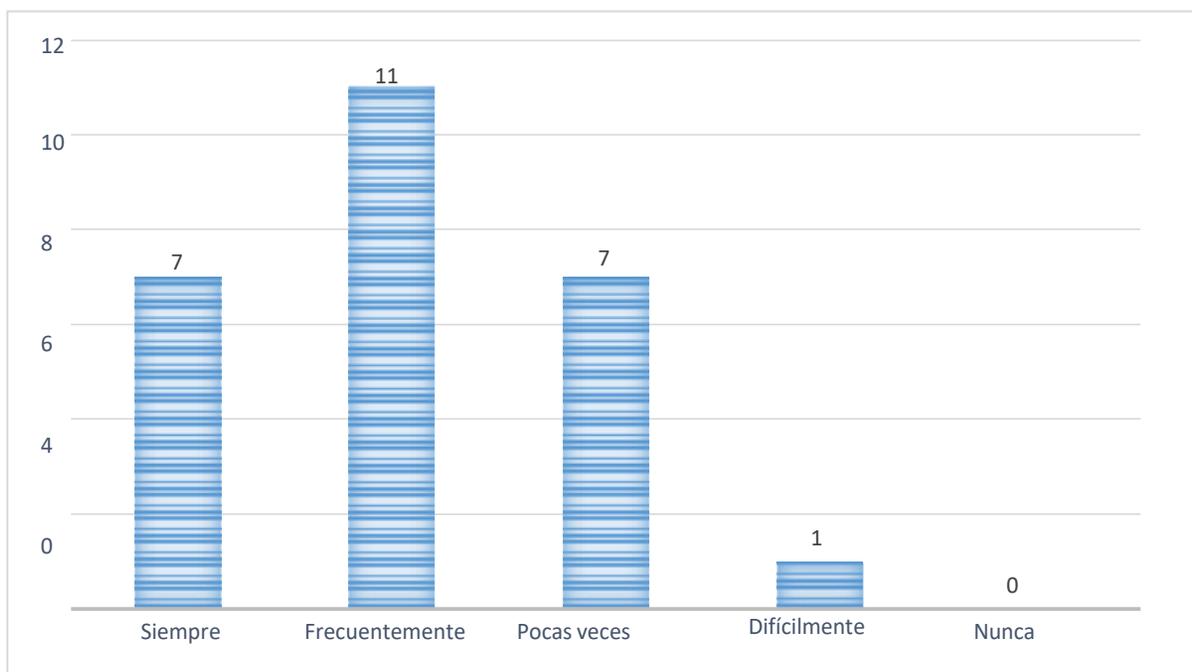
Se relaciona con el acceso a equipos informáticos y servicios de comunicación de acuerdo con las actividades asignadas. De la tabla a continuación podemos indicar que más del 79% de los encuestados indica que cuenta con el equipo necesario para el trabajo, mientras que el 21% tiene dificultades.

8. TABLA : Disponibilidad de equipo necesario

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	7	26.9%
Frecuentemente	11	42.3%
Pocas veces	7	26.9%
Difícilmente	1	3.8%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Porcentaje de disposición de equipos informáticos



Fuente: Elaboración propia

El 85% indica que el equipo con que cuentan satisface sus necesidades en el trabajo según lo mostrado en la tabla y graficas siguientes .

9.TABLA : Equipo satisface necesidades

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	8	30.8%
Frecuentemente	14	53.8%
Pocas veces	4	15.4%
Difícilmente	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Porcentaje de disposición de equipos informáticos



Fuente: Elaboración propia

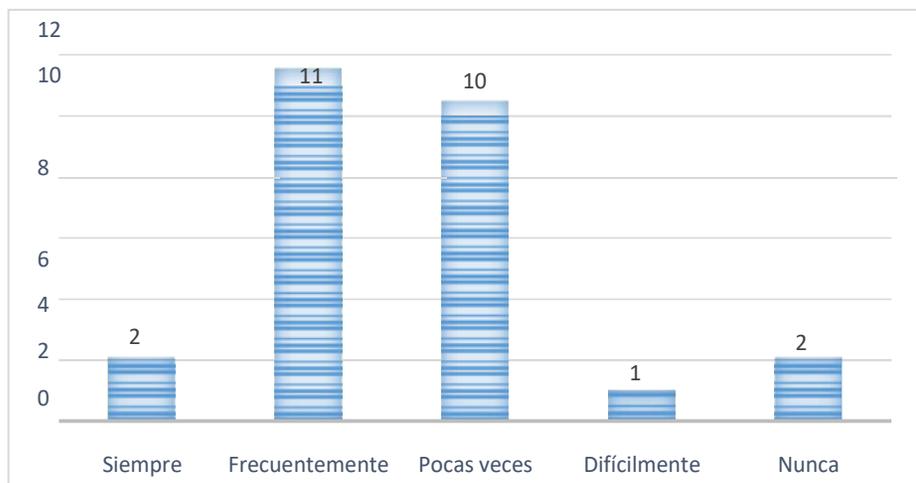
En el 50% de los encuestados indican que la conexión a internet con la que cuentan es satisfactoria al realizar actividades de teletrabajo

10. TABLA : Disponibilidad de conexión de Internet Satisfactoria

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	7.7%
Frecuentemente	11	42.3%
Pocas veces	10	38.5%
Difícilmente	1	3.8%
Nunca	2	7.7%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Disponibilidad adecuada de Internet.



Fuente: Elaboración propia

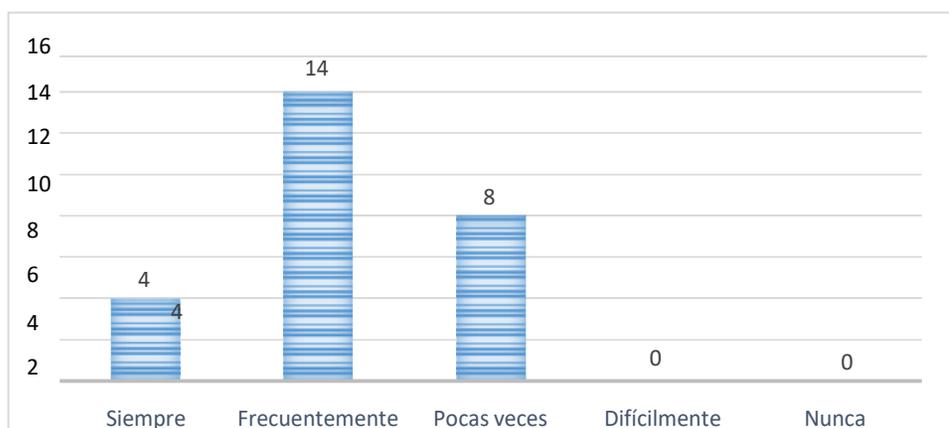
Para el 69% de los encuestados el empleo del correo electrónico y del teléfono son suficientes para el desarrollo de las actividades encomendadas.

11. TABLA : Correo electrónico y teléfono son suficientes

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	15.4%
Frecuentemente	14	53.8%
Pocas veces	8	30.8%
Difícilmente	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: Disponibilidad adecuada de Internet.



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.3 Carga Laboral

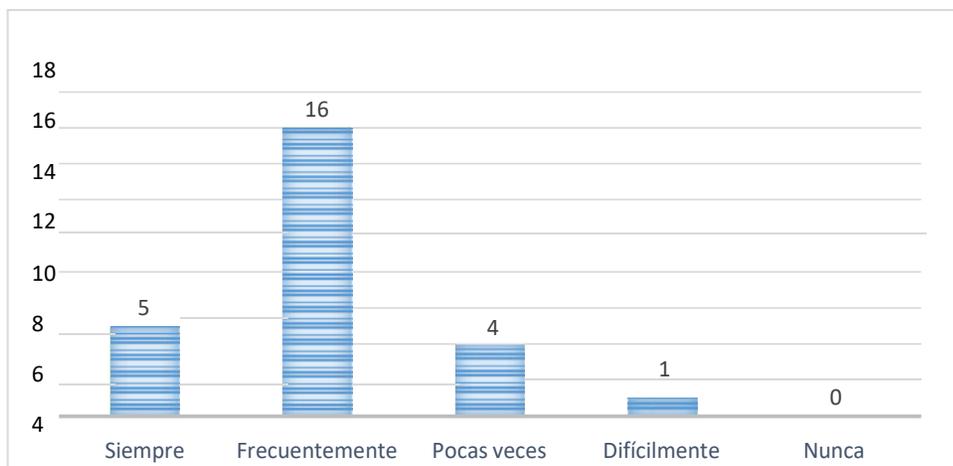
Que tiene relación con el nivel de dificultad y tiempo necesario para realizar las tareas. El 81% de los encuestados indica que las horas trabajadas por semana son suficientes:

12. TABLA : Horas trabajadas por semana son suficientes

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	19.2%
Frecuentemente	16	61.5%
Pocas veces	4	15.4%
Difícilmente	1	3.8%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Las horas de teletrabajo son suficientes



Fuente: Elaboración propia

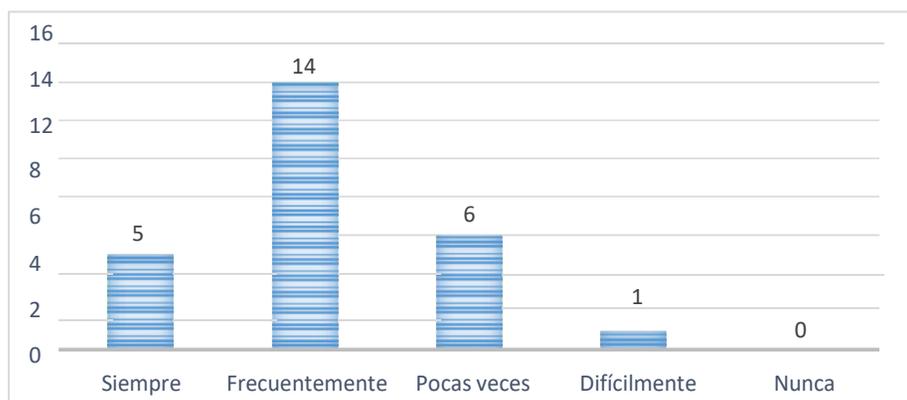
El 73% de los encuestados tiene la sensación que la carga laboral ha aumentado.

13. TABLA : Sensación que la carga laboral ha aumentado

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	19.2%
Frecuentemente	14	53.8%
Pocas veces	6	23.1%
Difícilmente	1	3.8%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: Sensación que la carga laboral ha aumentado.



Fuente: Elaboración propia

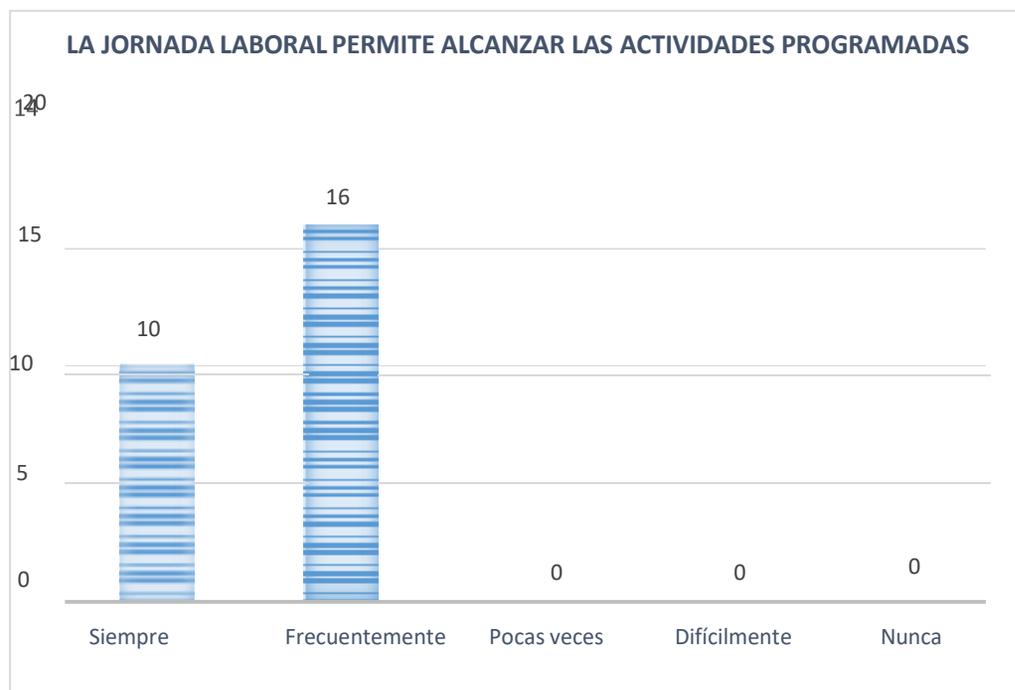
El total de encuestados indica que las actividades desarrolladas durante la jornada laboral permiten alcanzar las actividades programadas.

14. TABLA : Jornada laboral permite lograr actividades programadas

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	10	38.5%
Frecuentemente	16	61.5%
Pocas veces	0	0.0%
Difícilmente	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: Sensación que la carga laboral ha aumentado



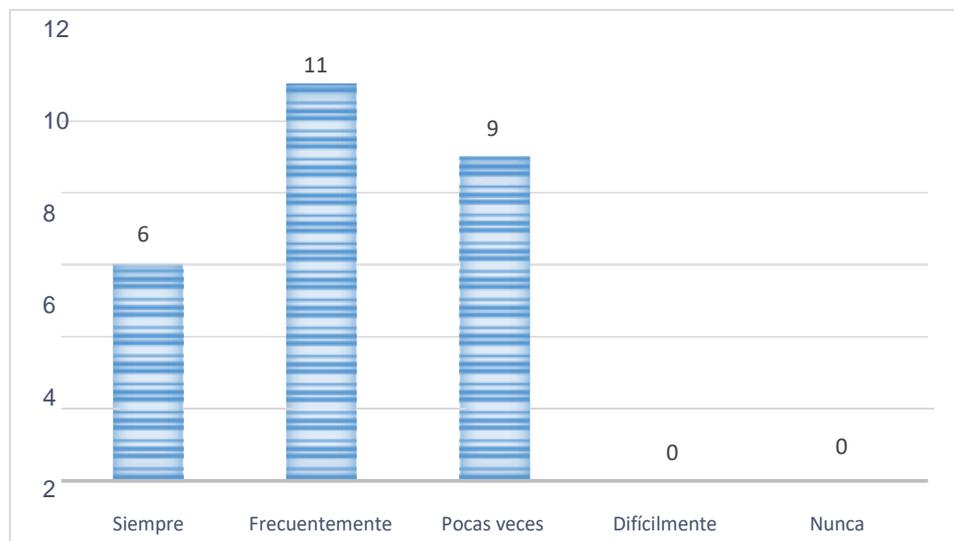
Fuente: Elaboración propia

15. TABLA : Conocimiento con anticipación de las actividades a realizar

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	23.1%
Frecuentemente	11	42.3%
Pocas veces	9	34.6%
Difícilmente	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11: Conoce las actividades a realizar con anticipación.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al porcentaje del trabajo que realizan en la oficina y que pueden ejecutar como teletrabajo, el 41% indica que puede realizar la mayoría de las actividades en casa (Entre 100 y 75%) un 30% indican que pueden ejecutar buena parte de ellas (Entre 75 y 50%) .Un 26% indica que solo puede realizar menos del 50% del trabajo que realiza en la oficina .

16. TABLA : Porcentaje del trabajo que podría hacer desde casa

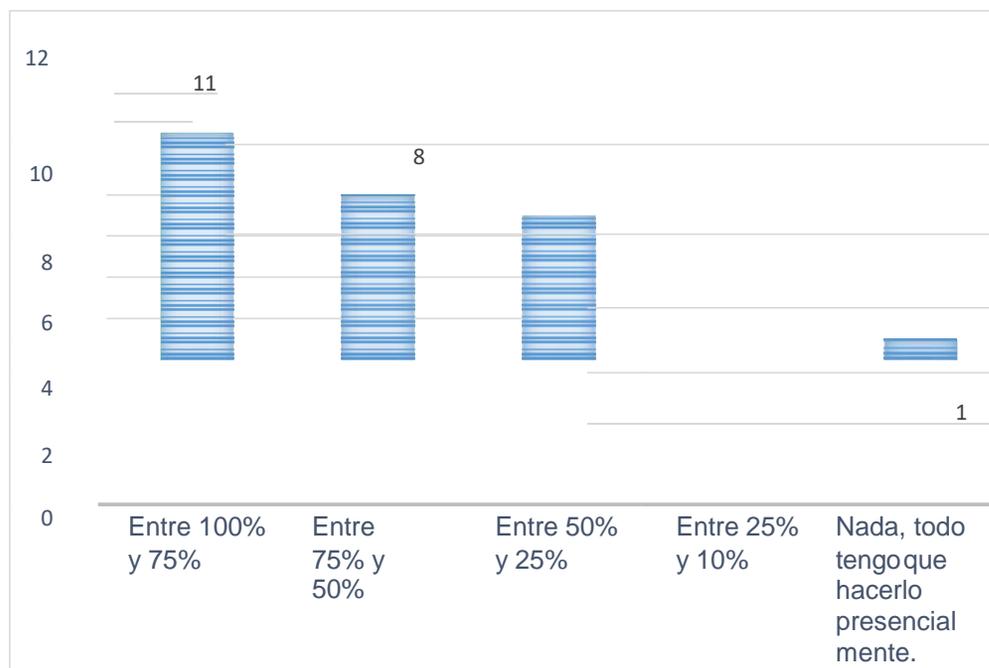
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entre 100% y 75%	11	40.7%
Entre 75% y 50%	8	29.6%
Entre 50% y 25%	7	25.9%
Entre 25% y 10%	0	0.0%

Nada, todo tengo que hacerlo presencialmente. 1 3.7%

TOTAL DE PERSONAS	27	100.0%
-------------------	----	--------

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12: Porcentaje de trabajo que puede hacer desde casa.



Fuente: Elaboración propia

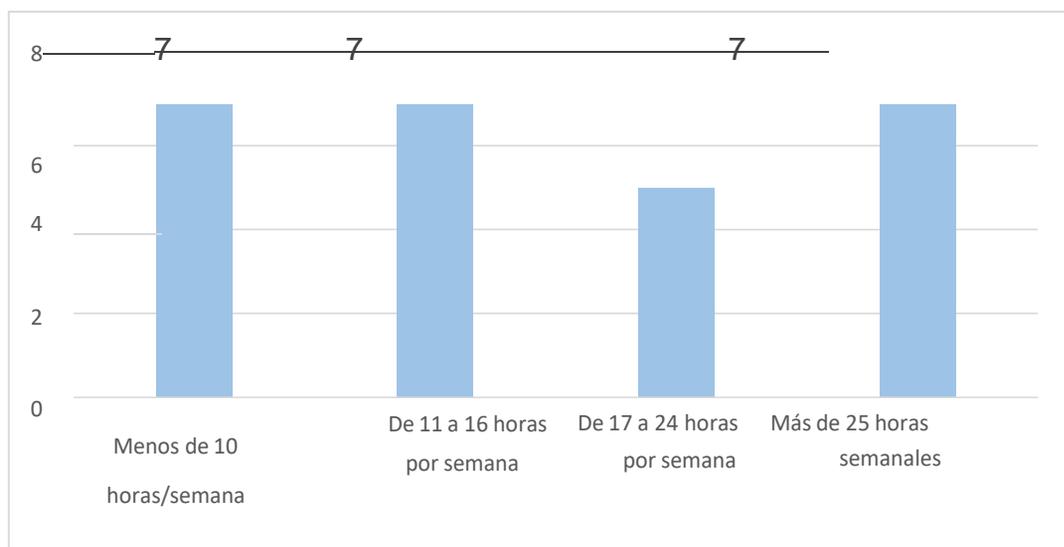
Las encuestas muestran la productividad de cuatro grupos de empleados con diferentes horas de trabajo semanales medias. Un grupo del 27% de los encuestados trabajaba una media de más de 25 horas semanales. El día 19% , los encuestados trabajan un promedio de 17 a 24 horas a la semana y los dos últimos grupos representan el 5 % y trabajan un promedio de menos de 16 horas a la semana.

17. TABLA : Horas promedio trabajadas por semana

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 10 horas/semana	7	26.9%
De 11 a 16 horas por semana	7	26.9%
De 17 a 24 horas por semana	5	19.2%
Más de 25 horas semanales	7	26.9%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: Horas promedio trabajadas por semana



Fuente: Elaboración propia

El 64% de los trabajadores más de 4 días de la semana y un 27% 3 o 4 días .

18. TABLA : Promedio de días trabajados por semana

	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 o 2 días por semana	2	7.7%
3 o 4 días por semana	7	26.9%
Más de 4 días por semana	17	65.4%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.4 Productividad:

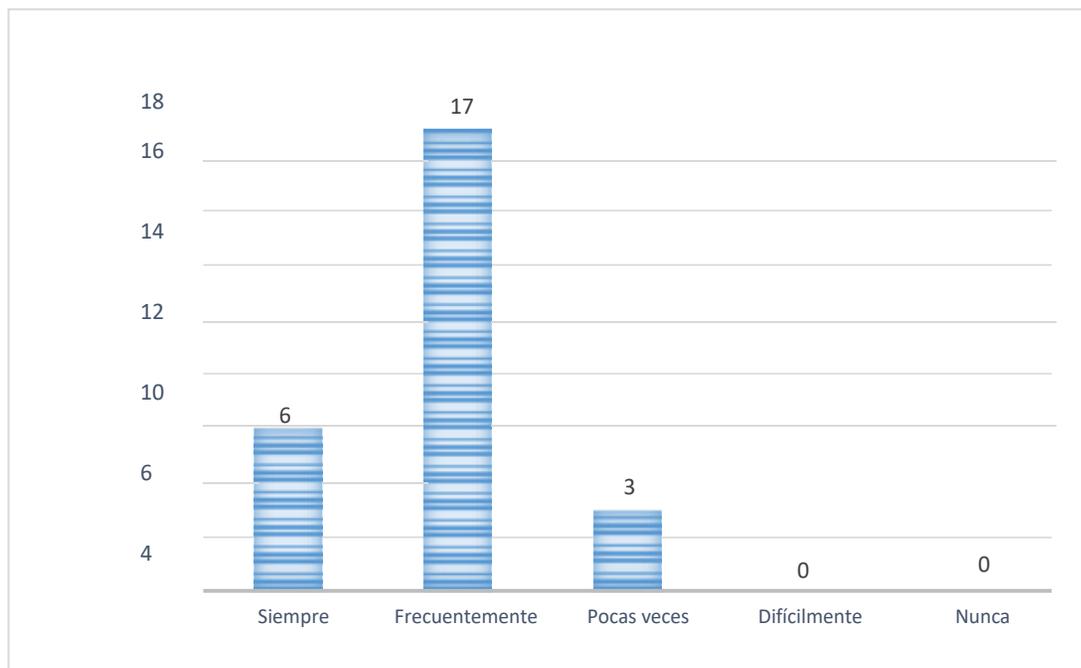
Definido como el grado en que las tareas se completan a tiempo y con calidad. Alrededor del 88% afirma que los objetivos se alcanzan a tiempo y sin dificultades. El 12% dice que los objetivos propuestos rara vez se alcanzan sin dificultad.

19. TABLA : Logro de metas según plazos

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	23.1%
Frecuentemente	17	65.4%
Pocas veces	3	11.5%
Difícilmente	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: Logro de metas según plazos



Fuente: Elaboración propia

El 92% de los encuestados indica que la organización del trabajo contribuye a la eficacia del trabajo.

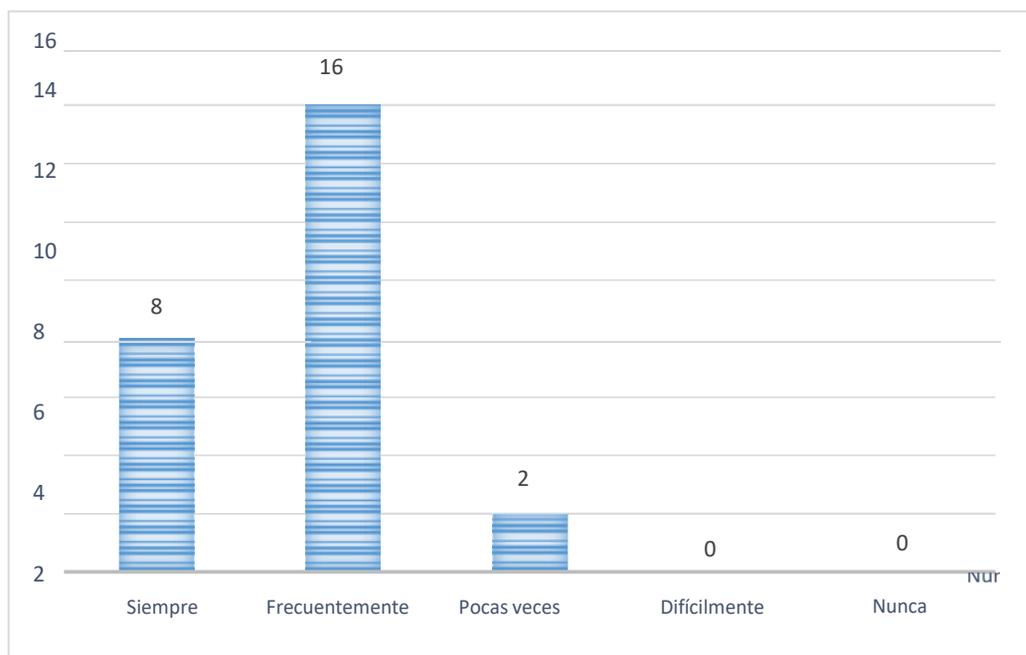
20. TABLA : Percibe que la organización del trabajo contribuye a la eficacia

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	8	30.8%
Frecuentemente	16	61.5%
Pocas veces	2	7.7%
Difícilmente	0	0.0%
Nunca	0	0.0%

TOTAL DE PERSONAS	26	100.0%
-------------------	----	--------

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15: Organización del trabajo contribuye a la competitividad



Fuente: Elaboración propia

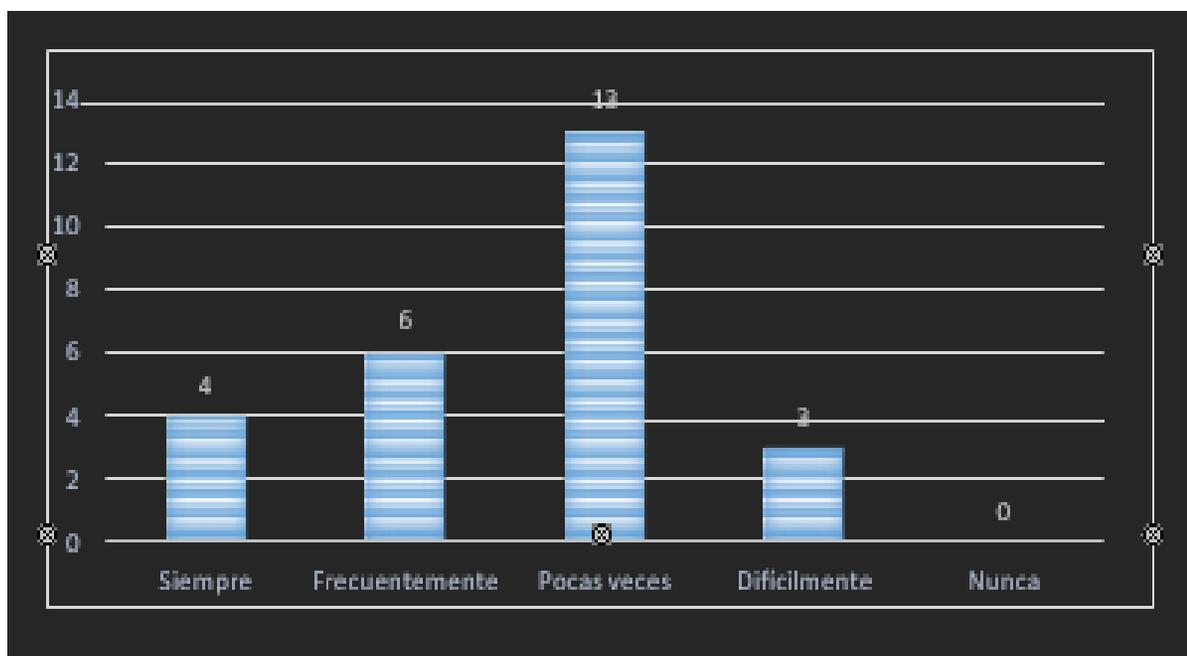
Más del 62% de los encuestados indican que reciben retroalimentación y consejo limitado de sus superiores frente a un 38% que indica que la reciben frecuentemente.

21. TABLA : Percibe que recibe retroalimentación y consejos de sus superiores

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	15.4%
Frecuentemente	6	23.1%
Pocas veces	13	50.0%
Difícilmente	3	11.5%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: Recibe retroalimentación y consejo de sus superiores



Fuente: Elaboración propia

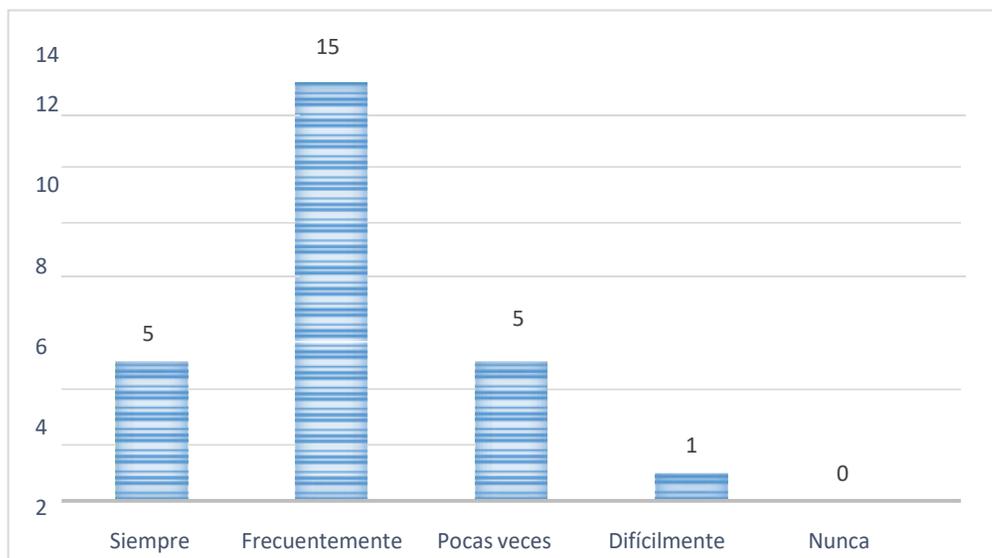
En cuanto si el teletrabajo mejoro su productividad más del 77% indico que frecuentemente, mientras que el 23% pocas veces.

22. TABLA : Percibe que el teletrabajo mejoró su productividad

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	19.2%
Frecuentemente	15	57.7%
Pocas veces	5	19.2%
Difícilmente	1	3.8%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17: Teletrabajo mejoró su productividad



Fuente: Elaboración propia

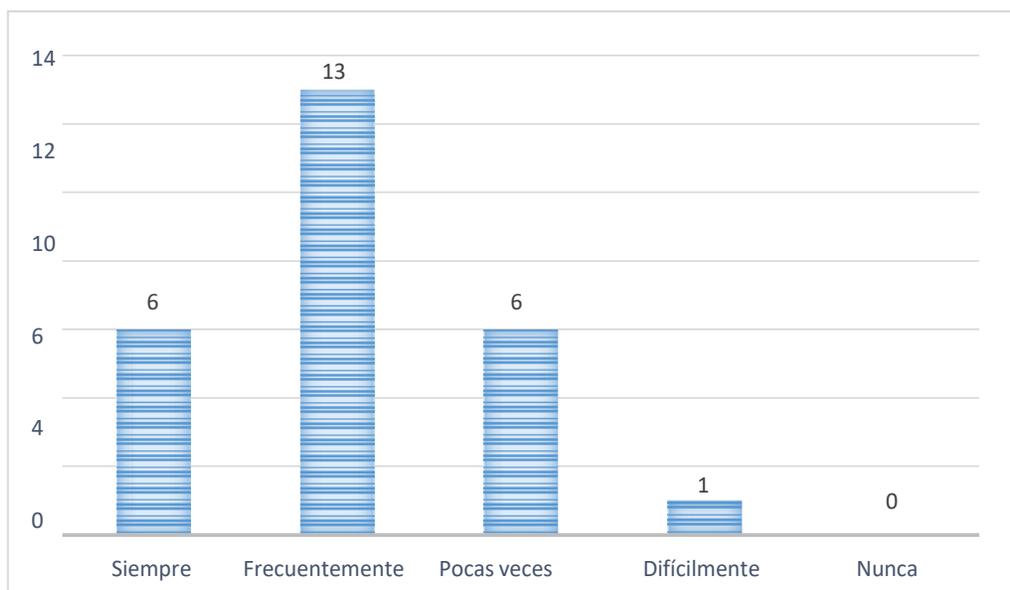
El 73 % indica que el trabajador en casa mejora la calidad del trabajo con frecuencia mientras que el 24% pocas veces.

23. TABLA : Percibe que trabajar en casa mejora la calidad del trabajo

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	23.1%
Frecuentemente	13	50.0%
Pocas veces	6	23.1%
Difícilmente	1	3.8%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: Trabajar en casa mejoró la calidad del trabajo.



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.5 Estado del Ambiente Laboral

Describe la relación con los integrantes de la oficina. El 77% indica que el teletrabajo ha mejorado la relación laboral con los jefes. El 23% no han notado mejora.

24. TABLA : Percibe que la relación laboral con los jefes ha mejorado

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	20	76.9%
NO	6	23.1%
TOTAL	T26	100.0%

Fuente: Elaboración propia

La totalidad de los encuestados deben indicar que la colaboración entre los compañeros ha mejorado

25. TABLA : Percibe que la colaboración con los compañeros de trabajo ha mejorado.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	26	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	26	100.0%

Fuente: Elaboración propia

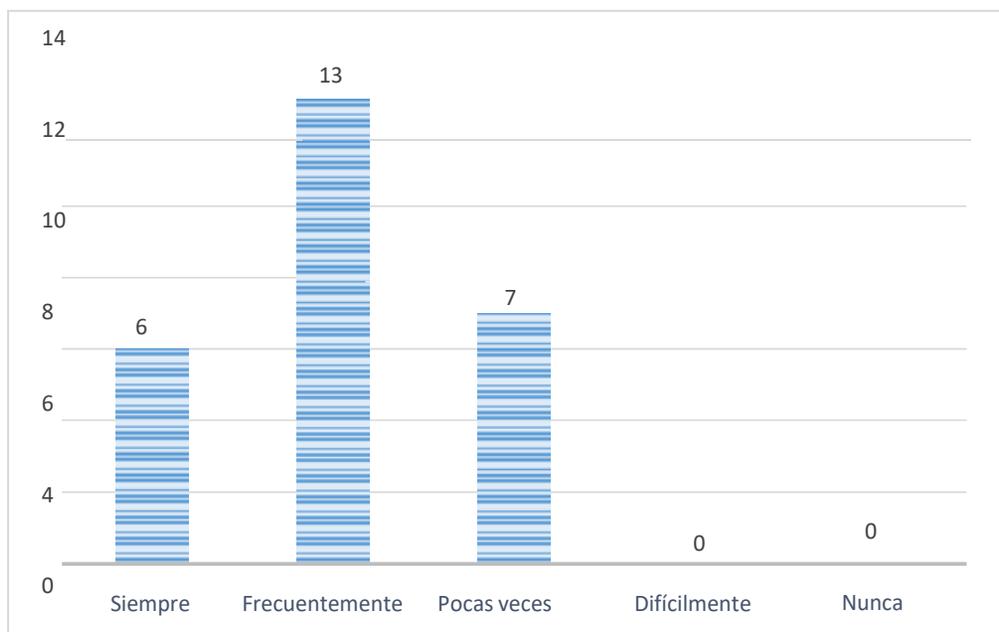
El 73% de los encuestados opina que el teletrabajo les permite la oportunidad de mejorar el desarrollo de las habilidades laborales mientras que el 27% indica que pocas veces ocurre esto.

26.TABLA : Percibe que tiene oportunidad de mejorar desarrollo de habilidades laborales.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	23.1%
Frecuentemente	13	50.0%
Pocas veces	7	26.9%
Difícilmente	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19: Percibe que tiene oportunidad de mejorar desarrollo de habilidades la Fuente:



Elaboración propia

El 69% indica que la organización es flexible antes las necesidades del trabajador

27.TABLA : Percibe que la organización es flexible ante las necesidades del trabajador.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	11.5%
Frecuentemente	15	57.7%
Pocas veces	8	30.8%
Difícilmente	0	0.0%
Nunca	0	0.0%

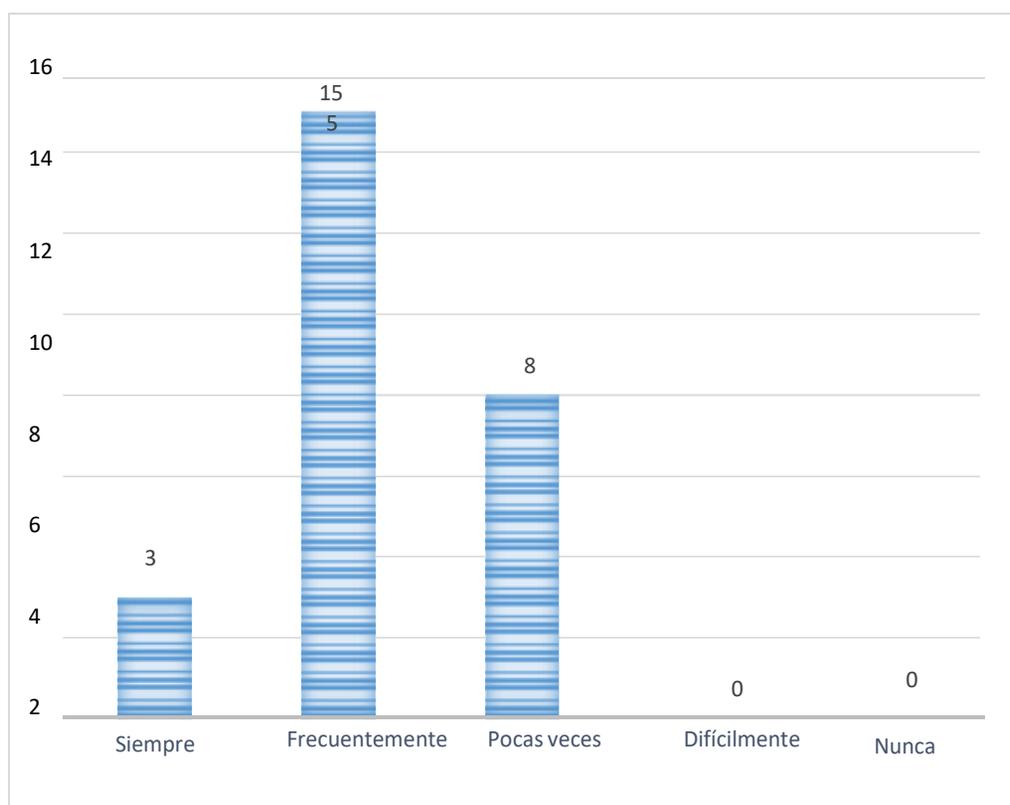
---

TOTAL DE PERSONAS	26	100.0%
-------------------	----	--------

---

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20: Percibe que la organización es flexible ante las necesidades como trabajador.



Fuente: Elaboración propia

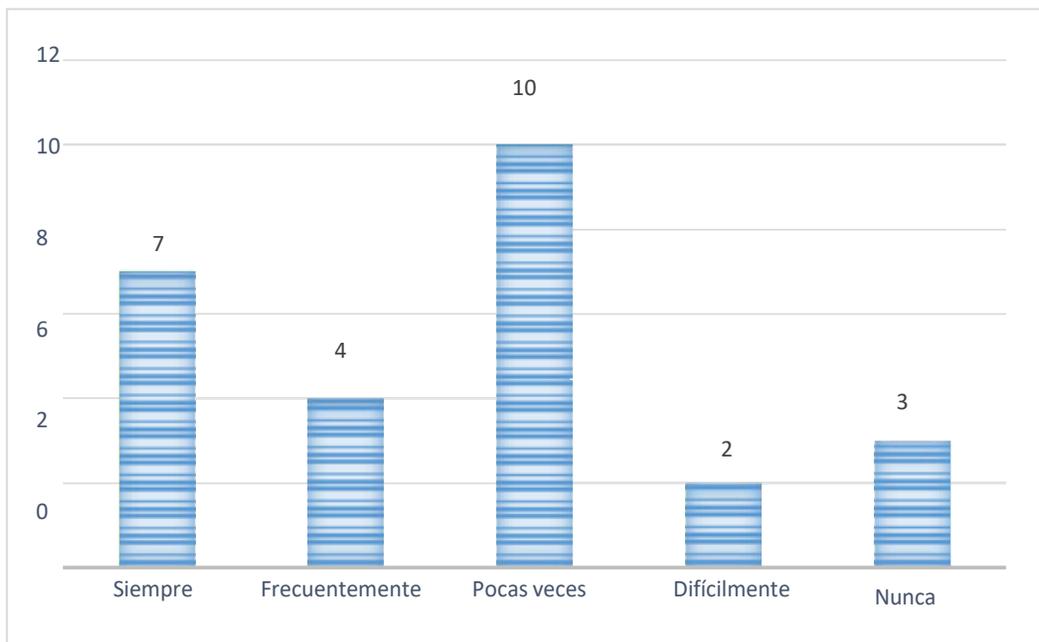
La mitad de los encuestados indica que el teletrabajo provoca sensación de aislamiento.

28. TABLA : Percibe que el teletrabajo provoca sensación de aislamiento.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	7	26.9%
Frecuentemente	4	15.4%
Pocas veces	10	38.5%
Difícilmente	2	7.7%
Nunca	3	11.5%
TOTAL DE PERSONAS	26	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21: Percibe que teletrabajo ocasiona sensación de aislamiento



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.6 Impacto en la vida Familiar:

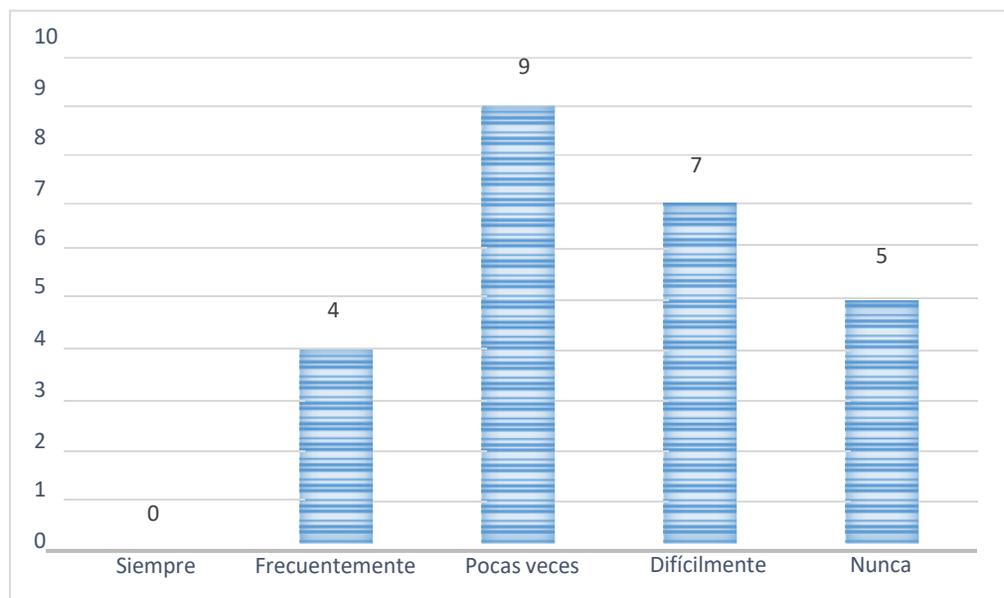
Representada por el grado en que el trabajador impacta aspectos de la vida familiar

29. TABLA : Percibe que el teletrabajo afecta la vida familiar.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0.0%
Frecuentemente	4	16.0%
Pocas veces	9	36.0%
Difícilmente	7	28.0%
Nunca	5	20.0%
<b>TOTAL DE PERSONAS</b>	<b>25</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22: El teletrabajo afecta su vida familiar.



Fuente: Elaboración propia

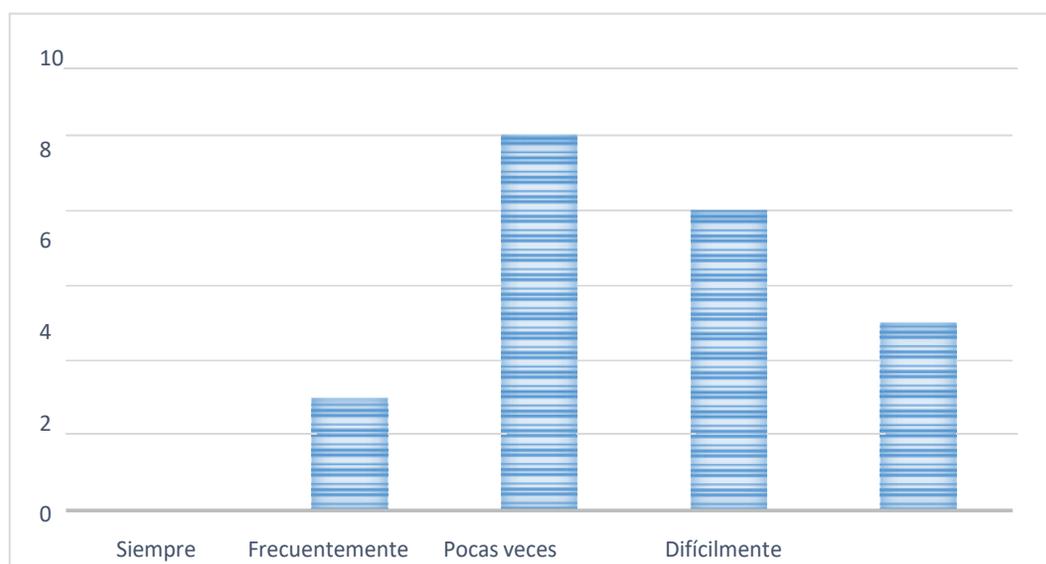
El 88% indica que pocas veces o difícilmente el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.

30. TABLA : Percibe que el teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0.0%
Frecuentemente	3	11.5%
Pocas veces	10	38.5%
Difícilmente	8	30.8%
Nunca	5	19.2%
TOTAL DE PERSONAS	26	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23: El teletrabajo interfiere con la interacción y comunicación familiar.



Fuente: Elaboración propia

El 81% de los que deberían encuestar manifiesta que pocas veces o difícilmente es inevitable que la familia interrumpa mis labores de teletrabajo.

31. TABLA : Percibe que es inevitable que la familia interrumpa mis labores.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	7.7%
Frecuentemente	3	11.5%
Pocas veces	10	38.5%
Difícilmente	9	34.6%
Nunca	2	7.7%
TOTAL DE PERSONAS	26	100.0%

Fuente: Elaboración propia

### 3.2 Discusión de Resultados

La discusión de los resultados para cada dimensión del estudio se desarrollará teniendo en cuenta los antecedentes del trabajo. El perfil demográfico de la población de estudio indica que el 77% de la población es masculina, mientras que el 60% tiene menos de 35 años. El 92% tiene educación superior y el 8% restante tiene educación superior técnica. La población total tiene correo electrónico y más del 70% utiliza aplicaciones informáticas de oficina. En 1992, la población usaba un teléfono inteligente y parece ser la forma preferida de comunicarse con la empresa y consultar los correos electrónicos.

En cuanto al tamaño del soporte técnico, el 73% de los encuestados indica que tiene

disponible el equipo necesario para el teletrabajo, pero el 85% indica que el equipo que tiene satisface sus necesidades de teletrabajo. En cuanto a la conectividad, solo el 50% indica que tiene la conectividad necesaria y el 69% indica que el correo electrónico y el teléfono inteligente son suficientes para realizar las actividades. Estos resultados indican que no todos los teletrabajadores tienen acceso a la misma calidad de conectividad y que el teléfono inteligente satisface muchas de sus necesidades de conexión junto con el correo electrónico. Cabe señalar que no basta con contar con las herramientas de conectividad necesarias, pero como afirman Anaya y Valbuena (2017), que el perfil del teletrabajador debe contener en orden de importancia: dominio de las tecnologías, responsabilidad y compromiso, gestión del tiempo y proactividad.

En cuanto a la carga de trabajo, el 81% encuestado indica que las horas trabajadas por semana son suficientes. El 73% siente que la carga de trabajo ha aumentado pero el total indica que pueden cumplir con las actividades programadas y el 80% puede hacerlo dentro de la jornada laboral. El 25% trabaja en promedio más de 25 horas a la semana, pero el 56% dice que trabaja menos de 16 horas a la semana. El 65% indica que conoce de antemano las actividades a realizar.

En cuanto a Productividad, el 88% indica que se han alcanzado los objetivos propuestos con frecuencia y el 73% que se ha mejorado la calidad de las actividades realizadas. El 92% de los encuestados indica que la organización del trabajo contribuye a la eficiencia del trabajo. En este sentido, Aranibar (2016) indica que el 80% de los trabajadores dice que puede hacer entre el 50% y el 70% de su trabajo en casa. El

teletrabajador 77 indica que su productividad se ha mejorado con frecuencia, esto coincide con Basurto (2017), quien luego de implementar el modelo se realizó una encuesta en la que el encuestado 75 indicó que hubo una mejora en la productividad y que es una forma de trabajar que atrae talento humano a la empresa. Rodríguez Cooredor, Rojas Daza, Sarmiento, Muleth Restrepo y Parra Lozano (2015) también pudieron demostrar que el teletrabajo aumenta la productividad de las personas. El 62% indica en cambio que recibe una retroalimentación y consejos limitados de sus superiores, lo que no coincide con Anaya y Valbuena (2017), quienes dicen que el perfil del personal directivo debe contener liderazgo, orientación y comunicación.

Estado del clima laboral: el 77% indica que el teletrabajo ha mejorado la relación laboral con los jefes. El 23% no notó ninguna mejora. Todos los encuestados indican que la colaboración entre colegas ha mejorado. El 73% de los encuestados cree que el teletrabajo les brinda la oportunidad de mejorar el desarrollo de habilidades laborales, mientras que el 27% indica que esto rara vez ocurre. Rodríguez Cooredor, Rojas Daza, Sarmiento, Muleth Restrepo y Parra Lozano (2015), destacaron que los trabajadores deben gestionar su tiempo y actividades para alcanzar las metas asignadas, lo que favorece la proactividad. La mitad de los encuestados indica que el teletrabajo provoca una sensación de aislamiento. Rodríguez Cooredor, Rojas Daza, Sarmiento, Muleth Restrepo y Parra Lozano (2015), indicaron que se debe hacer un mayor seguimiento ante la pérdida de interacción social que esta modalidad implica, ya que los trabajadores individuales pierden interacción social y generan sentimientos de soledad. , a diferencia de los trabajadores casados que tienen una unidad familiar en casa.

Las mejores opiniones se concentran en el impacto en la vida familiar. El 88% indica que el teletrabajo interfiere poco o poco en la interacción y comunicación familiar. El 81% de los encuestados dice que es raro o difícil que la familia interrumpa mis deberes de teletrabajo y solo el 12% percibe que el teletrabajo interfiere con la comunicación familiar. Rodríguez Cooredor, Rojas Daza, Sarmiento, Muleth Restrepo y Parra Lozano (2015), el teletrabajo genera una importante reducción de costos y tiempos de viaje, lo que permite a los teletrabajadores disponer de más tiempo para organizar su trabajo y disfrutar de su trabajo. En el mismo sentido, Anaya y Valbuena (2017), señalaron una mejora en la calidad de vida debido al ahorro de tiempo al viajar como más tiempo con la familia. Orlando Ardilla (2015), señala que los teletrabajadores destacan el poder de compartir más tiempo con la familia, favoreciendo la mejora de su calidad de vida. Aranibar (2016) guarda un dato interesante: los trabajadores pierden en promedio 2 horas y 20 minutos para ir y venir a trabajar a un costo de entre 5 y 10 soles diarios, por lo que señalan que el teletrabajo reduce la presión sobre ellos. viajar y les permite pasar tiempo de calidad con el trabajo y la familia.

## CONCLUSIONES

- **Apoyo Técnico:** Se ha encontrado que la mayoría de las personas que toman teletrabajo utilizan computadora y conexión a internet (el 73% tiene el equipo necesario), lo cual se complementa con el uso de un teléfono inteligente (el 100% tiene un teléfono inteligente y lo usa para acceder a sus correos electrónicos con 69% afirma que es suficiente para sus actividades). Las principales barreras para la adopción del teletrabajo son los problemas de conectividad y la velocidad de acceso a Internet (solo el 50% dice tener una conectividad adecuada). Con eso en mente, Iquitos es una de las ciudades donde la conexión a internet es limitada, pero esta situación se complementa con el uso del teléfono y el correo, siendo limitado el uso de herramientas como las conferencias telefónicas por falta de ancho de banda.
- **Carga Laboral:** El teletrabajo implica una forma innovadora de trabajar y de organización del trabajo que trae cambios en dos direcciones. En este sentido, el 81% de los encuestados indicó que las horas trabajadas por semana eran suficientes, indicaron que sentían una mayor carga de trabajo (73%), pero que eran capaces de realizar las actividades asignadas (80%). Esta innovación se da de dos formas: Por un lado, el trabajador reorganiza y redefine sus tareas, su tiempo y la relación con sus compañeros. Con mayor flexibilidad y horarios libres, eligen los horarios más adecuados para su trabajo. En el segundo sentido, los directivos necesitan cambiar su enfoque de la organización del trabajo, cambiar la forma en que lideran y medir los resultados de los

empleados (el 65% dice conocer de antemano las actividades a realizar, mientras que el 62% dice recibir retroalimentación y consejos limitados de los superiores).

- **Productividad :** Según los resultados obtenidos por el proyecto, el teletrabajo mantiene o aumenta la productividad de los trabajadores (el teletrabajador 77% indica que su productividad se ha mejorado con frecuencia). Es normal que los trabajadores a domicilio no estén expuestos a las típicas interrupciones de la oficina (teléfonos, compañeros, clientes ...), y elijan aquellos momentos del día en los que las responsabilidades familiares les permiten la máxima concentración. Los beneficios que perciben los trabajadores los motivan a no reducir esfuerzos y resultados (88% indica que los objetivos propuestos se alcanzan con frecuencia), sino que generan un aumento de la productividad. Se observó que los trabajadores también aumentan la calidad de sus trabajos (73% mejoró la calidad de sus trabajos).
- **Estado del Ambiente Laboral:** La sensación de aislamiento del teletrabajador es una de las preocupaciones destacadas en la literatura y sus predecesoras, pero en este trabajo no se identificó ninguna sensación de aislamiento. Reemplazar la interacción física con una interacción virtual puede afectar la identidad de la persona con la empresa y cambiar la cultura de la empresa, pero no es así, en cambio hay una mejora en el ambiente de trabajo (77% dice que el teletrabajo mejora las relaciones laborales con los supervisores Todos los encuestados indican que la colaboración entre colegas ha mejorado). El

teletrabajo permite a los empleados satisfacer sus necesidades familiares sin descuidar sus responsabilidades profesionales y renunciar a su desarrollo profesional. Los teletrabajadores no creen que este sistema de trabajo conduzca a un posible avance profesional (el 73° encuestado cree que el teletrabajo les brinda la oportunidad de mejorar el desarrollo de habilidades laborales).

- **Impacto en la vida familiar:** los trabajadores que adoptan el teletrabajo pueden concentrarse más fácilmente ya que sienten que sus responsabilidades familiares están cubiertas. El tiempo que se ahorra al no viajar al lugar de trabajo y aprovechar el tiempo que la familia no necesita permite al trabajador tener un mejor momento para la familia. Así, el 88% indica que el teletrabajo interfiere poco o poco en la interacción y comunicación familiar. Es necesario que el trabajador cuente con un espacio de trabajo aislado y separado del entorno laboral, creando una cultura de respeto y no interrupción cuando el trabajador trabaja allí. Esta parece ser una tarea pendiente ya que el 81% de los encuestados dice que es raro o difícil que la familia interrumpa mis deberes de teletrabajo.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario desarrollar una cultura del teletrabajo, considerándolo una oportunidad para mejorar la productividad y calidad de vida de los trabajadores.
- Se debe cambiar la mentalidad en la organización del trabajo y en modificar su forma de gestión como medio de medición de los resultados de los trabajadores.
- Tenga en cuenta que no todas las tareas permiten el teletrabajo, y es necesario analizar cada trabajo y cada función. Para saber cuáles se ajustan a las necesidades del teletrabajo en este análisis, es necesario tener en cuenta una serie de necesidades, como las técnicas de teletrabajo, el peso del trabajo presencial en la empresa, el tipo de relación que se tiene con el cliente, el tipo de interacción que tiene con sus colegas y supervisores y su capacidad para administrarse a sí mismo.
- Desarrollar el perfil de los trabajadores hacia la autosuficiencia en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Además, es fundamental desarrollar habilidades y fortalecer valores como la responsabilidad, la capacidad organizativa, la disciplina, el compromiso con la empresa y la confianza de sus superiores.
- Desarrollar un conjunto de pautas y recomendaciones para que los teletrabajadores implementen un lugar de trabajo que contenga medidas ergonómicas y de seguridad, como la privacidad necesaria para realizar su trabajo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguiar, M. y Cuesta, H. (2009). Importancia de trabajar las TIC en la educación infantil a través de métodos como Webquest. *Píxel-Bit: Revista de Medios y Educación*, (34), 81-94.
- Agudo, J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, 4,172-18  
file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/221801- Texto%20del%20art%C3%ADculo-782931-1-10-20150301%20(1).pdf
- Aldana, L. (2015). *Teletrabajadoras en el rubro IT*. (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Arano, R., Escudero, J. y Delfín, L. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. *Revista Ciencia administrativa*. Universidad de Veracruz.
- Ardila, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá*. (Tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Arnoletto, E. (2009). Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones, *Folletos Gerenciales*, (1), 70-86.
- Avila, D. (2014). El uso de las TICS en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288.
- <http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v11n24/v11n24a14.pdf>
- Builes, I., Manrique, H. & Henao, C. (2017). Individuación y adaptación: entre determinaciones y contingencias. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 51 (2), 1-23.

- Buirra, J. (2012). *El Teletrabajo: Entre el mito y la realidad*. Barcelona: UOC.
- Brancato, B. y Juri, F. (2011). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?*
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Cabero, J. (2008). TICS para la igualdad: la brecha digital en la discapacidad. *Anales de la Universidad Metropolitana*, 8(2), 15- 43.  
<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-TICsParaLaIgualdad-3622506.pdf>
- Cano, G. (2017). Las TIC en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(1),499-510. [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252%20(1).pdf)
- Camacho, R. (2018). *La gestión del Cambio y Adaptación como Elemento Fundamental de la Estrategia Organizacional*. (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Cárdenas, P., Cleves, J., Ruiz, A. y Lozano, M. (2010). *Proceso de Adaptación Social de Estudiantes Extranjeros de la Pontificia Universidad Javeriana*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N. y Mora, A. (2017). Bienestar Laboral y Salud Mental en las Organizaciones. *Revista electrónica Psyconex*,9 (14), 1 [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/328547-Texto%20del%20art\\_culo-130295-1-10-20170811.pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/328547-Texto%20del%20art_culo-130295-1-10-20170811.pdf).
- Castillo, J. (2016). El teletrabajo y la importancia de su adopción en los sistemas jurídicos laborales de los países centroamericanos. *Cuaderno Jurídico yPolítico*, 2 (6).
- Congreso de la Republica de Perú. (2013). Ley No 30036, Ley que regula el

teletrabajo. Recuperado de <https://bit.ly/32xQ0UI>

- Contreras, O. y Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de negocios*, 6(13), 74-83. //Doi.org/10.1016/j. sumneg.2015.08.006
- Cortés, M. & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Culqui, A. & Gonzales, A. (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. *Revista Derecho & Sociedad*, 107.
- Chirinos, E. & Panta, A. (2014). *Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lima.
- Chirinos, Y. y Meriño, V. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, (84), 43-61. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Dante, M. (2011). *Las TIC en el Perú desde el desarrollo sostenible: una propuesta para las zonas rurales*. XV Congreso Internacional de ingeniería de Proyectos (pp.1655-1668). Huesca: AEIPRO
- Díaz, D. (2013). TIC en educación superior. *Revista de Educación y Tecnología*, (4), 44-50. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-TICEnEducacionSuperior-5072156%20(1).pdf
- Di Martino, V. & Wirth, L. (1990). Teletrabajo: Un Nuevo mundo de trabajo y de vida. *Revista Internacional del Trabajo*, (4), 109.
- Fernández, A., & Torres, A. (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, (46), 95-109.

- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62 (6), 361-382.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/328547-Texto%20del%20art\\_culo-130295-1-10-20170811.pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/328547-Texto%20del%20art_culo-130295-1-10-20170811.pdf)
- Gimeno, V. (2010). *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito*. (Tesis de doctorado). Universitat de València, Valencia.
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo (Primera Edición ed.). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_143.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (Abril de 2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Orlando Ardilla, C. (2015). Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Trabajo de Maestría, Universidad Militar de Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá.
- Presidencia de la República. (15 de Marzo de 2020). Decreto de Urgencia N° 026-2020. Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional., 10 pp. Lima, Perú.
- Rodríguez Cooredor, D., Rojas Daza, I., Sarmiento, J., Muleth Restrepo, L., & Parra Lozano, L. (2015). Percepción sobre la implementación del Teletrabajo en Helados

Gourmet Popsy. Informe de Tesis , Universidad Piloto de Colombia., Facultad de Ciencias Humanas, Bogotá D.C.

- Ministerio del Trabajo. (2012). *Libro blanco: el ABC del teletrabajo en Colombia*. Bogotá: Colombia Digital.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2012). *Teletrabajo, motor de inclusión sociolaboral*. Argentina: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Miranda, C. y Vera, J. (2004). *Análisis de la predisposición para adoptar el teletrabajo como una modalidad de trabajo a titulados de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Austral de Chile. Periodo 2000-2003*. (Tesis de grado). Universidad Austral de Chile, Valdivia.

# ANEXOS

**ANEXOS 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: “EL TELETRABAJO COMO UN PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE CUSCO POR EL COVID 19”**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo es el proceso de Adaptación del teletrabajo en la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad de cusco por el COVID 19?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Analizar el proceso de adaptación del teletrabajo e identificar las buenas prácticas en la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la ciudad del cusco.</p>	<p>Variable 1: Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo</p> <p>Variable 2: Adaptación como la capacidad de una respuesta adecuada y coherente a las exigencias del medio.</p>	<p>Técnico: Apoyo a equipo informático y servicio de comunicaciones con las actividades asignadas</p> <p>Carga Laboral: nivel de dificultad y tiempo necesario para realizar las tareas</p> <p>Productividad: Grado en que se culminan las tareas a tiempo y calidad</p> <p>Estado de ambiente laboral : relación con los integrantes de la oficina</p> <p>Impacto en la vida familiar : Grado en que el teletrabajo impacta</p>	<p>Cuestionario del Impacto del Teletrabajo Ítems del 1 al 4.</p> <p>Cuestionario del Impacto del Teletrabajo Items del 5 al 11.</p> <p>Cuestionario del Impacto del Teletrabajo Items del 12 al 16.</p> <p>Cuestionario del Impacto del Teletrabajo Items del 17 al 21.</p> <p>Cuestionario del Impacto del Teletrabajo Items del 22 al 25.</p>	<p>Investigación Descriptiva</p> <p>El investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio.</p> <p>Esquema:</p> <p align="center">M - O</p> <p align="center">Dónde:</p> <p>M: Muestra con quien(es) vamos a realizar el estudio.</p> <p>O: Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.</p> <p>La población son los 15 administrativos de la Gerencia Regional de Desarrollo Social. Gobierno</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuáles son las etapas de Adaptación del Teletrabajo en la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la Ciudad del Cusco por el COVID 19 ?</p> <p>¿Cuáles son las áreas y perfiles implicadas dentro del proceso del teletrabajo en las empresa FULLSERVIS</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar las etapas de Adaptación del Teletrabajo en la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la Ciudad del Cusco por el COVID 19</p>				

<p>E.I.R.L de la ciudad del Cusco por el COVID 19 ?</p>	<p>Identificar Cuáles son las áreas y perfiles implicadas dentro del proceso del teletrabajo en las empresas de la ciudad del Cusco por el COVID 19</p>	<p>sobre aspectos de la vida familiar</p>	<p>Regional de Loreto.</p>
<p>¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo adquiridos por la Empresa FULLSERVIS E.I.R.L en la Ciudad del Cusco por el COVID 19 ?</p>	<p>Determinar Cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo adquiridos por la Empresa FULLSERVIS E.I.R.L en la Ciudad del Cusco por el COVID 19 ?</p>		<p>No se realizará muestreo, trabajándose con toda la población</p> <p>Se empleará el Cuestionario del Impacto del Teletrabajo validado por juicio de expertos</p>
<p>¿Cuáles son las buenas prácticas de la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la Ciudad de Cusco para la implementación del teletrabajo, y qué causas tienen?</p>	<p>Identificar Cuáles son las buenas prácticas de la empresa FULLSERVIS E.I.R.L de la Ciudad de Cusco para la implementación del teletrabajo, y qué causas tienen</p>		

## ANEXO 02: ENCUESTA DE TELETRABAJO

La presente encuesta ha sido preparada de manera virtual para el desarrollo de una investigación en el marco de un trabajo de Tesis titulado: **“EL TELETRABAJO COMO UN PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LA EMPRESA FULLSERVIS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE CUSCO POR EL COVID 19”**. Su participación es voluntaria y los datos recopilados van a ser procesados preservando el anonimato de los participantes.

Se van a presentar una serie de afirmaciones y preguntas, escoja de las opciones la que usted opine representa mejor su opinión. **Gracias por su participación**

### ASPECTOS DEMOGRÁFICOS:

1. Sexo:
  - a. Masculino
  - b. Femenino
2. Edad:
  - a. 18 a 25 años
  - b. 26 a 35 años.
  - c. 36 a 45 años.
  - d. 46 a 55 años.
  - e. Más de 55 años
3. Grado de Instrucción
  - a. Secundaria Completa
  - b. Tecnológica
  - c. Superior
  - d. Maestría o Doctorado

4. Conocimientos Informáticos (Marque los que corresponda, puede marcar más de uno).
  - a. Tiene y emplea una cuenta de correo electrónico
  - b. Procesador de texto
  - c. Hoja de cálculo
  - d. Editor de presentaciones
  - e. Realiza video conferencias
5. Usa un teléfono inteligente
  - a. SI
  - b. NO
6. Si tiene teléfono inteligente: (Marque los que corresponda, puede marcar más de uno).
  - a. Lo emplea para revisar su correo
  - b. Utiliza redes sociales
  - c. Utiliza programas de mensajería
  - d. Realiza video llamadas
  - e. Utiliza en videoconferencias

#### APOYO TÉCNICO:

1. Durante el teletrabajo he contado con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
2. El equipo utilizado satisface mis necesidades.
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente

- c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
3. La conexión a Internet ha sido satisfactoria
- a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
4. Con el correo electrónico y el teléfono ha sido suficiente para realizar correctamente el trabajo.
- a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca

#### CARGA LABORAL :

1. El número de horas trabajadas a la semana es suficiente para cumplir con la carga laboral
- a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
2. Siente que la carga laboral aumenta
- a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca

3. La jornada laboral le permite alcanzar las actividades programadas
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
4. Le dan a conocer las actividades a realizar con anticipación
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
5. ¿Qué cantidad de su trabajo piensa usted que lo podría hacer en casa (teletrabajo)?
  - a. Entre 100% y 75%
  - b. Entre 75% y 50%
  - c. Entre 50% y 25%
  - d. Entre 25% y 10%
  - e. Nada, todo tengo que hacerlo presencialmente.
6. Número de horas promedio trabajadas a la semana:
  - a. Menos de 10 horas/semana
  - b. De 11 a 16 horas por semana
  - c. De 17 a 24 horas por semana
  - d. Más de 25 horas semanales
7. Frecuencia promedio de días trabajados a la semana (Aunque no sea jornada completa)
  - a. 1 o 2 días por semana
  - b. 3 o 4 días por semana
  - c. Más de 4 días por semana

PRODUCTIVIDAD

---

1. Se logran las metas según los plazos estimados sin dificultad
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
2. La organización del trabajo contribuye a la productividad
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
3. Recibe retroalimentación y consejos de forma continua por parte de sus superiores
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
4. Considera que el teletrabajo mejoró su productividad
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
5. El trabajar en casa mejora la calidad del trabajo
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca

## AMBIENTE LABORAL

1. La relación con los jefes y superiores ha mejorado
  - a. SI
  - b. NO
2. La colaboración con los compañeros ha mejorado
  - a. SI
  - b. NO
3. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
4. La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca
5. El teletrabajo le provoca sensación de aislamiento
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Pocas veces
  - d. Difícilmente
  - e. Nunca

## IMPACTO EN LA VIDA FAMILIAR

- 
1. La relación con los jefes y superiores ha mejorado
    - a. SI
    - b. NO
  2. La colaboración con los compañeros ha mejorado
    - a. SI
    - b. NO
  3. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos
    - a. Siempre
    - b. Frecuentemente
    - c. Pocas veces
    - d. Difícilmente
    - e. Nunca
  4. La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador
    - a. Siempre
    - b. Frecuentemente
    - c. Pocas veces
    - d. Difícilmente
    - e. Nunca
  5. El teletrabajo le provoca sensación de aislamiento
    - a. Siempre
    - b. Frecuentemente
    - c. Pocas veces
    - d. Difícilmente
    - e. Nunca