



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN
LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE
ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO (UADA)
EN EL INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y
METALÚRGICO (INGEMMET) - 2020**

**PRESENTADA POR
MANUEL ALEJANDRO LEÓN ACHON**

**ASESOR
JUAN JOSE PUGA POMAREDA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DOCUMENTARIA Y ARCHIVO (UADA) EN EL INSTITUTO
GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO (INGEMMET) - 2020**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

MANUEL ALEJANDRO LEÓN ACHON

ASESOR:

DR. JUAN JOSE PUGA POMAREDA

LIMA – PERU

2021

DEDICATORIA

A Dios, por estar siempre
acompañándome y por las bendiciones
que me brinda.

A mis padres, por ser mi motivación y
brindarme el apoyo en mi educación.

A mi novia, por ser quien me apoyo en
todo el proceso de titulación.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, el agradecimiento académico a mi asesor metodológico, Dr. Juan José Puga Pomareda, quien me brindó su valioso tiempo y esfuerzo para el desarrollo de la presente investigación.

A la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET, por contribuir con su personal en la realización de este estudio, en especial, al Dr. Javier Ignacio Nieves Tuesta, por su valioso tiempo y apoyo en la recolección de datos.

A Kellyn Vanesa Chacón Sánchez, quien me brindó todo el apoyo en cuanto a conocimientos teóricos en el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente, a todas las personas involucradas de manera indirecta en la realización de la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
TABLA DE CONTENIDO	iv
INDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	14
1.1 ANTECEDENTES.....	14
1.1.1 Antecedentes Nacionales	14
1.1.2 Antecedentes Internacionales.....	19
1.2 BASES TEÓRICAS.....	22
1.2.1 Aspectos generales del teletrabajo	22
1.2.2 Organización Laboral.....	36
1.2.3 Tecnología de la Información y Comunicación	41
1.2.4 Clima Laboral.....	50
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	57
1.3.1. Trabajo.....	57
1.3.2. Teletrabajo.....	57
1.3.3 Teletrabajador.....	57
1.3.4 Adaptación.....	57
1.3.5 Clima Laboral.....	57
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	58
2.1 Formulación de la hipótesis	58
2.2 Variables de investigación	59
2.3 Matriz de coherencia.....	60
2.4 Matriz Operacionalización de Variables	62
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
3.1 Diseño Metodológico.....	64
3.2 Diseño muestral	65
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	66
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	69
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	71
4.1 Resultados de la investigación.....	71

CAPITULO V: DISCUSIÓN	76
5.1 Discusión de Resultados.....	76
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	90
ANEXO 1. Validación de Instrumentos	90
ANEXO 2. Cuestionario	107
ANEXO 3. Tabulación de datos	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fiabilidad de escalas para preguntas politómicas	68
Tabla 2. Fiabilidad de escalas para preguntas dicotómicas	69
Tabla 3. Prueba de normalidad Shapiro - Wilk	70
Tabla 4. Determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	71
Tabla 5. Identificar el impacto generado por la organización laboral en el teletrabajo en el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).....	72
Tabla 6. Determinar la influencia del componente tecnológico en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).....	73
Tabla 7. Determinar el impacto que genera la comunicación, supervisión y entorno laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	74

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET). El diseño metodológico que se aplicó fue de tipo correlacional descriptivo con enfoque cuantitativo.

La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de la UADA, ubicada en la sede Calle del Lenguaje N°151, San Borja – Lima. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento: “Medición de Satisfacción Laboral para los Teletrabajadores” realizado por Hernández (2019) siendo adaptado para fines de la investigación.

Se determinó como resultados, en primer lugar, que existe correlación directa (0,000) con un nivel de intensidad elevado de (0,717**) entre las variables teletrabajo y proceso de adaptación. Asimismo, se observó que hay una correlación significativa entre las dimensiones con las dos variables.

Por último, se concluyó que, ante la existencia de condiciones favorables en la implementación y desarrollo del teletrabajo, habrá un mayor nivel de adaptación en los trabajadores.

Palabras claves: Teletrabajo, tecnología de la información y comunicación, adaptación.

ABSTRACT

The objective of this research was to be able to determine the relationship between telework and the adaptation process in workers of the Documentary and Archive Administration Unit (UADA) at the Geological Mining and Metallurgical Institute (INGEMMET). The methodological design that was applied was descriptive correlational with a quantitative approach.

The sample was made up of 35 workers from the UADA, located at Calle del Lenguaje N ° 151, San Borja - Lima. For data collection, the instrument was used: "Measurement of Job Satisfaction for Teleworkers" carried out by Hernández (2019), being adapted for research purposes.

It was determined as results, first, that there is a direct correlation (0.000) with a high intensity level of (0.717 **) between the variables telework and the adaptation process. Likewise, it was observed that there is a significant correlation between the dimensions with the two variables.

Finally, it was concluded that, given the existence of favorable conditions in the implementation and development of telework, there will be a higher level of adaptation in workers.

Keywords: Telework, information and communication technology, adaptation.

INTRODUCCIÓN

La dinámica global, el avance tecnológico y los nuevos modelos estructurales, han permitido cambiar la vida del hombre en diferentes aspectos (social, económico, político) y por supuesto también en lo laboral; esta transformación ha traído consigo nuevas modalidades de trabajo en las organizaciones tanto públicas como privadas, proponiendo al teletrabajo como una opción preponderante en la actualidad.

La innovación tecnológica ha dado paso a un sinnúmero de cambios en la sociedad, permitiendo simplificar en gran medida tareas que hasta hace décadas resultaban complicadas. El uso de la tecnología es cada vez más necesario en la rutina diaria; desde pequeñas actividades como, enviar un mensaje por redes sociales, hasta la implementación de sistemas para la mejora de organizaciones. La tecnología se ha vuelto la mano derecha del ser humano y ha cambiado la manera en cómo se concibe el mundo. En el ámbito laboral, este hecho no ha pasado en vano, desde hace algunos años se ha buscado automatizar los procesos en las empresas para aumentar la productividad, así como para mejorar la calidad en los productos.

Sin embargo, estos cambios no solo quedaron en los planes de infraestructura y producción, sino que también han llegado a la gestión interna de las empresas, desarrollando sistemas que permitan tener un control y que, a su vez, sean más eficientes, ahorrando tiempo y disminuyendo los costos; en cuanto a los trabajadores, el cambio más representativo es el proceso de adaptación, que siendo un componente ineludible del clima laboral, resulta ser un factor determinante al introducir nuevos procesos o sistemas en una organización ante las nuevas funciones, tareas y entorno de labores; implementándose por medio del teletrabajo una modalidad laboral más flexible pero con requerimientos más específicos.

Se debe considerar que, el teletrabajo no busca cambiar el sistema laboral por el uso de herramientas tecnológicas, el objetivo de implementar esta modalidad laboral se basa en la actualización constante de los procesos laborales para que en analogía con el sistema tradicional y el recurso humano se pueda mejorar la gestión en las empresas.

A pesar de que en los últimos años se han evidenciado cambios en las estructuras laborales de las organizaciones, en este último año es donde el teletrabajo ha tenido un mayor auge, propiciado por los cambios a los cuales se han enfrentado las empresas. Asimismo, como consecuencia de la crisis sanitaria mundial que se está suscitando actualmente por la pandemia del COVID 19 y que ha afectado de manera considerable las actividades económicas en el Perú. Debido a la propuesta del Gobierno de mantener un aislamiento generalizado, muchos organismos pertenecientes al Estado como es el caso del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico (INGEMMET), el cual ha tenido que implementar cambios en sus sistemas laborales, adaptando sus tareas y promoviendo el teletrabajo como una alternativa.

Es por ello que, el objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET), la investigación además, busca identificar el impacto que genera la organización laboral en el teletrabajo y proceso de adaptación, así como determinar la influencia del componente tecnológico en las variables previamente descritas, por último, determinar el impacto que genera la comunicación, supervisión y entorno laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la UADA en el INGEMMET.

Resulta necesario destacar que, la presente investigación realizada en el año 2020 surgió ante la inminente necesidad de entender el teletrabajo y su correlación en las interacciones laborales, ya que, es una metodología de trabajo relativamente nueva y aún se desconocen muchos aspectos de interés sobre el mismo.

El teletrabajo está ganando terreno en las empresas peruanas, permitiendo que las TIC se conviertan en herramientas de gestión; sin embargo, este proceso conlleva a asumir la posición de vulnerabilidad humana, al desconocer el alcance de la tecnología. Debido a esto, se buscará desentrañar la relación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación, mediante un diseño metodológico no experimental transversal, con un nivel de profundidad correlacional de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert, el cual será aplicado a una muestra de 35 personas que realizan teletrabajo dentro de la UADA en el INGEMMET.

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, no se podrá replicar esta investigación en las distintas áreas funcionales del Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico u otros organismos del Estado.

Sin embargo, la presente tesis ha abordado desde el análisis crítico y objetivo los diferentes escenarios desde el panorama laboral, humano y tecnológico, para dar

respuesta a ciertas interrogantes, demostrando que la importancia de esta propuesta no solo radica en entender el teletrabajo más allá de un sistema unido a la tecnología, sino también como una herramienta que en conjunto con el recurso humano lleven a las organizaciones a lograr sus objetivos de manera exitosa.

De acuerdo con lo antes mencionado, la presente investigación está dividida en cinco capítulos que permiten establecer de manera concreta y precisa la información obtenida, los datos y resultados.

En el Capítulo I, se presenta el marco teórico conformado por los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas y definición de términos básicos. Este capítulo permitirá recopilar información que resulte de utilidad para el entendimiento y desarrollo de la investigación.

En el Capítulo II, se presenta la Hipótesis y Variables, en este capítulo se exponen las tentativas formuladas de la investigación, así como los indicadores y dimensiones de esta.

En el Capítulo III, se aborda la metodología de la investigación que presenta en sus componentes el diseño metodológico en donde se determina el tipo de diseño de la investigación que será determinado mediante diversos factores; el diseño muestral donde se especifican la población y muestra de estudio; técnicas de recolección de datos donde se exponen las técnicas que se utilizaran para obtención de la información; por ultimo las técnicas para el procesamiento de la información.

En el Capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos de la investigación, que permiten dar respuesta a los objetivos e hipótesis planteadas.

En el Capítulo V, se presenta la discusión de la investigación en donde se consideran, aclaran y comentan los resultados con relación a las bases teóricas recolectadas para esta investigación.

Finalmente, de la investigación realizada surgieron como conclusiones que existe una relación significativa de índole positivo entre las dimensiones establecidas: organización laboral, componente tecnológico y entorno laboral con las variables de teletrabajo y proceso de adaptación, observándose la evidente importancia de contar con un ambiente apropiado, capacitaciones constantes, soporte y ayuda de parte de los jefes/compañeros y normas que resulten beneficiosas para los trabajadores que realizan teletrabajo, si se consideran estos factores se podrá implementar de manera satisfactoria esta modalidad laboral.

De igual manera, se presentan una serie de recomendaciones con base en lo observado durante la investigación, dichas recomendaciones brindan alternativas para mejorar el conocimiento y aplicación del teletrabajo.

CAPÍTULO I

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.

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Antecedentes Nacionales

En el ámbito nacional, se han obtenido los siguientes estudios:

Chirinos & Panta (2014) realizaron la investigación titulada: “Potencial del teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”. La investigación tuvo como objetivo determinar si es factible la introducción del

teletrabajo en la USAT; el diseño metodológico utilizado fue descriptivo, utilizándose una muestra de 150 docentes de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La técnica de recolección de información fue por medio de encuestas, adicional a ello se realizaron entrevistas a cada director de departamento; la información obtenida se analizó de manera descriptiva y factorial plasmándolos en tablas dinámicas y gráficos. La investigación arrojó la siguiente conclusión: el teletrabajo es un potencial para la universidad y si es factible su implementación en la misma; además, los docentes cumplen con el perfil necesario para poder desarrollarlo y a la vez los beneficios obtenidos ayudarán a un mejor desarrollo de la universidad escogida para la investigación.

Gutiérrez & Mendoza (2018) realizaron la investigación titulada: “Entorno socio laboral en la adaptación a las tecnologías de la información y comunicación de los trabajadores administrativos mayores de 45 años de edad de la municipalidad distrital de Paucarpata, Arequipa - 2018”. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia del entorno socio laboral en la adaptación de las tecnologías de la información y comunicación del personal administrativo mayor de 45 a más años de la municipalidad distrital de Paucarpata.

La metodología utilizada fue de tipo explicativo-correlacional, con un diseño experimental-transversal. La muestra estuvo compuesta por 89 trabajadores; en cuanto a las técnicas de recolección de datos se realizó por medio de dos instrumentos: encuesta y entrevista. Una vez analizada la información se llegó

a la conclusión: existe un buen entorno social laboral pese a las deficiencias físicas y materiales dentro de la municipalidad; que conlleva a que, el adecuado entorno social laboral permita que los empleados mayores de 45 años se sientan cómodos y tengan confianza al momento de aprender el uso de las 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 evidencio que con la implementación de la modalidad de teletrabajo logró reducir el uso de vehículos particulares en dos de los entrevistados; esto lleva a deducir que esta modalidad de trabajo ayudaría al descenso de desplazamiento de los trabajadores de diversas empresas del sector público y privado. De la misma manera, se demostró grandes beneficios correlacionados en cada entrevistado, dichos beneficios se ven evidenciados en el ahorro de pasajes, gastos de alimentos, equilibrio entre la vida social, familiar y laboral, entre otros.

Sin embargo, no se debe olvidar los riesgos o desventajas del teletrabajo que podrían perjudicar la productividad y los resultados que se desean obtener. Es por ello, que resulta de vital importancia colocar los parámetros claros para cumplir con éxito esta modalidad de trabajo.

Silva (2018) realizó la investigación titulada: “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario. Casos: BCP y BBVA”. La investigación tuvo como objetivo analizar la implementación del teletrabajo y las diferentes etapas del proceso en el sector bancario. Para el estudio se utilizaron las entidades financieras: Banco de Crédito del Perú (BCP) y Banco Continental (BBVA); se aplicó un diseño metodológico con enfoque holístico; estructuralmente basado en la metodología propuesta por Eisenhart (1998).

La muestra estuvo conformada por expertos nacionales e internacionales sobre teletrabajo, colaboradores dentro de las entidades bancarias que desempeñen el teletrabajo total o parcialmente, jefes y líderes que hayan estado involucrados en la implementación del teletrabajo. Los instrumentos para la recolección de datos seleccionados para esta investigación fueron entrevistas semi estructuradas utilizando una dinámica de bola de nieve para tener mayor alcance. De dicha investigación se pudo concluir que: existen factores de carácter económico (presupuesto) y socio cultural que impactan en la implementación del teletrabajo, desembocando en la maduración y prácticas de la empresa.

Vásquez (2019) realizó el estudio titulado: “El teletrabajo en el sector público peruano, 2019”. Dicha investigación tuvo como objetivo explicar la situación de la modalidad de teletrabajo en el sector público. El diseño metodológico fue el paradigma interpretativo, enfoque cualitativo y el estudio de casos. La muestra estuvo conformada por un especialista laboral, un experto en teletrabajo y documentos normativos acerca del teletrabajo. Para la recolección de datos se utilizaron técnicas como entrevistas y revisión documental; y en cuanto a los instrumentos se hizo uso de la guía de entrevista y la guía de revisión documental.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones: el teletrabajo en el sector público peruano ha presentado muy poco avance; de igual manera, aunque se cuenta con una Ley que regula esta modalidad de trabajo aún no se cuenta con los lineamientos para su implementación; las empresas y organizaciones sobre todo fuera de la capital cuentan con equipamiento e infraestructura tecnológica incipiente lo que detiene el avance del teletrabajo; la implementación del teletrabajo impactaría de manera positiva en los ámbitos social, económico y ambiental, permitiendo la incorporación de trabajadores con capacidades diferentes y adultos mayores; las organizaciones y empresas del sector público deben actualizar sus prácticas y dejar atrás los paradigmas acerca del teletrabajo, permitiendo una nueva generación de trabajo abocada a resultados.

1.1.2 Antecedentes Internacionales.

Aldana (2015) realizó la investigación titulada “Teletrabajadoras en el rubro IT”. El objetivo general de la investigación consistió en describir los factores motivacionales para la elección del teletrabajo en mujeres del rubro tecnológico y la estructuración del teletrabajo en las empresas. El diseño metodológico fue de carácter descriptivo-exploratorio, de tipo cualitativo. La población estuvo definida por 21 mujeres trabajadoras de 14 empresas del rubro tecnológico en la ciudad de Buenos Aires (IBM, ORACLE, CISCO, MICROSOFT, ACCENTURE, BRIGHSTAR ARGENTINA SA, CANDO IT, DATCO, AVANZIT TECNOLOGÍA SA, SUMMA, SOFRECOM, ADAPTIVE, THOMSON REUTERS ARGENTINA, BVISION). El instrumento de recolección de datos fue por medio de entrevistas semi estructuradas; al analizar la información se llegó a la conclusión: las mujeres entrevistadas en la investigación determinaron que los factores motivacionales preponderantes son: autogestión de tiempo, compartir tiempo familiar y aumento en la calidad de vida; en cuanto a la estructuración del teletrabajo, las empresas no han concedido elementos que permitan tener condiciones de seguridad laboral, ni han establecido un proceso claro para la ejecución del teletrabajo.

Ardilla (2015) realizó la investigación titulada “Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá”. La investigación tuvo el objetivo de: determinar el impacto generado por la implementación del teletrabajo en los resultados de la gestión; las variables se analizaron por medio

de un diseño metodológico descriptivo-explicativo, de tipo mixto (cualitativo-cuantitativo). La muestra estuvo conformada por 21 trabajadores de la entidad bancaria; el instrumento que se usó para la recolección de datos fue la encuesta con preguntas abiertas y cerradas. Al analizarse la información se concluyó que: los trabajadores presentan mayor competitividad, adicional a ello, el teletrabajo presenta una diferencia significativa comparado con el trabajo tradicional en cuanto a la reducción de costos, minimizando los gastos de producción y brindando un beneficio para la organización.

Lovato & Simbaña (2013) realizaron una investigación titulada “El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador”. La investigación tuvo como objetivo demostrar que el teletrabajo tiene una influencia directa en la generación de empleo y representa una oportunidad para mejorar la ocupación de la población económicamente activa del Ecuador. En cuanto al marco metodológico se determinó las modalidades documentales y de campo, se aplicó el método deductivo-descriptivo de tipo cualitativo. La muestra estuvo determinada por 369 personas pertenecientes a las Pyme que guardan relación con el teletrabajo; para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de entrevista, encuesta, observación directa y fuentes de información secundarias; como instrumento se hizo uso de formatos de encuestas y entrevistas, así como de cámara fotográfica. La información obtenida se analizó mediante tablas y gráficos permitiendo de esta manera llegar a las siguientes conclusiones: el teletrabajo en un mediano plazo logrará generar grandes resultados permitiendo el aumento en plazas de trabajo y la inclusión de personas con

discapacidades. Adicional a ello, gran porcentaje de las empresas ecuatorianas no cuentan con la infraestructura ni los sistemas para implementar el teletrabajo.

Ricaurte & Villate (2013) realizaron la investigación titulada “Aproximación a la construcción del sujeto teletrabajador en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)”. La investigación tuvo como objetivo comprender los discursos de los sujetos teletrabajadores en el contexto educativo de la UNAD frente a sus prácticas laborales. El diseño metodológico utilizado fue de carácter exploratorio, descriptivo e interpretativo con un enfoque de tipo cualitativo; la muestra estuvo conformada por cuatro trabajadoras de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en la ciudad de Bogotá, con cargos en áreas de gran interés para la investigación. Se hizo uso de la encuesta de preguntas abiertas como instrumento de recolección de datos y se realizó un análisis crítico del discurso.

De los resultados obtenidos se pudo concluir que: las relaciones virtuales y de equipo de trabajo se desarrollan de igual manera que en la modalidad presencial; así como, los factores motivacionales que impulsan a desarrollar el teletrabajo están ligados a la flexibilidad y el equilibrio en el ámbito social y familiar, siendo una elección libre en los entrevistados decidir el teletrabajo por las ventajas que representa para cada uno. Además, se evidenció que, el teletrabajo no representa una barrera para la integración de los trabajadores, ya que las nuevas tecnologías permiten mantener una comunicación fluida y continua con su entorno laboral.

Román & Miras (2019) realizaron la investigación titulada: “El teletrabajo en organismos públicos “Caso Instituto Nacional de Propiedad Industrial”-INAPI”. La investigación tuvo como objetivo: determinar el impacto generado con la incorporación del teletrabajo en la productividad, calidad de vida y conciliación vida laboral, personal y familiar de los teletrabajadores. El diseño metodológico que se implementó fue mixto (cualitativo-cuantitativo); de tipo descriptivo-explicativo. El universo de la investigación estuvo conformado por los trabajadores del sector público tomando como muestra a un grupo seleccionado de teletrabajadores del Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) en Santiago de Chile. Se aplicó la entrevista semi estructurada, así como la recopilación documental como métodos de recolección de datos. Al analizarse la información se llegó a la conclusión de que el teletrabajo es un gran reflejo de la modernización del estado en general.

1.2 BASES TEÓRICAS

1.2.1 Aspectos generales del teletrabajo

Abordar este tema puede parecer complicado si no se estudia de manera integral, por ello, para entender cómo funciona esta novedosa modalidad de trabajo, es necesario ir al origen y descubrir los antecedentes que marcaron el inicio de esta revolución laboral llamada teletrabajo.

El mundo ha avanzado gracias a las grandes transformaciones y avances en el cual la sociedad ha sido parte fundamental; desde la revolución industrial, la creación de la imprenta, el internet, computadoras, telefonía móvil hasta llegar a la era del conocimiento. Los procesos de modernización han buscado simplificar la vida del

hombre, minimizar costos, aumentar la producción bajo un esquema de innovación que ha sido la premisa desde hace décadas. (Buirra, 2012).

El teletrabajo surge debido a la necesidad de llevar el trabajo al trabajador y no a la inversa; como lo dice Jack Nilles, considerado padre del teletrabajo, quien desarrollo esta modalidad durante la crisis petrolera norteamericana de los años setenta (Aldana, 2015, p.29). A esta propuesta le siguieron grandes investigaciones como las de Kinsman y Toffler que veían en esta modalidad laboral una opción para evitar el desempleo y defendieron las grandes ventajas que el teletrabajo traía consigo (Castillo, 2016, p.6).

Durante los años noventa el alcance del teletrabajo llegó a Europa, países como Inglaterra, Alemania y Suecia lo incluyó en sus legislaciones y crearon una serie de organismos dedicados a fiscalizar y regular el teletrabajo. De igual manera, los países Latinoamericanos comenzaron a implementar el teletrabajo en las últimas dos décadas, mediante políticas y normativas; los países pioneros en esta modalidad fueron: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica y República Dominicana. Sin embargo, en los últimos años el auge de las tecnologías y las tendencias laborales han permitido que la mayoría de los países de Latinoamérica y Centroamérica hayan optado por implementar el teletrabajo. (Peñañiel, 2019, pp. 1-2).

En el caso de Perú, en el año 2013 el Congreso de la República aprobó la Ley N°30036, siendo aplicada tanto en organizaciones públicas como privadas. Seguido a ello, en el año 2015 el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE) promulgó su reglamento por medio del Decreto Supremo N°017-2015-TR. Dicho reglamento supone los parámetros de aplicación del teletrabajo, consignando y estableciendo los principios del teletrabajo como lo son la reversibilidad y el trato

igualitario. Del mismo modo, las formas de teletrabajo, que puede ser completa si se realiza las actividades fuera del centro de labores o mixta en caso de que acuda alternadamente al centro de trabajo. Asimismo, en el artículo 6, reconoce los derechos y deberes que corresponden tanto al empleado como al empleador. Estas leyes y decretos buscan aumentar y promover el empleo de personas con discapacidades o adultos mayores, a fin de reducir la exclusión laboral y eliminar barreras que no permiten un mayor desarrollo laboral.

1.2.1.1 Definición del Teletrabajo

El teletrabajo es una modalidad laboral relativamente reciente, por ello, es difícil tener una delimitación o definición clara. Existen diversas maneras de conceptualizar el teletrabajo desde un sentido amplio, estricto o incluso jurídico. Sin embargo, resulta de vital importancia tener una idea clara acerca de su definición ya que esto permitirá sentar las bases de esta modalidad laboral. (Saco, 2006).

Diversos autores se han tomado la tarea de definir el concepto de teletrabajo entre ellos tenemos:

Puntriano (2004) define el teletrabajo como:

Un fenómeno caracterizado por que el teletrabajador presta sus servicios a distancia del centro de trabajo tradicional, lo cual supone un cambio de la organización de la unidad empresarial, utilizando de manera esencial medios telemáticos sin los cuales no nos encontraríamos ante el teletrabajo. (p.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” (p.22).

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”. (p.1)

De acuerdo con el marco legal diferentes países han anunciado leyes que permiten definir el teletrabajo desde un ángulo jurídico; en el caso de Perú se promulgó la Ley N° 30036 en el año 2013. Dicha Ley en el artículo 2 define el teletrabajo como “el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores”.

En este contexto resulta evidente, la relación estrecha de la tecnología con las funciones laborales, siendo esta una herramienta indispensable al momento de realizar una actividad. En los últimos años el ascenso de las nuevas tecnologías ha generado grandes beneficios para las organizaciones, con un aumento en la productividad y eficacia; permitiendo que los trabajadores que hacen uso de estas herramientas tengan una clasificación propia dentro del ámbito laboral. Sin embargo, se debe ser cuidadoso en cuanto a la clasificación ya que, aunque en una empresa todos los trabajadores utilicen la tecnología, eso no los convierte en teletrabajadores. (Ministerio del Trabajo, 2012, pp 39-41).

En este mundo globalizado, las tecnologías seguirán siendo cada vez una parte más cercana a la vida diaria y al aspecto laboral, llevando a potenciar las organizaciones, facilitando la realización de actividades y agilizando los procesos labores (Silva, 2012). Sin embargo, las TIC's deben ser comprendidas y manejadas adecuadamente por cada uno de los trabajadores para que de esta manera se puedan obtener los resultados esperados.

El teletrabajo permitirá una serie de grandes ventajas a mediano y largo plazo, siempre y cuando sean evaluadas de manera personalizada en cada empresa, respetando el potencial humano, conociendo a profundidad todos los aspectos que envuelven al teletrabajo y creando las condiciones necesarias para implementarlo de manera exitosa.

1.2.1.2 Clasificación del teletrabajo

Existen diversas modalidades para llevar a cabo el teletrabajo. Como lo expresa Saco (2006, citado por Vásquez, 2019, p.8). La modalidad elegida dependerá de diversos factores tanto internos como externos; ya sea el tipo de contrato, el número de personas, la infraestructura tecnológica, presupuesto, duración del proyecto, entre otros. Cada empleador y empleado deberá evaluar que modalidad a elegir en base a sus objetivos y necesidades.

Las modalidades del teletrabajo pueden llegar a ser muy amplias y variar de un autor a otro. Sin embargo, se ha tomado como referencia la clasificación diseñada por Vilaseca (2004) (p.21-23):

A. Según la Localización

1. Teletrabajo en domicilio: representa el sentido más puro del teletrabajo. Este tipo de teletrabajo es realizado completamente en el hogar del trabajador siendo esta modalidad la que brinda una mayor flexibilidad horaria.
2. Teletrabajo móvil: cuando se habla de trabajo móvil, se refiere al teletrabajo realizado por una persona sin una ubicación delimitada, es decir, puede trasladarse constantemente a nivel nacional o internacional y mantener contacto por medio del correo electrónico y/u otros. En la actualidad esta modalidad ha tenido un gran auge debido a las innovaciones de la telefonía móvil y los ordenadores portátiles que permiten mantener una comunicación fluida en todo momento mediante diversos canales electrónicos.
3. Teletrabajo en telecentros u oficinas satélite: son espacios equipados con todas las herramientas tecnológicas para realizar las actividades laborales, estos centros permiten a los empleados tener un lugar que les brinde los recursos necesarios sin necesidad de ir a la oficina. Los telecentros pueden ser lugares pertenecientes a una serie de socios o de la empresa. Este tipo de centros pueden estar o no cerca del lugar de residencia convirtiéndose en una desventaja; sin embargo, también permite que los trabajadores puedan realizar una modalidad mixta si así les conviene (domicilio y telecentro) además de brindarle todas las comodidades y novedades que quizás no puedan tener en sus hogares.

B. Según la temporalidad:

1. Teletrabajo permanente: el trabajador realiza sus actividades laborales desde su domicilio todos los días sin necesidad de ir a la oficina o centro laboral.
2. Teletrabajo alternado: en esta modalidad el trabajador posee un horario laboral, en el que unos días trabaja en el domicilio y otros días en la oficina. En este tipo de teletrabajo se considera importante que el trabajador acuda por lo menos un día a la semana la oficina o centro de labores.

C. Según horario laboral:

1. Tiempo completo: los teletrabajadores cuentan con una jornada laboral igual al de un trabajador convencional. Puede o no tener flexibilidad horaria.
2. Tiempo parcial: el teletrabajador cuenta con un horario totalmente flexible que le permite realizar las actividades laborales en el tiempo que considere necesario.

D. Según el nivel técnico y comunicación:

1. Conexión On-line
 - 1.1 Interactiva / two way line: esta modalidad es llamada también “en tiempo real o interactivo” y es la más utilizada en las empresas. La conexión two way line permite una relación continua entre el ordenador central de la empresa y el teletrabajador, es decir, el contacto entre la plataforma de enlace es constante y se tiene 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, de la computadora o portátil del trabajador a la empresa o inversamente. La modalidad one way line se desarrolla con una central que brinda todos los datos hacia las computadoras de los trabajadores sin que esta conexión pueda intervenir de manera directa sobre el terminal externo.
2. Conexión off line: en esta modalidad de teletrabajo no existe ningún tipo de relación entre el empleado y el empleador o empresa. Es decir, cuando el teletrabajador recibe las indicaciones de las tareas a realizar, desarrolla las actividades sin un enlace directo del ordenador central de la empresa, al momento de terminar las funciones el teletrabajador las envía por medio del correo electrónico u otro medio de mensajería.

E. Según la retribución:

1. Salario fijo: es el teletrabajador que pertenece a la nómina de la empresa y presta sus servicios según lo estipulado en su contrato. Este tipo de retribución monetaria es mayor vista en los trabajos de oficina.
2. Salario fijo más variable: esta modalidad se hace más visible en trabajos de reclamación de seguros, facturas de banco, entre otras, esto es debido a que están organizadas por medio de fórmulas que retribuyen de acuerdo con el sueldo de oficina más una variable por productividad.
3. A precio hecho: está relacionado exclusivamente con la productividad y permite ajustar el trabajo entre la oferta y la demanda.
4. Por unidad de tiempo: está determinado por el rendimiento, es por esto que el teletrabajador debe considerar tener una carga de trabajo de manera

constante. Basándose el pago en el valor del mercado y el tiempo utilizado para la producción.

1.2.1.3 Ventajas y Desventajas del Teletrabajo

La implementación del teletrabajo supone una serie de beneficios para las empresas, los trabajadores y la sociedad. A lo largo de los años diversas investigaciones se han propuesto a demostrar las ventajas y promover su utilización. A pesar de ello, también se evidencian una serie de desventajas producidas por factores internos y externos que pondrían en riesgo la dinámica laboral.

1.2.1.3.1 Ventajas del teletrabajo

Entre las ventajas que se encuentran ligadas a los teletrabajadores se tomaron a consideración las establecidas por Lovato y Saldaña (2013, pp 25-29) Di Martino y Wirth (1990, pp 470-474) y MASFAMILIA (2012, pp 21-22).

1.2.1.3.1.1 Para los trabajadores

- **Flexibilidad laboral:** es una de las ventajas más resaltantes al momento de hablar de teletrabajo, las largas jornadas laborales y los horarios predeterminados ya no son parte de las tendencias en el ámbito laboral. Implementar y mantener un horario flexible ha demostrado un aumento en la productividad, así como resultados en menor tiempo.
- **Menores gastos económicos:** los teletrabajadores logran generar menores gastos, lo que les permite ahorrar o invertir sus ingresos. Entre los gastos más comunes de los trabajadores tradicionales están los costos de desplazamiento, snacks, comidas (desayuno, almuerzo o cena), entre otros. Los teletrabajadores reducen estos gastos al no tener que movilizarse diariamente hacia su centro

laboral, además los gastos de alimentos son asumidos como parte del presupuesto obligatorio mensual de la canasta familiar.

- **Modificación de horarios laborales:** sin duda alguna, esta es una ventaja tanto para el teletrabajador como para la empresa. El teletrabajador puede cambiar o modificar el horario laboral de acuerdo con su conveniencia y necesidades, siempre y cuando se cumpla con los objetivos propuestos en el periodo establecido.
- **Crecimiento profesional en un espacio geográfico no determinado:** esto se entiende en que el teletrabajador puede crecer profesionalmente al postular a cargos con mayores beneficios y responsabilidades que no se encuentren en su zona geográfica. El teletrabajo permite que un trabajador pueda laborar en empresas extranjeras o nacionales sin necesidad de trasladarse, permitiendo tener una estabilidad entre la vida profesional y personal.
- **Reducción de tiempo de desplazamiento:** esto es debido a que mayormente en las ciudades capitales los problemas de tráfico representan una dificultad para el trabajador. Esto significa que en promedio un trabajador puede tardar de 2 a 5 horas para llegar a su lugar de destino. El teletrabajo permite que el trabajador pueda tener un horario cómodo y de esta manera encontrar un equilibrio entre los ámbitos laborales y familiares, reduciendo el estrés por los factores externos que pueden provocar problemas en el rendimiento laboral.
- **Trabajo por resultados u objetivos:** los teletrabajadores son evaluados por los resultados obtenidos, ya que al no estar de manera presencial en el centro laboral no se pueden evaluar otros indicadores. La empresa en coordinación con el teletrabajador plantea una serie de objetivos que deben ser realizados en un periodo de tiempo determinado, esto permite que el trabajador se motive y

organice su tiempo para poder llegar a la meta deseada sin una presión constante de por medio.

1.2.1.3.1.2 Para las Empresas

- Minimizar los costos de producción: al no tener trabajadores presenciales en los centros laborales, se reducen considerablemente los costos, en cuanto a infraestructura, equipos tecnológicos, materiales de oficina y gastos fijos como son el agua y la luz, entre otros.
- Profesionales de alto nivel con acceso inmediato: para las empresas este punto representa una gran ventaja, ya que, debido a diversos factores, muchos profesionales que son requeridos no pueden acceder a los trabajos por razones como estudios, proyectos independientes, horarios rígidos o la zona geográfica; esto crea en las empresas una barrera para obtener el personal que necesita. Al implementarse el teletrabajo se rompe esta barrera y las empresas logran captar el personal necesario. Facilitando para el teletrabajador acomodarse a los horarios, sin importar la distancia y pudiendo equilibrar los proyectos propios y los de la organización.
- Modificación de horarios laborales: Las empresas obtienen beneficios al poseer trabajadores que laboren fuera del horario convencional, lo que permite disminuir gastos en pago de horas extras.
- Minimizar los costos de infraestructura: construir una infraestructura para los teletrabajadores es mínima, puesto que si se habilita un espacio para estos trabajadores los gastos se representan en adquirir las computadoras o los dispositivos móviles, pero en la mayoría de los casos el teletrabajo se realiza

exclusivamente en el domicilio y los teletrabajadores hacen uso de sus propios equipos para realizar sus actividades laborales.

- Disminuir el ausentismo laboral: al poseer una flexibilidad laboral, el teletrabajador va a organizar su tiempo en base a sus responsabilidades y necesidades, esto permite que disminuyan o se eliminen las ausencias en la jornada laboral por circunstancias externas y debido a esto la empresa solo se ocupa de medir los resultados. Estos resultados obtenidos por medio del teletrabajo van a depender fundamentalmente de la dedicación y responsabilidad del trabajador.

1.2.1.3.1.3 Para el Ambiente y la Sociedad

Adicional a las grandes ventajas que representa el teletrabajo para los teletrabajadores y para las empresas, es importante recordar que el medio ambiente y la sociedad también se incluye en estos beneficios, entre estas ventajas están:

- Menor contaminación por desplazamiento: el teletrabajo permite reducir la utilización de vehículos particulares y públicos, lo que representa una reducción considerable en los niveles de dióxido de carbono.
- Descentralización del trabajo: la descentralización del trabajo es una gran ventaja que se desglosa del teletrabajo, debido a que la mayoría de las oportunidades laborales se encuentran en las ciudades capitales. Implementar la modalidad de teletrabajo permite que los profesionales de las zonas rurales y pequeñas ciudades puedan obtener plazas de trabajo sin tener que abandonar su lugar de residencia o realizar largos recorridos para desplazarse hasta el lugar de trabajo. Adicional a ello, el teletrabajo ayuda a incentivar las actividades económicas fuera de la capital.

1.2.1.3.2 Desventajas de teletrabajo

En cuanto a las dificultades o desventajas del teletrabajo se tomaron como base teórica las expuestas por Lovato y Saldaña (2013, pp. 29-31) y la OIT (2016, pp.16-19).

1.2.1.3.2.1 Para los trabajadores

- Menor sociabilización y participación por parte del trabajador: aunque realizar el trabajo desde el domicilio le permite al teletrabajador mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral, sin embargo, trae consigo algunas desventajas dadas por la falta de participación del teletrabajador, ya que no permite que participe de manera activa, aportando ideas, perteneciendo a grupos, realizando actividades y dinámicas corporativas, entre otros. Adicional a ello, la individualidad que trae el teletrabajo puede desembocar en problemas de motivación, seguridad y proyección personal, esto debido a que el ser humano es social y necesita estar rodeado de personas para fortalecer sus lazos y aprovechar el aprendizaje.
- Falta de organización de tiempo: aunque la flexibilidad laboral forma parte de las grandes ventajas del teletrabajo expuesta en párrafos anteriores, no mantener una organización de tiempo puede desembocar en grandes problemas para la realización de las actividades laborales. Tener una identificación clara del tiempo destinado a las actividades laborales y a las personales resulta fundamental ya que dedicar tiempo excesivo al trabajo puede afectar los lazos familiares y por el contrario tomar como prioridad las relaciones y necesidades personales podría provocar una disminución en la productividad y rendimiento.

- Equipamiento e infraestructura del teletrabajador: si bien es cierto este punto es una ventaja para el ámbito empresarial ya que disminuye los costos de la empresa, muchas veces este mismo punto resulta una desventaja para el teletrabajador, ya que al trabajar desde casa es necesario contar con los equipos necesarios para realizar el trabajo. Además, se debe acondicionar el espacio para hacerlo lo más cómodo posible, aumentando los costos del teletrabajador por la utilización de agua, luz e internet que muchas veces no son remunerados por la empresa.

1.2.1.3.2.2 Para las Empresas

- Implementación de nuevas tecnologías: el uso de las TIC's son indispensables al momento de hablar de teletrabajo y este resulta en la principal desventaja en la implementación de esta modalidad de trabajo ya que las empresas se ven en la tarea de no solo modernizar su infraestructura, sino sus sistemas internos, operativos y de aplicación. Adicional a ello, se debe ser consciente de la importancia de que todo el personal sepa manejar estas nuevas tecnologías, lo que resulta en un gasto de tiempo y dinero enmarcado en las capacitaciones constantes, el tiempo que demoren los empleados en adaptarse a estos procesos, entre otros.
- Pérdida de jerarquías laborales: al no tener una continua supervisión debido a lo independiente que resulta el teletrabajador, es fácil perder el rango jerárquico de poderes internos de la empresa. El trabajador se convierte en su propio jefe y de esta manera se pierde la organización de funciones.

- Control de la información interna de la empresa: con relación al punto anterior, el teletrabajador resulta individual e independiente en sus labores, la información confidencial de la empresa puede quedar expuesta a terceros al manejarla fuera de la empresa. Es necesario tener un control y supervisar la información para que no sea utilizada de manera incorrecta.

1.2.2 Organización Laboral

1.2.2.1 Modernización en las organizaciones

La modernización de las organizaciones es crucial al momento de emprender o implantar nuevas ideas o conceptos. En el caso del teletrabajo, las organizaciones deben hacer una serie de estudios y evaluar las implicaciones que traerá su aplicación. Di Martino (2009, citado por Castillo, 2016, pp.23-24) evidencia la existencia de cuatro condiciones básicas que las organizaciones deben tomar en consideración al momento de introducir la modalidad laboral de 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 conviertan al teletrabajo como aliado del desarrollo. Para implementar el teletrabajo se debe contar con un sistema tecnológico que dé una rápida respuesta a los requerimientos de los trabajadores y que contenga todos los programas y aplicaciones correspondientes para realizar de manera ordinaria las actividades

pertinentes; además, se debe contar con una capacidad de internet igual a la que se encontraría en el lugar de trabajo y con mecanismos de seguridad que permitan guardar de manera preventiva la información que se encuentre almacenada, enviándola a una red general donde se procese. (Ministerio del Trabajo, 2012).

En el mismo orden de ideas, todos los cambios que se produzcan en las organizaciones a nivel estructural siempre deben estar amparados en las leyes y normas que permitan de manera transparente organizar las funciones y realizar los cambios necesarios; cumplir las disposiciones legales en el ámbito nacional e internacional permitirá delimitar en qué contexto y bajo qué circunstancias se desarrollará el teletrabajo (Martínez, 2012). En cuanto a las cualidades o aptitudes de los trabajadores. El teletrabajo se ha enfocado en romper brechas que impidan la generación de empleo y ha apostado por la inclusión de personas de tercera edad, con habilidades especiales, entre otros; permitiendo bajo la premisa de inclusión, valorar las aptitudes como la automotivación y autoevaluación. Sin embargo, para realizar el teletrabajo se debe contar con un perfil y cumplir una serie de requisitos. (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2012).

En el Perú, el proceso de modernización en las organizaciones ha ocurrido lentamente, debido a la reciente implantación del teletrabajo como modalidad laboral, además por el alto grado de inversión que supone el hecho de que la modernización es un proceso poco viable en empresas pequeñas o medianas, y en cuanto a las organizaciones del sector público, por los sistemas burocráticos que conllevan a que la toma de decisiones se prolongue. (Peñafiel, 2019). A pesar de ello, se han evidenciado grandes avances en cuanto al desarrollo tecnológico y las tendencias laborales actuales, surgiendo cambios significativos en organizaciones públicas y

privadas del país, todos estos avances indican que se están siguiendo los pasos correctos para lograr los objetivos propuestos.

1.2.2.2 Competencias del Trabajador y Teletrabajador

Las competencias requeridas en los puestos de trabajo actuales distan de los requerimientos necesarios décadas atrás, el cambio en los mercados globales, así como la relevancia de la sociedad del conocimiento ha hecho que los trabajadores sean un recurso vital dentro del sistema que compone la empresa y no solo ser vistos como mano de obra para la ejecución de tareas (MASFAMILIA, 2012).

Si bien es cierto, existen aptitudes básicas que resultan indispensables al momento de incluir a un trabajador a la nómina de la empresa. Competencias como la responsabilidad, puntualidad, respeto, entre otras, serán puntos guías, invariables en el tiempo para el proceso de contratación (Polanco, Reyes y García, 2015). Sin embargo, existen otro tipo de competencias o requisitos que se han ido modificando debido a las necesidades actuales de las organizaciones, este tipo de competencias se ven reflejadas, en gran medida a la adopción de otras modalidades laborales como el teletrabajo y a la inclusión imprescindible de los recursos tecnológicos. (ITALAC, 2017). Para Arango (2013, citado por Cataño y Gómez, 2014, p.90) a nivel de reclutamiento, el proceso de selección se ve enmarcado por valorar el talento humano como un factor determinante para lograr los objetivos de cada organización; las habilidades blandas, resultan altamente valoradas en los trabajadores actuales, algo que ha variado considerablemente de décadas anteriores donde el conocimiento era un requisito indefectible.

Se sabe a ciencia cierta, que los trabajadores deben ser capaces de llevar a cabo las actividades asignadas de manera correcta y eficaz, brindando soluciones y

generando capacidades que le permitan avanzar en su carrera profesional. (Salazar, 2007).

En cuanto a las cualidades o aptitudes del personal que realiza teletrabajo, como lo afirma Miranda y Vera (2004) “Quien desee teletrabajar debe reunir variadas características, como son: un alto nivel de adaptabilidad, autoorganización, conocimientos de las TIC’s, disposición a capacitación, tenacidad, disciplina, sentido de riesgo, responsabilidad, laboriosidad, tolerancia a la soledad y espíritu emprendedor”. Adicional a ello, existen requisitos específicos que comprenden aptitudes o capacidades que requiera la plaza de empleo y será determinada por la empresa.

Las empresas y organizaciones deben definir el perfil del personal que desean contratar para ejercer el teletrabajo; estableciendo las competencias, así como cualidades para de esta manera garantizar que se cumplan los objetivos propuestos. Sin embargo, la Organización Interamericana del Trabajo (OTI) estableció el perfil que debe poseer una persona para ejercer la modalidad de teletrabajo, dicho perfil enmarca los aspectos social, individual y emocional, algunos de ellos son:

- Capacidad de adaptación
- Disciplina y compromiso
- Comunicación
- Autogestión de tiempo
- Capacidad para tomar decisiones

Adicional a estas cualidades es necesario que el teletrabajador tenga un conocimiento avanzado de las herramientas y programas tecnológicos que serán su aliado para el cumplimiento de las metas. (Salazar, 2007).

1.2.2.3 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". (p.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 replantear los grandes beneficios de mantener un régimen flexible, pues poder establecer una sana relación en diversos ámbitos como el familiar, social, laboral entre otros; supondrá que los empleados estén motivados para cumplir con los objetivos y sientan que las organizaciones les brindan las herramientas y oportunidades para desarrollar otras actividades que beneficien su crecimiento personal y profesional (Culqui y Fernández, 2016). La flexibilidad laboral, se ve mayormente reflejada con la implantación del teletrabajo donde los colaboradores no deben cumplir necesariamente un horario, pues el trabajo esta medido por los resultados obtenidos. Sin embargo, resulta necesario que el teletrabajador organice óptimamente su tiempo para poder cumplir con sus actividades y no interferir así, con la productividad y gestión de la empresa. (Castillo, 2016, p. 14).

1.2.3 Tecnología de la Información y Comunicación

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se consideran escenarios emergentes en el tiempo y espacio, que dejan de lado las herramientas tradicionales. La implementación de las TIC representa inmensos cambios en las estructuras establecidas. Es por ello, que resulta necesario abordar todos los conceptos básicos que engloban estas herramientas.

1.2.3.1 Delimitación del concepto de Tecnología de la Información y Comunicación

Con la aparición del internet se han implementado herramientas tecnológicas definidas como TIC (Tecnología de la información y comunicación) que han permitido desarrollar nuevas formas de realizar actividades; innovando y simplificando la manera de realizar tareas e incorporándose a la dinámica global. (Cano, 2017).

Se podría decir, que los procesos de telecomunicaciones surgen desde la aparición del telégrafo en el año 1833, seguido a esto, continuaron desarrollándose numerosos inventos como el teléfono, la radio, entre otros. Estos inventos permitieron sentar las bases de las herramientas tecnológicas que se conocen en la actualidad. (Torres, 2014, pp. 13-14). Habiendo hecho referencia a sus orígenes, se puede tener una idea general acerca de estas herramientas, sin embargo, se debe realizar una delimitación conceptual para una mayor comprensión.

Las TIC pueden definirse como los medios tecnológicos de menor o mayor alcance que nos brindan la oportunidad de almacenar y procesar la información para transformarla en conocimiento, como lo señala Mezandra y Bilbao (2010):

Las TIC son un conjunto de tecnologías que permiten adquirir, producir, almacenar, procesar, presentar y comunicar la información. Esto incluye a las computadoras, a dispositivos más tradicionales como la radio y la televisión, y a tecnologías de última generación, como reproductores de video de audio digital (DVD, MP3) o los celulares, entre otros. (p.84).

Por su parte, Aguiar y Cuesta (2009) definen las TIC's como:

Las TIC son un conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los

ordenadores, internet, la telefonía, los “más media”. Las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación. (p.84)

1.2.3.2 Características de las TIC

Las TIC representan un sinfín de herramientas al alcance de todos, permitiendo tener en todo momento y lugar la información oportuna. Las TIC presentan una serie de características que las distinguen y las vuelven tan representativas en la comunidad actual. En esta investigación se tomarán las características descritas por Cabero (1998):

- **Inmaterialidad.** En líneas generales podemos decir que las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.
- **Interactividad.** La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.
- **Interconexión.** La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías

de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc.

- Instantaneidad. Las redes de comunicación y su integración con la informática han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido. El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.
- Digitalización. Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo, los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización.
- Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos. Es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que sobre los propios conocimientos adquiridos. En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la inmensidad de información a la que permite acceder Internet. En cambio, muy diversos autores han señalado justamente el efecto

negativo de la proliferación de la información, los problemas de la calidad de la misma y la evolución hacia aspectos evidentemente sociales, pero menos ricos en potencialidad educativa -económicos, comerciales, lúdicos, etc.-. No obstante, como otros muchos señalan, las posibilidades que brindan las TIC suponen un cambio cualitativo en los procesos más que en los productos. Ya hemos señalado el notable incremento del papel activo de cada sujeto, puesto que puede y debe aprender a construir su propio conocimiento sobre una base mucho más amplia y rica.

Por otro lado, un sujeto no sólo dispone, a partir de las TIC, de una "masa" de información para construir su conocimiento, sino que, además, puede construirlo en forma colectiva, asociándose a otros sujetos o grupos. Estas dos dimensiones básicas (mayor grado de protagonismo por parte de cada individuo y facilidades para la actuación colectiva) son las que suponen una modificación cuantitativa y cualitativa de los procesos personales y educativos en la utilización de las TIC.

- Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...). El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día.
- Innovación. Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no

siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.

- Tendencia hacia automatización. La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.
- Diversidad. La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

Como lo demuestran las características previamente descritas por Cabero, las TIC han permitido romper los paradigmas en cuanto a la obtención y procesamiento de información, promoviendo la interactividad, la inmediatez y la agilización de los procesos. Estas herramientas tecnológicas han permitido a nivel personal, educativo y laboral facilitar la comunicación y planificación de las organizaciones.

1.2.3.3 Ventajas y desventajas de las TIC

1.2.3.3.1 Ventajas de las TIC

Dificultades en la comunicación, conocimiento y ejecución de tareas han permitido que las TIC se conviertan en aliados del hombre para dar solución a dichos

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

- Los usuarios tienen acceso ilimitado a fuentes de información para el desarrollo de sus actividades.
- Concede la libertad de realizar actividades de diferente índole desde cualquier lugar y sin necesidad de desplazarse, permitiendo además realizar dichas tareas sin un horario establecido.
- Permite conservar una comunicación fluida y dinámica con el entorno, ya sea laboral, educativo, social, familiar.
- Permite organizar eficazmente la información de acuerdo con diversos estándares que variarán conforme a las necesidades de los usuarios, adicional a ello, permite almacenar información importante en la nube u otros sistemas de resguardo.
- Permite desarrollar o compartir contenido en el que otros usuarios puedan acceder y trabajar de manera colaborativa.
- Permite la innovación tecnológica en las empresas, que trae consigo un proceso continuo de aprendizaje y modificación de las competencias organizativas.
- Ofrece la creación de nuevas modalidades laborales como el teletrabajo, permitiendo que se expanda el panorama en cuanto al perfil de cada trabajador, ofreciendo oportunidades a personas con capacidades diferentes o con discapacidades.

1.2.3.3.2 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.

1.2.3.4 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, 2014). 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 TIC's 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. (Avila, 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, p.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 TIC's 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).

1.2.4 Clima Laboral

El clima laboral es un tema que se ha estudiado durante décadas, intentando explicar el comportamiento de las personas en ambientes laborales. Las primeras investigaciones sobre el clima laboral surgen en el área de la psicología en el año 1960. Sin embargo, su implicación en el campo de la ciencia, economía, educación, entre otros, ha sido determinante para considerarla en estudios e investigaciones de otras áreas. (García, 2009).

1.2.4.1 Definición de clima laboral

Conceptualmente el clima laboral puede delimitarse valiéndose de la definición propuesta por Forehand y Gilmer (1964) en la que conciben el clima laboral como: “un conjunto de características percibidas por los trabajadores para percibir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización”.

Por su parte, Tagiuri y Litwin (1968) definen el clima laboral como “resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación”.

El clima laboral tiene una estrecha relación con las organizaciones, ya que es el principal indicador que permite conocer si se están tomando las decisiones correctas y si se está llegando a las metas propuestas. (Williams, 2013). El clima laboral es un componente que evalúa los tipos de climas que se desarrollan en las empresas como resultado de diversas causas, variables e interacciones. Dentro del clima laboral se podrían identificar tres tipos de climas específicos: Psicológico, Agregado y Colectivo. (Chirinos y Meriño, 2018).

Estando el primero ligado a las percepciones de los individuos, el segundo referido al cálculo de dichas percepciones y la tercera evalúa y predice las conductas y respuestas sobre las percepciones individuales. Estas percepciones están condicionadas por factores como el sueldo, las relaciones personales, los horarios, las decisiones corporativas, entre otros. (Chirinos y Meriño, 2018).

Las empresas al pasar los años le han dado más valor al talento humano, implementando mejores condiciones laborales que permitan elevar el clima de trabajo,

ya que si los índices de clima laboral son altos se apreciará un mayor compromiso y disposición por parte de los trabajadores. Como lo afirma Arnoletto, Eduardo (2009):

“Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, en tanto una organización cuyo clima es deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta” normalmente tienen un bajo clima organizacional”. (p.83)

La manera de evaluar o medir el clima en la actualidad ha cambiado debido a la integración del teletrabajo, trabajo remoto o sus derivados; si bien, esta modalidad de trabajo requiere una mayor independencia y organización, también supone que no haya una estrecha relación con su entorno laboral (compañeros, jefes, entre otros) lo que produce que se genere una falta de motivación, aumento de estrés por no sentirse parte integral de la empresa, entre otros factores (González, Floréz y Vera, 2014, p.4). Es por ello, que las empresas deben proveer las herramientas necesarias para que los teletrabajadores se sientan cómodos, brindando capacitaciones constantes e integraciones grupales, además de acompañamiento durante el proceso de adaptación al sistema o los cambios que se implementen, ya que mediante una adecuada adaptación se podrán conseguir los objetivos y se reducirían los problemas asociados. (Ramírez, 2019).

1.2.4.2 Competencias dentro del clima laboral

Conservar un buen clima laboral resulta necesario dentro de las organizaciones, ya que de esta manera los trabajadores podrán desarrollar sus habilidades e incrementan sus conocimientos para brindar aportes a la organización. La conservación del clima laboral se encuentra regido por diversas competencias que

permiten la satisfacción completa de los colaboradores de manera individual y colectiva. (Brancato y Juri, 2011).

Para explicar y puntualizar estas competencias, se utilizará la clasificación definida por Olaz (2009,196):

Individuales:

- Iniciativa – proactividad: predisposición a crear las condiciones que, si bien no aseguran el desarrollo de los acontecimientos, procuran disminuir o atenuar las circunstancias de naturaleza adversa a lo inicialmente proyectado.
- Adaptación – flexibilidad: facultad por la que la persona es capaz de amoldarse al entorno, a la situación y/o a las circunstancias sin que ello genere contradicciones o conflictos entre sí mismo, el puesto que ocupa y el medio en el que ha de desenvolverse.
- Liderazgo personal: capacidad para persuadir, orientar e influir emocional y técnicamente a los individuos buscando el desarrollo de sus conocimientos, capacidades y habilidades personales y profesionales.
- Análisis de problemas – toma de decisiones: habilidad relacionada con la evaluación de situaciones, enmarcadas en un contexto de litigio, donde se hace necesaria la solución del conflicto en tiempo y forma.

grupales:

- Comunicación efectiva: habilidad que permite enviar, recibir y procesar datos e informaciones en un contexto interindividual, favoreciendo la

adquisición, la estimulación y el desarrollo de los comportamientos grupales orientados hacia un fin determinado.

- Trabajo en equipo: desarrollo de las facultades interindividuales que permitan la consecución de resultados en orden a los objetivos propuestos por la organización, optimizando los medios humanos y técnicos puestos a su alcance.
- Negociación: conjunto de habilidades orientadas a la obtención del máximo provecho de los representados en situaciones de confrontación, en las que generalmente deben cederse posiciones buscando una contra prestación satisfactoria para las partes.
- Motivación intergrupala: capacidad generadora de energía que permite el impulso y/o el ánimo necesario para conseguir los fines propuestos en el equipo de trabajo.

Como se puede observar, estas competencias dentro del clima laboral producen en los trabajadores un alto nivel de confianza, lo que les permite desarrollarse y potenciar sus habilidades generando altos indicadores dentro de las organizaciones, siendo un ganar – ganar tanto para el empleador como para el empleado.

1.2.4.3 Adaptación

La adaptación tiene diferentes variantes, al tratarse de un tema tan intrínseco al ser humano se ha definido la adaptación desde el carácter biológico y psicológico. En el campo biológico se aborda la adaptación desde la evolución con representantes como Lamarck y Darwin (Builes, Manrique y Henao, 2017). Por otra parte, en el ámbito psicológico abarca las transformaciones y la capacidad para afrontar dichos cambios

de manera oportuna. En el campo psicológico la adaptación abarca todos los aspectos desde lo cultural, político, económico e incluso laboral. (Builes, Manrique y Henao, 2017).

El hombre por naturaleza es un ser adaptativo y ha desarrollado la capacidad de afrontar los cambios y las transformaciones sociales, económicas, políticas y tecnológicas; el proceso de adaptación puede llevarse a cabo de manera autónoma e intrínseca o por medio de instituciones y costumbres. (Cárdenas, et al, 2010). El proceso de adaptación va a depender de una persona a otra y lograr una buena adaptación supone una estabilidad emocional y salud mental. Sin embargo, existen factores que actúan como obstáculos para lograr una adaptación adecuada, estas barreras u obstáculos pueden ser de carácter personal ligadas a los hábitos y percepción social relacionada a las normas y sistemas; y espacial referidas a aspectos como tiempo y agentes de cambio. (Vallejo, 2011). Es por ello, que se debe entender el proceso de adaptación fuera de un sentido dicotómico, ya que adaptarse de manera satisfactoria dependerá del grado de información sobre el ambiente, la organización del individuo y la autonomía que este pueda sentir; y el tiempo estará ligado a los factores antes mencionados.

1.2.4.3.1 Adaptación Laboral

El bienestar laboral ha ido en aumento como parte de las preocupaciones y objetivos de las empresas. Diversas investigaciones han demostrado que un factor determinante en el éxito del trabajador reside en lograr la adaptación al trabajo y su entorno laboral. La situación actual en cuanto a las condiciones laborales que incluyen jornadas exhaustivas, mayor competencia y reducción de los descansos ha

replanteado la manera de abordar el comportamiento de los empleados ante estos factores. (Castañeda et al, 2017).

Sin embargo, un gran porcentaje de las empresas no cuentan con un adecuado programa o diseño que permita lograr que los trabajadores se adapten de manera integral al ambiente laboral creando de esta manera situaciones desfavorables como la desmotivación, el bajo rendimiento laboral, falta de productividad y conflictos relacionados al clima laboral. (UGT, 2010). La adaptación al puesto del trabajo es un proceso que busca organizar y desarrollar diferentes programas para fomentar los lazos laborales, es por esto, que las medidas tomadas deben estar ligadas a las condiciones de cada trabajador; es decir, se debe adaptar el trabajo al individuo y no de manera contraria; ya que esto permitirá que el trabajador se sienta parte integral del equipo y parte funcional de la empresa. (Vallejo, 2011).

Las medidas que la empresa tome para lograr la adaptación laboral pueden ser variadas, pudiendo ser cambios sencillos que no supongan grandes variaciones dentro de la empresa o hacer transformaciones estructurales. (Duck,2000). Sin embargo, es necesario precisar que el objetivo principal de la adaptación laboral es que ningún trabajador sienta disminuidas o eliminadas sus oportunidades para realizar sus funciones por diversos factores. Además, se deben eliminar los estereotipos, fomentar el trabajo en equipo, y diseñar actividades y dinámicas que permitan incentivar el compañerismo; en caso de que los problemas de adaptación sean de carácter técnico se deben realizar capacitaciones constantes que permitan al personal sentirse cómodo (Camacho, 2018).

Considerar la adaptación laboral como un aspecto fundamental dentro de la empresa permitirá aumentar los beneficios y los aspectos positivos que conlleva, así como subsanar y mejorar los problemas existentes.

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Trabajo

Es toda actividad realizada por el ser humano en el cual se hacen uso las destrezas físicas, intelectuales y éticas; obteniendo una retribución ya sea económica o sentimental que satisface las necesidades del individuo.

Teletrabajo

Es el desempeño de las actividades laborales que se realizan haciendo uso de las herramientas tecnológicas y fuera del centro laboral.

Teletrabajador

Es el individuo que realiza sus funciones laborales haciendo uso de la tecnología, pudiendo realizar el trabajo sin una localización definida y debiendo cumplir una serie de requisitos para ser considerado teletrabajador.

Adaptación

Es la capacidad para acomodarse o adecuarse a cambios continuos en diversos aspectos o ámbitos.

Clima Laboral

Conjunto de características dentro de las organizaciones, que permiten evaluar y establecer la percepción de los trabajadores frente a su entorno laboral, estas características pueden ser medidas por medio de instrumentos que determinen la influencia de dichas percepciones sobre la dirección de la empresa.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).

Hipótesis específicas

1. Existe un impacto significativo en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por la organización laboral en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).
2. Existe una influencia significativa en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por el componente tecnológico en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).
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 la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).

2.2 Variables de investigación

Variable Independiente

- **Teletrabajo:** El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante parte importante del horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo y parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa. Gray, Hodson, Gordon (1995).

Dimensiones:

- Organización Laboral
- Tecnología de la Información y Comunicación

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).

Dimensiones:

Adaptación Laboral

2.3 Matriz de coherencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Existe relación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)?	Determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	Existe relación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	Variable independiente: V1: Teletrabajo.	D1: Organización laboral D2: Tecnología de la información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Alcance: Correlacional • Diseño: No experimental • Unidad de análisis: Trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente: V2: Proceso de Adaptación.	D1: Adaptación laboral	
			Variable / Dimensión	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cuál es el impacto generado por la organización laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)?	Identificar el impacto generado por la organización laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	Existe un impacto significativo generado por la organización laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	V1D1: Organización laboral.	I1: Resultados/Beneficios I2: Objetivos y actividades. I3: Flexibilidad laboral. I4: Conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario estructurado en escala de Likert y escala Dicotómica.

<p>¿Cuál es la influencia del componente tecnológico en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)?</p>	<p>Determinar la influencia del componente tecnológico en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).</p>	<p>Existe una influencia significativa en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por el componente tecnológico en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).</p>	<p>V1D2: Tecnología de la información y comunicación</p>	<p>I1: Programas. I2: Soporte I3: Equipos y conectividad</p>	
<p>¿Cuál les es el impacto que genera la comunicación, supervisión y entorno laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)?</p>	<p>Determinar el impacto que genera la comunicación, supervisión y entorno laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).</p>	<p>Existe un impacto significativo en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por la comunicación, supervisión y entorno laboral en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).</p>	<p>V2D1: Adaptación Laboral</p>	<p>I1: Ambiente/Entorno I2: Supervisión y reconocimiento I3: Comunicación y Participación</p>	

2.4 Matriz Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Teletrabajo			
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta	
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	
Organización laboral.	Resultados/ beneficios	¿Frente al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo? ¿Frente al horario de su jornada laboral? ¿Frente al tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el teletrabajo? ¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que su anterior modalidad de trabajo? ¿Ha presentado disminución de gastos desde que teletrabaja? ¿Es posible tomar pautas para descansar durante el trabajo? ¿Hay mayor estrés trabajando desde casa? ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad? ¿Puede tener su trabajo al día?	
	Objetivos y Actividades	¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo? ¿Con las tareas y actividades que debe realizar en teletrabajo? ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja? ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?	
	Flexibilidad laboral	¿Frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo? ¿Frente a la posibilidad de decidir cuanto trabajo hace en el día?	
	Conocimiento	¿Tiene conocimiento acerca del teletrabajo? ¿Considera que su nivel de conocimiento acerca del teletrabajo lo ha ayudado a implementarlo de manera adecuada? ¿Tienes conocimiento acerca de los tipos de teletrabajo existentes? ¿Conoce usted el tipo de teletrabajo que realiza en la empresa?	
Tecnología de la información y comunicación.	Programas	¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones? ¿Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores?	
	Soporte	¿Frente a la adecuación y auxilios que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo? ¿Frente a los servicios de soporte técnico que le brinda la empresa para realizar el teletrabajo?	
	Equipos y conectividad	¿Con el equipo de cómputo que dispone? ¿Frente a los equipos tecnológicos proporcionados por su empresa? ¿Frente al nivel de conectividad a internet que dispone para realizar el teletrabajo?	
Variable Dependiente: Proceso de Adaptación			

Instrumento: Cuestionario
Dimensiones

Indicadores
Ambiente / Entorno

Técnica: Encuesta

Ítems del instrumento

Adaptación laboral.

**Supervisión y
reconocimiento**

**Comunicación y
Participación**

- ¿Frente al espacio que dispone para su teletrabajo?
- ¿Frente a iluminación de su lugar de teletrabajo?
- ¿Frente a la ventilación de su lugar de teletrabajo?
- ¿Frente al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo?
- ¿Frente al confort de temperatura de su casa para desempeñar el teletrabajo?
- ¿Frente a el control que ejerce su jefe sobre usted desde que teletrabaja?
- ¿Frente a la forma en que su jefe evalúa su desempeño?
- ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con su jefe?
- ¿Frente a la retroalimentación que recibe de su jefe?
- ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo?
- ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo?
- ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros?
- ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmiten?
- ¿Frente a la capacitación brindada para iniciar actividades en el teletrabajo?
- ¿Frente a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?
- ¿Frente a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación representa un punto vital en el proceso de inquirir sobre una problemática. Debido a esto, la metodología permite definir, catalogar y validar los métodos y fundamentos que se aplicarán en la investigación.

Cortés & Iglesias (2004) definen la metodología de la investigación como: “el proceso de Investigación Científica, el cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí. Este estudio se hace sobre la base de un conjunto de características y de sus relaciones y leyes”.

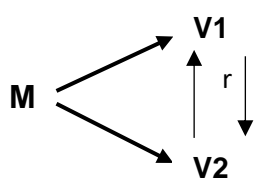
Establecer una metodología de la investigación resulta necesario ya que enriquecerá el estudio, permitiendo establecer objetivos claros y búsquedas eficientes, logrando de esta manera obtener los resultados esperados y responder a preguntas propuestas.

3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación se desarrolla mediante un diseño metodológico de tipo no experimental transversal, con un nivel de profundidad correlacional y enfoque cuantitativo. Se estableció el diseño no experimental debido a que no se participará de manera activa en la investigación y solo se limitará a la observación e interpretación sin modificar las variables de estudio y transversal debido a que se aplicaran los instrumentos de medición en un solo momento. Se empleó un enfoque cuantitativo ya que este busca establecer y evaluar el problema de investigación

mediante el diseño de un estudio concreto que permita medir las variables y verificar las hipótesis propuestas.

En cuanto al nivel de alcance o profundidad se determinó utilizar el correlacional, debido a que la investigación está orientada a determinar la relación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la UADA en el INGEMMET, esquematizándose de la siguiente manera:



Donde:

- **M:** Muestra de los trabajadores de la UADA en el INGEMMET.
- **V1:** Teletrabajo.
- **V2:** Proceso de Adaptación.
- **r:** Relación entre variables

3.2 Diseño muestral

Para la presente tesis la población estuvo conformada por los cuarenta y nueve (49) trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Minero y metalúrgico (INGEMMET). 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 UADA en el INGEMMET, siendo estos treinta y cinco (35) trabajadores.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se hizo uso del instrumento de “Medición de Satisfacción Laboral para los Teletrabajadores” realizado por Hernández (2019), el cual fue empleado con éxito en 91 teletrabajadores de una empresa de servicios de salud en la ciudad de Bogotá. En la presente investigación se aplicó este instrumento a treinta y cinco (35) trabajadores que realizan teletrabajo dentro de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el INGEMMET, enfocado en medir la satisfacción y adaptación laboral, así como el conocimiento sobre el teletrabajo.

Este cuestionario ha sido adaptado y modificado para fines de la investigación, prescindiendo de categorías y preguntas de poca relevancia en relación con las variables; adicional a ello, se añadieron ítems y categorías que se consideraban imprescindibles para medir los indicadores y dimensiones de la investigación. Resulta pertinente acotar que el cuestionario original constaba de 58 preguntas de carácter multidimensional, diseñado mediante el uso de la escala psicométrica de Likert y escala dicotómica. Se mantuvo el mismo diseño variando solo en la cantidad de preguntas y categorías que, al ser modificado resultó ser de 53, clasificados en tres aspectos:

Primera sección:

- Información sociodemográfica.

Segunda sección: relacionada a la satisfacción laboral

En esta sección se presentan 4 tentativas de respuesta con valores del 1 al 4, donde el 1 representa “muy insatisfecho” y el valor 4 “Muy satisfecho”. Esta sección se encuentra dividida en las siguientes categorías:

1. Condiciones de trabajo.
2. Supervisión de trabajo.
3. Trascendencia de trabajo.
4. Autonomía/ independencia.
5. Comunicación con otras áreas.
6. Crecimiento de carrera.
7. Tecnología de trabajo.
8. Desempeño laboral.
9. Equilibrio vida – trabajo.

Tercera sección:

Esta sección presenta dos opciones de respuestas determinadas en sí y no, dándoles un valor de 1 y 0 correspondientemente; estando compuesta por dos categorías:

10. Economía.
11. Riesgo Psicosocial.

Sin embargo, tomando en consideración los objetivos planteados en la investigación se incluyó una categoría, que mida el conocimiento y tipos de teletrabajo, siendo esta el número doce (12) y constado de 4 preguntas con ítems de respuesta dicotómica (si/no), tomando los mismos valores que la sección anterior.

Fiabilidad y Validez:

Se determinó la validez del instrumento mediante un juicio de expertos, los cuales otorgaron la validez del mismo; se realizó una prueba piloto a 6 trabajadores de la UADA quienes no forman parte de la muestra, esto permitió medir el nivel de confiabilidad del instrumento aplicándose las pruebas estadísticas de Coeficiente Alfa de Cronbach para las preguntas politómicas y el Coeficiente de Kuder Richardson 20 para los ítems dicotómicos a través del paquete estadístico SPSS; los valores obtenidos mediante el Alfa de Cronbach y el KR-20 deben arrojar valores por encima de 0.70. En la presente investigación se obtuvieron los índices de 0.80 (ver tabla 1) y 0.95 (ver tabla 2) correspondientemente; lo que significa que el instrumento aplicado resulta altamente confiable.

Tabla 1. Fiabilidad de escalas para preguntas politómicas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,809	32

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Fiabilidad de escalas para preguntas dicotómicas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,951	0,957	10

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario aplicado resulta ser un instrumento oportuno, evaluando los intereses de la investigación, ya que proporciona un sistema confiable para medir la correlación entre variables y dimensiones. Adicional a ello, se hizo uso de la revisión documental, donde se pudo obtener más información acerca de las variables de estudio por medio de fuentes como libros, artículos especializados y académicos, investigaciones relacionadas al objeto de estudio, entre otros. Las fuentes documentales representan un gran instrumento al momento de recolectar datos, ya que permiten confirmar e integrar la información obtenida de los cuestionarios.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

En la presente investigación se empleó la tabulación como herramienta para procesar y analizar los resultados obtenidos, utilizando el programa estadístico Statical Package for the Social Sciences o sus siglas en ingles SPSS, este programa permitió codificar la información conseguida en el cuestionario; adicional a ello, se precisó la normalidad en las respuestas obtenidas mediante la aplicación de la prueba de estadística de normalidad de Shapiro - Wilk, se aplicó este tipo de prueba debido a que la investigación presenta una muestra de 35 teletrabajadores

la cual es menor a los 50 datos, obteniéndose un índice de no normalidad para la variable dependiente, lo que direccionó a la utilización de la prueba no paramétrica de Spearman para medir la correlación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la UADA en el INGEMMET.

Tabla 3. Prueba de normalidad Shapiro - Wilk

Prueba de normalidad Shapiro - Wilk				
		Estadístico	GI	Sig.
Teletrabajo		0,930	35	0,027
Proceso de adaptación	de	0,961	35	0,243

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados de la investigación

Los resultados e información presentada en este apartado se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario a 35 trabajadores que desarrollaban la modalidad de teletrabajo en la UADA en el INGEMMET. Dicha información permitió analizar la relación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores.

Tabla 4. Determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).

		Teletrabajo	Proceso de adaptación
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,717**
		N	35
Proceso de adaptación		Coeficiente de correlación	0,717**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

Fuente: Cuestionario a 35 teletrabajadores. Elaboración propia. Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4, se determinó que existe una correlación significativa, debido a que los valores obtenidos fueron de 0,000 siendo estos menores a 0,05. De igual manera, se observa que el nivel de intensidad en la correlación de las variables resulta ser elevada (0,717**) encontrándose cerca del 1. Se evidencia, además, que poseen una relación directa, es decir, mientras mejores condiciones y beneficios presente el teletrabajo, mayor será el proceso de adaptación.

Tabla 5. Identificar el impacto generado por la organización laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).

			Organización Laboral	Teletrabajo	Proceso de adaptación
Rho de Spearman	Organización Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,917**	0,629**
		Sig. (bilateral)	.	0,000	0,000
		N	35	35	35
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	0,917**	1,000	0,717**
		Sig. (bilateral)	0,000	.	,000
		N	35	35	35
	Proceso de adaptación	Coeficiente de correlación	0,629**	0,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	.
		N	35	35	35

Fuente: Cuestionario a 35 teletrabajadores. Elaboración propia. Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se observa que existe una correlación significativa entre la dimensión organización laboral con las variables teletrabajo y proceso de adaptación, obteniéndose un valor de 0,000 siendo menor al 0,05. Además, se evidencia que el nivel de intensidad en la correlación organización laboral y teletrabajo es de 0,917** y en la correlación organización laboral y proceso de adaptación de 0,629** encontrándose estos índices más allá del centro de 0 y 1, significando esto, que el nivel de intensidad es moderado/alto. Por otro lado, el análisis de la tabla arroja que la correlación es positiva; ya que, ante mayores

índices de organización laboral, habrá un alto funcionamiento del teletrabajo y un mejor de proceso adaptación.

Tabla 6. Determinar la influencia del componente tecnológico en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).

			Tecnología de la Información y Comunicación	Teletrabajo	Proceso de adaptación
Rho de Spearman	Tecnología de la Información y Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	0,686**	0,555**
		Sig. (bilateral)	.	0,000	0,001
		N	35	35	35
	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	0,686**	1,000	0,717**
		Rho			
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	35	35	35
	Proceso de adaptación	Coefficiente de correlación	0,555**	0,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	0,000	.
		P			
		N	35	35	35

Fuente: Cuestionario a 35 teletrabajadores. Elaboración propia. Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, se evidencia la existencia de una correlación positiva entre la dimensión tecnología de la información y comunicación con las variables teletrabajo y proceso de adaptación, obteniendo los valores 0,000 y 0,001 respectivamente, siendo estos menores a 0,05. Por otro lado, se determina que el nivel de intensidad de la dimensión mencionada es de 0,686** con relación a la variable teletrabajo y

0,555** con relación a la variable proceso de adaptación, siendo esta de nivel moderado. Adicional a ello, se establece que la correlación es positiva, debido a que, mientras mayor sea el conocimiento, la infraestructura, el soporte y los equipos tecnológicos, será más fácil realizar el teletrabajo y habrá un mayor proceso de adaptación.

Tabla 7. Determinar el impacto que genera la comunicación, supervisión y entorno laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).

			Adaptación Laboral	Teletrabajo	Proceso de adaptación
Rho de Spearman	Adaptación Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,709**	,999**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	35	35	35
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	,709**	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	35	35	35
	Proceso de adaptación	Coeficiente de correlación	,999**	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	35	35	35

Fuente: Cuestionario a 35 teletrabajadores. Elaboración propia. Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7, se observa que existe una correlación significativa entre la dimensión adaptación laboral y las variables teletrabajo y proceso de adaptación, obteniendo una significancia de 0,000 en ambas variables, siendo estas menores a 0,05. También se determinó que existe un nivel de intensidad alto de correlación

entre la dimensión mencionada y las variables teletrabajo (0,709**) y Proceso de adaptación (0,999) estando cerca del valor 1. Se determinó, además, la correlación positiva; ya que, si existe un entorno laboral agradable, se podrá realizar de manera eficaz el teletrabajo y se tendrá un mayor índice en el proceso de adaptación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de Resultados

De los resultados obtenidos en la encuesta realizada por medio de la técnica de cuestionario a 35 teletrabajadores de la UADA en el INGEMMET, se pudo analizar e interpretar los resultados, obteniendo semejanzas con las bases teóricas propuestas. Se realizó una matriz de discusión que permite englobar los aspectos más relevantes.

OBJETIVOS	Determinar la relación que existe entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	Identificar el impacto generado por la organización laboral en el teletrabajo en el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)	Determinar la influencia del componente tecnológico en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)	Determinar el impacto que genera la comunicación, supervisión y entorno laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).
HIPOTESIS	Existe relación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	Existe un impacto significativo generado por la organización laboral en el teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	Existe una influencia significativa en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por el componente tecnológico en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).	Existe un impacto significativo en el teletrabajo y el proceso de adaptación generado por la comunicación, supervisión y entorno laboral en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (UADA) en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET).
RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha observado existe una correlación positiva siendo la significancia de 0,000. • Se ha observado que existe un nivel de intensidad de correlación de 0,717. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia la correlación significativa y positiva siendo la significancia 0,000 • Se evidencia un nivel de intensidad de correlación de 0,917 en la variable teletrabajo. • Se evidencia un nivel de intensidad de correlación de 0,629 en la variable proceso de adaptación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una correlación significativamente positiva, obteniendo un valor de significancia de 0,000 en la variable teletrabajo y 0,001 en la variable proceso de adaptación. • Existe un nivel de intensidad correlacional de 0,686 en la variable teletrabajo. • Existe un nivel de intensidad correlacional de 0,555 en la variable proceso de adaptación 	<ul style="list-style-type: none"> • Se observa la existencia de una correlación significativa y positiva con un valor de significancia de 0,000 • Se observa un nivel de intensidad correlacional de 0,709 en la variable teletrabajo. • Se observa un nivel de intensidad correlacional de 0,999 en la variable proceso de adaptación.

<p>CONCLUSIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La organización laboral, la infraestructura tecnológica, la flexibilidad y beneficios son aspectos que los trabajadores consideraron en la realización del teletrabajo • El equilibrio entre la vida social y laboral, el entorno y la integración laboral fueron los factores que consideraron imprescindibles en el proceso de adaptación del teletrabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si las organizaciones modernizan sus procesos, brindando mayores oportunidades y beneficios, así como regulando y estableciendo condiciones claras para llevar a cabo el teletrabajo, existirá un proceso de adaptación apropiado en donde el trabajador sienta que cumple sus funciones y objetivos de manera oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si existen las condiciones tecnológicas adecuadas, se podrá realizar de manera eficiente el teletrabajo sin presentar contratiempos. • Si se cuenta con una orientación, capacitaciones y un soporte técnico oportuno, los trabajadores que realicen el teletrabajo se sentirán cómodos desempeñando las actividades y podrán alcanzar los objetivos y metas propuestas, logrando de esta manera un correcto proceso de adaptación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si se cuenta con un entorno laboral agradable donde los trabajadores se sientan parte importante de la empresa, puedan participar activamente, teniendo respuestas prontas y certeras cuando tengan preguntas o inconvenientes y propiciando la comunicación asertiva, se podrá desarrollar eficientemente el teletrabajo y se obtendrán mejores resultados en cuanto al proceso de adaptación.
<p>BASES TEORICAS</p>	<p>Estos datos son confirmados por Vásquez (2019) quien en su investigación concluye que la implementación del teletrabajo impactaría de manera positiva en la sociedad, pues esta modalidad busca el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.</p>	<p>Estos resultados son confirmados por Di Martino (2009, citado por Castillo, 2016) quien señala que dentro de las empresas existen primordialmente cuatro condiciones para que se desarrolle de manera exitosa el teletrabajo, siendo estas: los cambios en las estructuras de organización, el elemento tecnológico, las políticas públicas y por último, cualidades de los trabajadores.</p>	<p>Estos datos son confirmados por Ávila (2014) que señala la importancia de que las empresas reformen los procesos y desarrollen estrategias en conjunto con las TIC's para crear una red sistémica que mejore la eficacia, evalúe los procesos y corrija las fallas.</p>	<p>Estos resultados son confirmados por Ramírez (2019). Quien afirma que las empresas deben brindar las herramientas necesarias para que los trabajadores puedan sentirse cómodos y de esta manera se logrará una adecuada adaptación a los cambios que se implementen. De la misma manera, es confirmado por Arnoletto (2019) el cual afirma que una organización con un buen clima laboral tiene notables posibilidades de conseguir un mayor compromiso por parte de sus trabajadores</p>

CONCLUSIONES

- En el desarrollo de la siguiente investigación, se concluyó que existe una relación directa significativa con un nivel de intensidad de correlación elevado entre las variables de Teletrabajo y Proceso de Adaptación. Esta afirmación permite determinar que, si se implementa de manera correcta el teletrabajo, estableciendo los límites y objetivos, percibiendo de esta manera los trabajadores mayores beneficios y horarios flexibles, existirá una influencia positiva en el proceso de adaptación.
- La correlación de la dimensión organización laboral con las variables Teletrabajo y Proceso de Adaptación resultó ser de significancia positiva, debido a que, si se modernizan los procesos internos de la empresa, creándose condiciones idóneas para el desarrollo del teletrabajo que permita un equilibrio entre la vida personal y laboral del trabajador y motive al logro de objetivos, se evidenciará una influencia positiva en el desarrollo del teletrabajo y en el proceso de adaptación.
- Se confirmó la existencia de una correlación significativa positiva entre la dimensión Tecnología de la Información y Comunicación y las variables Teletrabajo y Proceso de Adaptación. Este resultado indica que, si la empresa cuenta con servicios tecnológicos adecuados, capacitaciones sobre plataformas y programas virtuales, un soporte técnico adecuado y proporciona equipos técnicos a los trabajadores, estos realizarán de manera eficiente y oportuna el teletrabajo, mostrando un nivel de comodidad y confianza que se verá reflejado en el alto nivel de adaptación de los trabajadores.

- Se comprobó que existe correlación significativa entre la dimensión Comunicación, Supervisión y Entorno Laboral con las variables Teletrabajo y Proceso de Adaptación. Esto permite determinar que, si se cuenta con un entorno laboral agradable, donde la comunicación sea fluida entre el jefe y los teletrabajadores y la participación e integración sean un punto clave en el surgimiento de ideas. Si los trabajadores se sienten parte importante de la empresa, donde se piense no solo en la reducción de costos y producción sino también en el talento humano, valorando el trabajo y respetando la vida personal. Todos estos factores permitirán llevar a cabo las actividades de manera eficiente logrando cumplir el objetivo propio del teletrabajo y encontrando un alto índice de adaptación frente a los cambios que representa esta modalidad laboral.

RECOMENDACIONES

- Para los investigadores: Realizar investigaciones acerca de la influencia del teletrabajo en diversas instituciones públicas, a fin de obtener estadísticas certeras e investigaciones profundas, que motiven a desarrollar políticas que optimicen las condiciones y normativas del teletrabajo en el País.
- Para la UADA: Realizar capacitaciones constantes acerca de los procedimientos y plataformas utilizadas para la realización del teletrabajo, que posibilite estar al tanto de las actualizaciones y cambios establecidos en las diversas áreas que comprenden la UADA. Esto permitirá una mayor integración y participación, sobre todo en los trabajadores de edad avanzada.
- Para INGEMMET: Realizar normativas y charlas donde se exponga de manera clara cuales son las condiciones, obligaciones y objetivos que se desprenden del teletrabajo. Brindar equipo tecnológico a los trabajadores que no dispongan del mismo para la realización de actividades o acondicionar un ambiente donde los trabajadores puedan hacer uso de este, para realizar sus actividades. Se debe implementar videos tutoriales donde las diversas áreas que conforman el INGEMMET puedan conocer los procesos y administrar de manera certera la información que resulta necesaria. Por último, se debe aumentar la participación y consulta a los trabajadores sobre asuntos laborales, tomando en cuenta las sugerencias y de esta manera poder avanzar y crecer como institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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, 172-187. [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/221801-Texto%20del%20art%C3%ADculo-782931-1-10-20150301%20\(1\).pdf](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.
- Buira, 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?* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.

- 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
- 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), 1-13. 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 y Político*, 2 (6).
- Cataño, S., y Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Publica*, (5), 82-91. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/328547-Texto%20del%20art_culo-130295-1-10-20170811.pdf.
- 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](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.
- Duck, J. (2000). "Gestionar el Cambio". *Harvard Business Review*. 73-104.
- 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
- 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.
- González, A., Floréz, K. y Vera, V. (2014). *Gestión de cambio y el teletrabajo*. (Tesis de grado). Universidad de Medellín, Colombia.
- Gutiérrez, R. & Mendoza, A. (2019). *Entorno socio laboral en la adaptación a las tecnologías de información y comunicación de los trabajadores administrativos mayores de 45 años de edad de la Municipalidad distrital de Paucarpata, Arequipa - 2018*. (Tesis de grado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Lima.
- Gray, M., Hodson, N. y otros. (1995). *El teletrabajo*. Madrid: Fundación Universidad Empresa.
- Hernández, L. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud*. (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia, Bogotá.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). Mexico: Editorial MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). En el Perú existen 16 millones 511 mil trabajadoras y trabajadores que conmemorarán el próximo 1 de mayo el día del trabajo. Recuperado de: <https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-16-millones-511-mil-trabajadoras-y-trabajadores-que-conmemoraran-el-proximo-1-de-mayo-el-dia-del-trabajo-10719/imprimir/>

- ITALAC. (2017). *Primer Informe sobre el Estado del Teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Costa Rica: Academia Internacional de Tele-trabajo en América Latina y el Caribe
- Jacovskis, P. (2011). Las TIC en América Latina: historia e impacto social. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 6 (18). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92422639003>
- Lovato, C. & Simbaña, A. (2013). *El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Llano, P. (2014). La flexibilidad laboral y el salario emocional. *Aglala*, 5(1), 34-68. <https://doi.org/10.22519/22157360.700>.
- Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos*, 2(4), 143-156. <https://www.redalyc.org/pdf/5045/504550954002.pdf>
- Masfamilia, F. (2012). *El libro blanco de teletrabajo de España*. Madrid: Fundación Masfamilia.
- Mezandra, F. y Bilbao, R. (2010). *Las nuevas tecnologías de la información y comunicación en educación: discusiones y opciones de política educativa*. Buenos Aires: Fundación CIPPEC.
- 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.
- OIT. (2005). *Horario de trabajo decente: nuevas tendencias, nuevas situaciones*. XCV Conferencia Internacional del Trabajo. Organización Internacional del Trabajo

- OIT. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Buenos Aires: Unión Industrial Argentina.
- OIT. (2016). *Las dificultades y oportunidades de teletrabajo para los trabajadores y empleados en los sectores de servicio de TIC y financieros*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo
- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID – 19 y después de ella. Guía práctica*. Organización Internacional del Trabajo.
- Olaz, A. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Paper*, (91), 193-201.
- Peñafiel, E. (2019). *El teletrabajo en el sector público como alternativa de desplazamiento*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Pérez, M., Martínez, A., De Luis, P. y Vela, M. (2005). La adopción del teletrabajo y las tecnologías de la información: estudio de relaciones y efectos organizativos. *Revista de Economía y Empresa*, (52-53), 11-27. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-LaAdopcionDelTeletrabajoYLasTecnologiasDeLaInforma-2274025.pdf>
- Pichón, E. (1995). *Diccionario de psicología social, compilación temática de sus escritos realizados*. Buenos Aires: Nueva visión.
- Polanco, K., Reyes, J. y García, M. (2015). *Competencias laborales específicas de los trabajadores a distancia*. XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e informática. México: ANFECA:
- Puntriano, R. (2004). El teletrabajo, nociones básicas y breve aproximación al ejercicio de los derechos colectivos de los trabajadores. *IUS ET VERITAS*, 14 (29), 157-178.
- Quiroga, D., Torrent, J. y Murcia, C. (2016). Uso de las TIC en América Latina: una caracterización *Revista chilena de ingeniería*. *Ingeniare*,25(2), 289-305.<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00289.pdf>.
- Ramírez, P. (2019). *Felicidad organizacional ¿Cómo implementarla y por qué?* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.

- Ricaurte, J. & Villate, M. (2013). *Aproximación a la construcción del sujeto teletrabajador en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)*. (Tesis de grado). Universidad Piloto de Colombia, Colombia.
- Román, M. & Miras, R. (2019). *El teletrabajo en organismos públicos “caso Instituto Nacional de Propiedad Industrial”- INAPI*. (Tesis de grado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile.
- Rocha, J. y Echeverría, S. (2017). *Importancia de las TICS en el ambiente empresarial*. Colombia: Universidad La Salle.
- Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Saco, R. (2006). *El teletrabajo*. XIV Congreso Mundial de Relaciones de Trabajo: “Nuevas Tecnologías, Organización del Trabajo y Actores Sociales en el Siglo XXI” (pp. 325-350). Lima: Asociación Internacional de Relaciones de Trabajo y-Asociación Peruana de Relaciones de Trabajo
- Salazar, C. (2007). Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad. *Revista Internacional de Sostenibilidad y Humanismo*, (2), 69-152. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/4233/Salazar.pdf>.
- Sánchez, P. (2009). *Las TIC y los nuevos paradigmas en cualificaciones laborales*. (Tesis de grado). Universidad del Aconcagua, Mendoza.
- Silva, R. (2012). *Estudio de las características del teletrabajo y propuesta de ley para su incorporación en la legislación laboral peruana*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Silva, W., Carrasco, J. & Vega, J. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Tamayo, M. (2002). *Serie: Aprender a investigar. Módulo 5: El proyecto de investigación*. Colombia: Serie de textos universitarios Universidad ICESI.
- Tafur, R. (2008). *Tesis Universitaria*. (3ª. ed). Lima: Editorial Montero.
- Tagiuri, R y Litwin, G. (1968). *Organizational climate: explorations of a concept*. Boston: Harvard Business School.

- Torres, J. (2014). *Uso de las TIC en el crecimiento y desarrollo de las empresas*. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica de Cartagena, Colombia.
- Unión General de Trabajadores. (2010). *Guía sobre adaptación del puesto de trabajo*. Aragón: UGT.
- Vallejo Calle, O. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Cultura, Educación y Sociedad*, 2 (1), 171-176.
- Vásquez, O. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima
- Vilaseca, J. (2004). *El teletreball a catalunya. Conceptes, tipologies, mètriques i polítiques*. Barcelona: CTEESC.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.

ANEXOS

ANEXO 1. Validación de Instrumentos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1

Variable 1 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	«Cuestionario de Medición de Satisfacción Laboral para Teletrabajadores»					
Autor del Instrumento	Fuente: Leidy Viviana Hernández Salazar (2019) / Adaptado por: Manuel Alejandro León Achon					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Teletrabajo (Variable Independiente)					
Población:	Cincuenta y dos (52) trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Organización Laboral						
I1: Resultados/Beneficios	41. ¿Frente al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo	4	4	4	4	
	42. ¿Frente al horario de su jornada laboral?		4	4	4	
	43. ¿Frente al tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el teletrabajo?		4	4	4	
	44. ¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que su anterior modalidad de trabajo?		4	4	4	
	45. ¿Ha presentado disminución de gastos desde que teletrabaja?		4	4	4	
	46. ¿Es posible tomar pautas para descansar durante el trabajo?		4	4	4	
	47. ¿Hay mayor estrés trabajando desde casa?		4	4	4	
	48. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?		4	4	4	
	49. ¿Puede tener su trabajo al día?		4	4	4	
I2: Objetivos y Actividades	37. ¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo?	4	4	4	4	
	38. ¿Con las tareas y actividades que debe realizar en teletrabajo		4	4	4	
	39. ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja?		4	4	4	

	40. ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?		4	4	4	
I3: Flexibilidad	21. ¿Frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?	4	4	4	4	
	22. ¿Frente a la posibilidad de decidir cuanto trabajo hace en el día?		4	4	4	
I4: Conocimiento	50. ¿Tiene conocimiento acerca del teletrabajo?	4	4	4	4	
	51. ¿Considera que su nivel de conocimiento acerca del teletrabajo lo ha ayudado a implementarlo de manera adecuada?		4	4	4	
	52. ¿Tienes conocimiento acerca de los tipos de teletrabajo existentes?		4	4	4	
	53. ¿Conoce usted el tipo de teletrabajo que realiza en la empresa?		4	4	4	
D2 Tecnología de la información y comunicación						
I1: Programas	30. ¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?	4	4	4	4	
	31. ¿Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
I2: Soporte	32. ¿Frente a la adecuación y auxilios que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo?	4	4	4	4	
	33. ¿Frente a los servicios de soporte técnico que le brinda la empresa para realizar el teletrabajo?	4	4	4	4	
I3: Equipos y conectividad	34. ¿Con el equipo de cómputo que dispone?	4	4	4	4	
	35. ¿Frente a los equipos tecnológicos proporcionados por su empresa?	4	4	4	4	
	36. ¿Frente al nivel de conectividad a internet que dispone para realizar el teletrabajo?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	Dr. Juan José Puga Pomareda DNI 42461054 Docente USMP Firmado
-----------------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	«Medición de Satisfacción Laboral para Teletrabajadores»					
Autor del Instrumento	Fuente: Leidy Viviana Hernández Salazar (2019) / Adaptado por: Manuel Alejandro León Achon					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Proceso de Adaptación (Variable dependiente)					
Población:	Cincuenta y dos (52) trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Adaptación Laboral						
I1: Ambiente/ Entorno	12. ¿Frente al espacio que dispone para su teletrabajo?	4	4	4	4	
	13. ¿Frente a iluminación de su lugar de teletrabajo?		4	4	4	
	14. ¿Frente a la ventilación de su lugar de teletrabajo?		4	4	4	
	15. ¿Frente al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo?		4	4	4	
	16. ¿Frente al confort de temperatura de su casa para desempeñar el teletrabajo?		4	4	4	
I2: Supervisión y reconocimiento	17. ¿Frente a el control que ejerce su jefe sobre usted desde que teletrabaja?		4	4	4	
	18. ¿Frente a la forma en que su jefe evalúa su desempeño?	4	4	4	4	
	19. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con su jefe?	4	4	4	4	
	20. ¿Frente a la retroalimentación que recibe de su jefe?	4	4	4	4	
I3: Comunicación y participación	23. ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo	4	4	4	4	
	24. ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	25. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros?	4	4	4	4	
	26. ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmiten?	4	4	4	4	
	27. ¿Frente a la capacitación brindada para iniciar actividades en el teletrabajo?		4	4	4	
	28. ¿Frente a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?		4	4	4	

	29. ¿Frente a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?		4	4	4	
--	--	--	---	---	---	--

Firma de validador experto	Dr. Juan José Puga Pomareda DNI 42461054 Docente USMP Firmado
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Navarro Rodríguez, José Luis
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer ()
Profesión:	EDUCACIÓN / DERECHO
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()

Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos
Escuela Académica de Administración
Alumno: Manuel Alejandro León Achon
Asesor: Dr. Juan José, Puga Pomareda

Dr. Juan José Puga Pomareda
DNI 42461054
Docente USMP
Firmado

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Señor(a): Dr. Juan José Puga Pomareda

Yo, ... Manuel Alejandro León Achon.....

Alumno (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, de la Escuela Académica de ... Administración.....

matriculado(a) en la asignatura de Investigación Empresarial Aplicada I, sección

Ante usted, con el debido respeto me presento y expongo, que estoy presentando un Plan de tesis titulado: ... TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO (UADA) EN EL INSTITUTO GEOLÓGICO MINERO Y METALÚRGICO (INGEMMET).....

y requiero validar mi instrumento de recopilación de datos mediante el juicio de expertos, por lo cual le solicito tenga a bien realizar la validación correspondiente, para proseguir con la recolección de datos para mi investigación.

Alumno autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
León Achon, Manuel Alejandro	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Pomareda Puga, Juan José	

Por lo expuesto, le agradeceré se sirva atender la presente solicitud.

Documentación adjunta:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Formato de validación de juicio de expertos

Santa Anita, 08 de Noviembre de 2020

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS II

TABLA N° 1

Variable 1 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	«Cuestionario de Medición de Satisfacción Laboral para Teletrabajadores»					
Autor del Instrumento	Fuente: Leidy Viviana Hernández Salazar (2019) / Adaptado por: Manuel Alejandro León Achon					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Teletrabajo (Variable Independiente)					
Población:	Cincuenta y dos (52) trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Organización Laboral						
I1: Resultados/Beneficios	41. ¿Frente al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo	4	4	4	4	
	42. ¿Frente al horario de su jornada laboral?		4	4	4	
	43. ¿Frente al tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el teletrabajo?		4	4	4	
	44. ¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que su anterior modalidad de trabajo?		4	4	4	
	45. ¿Ha presentado disminución de gastos desde que teletrabaja?		4	4	4	
	46. ¿Es posible tomar pautas para descansar durante el trabajo?		4	4	4	
	47. ¿Hay mayor estrés trabajando desde casa?		4	4	4	
	48. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?		4	4	4	
	49. ¿Puede tener su trabajo al día?		4	4	4	
I2: Objetivos y Actividades	37. ¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo?		4	4	4	
	38. ¿Con las tareas y actividades que debe realizar en teletrabajo?		4	4	4	
	39. ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja?		4	4	4	
	40. ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?		4	4	4	
I3: Flexibilidad	21. ¿Frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?		4	4	4	

	22. ¿Frente a la posibilidad de decidir cuanto trabajo hace en el día?		4	4	4	
I4: Conocimiento	50. ¿Tiene conocimiento acerca del teletrabajo?		4	4	4	
	51. ¿Considera que su nivel de conocimiento acerca del teletrabajo lo ha ayudado a implementarlo de manera adecuada?		4	4	4	
	52. ¿Tienes conocimiento acerca de los tipos de teletrabajo existentes?		4	4	4	
	53. ¿Conoce usted el tipo de teletrabajo que realiza en la empresa?		4	4	4	
D2 Tecnología de la información y comunicación						
I1: Programas	30. ¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?	4	4	4	4	
	31. ¿Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores?	4	4	4	4	
I2: Soporte	32. ¿Frente a la adecuación y auxilios que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo?	4	4	4	4	
	33. ¿Frente a los servicios de soporte técnico que le brinda la empresa para realizar el teletrabajo?	4	4	4	4	
I3: Equipos y conectividad	34. ¿Con el equipo de cómputo que dispone?	4	4	4	4	
	35. ¿Frente a los equipos tecnológicos proporcionados por su empresa?	4	4	4	4	
	36. ¿Frente al nivel de conectividad a internet que dispone para realizar el teletrabajo?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	Dr. José Luis Navarro Rodríguez Firmado
-----------------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS II

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	«Medición de Satisfacción Laboral para Teletrabajadores»					
Autor del Instrumento	Fuente: Leidy Viviana Hernández Salazar (2019) / Adaptado por: Manuel Alejandro León Achon					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Proceso de Adaptación (Variable dependiente)					
Población:	Cincuenta y dos (52) trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Adaptación Laboral						
I1: Ambiente/ Entorno	12. ¿Frente al espacio que dispone para su teletrabajo?	4	4	4	4	
	13. ¿Frente a iluminación de su lugar de teletrabajo?		4	4	4	
	14. ¿Frente a la ventilación de su lugar de teletrabajo?		4	4	4	
	15. ¿Frente al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo?		4	4	4	
	16. ¿Frente al confort de temperatura de su casa para desempeñar el teletrabajo?		4	4	4	
I2: Supervisión y reconocimiento	17. ¿Frente a el control que ejerce su jefe sobre usted desde que teletrabaja?		4	4	4	4
	18. ¿Frente a la forma en que su jefe evalúa su desempeño?	4	4	4	4	
	19. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con su jefe?	4	4	4	4	
	20. ¿Frente a la retroalimentación que recibe de su jefe?	4	4	4	4	
I3: Comunicación y participación	23. ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo	4	4	4	4	
	24. ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	25. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros?	4	4	4	4	
	26. ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmiten?	4	4	4	4	
	27. ¿Frente a la capacitación brindada para iniciar actividades en el teletrabajo?		4	4	4	
	28. ¿Frente a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?		4	4	4	

	29. ¿Frente a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?		4	4	4	
--	--	--	---	---	---	--

Firma de validador experto	Dr. José Luis Navarro Rodríguez Firmado
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO II

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Navarro Rodríguez, José Luis
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer ()
Profesión:	EDUCACIÓN / DERECHO
Grado académico	Licenciado ² () Maestro () Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()

Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos
Escuela Académica de Administración
Alumno: Manuel Alejandro León Achon
Asesor: Dr. Juan José, Puga Pomareda

Dr. José Luis Navarro
 Rodríguez
 Firmado Validador Experto

² Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Re: Validación Nueva matriz de Manuel León

JUAN JOSE PUGA POMAREDA <jpugap@usmp.pe>

Miè 11/11/2020 20:31

Para: MANUEL ALEJANDRO LEON ACHON <manuel_leon@usmp.pe>

Gracias Jose Luis, fuerte abrazo

Juan

Enviado desde mi iPhone

El 10 nov. 2020, a la(s) 17:41, JUAN JOSE PUGA POMAREDA <jpugap@usmp.pe> escribió:

Manuel te envió la validación del Dr. José Luis Navarro, utilizas la copia del mail para validar la firma.

Dr Juan Puga

De: JOSE LUIS NAVARRO RODRIGUEZ <jnavarror@usmp.pe>

Enviado: martes, 10 de noviembre de 2020 21:50

Para: JUAN JOSE PUGA POMAREDA <jpugap@usmp.pe>

Asunto: RV: Nueva matriz de Manuel León

Apreciado Juan.

Te envió la validación

Saludos

José Luis

De: JUAN JOSE PUGA POMAREDA <jpugap@usmp.pe>

Enviado: martes, 10 de noviembre de 2020 16:32

Para: JOSE LUIS NAVARRO RODRIGUEZ <jnavarror@usmp.pe>

Asunto: Nueva matriz de Manuel León

Nueva matriz

Un abrazo

Juan

<Matriz de operacionalización de variable (2).docx>

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS III

TABLA N° 1

Variable 1 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	«Cuestionario de Medición de Satisfacción Laboral para Teletrabajadores»					
Autor del Instrumento	Fuente: Leidy Viviana Hernández Salazar (2019) / Adaptado por: Manuel Alejandro León Achon					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Teletrabajo (Variable Independiente)					
Población:	Cincuenta y dos (52) trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Organización Laboral						
I1: Resultados/Beneficios	41. ¿Frente al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo				4	
	42. ¿Frente al horario de su jornada laboral?			4		
	43. ¿Frente al tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el teletrabajo?				4	
	44. ¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que su anterior modalidad de trabajo?			4		
	45. ¿Ha presentado disminución de gastos desde que teletrabaja?				4	
	46. ¿Es posible tomar pautas para descansar durante el trabajo?			4		
	47. ¿Hay mayor estrés trabajando desde casa?				4	
	48. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?			4		
	49. ¿Puede tener su trabajo al día?			4		
I2: Objetivos y Actividades	37. ¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo?			4		
	38. ¿Con las tareas y actividades que debe realizar en teletrabajo			4		
	39. ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja?			4		

	40. ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?			4		
I3: Flexibilidad	21. ¿Frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?			4		
	22. ¿Frente a la posibilidad de decidir cuanto trabajo hace en el día?			4		
I4: Conocimiento	50. ¿Tiene conocimiento acerca del teletrabajo?			4		
	51. ¿Considera que su nivel de conocimiento acerca del teletrabajo lo ha ayudado a implementarlo de manera adecuada?			4		
	52. ¿Tienes conocimiento acerca de los tipos de teletrabajo existentes?			4		
	53. ¿Conoce usted el tipo de teletrabajo que realiza en la empresa?			4		
D2 Tecnología de la información y comunicación						
I1: Programas	30. ¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?			4		
	31. ¿Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores?			4		
I2: Soporte	32. ¿Frente a la adecuación y auxilios que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo?			4		
	33. ¿Frente a los servicios de soporte técnico que le brinda la empresa para realizar el teletrabajo?			4		
I3: Equipos y conectividad	34. ¿Con el equipo de cómputo que dispone?			4		
	35. ¿Frente a los equipos tecnológicos proporcionados por su empresa?			4		
	36. ¿Frente al nivel de conectividad a internet que dispone para realizar el teletrabajo?			4		

Firma de validador experto	 <small>EL DOCENTE</small> Dr. Fausto Mercado Philco
-----------------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS III
TABLA N° 2
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	«Medición de Satisfacción Laboral para Teletrabajadores»					
Autor del Instrumento	Fuente: Leidy Viviana Hernández Salazar (2019) / Adaptado por: Manuel Alejandro León Achon					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Proceso de Adaptación (Variable dependiente)					
Población:	Cincuenta y dos (52) trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo en el Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (INGEMMET)					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Adaptación Laboral						
I1: Ambiente/ Entorno	12. ¿Frente al espacio que dispone para su teletrabajo?			4		
	13. ¿Frente a iluminación de su lugar de teletrabajo?			4		
	14. ¿Frente a la ventilación de su lugar de teletrabajo?			4		
	15. ¿Frente al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo?			4		
	16. ¿Frente al confort de temperatura de su casa para desempeñar el teletrabajo?			4		
I2: Supervisión y reconocimiento	17. ¿Frente a el control que ejerce su jefe sobre usted desde que teletrabaja?			4		
	18. ¿Frente a la forma en que su jefe evalúa su desempeño?			4		
	19. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con su jefe?			4		
	20. ¿Frente a la retroalimentación que recibe de su jefe?			4		
I3: Comunicación y participación	23. ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo			4		
	24. ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo?			4		
	25. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros?			4		
	26. ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmiten?			4		
	27. ¿Frente a la capacitación brindada para iniciar actividades en el teletrabajo?			4		
	28. ¿Frente a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?			4		

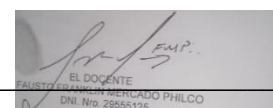
	29. ¿Frente a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?			4		
--	--	--	--	---	--	--

Firma de validador experto	 <p>EL DOCENTE FAUSTO FRANKLIN MERCADO PHILCO Dr. Fausto Mercado Philco</p>
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO III

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Mercado Philco, Fausto Franklin
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	
Grado académico	Licenciado ³ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



**Dr. Fausto Franklin
Mercado
Philco**

³ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

ANEXO 2. Cuestionario

Cuestionario o instrumento de satisfacción laboral en Teletrabajadores

Instrucciones: Por favor conteste todas las preguntas, no deje espacios en blanco. Tenga en cuenta que el siguiente cuestionario es anónimo para garantizar la confidencialidad de la información.

Fecha DE DILIGENCIAMIENTO: _____

Dd/mm/aaaa

Formato No _____

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

1. Sexo: () Femenino () Masculino / 2. Edad: _____ años cumplidos / 3. Profesión: _____ / 4. Cargo actual: _____

5. Antigüedad en el cargo tiempo _____ Años _____ Meses _____ Días _____

6. Estado civil actual: () Unión Libre () Soltero () Casado () Separado o divorciado () Viudo

7. Estrato socioeconómico _____ (según recibos de servicio público de su casa)

8. ¿Tiene hijos?: Si__ No__ / 9. Número de hijos__ / 10. ¿Edad de los hijos? _____

11. ¿Con cuantas personas vive en su hogar? _____

Instrucciones: Las preguntas que encuentra a continuación se refieren a su nivel de satisfacción laboral en el momento en que conteste este cuestionario. Por favor, conteste cada pregunta con sinceridad y según la escala que se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que considere más cercano a su realidad.

NIVELES DE SATISFACCIÓN

	Cuál es su Nivel de Satisfacción	1. Muy Insatisfecho/a	2. Insatisfecho/a	3. Satisfecho/a	4. Muy Satisfecho/a
1. Condiciones de Trabajo	12. ¿Frente al espacio que dispone para su teletrabajo?				
	13. ¿Frente a iluminación de su lugar de teletrabajo?				
	14. ¿Frente a la ventilación de su lugar de teletrabajo?				
	15. ¿Frente al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo?				
	16. ¿Frente al confort de temperatura de su casa para desempeñar el teletrabajo?				
2. Supervisión	17. ¿Frente a el control que ejerce su jefe sobre usted desde que teletrabaja?				
	18. ¿Frente a la forma en que su jefe evalúa su desempeño?				
	19. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con su jefe?				
	20. ¿Frente a la retroalimentación que recibe de su jefe?				
4. Autonomía / Independencia	21. ¿Frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?				
	22. ¿Frente a la posibilidad de decidir cuanto trabajo hace en el día?				
5. Comunicación con otras áreas	23. ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo?				
	24. ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo?				
	25. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros?				
	26. ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmiten?				

6. Crecimiento de carrera	27. ¿Frente a la capacitación brindada para iniciar actividades en el teletrabajo?				
	28. ¿Frente a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?				
	29. ¿Frente a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?				
7. Tecnología	30. ¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?				
	31. ¿Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores?				
	32. ¿Frente a la adecuación y auxilios que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo?				
	33. ¿Con el equipo de cómputo que dispone?				
	34. ¿Frente a los equipos tecnológicos proporcionados por su empresa?				
	35. ¿Frente al nivel de conectividad a internet que dispone para realizar el teletrabajo?				
	36. ¿Frente a los servicios de soporte técnico que le brinda la empresa para realizar el teletrabajo?				
8. Desempeño Laboral	37. ¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo?				
	38. ¿Con las tareas y actividades que debe realizar en teletrabajo?				
	39. ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja?				
	40. ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?				
9. Equilibrio Vida - Trabajo	41. ¿Frente al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo?				
	42. ¿Frente al horario de su jornada laboral?				
	43. ¿Frente al tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el teletrabajo?				

Instrucciones: Por favor, conteste cada una de las siguientes preguntas con sinceridad y según lo que considere. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que considere más cercano a su realidad.

		SI	NO
10. Economía	44. ¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que su anterior modalidad de trabajo?		
	45. ¿A presentado disminución de gastos desde que teletrabaja?		
11. Riesgo Psicosocial	46. ¿Es posible tomar pautas para descansar durante el trabajo?		
	47. ¿Hay mayor estrés trabajando desde casa?		
	48. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?		
	49. ¿Puede tener su trabajo al día?		
12. Conocimiento sobre teletrabajo	50. ¿Tiene conocimiento acerca del teletrabajo?		
	51. ¿Considera que su nivel de conocimiento acerca del teletrabajo lo ha ayudado a implementarlo de manera adecuada?		
	52. ¿Tienes conocimiento acerca de los tipos de teletrabajo existentes?		
	53. ¿Conoce usted el tipo de teletrabajo que realiza en la empresa?		

Fuente: Leidy Viviana Hernández Salazar (2019) / Adaptado por: Manuel Alejandro León Achon (2020).

Tabulación Preguntas dicotómicas. Variable II: Proceso de Adaptación

Sujetos/Items	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
2	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0
3	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
6	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
7	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
8	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
9	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1
10	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
11	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1
15	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
16	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
17	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
19	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1
21	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1
22	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
23	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1
24	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0
25	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
27	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
28	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
29	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
32	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
33	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
34	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0