



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ANDEAN
TELECOM PARTNERS PERU SRL– 2021**

PRESENTADA POR
GISELLA ISABEL ARRILUCEA VELAZCO

ASESORA
GRACIELA LISBETH GIRÓN FRANCO

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2023



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/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 EMPRESA ANDEAN TELECOM
PARTNERS PERU SRL– 2021**

**PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADA POR
GISELLA ISABEL ARRILUCEA VELAZCO**

**ASESORA
MAGISTER - GRACIELA LISBETH GIRÓN FRANCO**

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía y siempre está conmigo

llenando mi vida de amor.

A mi madre quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me

han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias

por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no

temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi esposo, por todo su amor e impulso, por toda la

confianza que has puesto en mí, has sido el motor de este

logro.

A mis hijos, los amo.

A mis hermanos, con los que siempre puedo contar para

todo, gracias por todo su apoyo y amor.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, el agradecimiento por todos conocimientos adquiridos durante la asesoría académica brindada por mi asesora la Mg. Graciela Lisbeth Girón Franco, quien me brindo su valioso tiempo para culminar esta investigación.

Al señor Gustavo Carreño quien fue mi guía en un primer momento de la elaboración de la tesis.

A la empresa ATP por permitirme aplicar mi investigación en su organización.

A la señora Sonia Fleischman por su comprensión y el tiempo que me ha brindado para elaborar mi tesis.

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

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRCAC	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	15
1.1. Antecedentes de la investigación.....	15
1.1.1. Antecedentes internacionales.....	17
1.2. Bases teóricas.....	24
1.2.1. El teletrabajo.....	24
1.2.2. Tipos de teletrabajo.....	25
1.2.3. Ventajas y desventajas del teletrabajo.....	26
1.2.4. Impacto del teletrabajo en la sociedad.....	28
1.2.5. Perfil del teletrabajador.....	29
1.2.6. Teletrabajo en Perú- Regulación Nacional.....	30
1.2.7. Adaptación laboral.....	31
1.2.8. Ambiente de trabajo.....	33
1.2.9. Características de la tarea.....	33
1.2.10. Características de la organización.....	34
1.3. Definición de términos básicos.....	34
1.3.1. Teletrabajo.....	34
1.3.2. Teletrabajador.....	34
1.3.3. Adaptación.....	34
1.3.4. Clima Laboral.....	34
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
2.1 Hipótesis general.....	35
2.2 Hipótesis específicas.....	35
2.3 Variables y definición operacional.....	36
2.5 Matriz Operacionalización de las Variables.....	41

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. Diseño metodológico	44
3.2. Diseño muestral.....	45
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	46
3.4. Técnicas estadísticas para procesamiento de la información.....	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	49
4.1 Resultados de la investigación.....	49
4.2 Análisis exploratorio	51
4.3 Análisis descriptivo.....	52
4.4 Correlación de las variables y dimensiones	58
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	66
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Contenido de las legislaciones sobre teletrabajo en países de América Latina	11
Tabla 2: Ventajas del Teletrabajo.....	21
Tabla 3: Desventajas del Teletrabajo.....	22
Tabla 4: Cambios organizacionales para implementar con éxito el Teletrabajo.....	24
Tabla 5: Derechos y obligaciones del teletrabajador.....	26
Tabla 6: Estadísticas de Fiabilidad.....	44
Tabla 7: Análisis de Normalidad.....	44
Tabla 8: Datos demográficos.....	45
Tabla 9: Estadística descriptiva de la variable Teletrabajo.....	50
Tabla 10: Estadística descriptiva de la variable Teletrabajo.....	51
Tabla 11: Frecuencia de la dimensión Organización Laboral.....	52
Tabla 12: Frecuencia: Dimensión Tecnologías de la información y comunicaciones	53

Tabla 13: Frecuencia de la dimensión Ambiente de Trabajo.....	54
Tabla 14: Frecuencia de la dimensión Características de la tarea.....	55
Tabla 15: Frecuencia de la dimensión Características de la organización	56
Tabla 16. Correlación entre Teletrabajo y Proceso de adaptación laboral.....	58
Tabla 17. Correlación de las variables Teletrabajo y adaptación laboral con la dimensión organización laboral.....	59
Tabla 18. Correlación de las variables Teletrabajo y adaptación laboral con la dimensión tecnologías de la información y comunicaciones.....	61
Tabla 19. Correlación de las variables Teletrabajo y adaptación laboral con la dimensión ambiente de trabajo.....	62
Tabla 20. Correlación de las variables Teletrabajo y adaptación laboral con características de la tarea.....	64
Tabla 21. Correlación de las variables Teletrabajo y adaptación laboral con características de la organización.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Perfil del teletrabajador.....	25
Figura 2: “Factores principales que inciden en la adaptación laboral.....	28

RESUMEN

La presente investigación se centró en determinar la relación que existe entre las variables Teletrabajo y Proceso de adaptación laboral de los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL (ATP), ubicada en Lima.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, además cuenta con un diseño no experimental, descriptivo correlacional.

La muestra estuvo conformada por 56 personas trabajadores de la empresa ATP, ubicada en San Isidro, como herramienta de recopilación de información se utilizó una encuesta de satisfacción que fue adaptada para la realidad de la organización.

La investigación dio como resultado que, si existe una correlación directa entre la variable teletrabajo y el proceso de adaptación laboral, de igual forma existe correlación entre las dimensiones y estas variables, es decir, mientras más favorables se presenten las condiciones de implementación del teletrabajo, mejor será el proceso de adaptación de los trabajadores y esto redundará una menor curva de aprendizaje, optimizando el logro de resultados.

La conclusión es que, para que el teletrabajo sea una opción viable y eficiente, las organizaciones tienen que contar con herramientas de las tecnologías de la información, soporte técnico especializado y considerar el rediseño de los procedimientos, objetivos y gestión de personal, para poder mirar a un futuro donde las personas ya no trabajan en oficinas.

Palabras clave: Teletrabajo, adaptación, tecnologías de la información, organización.

ABSTRAC

The investigation focuses on determining the relationship that exists between telecommuting and the process of labour adaptations of the workers of the company Andean Telecom Partners Perú SRL (ATP), located in Lima.

The investigation was carried out under a quantitative approach. Also, it has a non-experimental design, correlational descriptive.

The sample consisted of 56 workers from the ATP company, located in San Isidro. As a tool for collecting information, we obtained a satisfaction survey adapted to the organisation's reality.

The investigation gave as result that there is a direct connection between the variables: telecommuting and the process of labour adaptations. As well, it does exist a connection between the dimension and these variables, in other words, the more favourable are the conditions of the telecommuting implementation, the better will be the process of adaptation of the workers. This last detail will result in a short learning curve, which will improve the achievement of results.

In conclusion, for telecommuting to be viable and efficient, organizations must count on sources of information technology, specialized technical support, and consider redesigning the procedures, objectives, and personal management. All of this is to be able to look for a future where people no longer need to work in offices.

Keywords: Telework, adaptation, information and communication technology, organization.

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS GISELLA ARRILUCEA - Asesora Graciela Girón.docx

RECuento DE PALABRAS

14981 Words

RECuento DE CARACTERES

83833 Characters

RECuento DE PÁGINAS

75 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

362.7KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 20, 2022 11:55 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 20, 2022 12:02 PM GMT-5

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
21/10/2022	MG. GRACIELA LISBETH GIRON FRANCO	GGIRONF@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ANDEAN TELECOM PARTNERS PERU SRL- 2021

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
GISELLA ISABEL ARRILUCEA VELAZCO	949734328/ gisella_arriucea@hotmail.com	Administración de Empresas

RESULTADO:

15% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG. GRACIELA LISBETH GIRON FRANCO

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR

DNI:40040174.....

GISELLA ISABEL ARRILUCEA VELAZCO.....

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO

DNI 43235067

REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

INTRODUCCIÓN

La pandemia del Covid-19 trajo consigo una transformación general que no pudo ser planificada, acompañada de una inmensa incertidumbre, significó un camino cuesta arriba en múltiples cambios de nuestra forma de vida. En el pasar de estos meses, hemos aprendido no solo de este enemigo invisible, sino de nuestra capacidad de adaptación, de los beneficios que nos brinda la tecnología de las telecomunicaciones y de cómo planificar en la incertidumbre, además hemos desarrollado la capacidad de hacernos cargo de múltiples tareas como el trabajo, el hogar, el espacio personal y el cuidado de nuestra salud.

El teletrabajo no es una modalidad nueva de trabajo, muchas empresas la han estado aplicando antes de la pandemia. En Perú, frente al estado de emergencia sanitaria muchas empresas se vieron obligadas a ser flexibles respecto a la aceptación y adaptación a este tipo de trabajo. No obstante, la aplicación del teletrabajo de manera no programada, sin planificación, podría conllevar una serie de complicaciones para las organizaciones empresariales privadas y estatales. Por este motivo, es necesario examinar los aspectos más importantes que impactan tanto al trabajador como a la empresa, en esta dinámica en la cual el teletrabajo ha sido exigido de manera “obligada” por la situación de la emergencia sanitaria.

La pandemia del Covid-19, también dio la oportunidad conocer de manera más profunda el mundo del teletrabajo, antes del Covid-19 no era tomada en cuenta esta modalidad en nuestro país, los indicadores del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE señalaban que el sector laboral privado no estuvo interesado en lo absoluto en aplicar esta herramienta y en el caso del sector público, recién a partir del gobierno que se inicia con el ex presidente Pedro Pablo Kuczynski (2016-2018) se pudo observar la iniciativa de impulsar esta herramienta, cómo única

alternativa de innovación laboral, de inclusión social y generadora de puestos de trabajo.

En el ámbito tecnológico, el Perú se encontraba en un proceso de adaptación a la llamada “tercera revolución industrial”, mientras que en el mundo otros países ya vivían una “cuarta revolución industrial” con la automatización. "La cuarta revolución industrial, no se define por un conjunto de tecnologías emergentes en sí mismas, sino por la transición hacia nuevos sistemas que están contruidos sobre la infraestructura de la revolución digital (anterior)", dice Schwab, que es director ejecutivo del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés) y uno de los principales entusiastas de esta "revolución".

"Hay tres razones por las que las transformaciones actuales no representan una prolongación de la tercera revolución industrial, sino la llegada de una distinta: la velocidad, el alcance y el impacto en los sistemas. La velocidad de los avances actuales no tiene precedentes en la historia y está interfiriendo en casi todas las industrias de todos los países", apunta el WEF.

En el ámbito nacional es importante subrayar que ya contábamos desde el año 2013 con una Ley de Teletrabajo, que no ha sido muy difundida, por tanto, ha habido poco impulso para su implementación, situación que se ha dado tanto del sector privado como del sector estatal.

Para recordar, el origen de esta ley tuvo un objetivo de inclusión al ámbito laboral de personas con diversas limitaciones o población vulnerable, de esto nace el proyecto de ley presentado por “La Comisión Especial de Discapacidad” del Congreso de la República, correspondiente al período de gobierno del señor Ollanta Humala Tasso (2011 - 2016), y tenía como principal objetivo la incorporación al mundo laboral del siguiente grupo de personas:

- Personas con discapacidad
- Población con aislamiento geográfico
- Personas mayores de 45 años
- Jóvenes sin experiencia laboral
- Mujeres con hijos pequeños o a cargo de personas mayores, y
- Población vulnerable.

El Proyecto de Ley de Teletrabajo proponía alcanzar el objetivo señalado a través del establecimiento de políticas públicas que ayudarían a incentivar y facilitar la incorporación del teletrabajo al ámbito laboral materializándose en oportunidades laborales a los grupos de personas señalados.

El presente trabajo de investigación busca identificar la asociación o relación existente entre las variables del estudio es decir entre la modalidad de teletrabajo y el proceso de adaptación laboral de los empleados, de esta manera poder aportar nuevos conocimientos que ayuden a la mejor implementación de esta modalidad.

Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo determinar si existe una relación entre la modalidad de teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL (ATP), además, se estudia el impacto que tienen los componentes tecnológicos y organización laboral en el proceso de adaptación y cómo la estructura organizacional, el tipo de liderazgo y la cultura han influido en ambas variables.

Este estudio de investigación se desarrolla en el año 2021. La recolección corresponde específicamente a los empleados de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, que estén realizando labores en la modalidad de teletrabajo, se utilizarel diseño metodológico no experimental transversal correlacional de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, utilizando como instrumento de recolección de

datos un cuestionario de satisfacción con escala de tipo Likert, el cual se aplica a 57 trabajadores de la empresa ATP.

La presente investigación es importante porque proporcionará más conocimientos acerca de cuáles son los factores que han influenciado en el proceso de adaptación de los trabajadores a la modalidad del teletrabajo, conocer el nivel de satisfacción que tienen respecto a esta modalidad y cómo se han adaptado las organizaciones, ya que, actualmente, el país no cuenta con muchas investigaciones e información estadística sobre esta modalidad.

La investigación, se dividió en cinco capítulos:

Capítulo I: Conformado por el marco teórico, los antecedentes nacionales e internacionales, además de los conceptos básicos e información que permite entender la investigación.

Capítulo II: Conformado por la hipótesis y variables de la investigación, además, se presentan sus dimensiones e indicadores.

Capítulo III: Conformada por la metodología de la investigación, se encuentra aquí el tipo de diseño metodológico, diseño muestral, cantidad de la muestra, delimitación de la población, técnicas de recolección de la información y su procesamiento.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Para poder entender la importancia del teletrabajo, primero se debe entender la relación que está tiene con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), luego conocer qué necesidades tiene la sociedad y ver si estas se han podido o no satisfacer con el teletrabajo.

Las TIC y las necesidades de la sociedad

(Arellano & Cámara, 2017) señalan que el desarrollo de las TIC, tienen el potencial para transformar las sociedades, la comunicación, la economía e influenciar en el comportamiento de humano.

El ser humano, eminentemente sociable, está en constante búsqueda de poder comunicarse, en este escenario la aparición de Internet ha sido relevante para que pueda expandir su comunicación, sus conocimientos e ir transformando su mente generando nuevas necesidades y por ende nuevas ideas.

Para la sociedad actual el desarrollo de las TIC es tan relevante que considera que tener un teléfono móvil y acceso a Internet son necesidades básicas. Los jóvenes valoran las necesidades relacionadas con las TIC en mayor medida que las personas mayores.

El teletrabajo y el uso de las TIC:

(Méndez Mérida, 2014) en su trabajo de investigación titulado “Perfil idóneo para el teletrabajador” señala que la aparición del internet, como principal revolución de las

TIC permitiendo a las personas pensar en una conexión a distancia, haciendo real la posibilidad del trabajo remoto.

De esta forma el trabajador realiza sus actividades de forma virtual, usando como materia prima la información que luego es procesada y enviada desde su computadora o celular.

La revolución de las TIC también trajo consigo la necesidad de contar con personal mejor cualificado, con conocimiento de estas herramientas, dándole un nuevo rango a los trabajadores y dotándolos de nuevos conocimientos.

(Beltramino, 2015), indica que la inclusión de las TIC en el ámbito laboral mediante el teletrabajo exige que las empresas evolucionen al siguiente nivel, donde deben tener claro que las TIC permiten formalizar el trabajo, dejando constancia en la red de los movimientos (por ejemplo: uso del correo electrónico, acceso a los sistemas de la empresa); que deben transformar sus procesos para la autogestión del trabajador y que trabajar por objetivos, es la forma más compatible para esta modalidad.

El teletrabajo y el impacto en la calidad de vida:

(Rentería Pérez & Malvezzi, 2017) señalan que “la flexibilidad, la autonomía, manejo y control del tiempo hacen sentir al teletrabajador a gusto, le sirven para estar al tanto de actividades adicionales o paralelas como el cuidado de sus familiares y demás labores del hogar”

Esta realidad le da al teletrabajador la responsabilidad de autorregularse para poder cumplir con sus objetivos personales y laborales, este poder lo hace sentir bien llegando a considerar que tiene un equilibrio y que este es “el trabajo que todos deben tener”.

1.1.1. Antecedentes internacionales

En los países de América Latina la aplicación de la modalidad teletrabajo ha sido prácticamente impuesta por la pandemia COVID 19, se encuentra durante el desarrollo de esta situación diversas experiencias y pocas referencias previas a este hecho y aunque muchos de estos países ya contaban con una regulación para modalidad, está no estaba muy difundida, ni existía un porcentaje significativo de entidades públicas o privadas que optará por esta modalidad de trabajo.

A continuación, en la figura 1 se presenta un resumen hecho por la OIT sobre las regulaciones legales existentes en algunos países:

Parámetro clave de la regulación / País	Perú	Brasil	Costa Rica	Panamá	Ecuador	El Salvador	Chile	Argentina	México	Paraguay (2021)	Colombia (2021)
Proporciona una definición legal (de teletrabajo, teletrabajador).	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Hace referencia a las reglas y condiciones de empleo (derechos, aplicabilidad, duración o plazo máximo, regreso al lugar de trabajo, terminación, acceso al lugar de trabajo, rechazo, etc).	x		x	x	x	x	x	X	x	x	x
Establece las condiciones de protección de datos y cuestiones de privacidad.			x	x				x	x	x	
Hace referencia a la seguridad y salud en el trabajo (equipos, pantallas, estrés y salud mental, etc)		x	x	x			x	x	x	x	x
Incluye disposiciones específicas sobre los costos que asumen las partes, tales como transporte del equipo al domicilio del trabajador, o mantenimiento de dicho equipo.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Incluye información sobre el equipo y la compensación de costos en caso de que el trabajador tenga que proporcionar equipos propios (herramientas, computador, etc).	x	x					x	x			
Requiere un acuerdo escrito entre supervisor y trabajador, o una referencia al acuerdo colectivo aplicable, como condición para participar en el teletrabajo.		x	x	x		x	x	X	x	x	
Requiere que tanto supervisores como trabajadores reciban capacitación sobre el teletrabajo.											
Proporciona información sobre la organización del trabajo (jornada ordinaria y extraordinaria, frecuencia de teletrabajo, carga de trabajo, lugar de trabajo, evaluación y métrica de desempeño, informes, monitoreo, etc).			x	x	x	x	x	x	x	x	x
Su aplicación requiere alguna forma de consulta con los actores sociales, incluye una referencia particular, a la representación colectiva de los trabajadores.							x	x	x		
Exige a las organizaciones designar una persona dedicada específicamente al teletrabajo (supervisor de teletrabajo).											
Incluye referencia a la flexibilidad o al derecho de desconexión.			x				x	x	x	x	x
Incluye referencia a la naturaleza (voluntaria) del teletrabajo.	x	x	x	x		x	x	x	x	x	

Figura 1. Contenido de las legislaciones sobre teletrabajo en países de América Latina

En base a la información, se observa que falta implementar aspectos importantes implicados en el teletrabajo como: capacitación al personal, protección de la privacidad, un procedimiento que disminuya la incertidumbre entre el empleador y el teletrabajador y normativa sobre los temas en seguridad y salud en el trabajo.

En definitiva, a parte de la falta de regulación adecuada, en nuestra región también predomina la informalidad laboral, por tanto, la falta de protección a muchos trabajadores que no están registrados en los sistemas gubernamentales, lo que dificulta poder ayudarlos, pues no están incluidos en las estadísticas. Durante la pandemia, este grupo de “trabajadores informales” no fueron alcanzados por la protección del gobierno, perdiendo muchos sus empleos y fuentes de ingreso. (OIT, 2020)

(Ardila, 2015), presenta una investigación que busca determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones, situando su investigación en una empresa del sector financiero colombiano en el año 2013. La investigación hace un estudio paralelo entre el trabajo convencional y el teletrabajo.

Este análisis demuestra que los teletrabajadores muestran mayor competitividad con respecto a las variables eficiencia, productividad y ausentismo. En cuanto al aspecto costo-beneficio, se demostró que existe una reducción del costo de operación.

Por otro lado, los teletrabajadores destacan que esta modalidad permite compartir más tiempo con la familia, mejorando su calidad de vida, el ahorro en tiempo y dinero en desplazamientos.

Además, concluye que:

Las empresas que incluyen este modelo de teletrabajo transmiten una imagen de vanguardistas, modernas y visionarias al brindarles la oportunidad a sus colaboradores de trabajar desde su casa rompiendo las barreras del trabajo tradicional, estrechando lazos de confianza y generando sentido de pertenencia hacia ella con lo cual se mejora la productividad y la eficiencia en sus procesos.

(Ortiz, 2019), presenta la investigación “Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar” describiendo el piloto de teletrabajo realizado por la empresa Movistar en el año 2019 con una muestra de 150 trabajadores. El estudio presenta los resultados de la implementación del plan piloto de teletrabajo, fijando su atención en aspectos relacionados a la mejora del desempeño y flexibilidad laboral (presenta como objetivo que el teletrabajador concilie su vida profesional y personal).

En este estudio se llega a la conclusión de que el teletrabajo es beneficioso para la organización, el trabajador y la sociedad, además resalta que el avance de las TIC hará imparable la realidad del teletrabajo.

Destaca que es importante para el funcionamiento de esta modalidad el buen funcionamiento de las herramientas tecnológicas brindadas por la empresa y el uso de la herramienta OneDrive de Microsoft.

El estudio también concluye que el desempeño de los trabajadores fue calificado por sus jefes inmediatos como excelente, además, que mejoró el clima laboral, siendo este calificado por el 95% de la población evaluada como excelente.

Aspectos como la flexibilidad de escoger horarios para trabajar en los domicilios, las herramientas proporcionadas por la empresa para realizar el trabajo de manera

eficaz y el soporte tecnológico oportuno para la resolución de incidentes garantizaron la satisfacción plena de los colaboradores participes en la implementación del plan piloto de teletrabajo.

Finalmente, el autor, destaca el estilo de liderazgo proactivo, vanguardista y dinámico con el que cuenta Telefónica Movistar, por promover la innovación tecnológica, abriéndose a una cultura de confianza, dejando atrás el control y la vigilancia, brindando un ambiente flexible y colaborativo que permitió el éxito de plan piloto y el logro de los objetivos de la organización.

(Lavra & Gonzales, 2007), en “Teletrabajo en Chile” manifiestan como el gobierno chileno ha impulsado desde el año 2003 los canales virtuales de atención a manera de impulsar el teletrabajo. Crearon el denominado el Gobierno Electrónico, poniendo a disposición de los usuarios vía Internet, información que ha permitido descongestionar las ventanillas de atención del sector público. Además, en ese mismo año constituyeron el Grupo de Acción Digital presidido por el Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación, instituciones de Gobierno, organizaciones representativas del ámbito empresarial, sector académico y de otros poderes del Estado creando lo que ahora se conoce como Agenda Digital.

Los autores concluyen que la implementación del teletrabajo dependerá del desarrollo de las nuevas tecnologías, de la seguridad que brinden y de la capacitación a los trabajadores, haciendo hincapié en este último aspecto, indicando que aquellos que no aprendan sobre las TIC quedarán desplazados laboralmente. También dice que un teletrabajador debe ser una persona autorregulada, con afán de triunfo, con iniciativa y optimista.

Señala, además, que no basta con capacitar a los trabajadores, sino que la empresa debe introducir técnicas laborales que permitan desarrollar a los teletrabajadores capacidades y aptitudes para adaptarse a los cambios constantes.

1.1.2. Antecedentes nacionales

En el año 2013 se promulga la Ley N° 30036, ante la necesidad de regular la modalidad del teletrabajo y con la finalidad de poder brindar una posibilidad de inclusión laboral a las personas con discapacidad y/o personas de poblaciones vulnerables.

(Cano Sawada, Castro Ato, & Peñafiel Manchego, 2016), indican que, en Lima, las primeras empresas en probar e incorporar una pequeña parte de sus trabajadores al teletrabajo fueron entidades privadas tales como, el Banco de Crédito del Perú, IBM, EDELNOR, INTERBANK, REPSOL, Sisco Sistem, Choice Air Courier del Perú SAC, Neptunia entre otras, de las cuales la mayoría se encuentra en la capital del país. También se ha probado esta modalidad en empresas de Arequipa y La Libertad (Sociedad Agrícola Virú).

En el 2015, mediante Resolución Ministerial 122-2015-TR, se aprobó la creación del Módulo de Orientación e Información sobre el Teletrabajo (Módulo de Teletrabajo), este Módulo de Teletrabajo es un mecanismo de promoción del teletrabajo, que brinda atenciones presenciales, telefónicas y virtuales, así como visitas en las instalaciones de las empresas donde se difunde y orienta respecto a la nueva modalidad especial de prestación de servicios, absolviendo dudas de ámbito laboral, contractual, tributario, así como consultas muy puntuales en relación a cómo se aplica el teletrabajo en materia de seguridad y salud en el trabajo, registro de control de asistencia y fiscalización laboral, entre otros, a cargo de la

Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana, que solo en el 2016, atendió más de 8 000 consultas.

(LP Derecho, 2018) señala que, en el año 2016, el Módulo de Teletrabajo promocionó el Teletrabajo en 24 eventos por Lima. En el año 2017, la labor del MTPE, por medio del citado módulo, fue más intensa; promocionando dicha modalidad en 27 eventos.

En la actualidad, debido estado de emergencia sanitaria generada por el COVID 19, muchas empresas han tenido que implementar el trabajo desde casa, pasando a ser el teletrabajo la principal forma de trabajo, esto ha permitido a las empresas conocer de primera mano las ventajas de esta modalidad.

(PWC, 2021) presentó en el informe Benchmarking de Recursos Humanos COVID 19 (2020) donde podemos ver que del total de 96 empresas participantes el 98% de las ellas uso la modalidad de teletrabajo para el 47% de su personal. Las áreas donde más se aplicó esta modalidad fue en las áreas administrativas y de soporte. Ante esto las empresas han tenido que adaptarse, modernizando sus sistemas y adoptando nuevas formas de medir la productividad de su personal (cumplimiento de metas, reporte de horas, nivel de ventas, etc).

El informe también señala que el 60% de las empresas indica que la productividad de su personal en la modalidad de teletrabajo se ha mantenido, proyectando así que luego de terminada la emergencia sanitaria continuaran usando esta modalidad para un promedio del 40% de su personal.

(Acevedo, Alegría, & Cortegana, 2016), sitúan su investigación en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, quienes en el año 2009 integraron a su metodología de enseñanza las clases blended (clases semi presenciales), lo que permitió a su plana docente usar la modalidad del teletrabajo.

La universidad opta por esta modalidad porque es consciente de las tendencias tecnológicas que se desarrollan a nivel educativo, donde ya no es necesario estar presente físicamente para atender una clase. Para realizar esta implementación tomo en cuenta los siguientes aspectos:

- Objetivos del curso y materias que se llevarán de forma virtual
- Definir qué profesores harán el diseño de clases blended y quienes dictarán estas clases.
- Analizar el impacto de la implementación para alumnos y profesores
- Tecnología, se definió que las clases se llevarían mediante la plataforma blackboard, se entregó ipads a los docentes.

Para determinar si esta nueva modalidad permitió mantener los estándares de calidad de la enseñanza, los autores aplicaron dos herramientas para recopilar la información: la encuesta y la entrevista.

Los resultados, demuestran que la implementación de la modalidad blended genera productividad en costos, y que el estándar de calidad es percibido por los alumnos entre regular y bueno. Situación que genera oportunidad de mejora al haber sido identificadas.

En el sector público también se ha aplicado la modalidad teletrabajo, (Vasquez, 2019), nos dice que a pesar de contar con una Ley que respalda la modalidad y de conocerse casos de éxito, esta ha sido implementada de forma muy pobre en este sector, por factores como la costumbre de realizar trabajo presencial, la falta de impulso que le da SERVIR y el MTPE a esta modalidad y la falta de implementación y capacitación en TIC

Luego del análisis, el autor señala los beneficios que la aplicación de la modalidad teletrabajo fomentaría, como la inclusión de personas con discapacidad, para que

estas puedan desarrollar su trabajo sin la necesidad de sufrir el traslado y todo lo que esto implica, la inclusión de poblaciones vulnerables, así como los adultos mayores, que están próximos al retiro y cuya mejora de la productividad podría darse con la aplicación del teletrabajo.

(López & Neira, 2019) realizan una investigación situada en Trujillo en una agencia del Banco de Crédito del Perú, la cual busca determinar cómo afecta el teletrabajo en el nivel de estrés de los colaboradores.

Los autores aplican un cuestionario que explora temas como satisfacción laboral, tecnología, condiciones en el trabajo, teniendo como resultado que los aspectos como capacitación, beneficios laborales, el no contar con un espacio adecuado para realizar sus tareas, la falta de interacción social y cohesión con el equipo, despiertan el mayor grado de estrés entre los teletrabajadores.

Resaltan como aspecto positivo que el teletrabajo les facilitó tener un puesto de trabajo y que se les permite trabajar por objetivos.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. El teletrabajo

(Osio Havriluk, 2010) define el teletrabajo como el uso de las tecnologías de información en el ámbito empresarial, generando una relación de trabajo, siendo el lugar de trabajo el hogar u otra sede, donde no tiene supervisión física. Es decir, el trabajador ya no va al trabajo, permitiéndole disponer de su tiempo para organizarse y cumplir sus objetivos laborales de forma total o parcial.

(Gallusser, 2005) deja de lado el termino teletrabajo y nos habla del e-work. La Asociación Española de Teletrabajo, define el e-work como “una oficina real

desarrollada en el mundo virtual; colaboración en equipo con una interrelación verdaderamente sinérgica y productiva. Los distintos componentes se encuentran diseminados geográficamente, pero unidos en el proyecto común componiendo una organización distribuida”.

En nuestro país, (Congreso de la República, 2013) dictó la Ley 30036, ley que regula el Teletrabajo en Perú, esta define el teletrabajo indicando que:

Se caracteriza por 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.

Se señala también que son elementos que coadyuvan a tipificar el carácter subordinado de esta modalidad de trabajo, la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros.”

1.2.2. Tipos de teletrabajo

(Méndez Mérida, 2014) señala que los tipos son:

- a. Teletrabajo autónomo o freelance: Trabajadores independientes, realizan trabajos por objetivos, desde cualquier lugar donde se encuentren.
- b. Teletrabajo suplementado, aquel que tiene una relación de dependencia laboral y que alterna el trabajo dentro y fuera de la oficina.
- c. Teletrabajo móvil, aquellos que pueden realizar su trabajo mediante equipos móviles.

1.2.3. Ventajas y desventajas del teletrabajo

(Beltramino, 2015) y (Méndez Mérida, 2014) coinciden en que el teletrabajo trae consigo las siguientes ventajas y desventajas:

Tabla 2: Ventajas del Teletrabajo

Empresa	Trabajadores	Sociedad	Medio ambiente
Incremento de la productividad	Incremento de la productividad	Oportunidad de trabajo para personas con discapacidad	Menor polución
Disminución del ausentismo	Ahorro en los gastos de traslado, alimentación, ropa, etc.	Oportunidad para personas de zonas alejadas o rurales	Menor contaminación
Menor costo de infraestructura y otros costos fijos.	Flexibilidad de la jornada de trabajo. El trabajador tiene la libertad de decidir cuándo realizar el trabajo.	Inclusión de la población vulnerable, situación de discapacidad, aislamiento, geográfico, cabezas de familia.	Disminución del uso de papel
Trabajo por objetivos	Autogestión de tiempos	Descentralización del acceso al trabajo	
Incentivar la inclusión de personal con discapacidad	Trabajo por objetivos	Menor cantidad de accidentes	
Reducción de tiempos muertos	Mejora la relación trabajo/familia/calidad de vida	Se promueve el uso de las TIC' y su capacitación	
Reducción de problemas de convivencia entre trabajadores	Oportunidad de crecimiento (puedes trabajar para empresa locales o extranjeras)		
Mejora en los resultados al trabajar por objetivos	Disminución del estrés		
Beneficios en los procesos de selección, puedo contratar al mejor especialista sin importar dónde se ubique.			

Elaboración propia

Fuente: (Beltramino, 2015) y (Méndez Mérida, 2014)

Tabla 3: Desventajas del teletrabajo:

Empresa	Trabajadores	Sociedad
<p>Pérdida del control del trabajador (cuando no hay objetivos o procedimientos establecidos)</p>	<p>Disminución de relaciones laborales por el aislamiento</p>	<p>Posible aumento de emigraciones a zonas donde haya servicio de internet y acceso a herramientas tecnológicas</p>
<p>Desconexión con el trabajador (por ejemplo, cuando tuvo problemas técnicos, falta de luz, etc)</p> <p>Disminución de dirección y control</p>	<p>Aumento de las distracciones por tener que atender eventos familiares, visitas o actividades propias del hogar.</p> <p>Dificultad para separar los espacios de trabajo con la vida familiar</p>	<p>En sociedades donde no está regulado, puede conllevar a problemas sociales.</p>
<p>Disminución de la interrelación laboral, posible disminución de los índices de clima laboral, falta de identificación con el clima organizacional, pérdida del espíritu de equipo y lealtad con la organización.</p> <p>Limitaciones para realizar trabajo en equipo</p>	<p>Asumir costo de mantenimiento y gastos fijos como la luz, internet, agua, etc.</p> <p>Deterioro de las condiciones de trabajo, se deja de lado la seguridad y salud laboral porque el trabajador ya no está laborando físicamente en una oficina.</p> <p>Invasión de la privacidad (existen casos en que las empresas monitorean mediante cámaras a sus trabajadores)</p> <p>Sin un adecuado soporte técnico, el teletrabajador puede sentirse a la deriva</p> <p>Se prefiere personal calificado en TIC's ante aquellos que no sepan manejar estas herramientas</p> <p>En caso de trabajadores independientes, no contar con la infraestructura adecuada puede traer consigo una barrera (Ejm. falta de internet, problemas de conexión)</p>	

Elaboración propia

Fuente: (Beltramino, 2015) y (Méndez Mérida, 2014)

1.2.4. Impacto del teletrabajo en la sociedad

(Buirra, 2012) indica que el teletrabajo es una forma de trabajo estrechamente ligada a los cambios tecnológicos actuales y las necesidades de la sociedad actual, ya no se puede concebir el trabajo sin una laptop, sin internet, sin un teléfono celular. Estas tecnologías han condicionado a realizar el trabajo de cierta manera, que resulta mucho más eficiente que antes.

Las organizaciones, se ven ante un nuevo reto, porque deben replantear su estructura organizacional, estilo (forma) de liderazgo, implementar nuevos mecanismos de control, mantener la cultura y el clima organizacional, implementar infraestructura tecnológica, entre otros aspectos.

A continuación, en la tabla 4 se muestran algunos de los cambios que la organización debe realizar para mejorar el proceso de transición a la modalidad Teletrabajo.

Tabla 4: Cambios organizacionales para implementar con éxito el Teletrabajo

Estructurales	Estilo de Liderazgo	Mecanismos de control.	Clima y Cultura organizacional
Infraestructura tecnológica (servidores, laptops, celulares, internet móvil, etc.)	Flexibilidad, organización y trabajo por objetivos.	Implementación del trabajo por objetivos	Afianzar la cultura del "compromiso". Todos somos "responsables" de cumplir con los objetivos
Cambio en el organigrama (líneas de decisión, implementación de área de TI, cambio en posiciones que son obsoletas o innecesarias)	Implementación de un control de monitoreo que te acerque a tu equipo de trabajo.	Sistemas de asistencia online	Trabajar en la relación de "confianza" entre los líderes y equipo de trabajo. Debo confiar en que mi equipo realizará su trabajo. Debo confiar en que mi líder reconoce mi trabajo

Cambios en el perfil profesional de sus trabajadores (es necesario que puedan ser flexibles, con capacidad de autogestión, que trabajen por objetivos, etc.)	Implementar controles para conocer las horas laboradas y evitar el trabajo fuera del horario que puede generar ansiedad o estrés	Implementación de entrega de reportes con las actividades realizadas (quincenal, mensual)	Trabajar en la relación “no presencial” en el equipo de trabajo. Realizar reuniones virtuales, incentivar el uso de sistemas internos (Ejm. Teams) para socializa, incentivar reuniones con cámara encendida, etc.
Replanteamiento de actividades (se deben incluir nuevos procesos)	Acompañamiento social		

Elaboración propia:

Basado en: El Teletrabajo entre el mito y la realidad (Buirra, 2012)

1.2.5. Perfil del teletrabajador

Entre las características que tiene el perfil de un empleado teletrabajador están:



Figura 2: Perfil del teletrabajador

Elaboración propia

Basado en: Teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo (...) - (León Achon, 2021)

1.2.6. Teletrabajo en Perú- Regulación Nacional

En el año 2013 el Congreso de la República aprobó la Ley N°30036 para las organizaciones públicas y privadas y 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 (reversibilidad y trato igualitario), formas de teletrabajo (completa o mixta), deberes y derechos del empleador y al trabajador.

La ley nace con el espíritu aumentar y promover el empleo de personas con discapacidades y adultos mayores, reducir la exclusión laboral y eliminar barreras que no permiten un mayor desarrollo laboral.

Tabla 5: Derechos y obligaciones del teletrabajador

Ámbito de aplicación	Derechos y obligaciones	Desconexión digital
	El teletrabajador tiene los mismos derechos y obligaciones de un trabajador de trabajo presencial	El teletrabajador tiene derecho a la desconexión luego de terminado el horario de trabajo.
Empresas y trabajadores de empresas públicas y privadas de todos los regímenes laborales	Debe cumplir con la normativa sobre seguridad y confianza digital, protección y confidencialidad de los datos de la organización Es necesario que el contrato de trabajo sea por escrito. Para contratar al teletrabajador se pueden usar todas las modalidades de contratos existentes	El trabajador tiene derecho a descanso semanal, vacaciones, licencia por maternidad/paternidad, lactancia, entre otros, es decir de los que goza un trabajador presencial. El empleador garantiza que el teletrabajador toma el descanso posterior al horario laboral y que no está obligado a atender sus órdenes salvo caso de fuerza mayor.

Elaboración propia

Basado en: Ley N° 30036 – Ley que regula el Teletrabajo

1.2.7. Adaptación laboral

La adaptabilidad es la capacidad de efectuar el proceso de adaptación y llevarlo a cabo en el menor tiempo posible que exijan las circunstancias. Por tanto, la adaptabilidad es una capacidad de la organización y la adaptación es el proceso de puesta en práctica de esa capacidad. Entonces, es factible desarrollar la adaptabilidad tal como se hace con otras capacidades organizacionales. (Frías & Veliz, 2012)

La adaptación está relacionada con la manera en que las organizaciones hacen frente a la creciente necesidad de ajustarse y reaccionar a los complejos y dinámicos cambios del entorno; respondiendo con flexibilidad a las nuevas circunstancias de los mercados. (Pineda & Cortés, 2018)

Tanto para los individuos como para las organizaciones, el proceso de adaptabilidad supone una habilidad necesaria, una necesidad para poder seguir evolucionando. Piaget relaciona la capacidad de adaptabilidad con el nivel de inteligencia del individuo que puede entender las situaciones que lo rodean y determinar la mejor posición ante los hechos. (Pineda & Cortés, 2018)

Existen diferentes tipos de cambio que presionan a las empresas, y una serie de variables que influyen en el cambio, como el avance tecnológico, la globalización, la apertura de nuevos mercados, las reducciones arancelarias, los nuevos sistemas de producción, entre otros. (Raineri, 2001).

A continuación, se muestra en la figura 3 los principales factores que inciden en el proceso de adaptación laboral.



Figura 3: "Factores principales que inciden en la adaptación laboral"

Fuente: (Pineda & Cortés, 2018)

1.2.7.1. Proceso de adaptación laboral

Existen diversos factores que influyen en el proceso de adaptación laboral, sobre todo cuando existe incertidumbre en los nuevos procesos a seguir.

Para el presente estudio y basándonos en (Vallejo, 2011) y (Revelo, 2020) se estudian las siguientes dimensiones:

1.2.8. Ambiente de trabajo

Durante el estado de emergencia por COVID19, el gobierno ordeno la inmovilización de la población como medida de prevención sanitaria, generando que todas las actividades laborales se llevaran a cabo desde casa. Ante esta realidad, no todos contaban con un ambiente adecuado para realizar sus labores, por lo que se tuvo que adaptar algún lugar o ambiente de las casas para poder trabajar.

Factores como iluminación, ruido, temperatura del lugar, entre otros empezaron a ser evaluados por los propios trabajadores, surgiendo preguntas como: ¿realizo mejor mis actividades en el centro trabajo o desde casa?, entre otras.

Además, al no haber interacción directa y visual con cada jefatura, surgía la incertidumbre por saber si cada trabajador estaba cumpliendo con sus actividades desde casa, teniendo las organizaciones que adaptarse a esta nueva forma de supervisión y de liderar los equipos.

La cultura organizacional ha sido importante para este proceso de adaptación, una organización que tiene como objetivo mantener a su personal capacitado y actualizado en temas de interés como las TIC, ha logrado involucrar a sus trabajadores en su objetivo organizacional, fidelizándolos a través del interés en su desarrollo profesional, que a su vez mejora su desempeño laboral y los resultados de la organización.

1.2.9. Características de la tarea.

Para las organizaciones adaptarse a nuevas formas de trabajo, por ejemplo, medir a sus trabajadores por objetivos y brindarles autonomía, no ha sido inmediato, pues

la costumbre ha sido medir al personal por sus horas de trabajo y no por sus resultados.

1.2.10. Características de la organización

Para una organización, sea que realice sus actividades de forma presencial o remota, es indispensable comunicar a su personal la estructura organizacional, esto señala las líneas de mando y de comunicación, le muestra al empleado qué lugar ocupa en la organización y cuáles son sus funciones y responsabilidades, permitiéndole tener claridad de cuál es su campo de acción.

1.3. Definición de términos básicos

1.3.1. Teletrabajo

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

1.3.2. 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.

1.3.3. Adaptación

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

1.3.4. Clima Laboral

Conjunto de características dentro de las organizaciones, que permiten evaluar y establecer la percepción de los trabajadores frente a su entorno laboral.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro en el 2021

2.2 Hipótesis específicas

- a. Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de teletrabajo y el proceso de adaptación laboral generado por las obligaciones y beneficios de la organización laboral a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.
- b. Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de teletrabajo y el proceso de adaptación laboral generado por la influencia /uso del componente tecnológico en los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.
- c. Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de teletrabajo y el proceso de adaptación laboral generado por el ambiente de trabajo en los trabajadores de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.
- d. Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las características de las tareas que realizan los trabajadores de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.
- e. Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las características de la

organización, en los trabajadores de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

2.3 Variables y definición operacional

2.3.1. Variable Independiente

Teletrabajo: El teletrabajo es un tipo de modalidad laboral dentro del trabajo, la cual consiste en desempeñarse profesionalmente de manera no presencial o parcialmente presencial dentro del horario laboral. También cabe mencionar que abarca una amplia gama de actividades y puede darse a tiempo completo y parcial en acuerdo con el empleador y empleado.

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. (Gonzales, Sosa, & Fierro, 2019)

Dimensiones:

- Organización Laboral: Busca medir si las actividades realizadas por la organización han contribuido al proceso de adaptación de los trabajadores a la modalidad de teletrabajo.
- Tecnologías de Información y Comunicación: Busca medir si las herramientas tecnológicas brindadas por la organización son las adecuadas para facilitar el teletrabajo. Así tenemos:
 - ✓ Programas: Relacionado a los programas y sistemas con los que se cuenta para desarrollar las actividades en la modalidad teletrabajo.

- ✓ Soporte: Relacionado a los equipos (hardward) y soporte técnico con el que cuenta la empresa para dar auxilio a los usuarios mientras desarrollan sus actividades en la modalidad teletrabajo.
- ✓ Equipos y conectividad: Manejo adecuado de los equipos de cómputo, celular, programas, existencia de una conexión a internet.

2.3.2. Variable Dependiente

2.3.2.1. Proceso de Adaptación:

El proceso de adaptación laboral para el empleado inicia desde que comienza su relación con el empleador, en la inducción se enfrenta con nuevos escenarios y conocimientos de las costumbres y procesos de la empresa, teniendo que esforzarse para procesar e interiorizar esta información y acomodarse a su nuevo entorno.

Hasta ese momento ambos se han enfrentado situaciones esperadas, la organización (el nuevo empleado tiene una curva de aprendizaje) y el trabajador (procesará mucha información nueva), hasta que se presenta un evento inesperado para ambos, una situación no controlada que pondrá a prueba su capacidad de organización y adaptación.

En este estudio, es el teletrabajo el nuevo escenario de trabajo que deberán enfrentar ambos lados, para esto revisaremos las siguientes dimensiones y ver cómo han influido en el proceso de adaptación del empleado.

Dimensiones:

- Ambiente de trabajo: Se evalúan los indicadores como cultura organizacional, tipo de liderazgo y condiciones de trabajo.
- Características de la tarea: Autonomía para realizar la tarea y la importancia de la actividad realizada por el empleado
- Características de la organización: Se evalúa si la estructura y objetivos organizacionales influyeron en el proceso de adaptación del empleado.

2.4. Matriz de coherencia

Título de la tesis:	TELETRABAJO Y EL PROCESO DE ADAPTACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ANDEAN TELECOM PARTNERS PERU SRL EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2021
Línea de investigación	SOSTENIBILIDAD
Autora:	GISELLA ISABEL ARRILUCEA VELAZCO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en los trabajadores de la empresa Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL en el distrito de San Isidro, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si existe una relación entre la modalidad Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú, SRL, en el distrito de San Isidro en el 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro en el 2021</p>	<p>Teletrabajo</p> <p>Proceso de adaptación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organización laboral Tecnologías de la información Ambiente de trabajo Características de la tarea Características de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Unidad de investigación: Andean Telecom Partners Peru SRL
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por la organización en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el Componente Tecnológico en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por la organización en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p> <p>Analizar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el Componente Tecnológico en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral generado por la organización en los trabajadores de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral generado por el Componente Tecnológico en los trabajadores de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Organización laboral</p> <p>Tecnologías de la información</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados/Beneficios Objetivos y actividades Flexibilidad Conocimiento Programas/Software Soporte Equipos y conectividad 	<p>Fuente de Información</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Herramienta: Cuestionario estructurado</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el Ambiente de trabajo en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, , en el distrito de San Isidro, 2021?</p>	<p>Determinar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el Ambiente de trabajo en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral generado por el Ambiente de trabajo en los trabajadores de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p>	<p>Ambiente de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Cultura organizacional ● Tipo de liderazgo ● Condiciones de trabajo
<p>¿Cuál es la relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las Características de la tareas que realizan, en los empleado de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, , en el distrito de San Isidro, 2021?</p>	<p>Determinar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las Características de las tareas que realizan los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las Características de las tareas que realizan en los trabajadores de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p>	<p>Características de la tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Autonomía ● Importancia
<p>¿Cuál es la relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las Características de la organización, en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, , en el distrito de San Isidro, 2021?</p>	<p>Determinar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las Características de la organización, en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la modalidad de Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las Características de la organización, en los trabajadores de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.</p>	<p>Características de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Estructura organizacional ● Naturaleza de transacción ● Niveles ● Objetivos

2.5 Matriz Operacionalización de las Variables

Operacionalización de la variable 1

Variable: Teletrabajo		
Definición conceptual: 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 (Ley 30036 – Ley que regula el Teletrabajo en Perú)		
Instrumento: Cuestionario estructurado		Técnica: Encuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Organización laboral	Resultados /Beneficios	1. Considero que la modalidad teletrabajo es más rentable que la modalidad presencial.
		2. Desde que empecé con la modalidad de teletrabajo, mis gastos han disminuido (traslado, alimentación, etc).
		3. Durante mi jornada de teletrabajo puedo tomar pausas para poder descansar.
		4. Considero que la modalidad teletrabajo puede causar mayor estrés que la modalidad presencial.
		5. La modalidad teletrabajo me brinda la tranquilidad de poder realizar mis actividades laborales en mis tiempos.
	Objetivos/A ctividades	6. Cumpló con mis actividades y tareas, teniendo el trabajo al día.
		7. Considero que los tiempos otorgados para presentar mis entregables es el adecuado
		8. Considero que los indicadores planteados por la organización se adecuan a la modalidad teletrabajo y me permiten cumplir con objetivos de gestión.
	Flexibilidad	9. Tengo la libertad de decidir qué días realizo mi trabajo en la oficina y qué días de forma remota.
		10. Tengo un horario de trabajo, pero la organización califica mi trabajo en base a objetivos, esto me permite organizar mis actividades profesionales y personales.
Tecnologías de la información	Conocimien to	11. Tengo conocimiento pleno acerca de la modalidad de teletrabajo.
		12. Considero que mis conocimientos acerca de la modalidad teletrabajo me han ayudado a implementarlo de manera adecuada.
		13. Tengo conocimiento de los tipos de teletrabajo que existen.
	Programas /software	14. Estoy informado sobre el tipo de teletrabajo que realizo en la empresa.
		15. Cuento con las aplicaciones informáticas y los programas que me permiten cumplir con mis funciones.
		16. Cuento con una plataforma de teletrabajo que uso para el desarrollo mis labores.
		17. La empresa con sistemas a los que se puede acceder de forma remota y vía internet.

Soporte	<p>18. Cuento con equipos adecuados y ergonómicos que la empresa me proporciona, los cuales me permiten realizar el teletrabajo.</p> <p>19. La empresa nos brinda soporte técnico remoto ante cualquier eventualidad que se presente durante la realización de nuestra actividad de teletrabajo.</p> <p>20. La empresa nos brinda un equipo de cómputo adecuado que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.</p>
Equipos y conectividad	<p>21. Considero que los equipos tecnológicos proporcionados por la empresa tienen la tecnología adecuada que da soporte a las actividades de teletrabajo.</p> <p>22. La conectividad (internet) con la que cuento para realizar el teletrabajo es adecuada y puedo desarrollar mis tareas sin contratiempos.</p>

Operacionalización de la variable 2

Variable: Proceso de adaptación laboral

Definición conceptual: Proceso de modificación que ocurre en el ambiente de trabajo y afecta la estabilidad de la organización. Sin importar de donde provengan, los efectos del cambio pueden tener consecuencias profundas en quienes los sufren (Davis et al 2003)

Instrumento: Cuestionario estructurado

Técnica: Encuesta

Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Ambiente de Trabajo	Condiciones de trabajo	1. Dispongo de un espacio adecuado para realizar mis actividades de teletrabajo.
		2. Cuento con una iluminación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.
		3. Cuento con una ventilación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.
		4. El nivel de ruido que existe a mi alrededor me permite realizar mis actividades de teletrabajo.
		5. La temperatura que existe en mi casa me da el confort necesario para realizar mis actividades de teletrabajo.
	Cultura organizacional	6. Los valores de la organización se aplicaron a las situaciones presentadas durante el teletrabajo
		7. La innovación y el uso de TIC es fomentado por la organización
		8. Mi jefe inmediato supo gestionar las actividades del equipo y nos guio en el logro de los objetivos
		9. Mi jefe inmediato fue empático ante las diversas situaciones por las que pasaba cada integrante de su equipo
		10. Mi jefe inmediato dio el soporte necesario al equipo para mitigar la incertidumbre
		11. Mi jefe inmediato brindó respuestas oportunas y coherentes, proponiendo soluciones adecuadas.
	Tipo de liderazgo	

Características de la tarea	Autonomía	12. Mi jefe inmediato conversó con el equipo para conocer sus puntos de vista y buscar las mejores soluciones.
	Importancia	13. Cuento con la autonomía suficiente para decidir libremente cuántas horas al día dedico al trabajo y otros aspectos relacionados al mismo.
		14. Tengo la posibilidad de decidir cuánto trabajo realizo en el día.
	Estructura organizacional	15. Tengo participación en las decisiones grupales, mis aportes son tomados en cuenta por equipo.
Características de la organización	Funciones	16. Las actividades que realizo tienen impacto en otros procesos organizacionales.
		17. Considero que la estructura organizacional ha facilitado la adaptabilidad al teletrabajo.
	Niveles	18. La organización me ha comunicado oportunamente mis funciones y mi lugar en el organigrama.
	Objetivos	19. La organización ha comunicado oportunamente a toda la empresa la estructura organizacional, sus niveles jerárquicos y líneas de comunicación.
		20. La organización ha difundido oportunamente sus objetivos generales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

La metodología de la investigación representa un punto esencial en el proceso de indagar sobre una problemática, pues permite definir, catalogar y validar los métodos y fundamentos que se aplican en la investigación.

El método utilizado en esta investigación es cuantitativa, pues este método busca los hechos o causas de los fenómenos a partir de técnicas como cuestionarios, inventarios, estudios demográficos, etc. (Tamayo Tamayo, 2007) indica que este método: “consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis, siendo necesario recoger una muestra, ya sea una forma discriminada o aleatorio, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio”.

Para la investigación se usó los datos susceptibles de cuantificación que permitieron un tratamiento estadístico enfatizando la experiencia de los empleados según su nivel de satisfacción con respecto al teletrabajo y su proceso de adaptación.

Según su alcance la investigación será Correlacional: debido a que la investigación está orientada a determinar la relación entre la modalidad Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral y sus dimensiones de los empleados de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL. (Hernández Sampieri, 2018)

Según su naturaleza la investigación será No Experimental: se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la

observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. (Hernández Sampieri, 2018)

Según su corte y proyección la investigación será de corte transversal: Se utiliza cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población

Para el presente estudio de investigación la población está conformada por 56 personas, que son todos los empleados de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.

3.2.1.1. Criterios de Inclusión

- Empleados que estuvieron de acuerdo en participar con este estudio de investigación
- Empleados que respondieron todas las preguntas de los instrumentos aplicados

3.2.1.2. Criterios de Exclusión

- Empleados que no estuvieron de acuerdo en participar con este estudio de investigación
- Empleados que no respondieron todas las preguntas de los instrumentos aplicados

3.2.2. Muestra

En cuanto a la muestra que se aplicó, se utilizó un muestreo por conveniencia conformado por 56 empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.

Para (Kinnear & Taylor, 1993), un muestreo probabilístico es en el cual “cada elemento de la población tiene una oportunidad conocida de ser seleccionado” y el no probabilístico “la selección de elementos se basa parcialmente en el criterio del investigador”. Dentro de los no probabilísticos se incluyen muestras por conveniencia, por juicios, y por cuotas; las primeras se seleccionan de acuerdo con la conveniencia del investigador, las segundas por la opinión de este, y por cuotas se emplean con base en la distribución de la población definida a través de las características de control. En este caso se consideró que al ser una muestra pequeña y tener la facilidad de poder acceder a todos los trabajadores de la empresa, no era necesario un muestreo probabilístico.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Para la recopilación de la información, se utilizó un cuestionario modificado, basado en el instrumento “Medición de Satisfacción Laboral para los Teletrabajadores” realizado por Hernández (2019), que constaba de 58 preguntas de carácter multidimensional, diseñado mediante el uso de la escala psicométrica de Likert y escala dicotómica. A este instrumento base, se le agregó ítems adaptados a la realidad de la empresa y se retiró ítems de poca relevancia para los objetivos de la investigación, resultando ahora en un instrumento que consta de 42 preguntas.

Está encuesta ha sido dividida en dos secciones, primero la información socio demográfica y segundo en las variables y dimensiones que son objetivo de la investigación, que son:

1. Organización laboral
2. Tecnologías de la información
3. Ambiente de trabajo
4. Características de la tarea.
5. Características de la organización.

3.4. Técnicas estadísticas para procesamiento de la información

En el presente estudio de investigación se utilizó como herramienta para realizar los procesos y análisis de los resultados obtenidos, el software estadístico

SPSS, el cual permitió codificar la información recopilada con el instrumento.

Para el procesamiento de la información se utilizó la estadística descriptiva, empleando gráficos de barra, tablas de frecuencia, etc ; y estadística inferencial, al aplicar Alfa de Cronbach, prueba de correlación de Spearman y la prueba de normalidad Kolgomorov Sminorv.

Fiabilidad y validez

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, quienes brindaron su validez.

Además, se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del instrumento, dando como resultado coeficientes de 0.855 para la variable

Teletrabajo (VI) y 0.937 para la variable proceso de adaptación laboral (VD, lo que significa que el instrumento utilizado es altamente confiable.

Tabla 6: Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos	VI	VD
0.0945	42	0.855	0.937

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Prueba de normalidad

N de elementos	VI	VD
56	0.016	0.005

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 7 las variables teletrabajo y adaptación laboral, a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov, dieron como resultado un nivel de significancia menor a 0.05, lo que indica que los datos de ambas variables no presentan una distribución normal, sino asimétrica. Para este caso se aplicó pruebas estadísticas no paramétricas, como la prueba de correlación Spearman.

Para determinar la validez de cada hipótesis mediante la prueba de correlación de Spearman, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

Criterios de decisión:

Si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (HO)

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (HO)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados de la investigación

A continuación, se presenta la información que se obtuvo de la investigación, resultado de aplicar el cuestionario de satisfacción a 56 trabajadores, hombres y mujeres, de la empresa Adean Telecom Partners Perú SRL, que llevan más de 6 meses en la empresa y que han estado bajo la modalidad de Teletrabajo.

A fin de conocer sus características demográficas, se ha elaborado la siguiente tabla de frecuencias, con datos obtenidos de la aplicación de la encuesta:

Tabla 8: Datos demográficos

P	Opciones	M	%
Sexo	Femenino	23	41.07%
	Masculino	33	58.93%
Edad	de 20 a 29	7	12.50%
	de 30 a 39	25	44.64%
	de 40 a 49	17	30.36%
	de 50 a 59	6	10.71%
	de 60 a más	1	1.79%
Profesión	Ingeniero	26	46.43%
	Abogado	16	28.57%
	Arquitecto	2	3.57%
	Contador	5	8.93%
	Admin.Empresas/ Economista	3	5.36%
	Otras profesiones	4	7.14%
Cargo actual	Gerente	9	16.07%
	Jefe	8	14.29%
	Coordinador	20	35.71%
	Supervisor	5	8.93%
	Analista	12	21.43%
	Practicante	2	3.57%
Área	Operaciones	31	55.36%

	Legal	14	25.00%
	Contabilidad	6	10.71%
	Administración	5	8.93%
Antigüedad	< 1	5	8.93%
	de 1 a 3	16	28.57%
	de 3.1 a 5	8	14.29%
	de 5.1 a 7	13	23.21%
	de 7.1 a 10	14	25.00%
Estado civil	Soltero	24	42.86%
	Casado	24	42.86%
	Unión Libre	5	8.93%
	Separado o divorciado	3	5.36%
	Viudo	0	0.00%
Tiene hijos	Si	32	57.14%
	No	33	58.93%
Número de hijos	0	24	42.86%
	1-2	26	46.43%
	3-4	6	10.71%
	5	0	0.00%
	6 a más	0	0.00%
Edad de los hijos	0	25	44.64%
	≥ 1 a > 5	10	17.86%
	≥ 5 a > 10	8	14.29%
	≥ 11 a > 18	9	16.07%
	≥ 18 a más	4	7.14%
Número de personas que viven en el hogar	1	11	19.64%
	2	17	30.36%
	3	15	26.79%
	4	11	19.64%
	5 a más	2	3.57%

Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.

P=Pregunta, M= muestra, %= porcentaje de la muestra.

Como se aprecia en la tabla 8, la muestra está conformada en su mayoría por hombres. En general, los encuestados tienen entre 30 y 40 años, son profesionales y tiene hijos menores de edad.

El 65% tiene un cargo de coordinador, jefe o gerente, posiciones que son de gestión y que pueden ser llevadas a cabo desde casa.

El 95% de la muestra tiene más de 1 año trabajando en la empresa, por lo que el conocimiento de las actividades a realizar es completo (el periodo de prueba legal es de 3 meses).

4.2 Análisis exploratorio

A continuación, se muestra el análisis exploratorio del conjunto de datos obtenidos, a fin de comprender la coherencia de la información presentada, sintetizando la información en tablas, en los que se puede conocer la distribución de los datos dispersión (varianza y desviación estándar), asimetría y curtosis.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada variable.

4.2.1. Análisis exploratorio de la variable: Teletrabajo.

Tabla 9: Estadística descriptiva de la variable Teletrabajo

Variable	V	DS	A	C
Teletrabajo	0.219	0.468	-0.982	2.20

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SR.
V= varianza, DS= desviación estándar, A= asimetría, C= Curtosis

Los datos presentan una distribución asimétrica negativa, dado que el resultado es menor a 0, es decir, que la distribución se alarga para valores inferiores a la media.

Mientras que la curtosis al ser positiva, indica que hay una mayor concentración de datos cerca a la media, siendo está una distribución leptocúrtica (gráfica en forma de campana).

Tabla 10: Estadística descriptiva de la variable Proceso de adaptación.

Variable	V	DS	A	C
Proceso de Adaptación	0.367	0.605	-1.03	187

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SR.
V= varianza, DS= desviación estándar, A= asimetría, C= Curtosis

Los datos presentan una distribución asimétrica negativa, dado que el resultado es menor a 0, es decir que la distribución se alarga para valores inferiores a la media. Mientras que la curtosis al ser positiva, indica que hay una mayor concentración de datos cerca a la media, siendo está una distribución leptocúrtica (gráfica en forma de campana).

4.3 Análisis descriptivo

A continuación, se presenta un resumen de la información obtenida mediante el cuestionario aplicado. Para un mejor análisis y comprensión se presenta la información en tablas de frecuencias, segmentadas por las dimensiones de cada variable.

4.3.1. Análisis descriptivo de la variable Teletrabajo

Tabla 11: Frecuencia de la dimensión Organización Laboral

V1 D1		Teletrabajo Organización laboral		
Indicadores	Escala	N=56	%	
Resultados/ Beneficios	TeD	2	4%	
	ED	3	5%	
	NdD/NeD	11	19%	
	DC	19	34%	
	TD	21	38%	
Objetivos/Actividades	TeD	2	3%	
	ED	2	4%	
	NdD/NeD	9	17%	
	DC	29	52%	
	TD	14	25%	
Flexibilidad	TeD	12	21%	
	ED	9	16%	
	NdD/NeD	9	16%	
	DC	20	36%	
	TD	7	12%	
Conocimiento	TeD	2	4%	
	ED	4	6%	
	NdD/NeD	9	17%	
	DC	31	55%	
	TD	10	17%	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.

TeD=Totalmente en desacuerdo, ED= En desacuerdo, NdD/NeD= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, DC= De acuerdo, TD= Totalmente de acuerdo

Se observa en la tabla 11 que el 72% de los encuestados manifiesta que la modalidad teletrabajo le trae mayores beneficios que la modalidad presencial, tanto en el aspecto económicos como en el aspecto emocional (disminución del estrés

laboral). Esto se complementa con el 77% de encuestados que considera que ha cumplido con los objetivos planteados en el tiempo solicitado.

Si bien es cierto, los resultados indican que no hay un consenso sobre si la organización brindó o no la flexibilidad adecuada, el porcentaje de aquellos que manifestaron que sí tuvieron flexibilidad, sigue siendo mayor.

Con respecto al conocimiento sobre la modalidad Teletrabajo y cómo se llevaría a cabo, el 72% manifiesta haber sido informado sobre estos temas.

Tabla 12: Frecuencia: Dimensión Tecnologías de la información y comunicaciones.

V1		Teletrabajo	
D2		Tecnologías de la información y comunicaciones	
Indicadores	Escala	N=56	%
Programas/Software	TeD	0	1%
	ED	3	5%
	NdD/NeD	4	8%
	DC	25	45%
	TD	23	42%
Soporte	TeD	1	1%
	ED	3	6%
	NdD/NeD	6	11%
	DC	26	46%
	TD	20	36%
Equipos/Conectividad	TeD	0	0%
	ED	2	4%
	NdD/NeD	5	10%
	DC	25	45%
	TD	23	42%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.

TeD=Totalmente en desacuerdo, ED= En desacuerdo, NdD/NeD= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, DC= De acuerdo, TD= Totalmente de acuerdo

En la tabla 12 se observa que el 87% de los encuestados considera que la empresa cuenta con aplicaciones informáticas que han permitido desarrollar de forma efectiva sus actividades de trabajo, porque han podido acceder de forma remota a los sistemas de la organización. Además, el 82% está satisfecho con los equipos de trabajo entregados por la empresa, considerando que son adecuados y ergonómicos. También se evaluó el nivel satisfacción en temas de conectividad que han tenido al trabajar de forma remota, teniendo como resultado que el 87% considera que ha tenido una buena conectividad, pues han podido conectarse a la red de internet desde su equipo celular corporativo, permitiendo la continuidad de sus actividades de trabajo.

Tabla 13: Frecuencia de la dimensión Ambiente de Trabajo

V2 D1		Proceso de adaptación laboral Ambiente de Trabajo		
Indicadores	Escala	N=56	%	
Condiciones de trabajo	TeD	0	0%	
	ED	3	6%	
	NdD/NeD	8	14%	
	DC	21	38%	
	TD	24	42%	
Cultura organizacional	TeD	0	0%	
	ED	5	8%	
	NdD/NeD	8	14%	
	DC	25	45%	
	TD	19	33%	
Tipo de liderazgo	TeD	0	0%	
	ED	3	5%	
	NdD/NeD	6	10%	
	DC	21	37%	
	TD	26	47%	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.

TeD=Totalmente en desacuerdo, ED= En desacuerdo, NdD/NeD= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, DC= De acuerdo, TD= Totalmente de acuerdo

En tabla 12 se observa que el 80% de los encuestados manifiesta contar con un espacio y ambiente adecuado (ventilación, luz, iluminación) para poder efectuar sus actividades mediante teletrabajo.

Por otro lado, el 78% de los encuestados manifiesta que la empresa promueve el uso de las TIC mediante las capacitaciones, además consideran que la cultura organizacional de la empresa está relacionada a la innovación.

Tabla 14: Frecuencia de la dimensión Características de la tarea

V2 D2		Proceso de adaptación laboral Características de la tarea		
Indicadores	Escala	N=56	%	
Autonomía	TeD	3	4%	
	ED	8	14%	
	NdD/NeD	15	27%	
	DC	22	39%	
	TD	9	15%	
Importancia	TeD	0	0%	
	ED	3	4%	
	NdD/NeD	8	14%	
	DC	31	55%	
	TD	15	26%	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.
TeD=Totalmente en desacuerdo, ED= En desacuerdo, NdD/NeD= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, DC= De acuerdo, TD= Totalmente de acuerdo

En la tabla 14 se observa que el 81% de los encuestados considera que las actividades que realizan impactan en organización, que sus aportes son tomados en cuenta y son parte de las decisiones que se toman en sus equipos.

Pero, por otro lado, tenemos que solo el 54% considera que durante las actividades de Teletrabajo ha tenido la autonomía suficiente para realizar sus actividades laborales, es decir para manejar sus tiempos.

Es decir, que los encuestados reconocen la responsabilidad que tiene para con la organización y esto es positivo porque podría evaluarse considerar minimizar la supervisión directa en algunas posiciones de gestión o que puedan tener alcance en toma de decisiones.

Tabla 15: Frecuencia de la dimensión características de la organización

		Proceso de adaptación laboral	
		Características de la organización	
V2	D3		
Indicadores	Escala	N=56	%
Estructura organizacional	TeD	0	0%
	ED	5	9%
	NdD/NeD	10	18%
	DC	26	46%
	TD	15	27%
Funciones	TeD	2	4%
	ED	2	4%
	NdD/NeD	5	9%
	DC	30	54%
	TD	17	30%
Niveles	TeD	2	4%
	ED	2	4%
	NdD/NeD	8	14%
	DC	33	59%
	TD	11	20%
Objetivos	TeD	3	5%
	ED	2	4%
	NdD/NeD	5	9%
	DC	35	63%
	TD	11	20%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.

TeD=Totalmente en desacuerdo, ED= En desacuerdo, NdD/NeD= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, DC= De acuerdo, TD= Totalmente de acuerdo

En la tabla 15, se observa que los encuestados consideran que la estructura organizacional ha contribuido a facilitar su proceso de adaptación al teletrabajo (73%), además, el 84% manifiesta haber sido informado de sus funciones y nivel de jerarquía en el organigrama, lo que contribuyó a la comunicación durante las actividades de Teletrabajo, esto se revela en el 79% de empleados que manifestaron que conocen las líneas de comunicación en la estructura organizacional.

Por último, el 83% de los entrevistados, reconoce que ha sido informado oportunamente de los objetivos generales de la empresa.

4.4 Correlación de las variables y dimensiones

A continuación, se presenta la prueba de correlación de Spearman para cada hipótesis de la investigación.

Objetivo General: Determinar si existe una relación entre la modalidad Teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú, SRL.

Contrastación de hipótesis:

Ho: No existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú, SRL.

Ha: Existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú, SRL.

Tabla 16: Correlación entre Teletrabajo y Proceso de adaptación laboral

			Teletrabajo	Proceso de adaptación laboral
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	-	0.762
		Sig. Bilateral	-	0.001
	Proceso de adaptación	Coeficiente de correlación	0.762	-
		Sig. Bilateral	0.001	-
N			56	56

Fuente: Encuesta aplicada a 56 trabajadores. Elaboración propia

En la tabla 16, se observa que existe una relación significativa entre las variables teletrabajo y proceso de adaptación, dado que el valor obtenido es menor a 0.05, además, la intensidad de la correlación entre variables es elevada, estando cerca al 1 (0.762).

Se acepta entonces la hipótesis alterna, es decir que mientras mejor se implemente y más beneficios tenga la modalidad teletrabajo, mayor será el proceso de adaptación de los trabajadores.

Objetivo específico 1. Analizar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por la organización en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Contrastación de hipótesis:

Ho: No existe relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación

laboral originado por la organización en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Ha: Existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por la organización en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Tabla 17: Correlación de las variables Teletrabajo y adaptación laboral con la dimensión organización laboral

		Organización laboral	Teletrabajo	Proceso de adaptación	
Rho de Spearman	Organización laboral	Coeficiente de correlación	-	0.869	0.499
	Teletrabajo	Sig. Bilateral	-	0.001	0.001
		Coeficiente de correlación. Sig. Bilateral	0.869	-	0.762
	Proceso de adaptación	Sig. Bilateral	0.001	0.001	-
		Coeficiente de correlación Sig. Bilateral	0.499	0.762	-
		N	56	56	56

Fuente: Encuesta aplicada a 56 trabajadores. Elaboración propia

Se observa en la tabla 17, que existe una correlación significativa entre la dimensión organización laboral y las variables teletrabajo y proceso de adaptación laboral, esto porque la correlación de Spearman indica que la relación es menor a 0,05. Por otro lado, observamos que el nivel de intensidad es elevado entre las variables teletrabajo y organización laboral es de 0.869. Presenta también una intensidad moderada entre proceso de adaptación y organización laboral.

En general, se acepta la hipótesis alterna, que nos indica que si existe una relación entre las características y actividades que tiene la organización laboral y que influyen en el proceso de adaptación a la modalidad teletrabajo de los

empleados de la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL.

Objetivo específico 2. Analizar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el componente tecnológico en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Contrastación de hipótesis:

Ho: No existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el componente tecnológico en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Ha: Existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el componente tecnológico en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Tabla 18: Correlación de las variables teletrabajo y adaptación laboral con la dimensión tecnologías de la información y comunicaciones.

		TIC	Teletrabajo	Proceso de adaptación	
Rho de Spearman	TIC	Coefficiente de correlación Sig. Bilateral	-	0.768	0.729
	Teletrabajo	Coefficiente de correlación Sig. Bilateral	-	0.001	0.001
	Proceso de adaptación	Coefficiente de correlación Sig. Bilateral	0.768	-	0.762
		Coefficiente de correlación Sig. Bilateral	0.001	-	0.001
		Coefficiente de correlación Sig. Bilateral	0.729	0.762	-
		Coefficiente de correlación Sig. Bilateral	0.001	0.001	-
N		56	56	56	

Fuente: Encuesta aplicada a 56 trabajadores. Elaboración propia

En base a los resultados de la tabla 18, se indica que existe una correlación positiva entre las variables teletrabajo, proceso de adaptación laboral y las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), siendo sus valores resultantes menores de 0,05.

Por otro lado, la intensidad es elevada tanto en relación teletrabajo/TIC con un resultado de 0.768 como en la relación proceso de adaptación laboral/TIC con un resultado de 0.729.

Es decir, se da por válida la hipótesis, porque los resultados de la investigación nos revelan que el componente tecnológico si incide significativamente en el proceso de adaptación laboral al teletrabajo.

Objetivo específico 3. Analizar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el ambiente de trabajo en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Contrastación de hipótesis:

Ho: No existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el ambiente de trabajo en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Ha: Existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el ambiente de trabajo en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Tabla 19: Correlación de las variables teletrabajo y adaptación laboral con la

dimensión ambiente de trabajo.

		Ambiente de trabajo	Teletrabajo	Proceso de adaptación	
Rho de Spearman	Ambiente de trabajo	Coefficiente de correlación Sig. bilateral	-	0.755	0.920
	Teletrabajo	Coefficiente de correlación Sig. bilateral	-	0.001	0.001
		Coefficiente de correlación Sig. bilateral	0.755	-	0.762
	Proceso de adaptación	Coefficiente de correlación Sig. bilateral	0.001	-	0.001
		Coefficiente de correlación Sig. bilateral	0.920	0.762	-
			0.001	0.001	-
N			56	56	56

Fuente: Encuesta aplicada a 56 trabajadores. Elaboración propia

En la tabla 19 se observa los resultados de la correlación entre teletrabajo, proceso adaptación laboral y el ambiente de trabajo de la organización, siendo esta correlación significativa menor a 0.05, con una intensidad elevada entre la relación proceso de adaptación y ambiente de trabajo (0.920).

Ante esto, el ambiente de trabajo que brinde la organización si influye significativamente en el proceso de adaptación de los empleados al teletrabajo, siendo la hipótesis alterna aceptada.

Objetivo específico 4: Analizar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el ambiente de trabajo en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Contrastación de hipótesis

HO: No existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de

adaptación laboral originado por el ambiente de trabajo en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Ha: Si. existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por el ambiente de trabajo en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Tabla 20: Correlación de las variables Teletrabajo y adaptación laboral con características de la tarea.

		Características de la tarea	Teletrabajo	Proceso de adaptación	
Rho de Spearman	Características de la tarea	Coeficiente de correlación	-	0.367	0.605
		Sig. bilateral	-	0.005	0.001
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	0.367	-	0.762
		Sig. bilateral	0.005	-	0.001
	Proceso de adaptación	Coeficiente de correlación	0.605	0.367	-
		Sig- bilateral	0.001	0.005	-
N		56	56	56	

Fuente: Encuesta aplicada a 56 trabajadores. Elaboración propia

En la tabla 20, se observa que las variables teletrabajo, proceso de adaptación laboral y características de la tarea, tiene una relación muy baja entre sí, incluso la relación proceso de adaptación y características de la tarea es nula, siendo su coeficiente mayor a 0.05.

Esto puede corroborarse con los indicadores de intensidad, que están por debajo de lo aceptado (menor de 0.7).

Ante esto, se válida la hipótesis original y se descarta la hipótesis alterna, concluyendo que no hay relación entre estas variables.

Objetivo específico 5. Analizar si existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las características de la organización en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Contrastación de hipótesis

Ho: No existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las características de la organización en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Ha: Existe una relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral originado por las características de la organización en los empleados de la Empresa Andean Telecom Partners Perú SRL, en el distrito de San Isidro, 2021.

Tabla 21: Correlación de las variables teletrabajo y adaptación laboral con características de la organización.

	Características de la organización	Teletrabajo	Proceso de adaptación
Características de la	-	0.531	0.741

Rho de Spearman	organización	Coeficiente de correlación			
		Sig bilateral	-	0.001	0.001
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	0.531	-	0.762
		Sig bilateral	0.001	-	0.001
	Proceso de adaptación	Coeficiente de correlación	0.741	0.762	-
		Sig bilateral	0.001	0.001	-
N			56	56	56

Fuente: Encuesta aplicada a 56 trabajadores. Elaboración propia

En la tabla 21, se evidencia la existencia de una correlación positiva entre las variables teletrabajo, características de la organización y el proceso de adaptación laboral, obteniendo valores de 0,001, menores a 0,05. También se determina que existe un alto nivel de intensidad (0,741) entre la dimensión características de la tarea y la variable proceso de adaptación. Por otro lado, la relación de intensidad entre la dimensión características de la tarea y la variable Teletrabajo es moderada, pero significativa, apoyada por el nivel de correlación positivo que tienen.

Ante esto damos por válida la hipótesis alterna, lo que significa que las características de la organización como estructura organizacional, niveles jerárquicos y objetivos planteados influyen en el proceso de adaptación laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los puntos más relevantes obtenidos de la encuesta de satisfacción aplicada en la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL (ATP).

ATP es una empresa dedicada a la gestión de la instalación de infraestructura en telecomunicaciones, cuenta con 56 empleados, siendo el 58.93% población masculina y 41% población femenina. El 75% del personal tiene entre 30 y 49 años y más del 50% del total de encuestados es casado/a y tienen al menos 2 hijos en edad escolar. La mayor parte de la población, un 55.36% pertenece al área de operaciones, esto guarda relación con el que el 46% es de profesión ingeniero/a.

A lo largo de los años 2020 y 2021 se ha podido conocer las ventajas y desventajas del teletrabajo, se han experimentado las limitaciones sociales y se han desarrollaron otras capacidades que han permitido el proceso de adaptación a una nueva forma de trabajo.

Uno de los primeros resultados que nos brinda este estudio, es que el 72% de la población está de acuerdo con que la modalidad teletrabajo, es más beneficiosa que la modalidad presencial, resaltando que consideran que les permite generar ahorro de tiempo y dinero (Ej. menor gasto de traslado) y mejora significativamente el aspecto emocional. Este resultado está muy relacionado a las características de población con la que cuenta ATP, padres y madres con hijos menores de edad.

Cabe de resaltar que el 80% de los empleados manifiesta tener en sus domicilios un lugar adecuado para realizar sus actividades laborales, es decir, buena iluminación, espacio adecuado y ventilación.

Otro aspecto importante y que se refleja en el resultado de esta investigación, es el indiscutible papel protagónico que han tenido las tecnologías de la información y telecomunicaciones, sin ellas no habría podido sobrellevar el confinamiento, siendo el punto más sensible la comunicación con nuestros familiares. Tampoco habiéramos podido continuar trabajando y seguir moviendo la economía del país

Es así que el 87% de los encuestados, considera que las aplicaciones informáticas y el equipo de trabajo (laptops, celulares, tables, entre otros) brindados por la organización, han sido fundamentales para posibilitar sus actividades laborales, permitiendo así que el proceso de adaptación a la modalidad de teletrabajo sea una experiencia favorable.

Ante esto, podemos afirmar que, para lograr el éxito del proceso de adaptación de los trabajadores al teletrabajo, deben existir condiciones tecnológicas adecuadas para que el teletrabajador pueda realizar sus actividades, así mismo debe brindársele la capacitación y el soporte necesarios, lo que redundará en el logro de los objetivos organizacionales.

Otro punto de importancia que nos revela está investigación, ha sido la relevancia que ha tenido la cultura organizacional y la estructura de la organizacional como soporte para el trabajador durante el periodo de confinamiento. Una cultura organizacional que promueve el conocimiento mediante la capacitación, que impulsa el uso de las TIC's y que cuenta con un organigrama y funciones definidas y que además promueve el equilibrio trabajo-familia, se ha preparado para trazar con mayor facilidad un plan contingencia ante una situación como la que enfrentamos durante la pandemia.

Esto podemos contrastarlo con los resultados de nuestra investigación, donde más del 50% de los encuestados manifiesta que han contado con autonomía suficiente para realizar sus actividades laborales, que conocen los objetivos de la organización y que consideran que han logrado llegar a las metas trazadas. Este punto es relevante, pues los trabajadores reconocen la responsabilidad que tienen

con la organización, pudiendo en un futuro evaluar minimizar la supervisión directa en algunas posiciones de gestión.

Entonces, podemos afirmar que las características de la organización (estructura organizacional, funciones, niveles y objetivos) y el ambiente de trabajo (condiciones de trabajo, cultura organizacional y tipo de liderazgo), si influyen en el proceso de adaptación del trabajador al teletrabajo.

CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se comprobó que si existe una correlación entre las variables teletrabajo y el proceso de adaptación laboral, concluyendo que una correcta implementación del teletrabajo ayudará a los trabajadores a maximizar sus actividades, mejorar su calidad de vida y cumplir con los objetivos planteados por la organización, toda vez que su proceso de adaptación y curva de aprendizaje sobre el teletrabajo, ha

sido apoyada con la implementación de tecnologías de la información, liderazgo adecuado a su modalidad, capacitación y comunicación de objetivos.

2. Se confirmó también que existe una relación entre la implementación de tecnologías de la información, el teletrabajo y el proceso de adaptación. Tanto la encuesta de satisfacción como las bases teóricas indican que este es una de las transformaciones fundamentales que realizan las organizaciones para lograr con éxito la implementación del teletrabajo. Sin las herramientas de tecnología y comunicaciones y el soporte técnico, que son las que soportan y dieron origen a esta modalidad, no sería posible la modalidad teletrabajo.
3. También se confirmó que existe una relación entre el teletrabajo, el proceso de adaptación laboral y el ambiente de trabajo, concluyendo que una cultura organizacional que impulsa el desarrollo de las nuevas tecnologías y las utiliza para maximizar sus resultados y brindar bienestar a los trabajadores, logra mejorar el ambiente de trabajo, facilita el proceso de adaptación y genera motivación para el logro de objetivos.
4. Se confirmó la relación entre la dimensión características de la organización, teletrabajo y proceso de adaptación, concluyendo que es importante para cualquier proceso de adaptación que la organización haya comunicado oportunamente a los trabajadores la estructura organizacional, objetivos organizaciones, funciones y alcances de cada posición y los canales de comunicación.

RECOMENDACIONES

1. Para la empresa: debe evaluar considerar para algunas posiciones del organigrama, la modalidad teletrabajo. Siendo que cuenta con el soporte tecnológico y las tecnologías de información necesarias (software, programas que pueden usarse de forma remota), puede plantearse contar con un grupo de trabajadores en esta modalidad, lo que también redundaría en menores costos de infraestructura y útiles y materiales de oficina.

2. Para el gobierno: debe implementar mecanismos que impulsen a las empresas a contar con personal realizando teletrabajo, por ejemplo, que cada empresa deba tener una cuota del total de trabajadores en esta modalidad, fomentando así que las empresas puedan contratar personal que se encuentre en cualquier parte del país o que por su condición física o de salud no puedan movilizarse.
3. Para los investigadores: realizar investigaciones sobre la transformación del liderazgo y la cultura organizacional en el nuevo escenario laboral del teletrabajo. Se pueden estudiar dimensiones como flexibilidad, reconocimiento, autonomía, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, D., Alegría, C., & Cortegana, M. (2016). *Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016*. Perú. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621533/TEMA%2013%20-%20ACEVEDO-ALEGRIA-CORTEGANA.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Ardila, C. (2015). *Análisis del impacto del Teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones*. Colombia. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Arellano, A., & Cámara, N. (agosto de 2017). *La importancia de las TIC en las necesidades de la sociedad: una aproximación a través de la óptica de Maslow*. Obtenido de BBVA Research: https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2017/09/maslow_piramide.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). *El Futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo garantizar los derechos de los trabajadores en la era digital?* Obtenido de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0002088>
- Beltramino, N. (2015). *Efecto del uso de las TICs en el trabajo moderno*. Obtenido de biblio.unvm.edu.ar: http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1154
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo, entre el mito y la realidad*. Barcelona: UOC.
- Cano Sawada, R., Castro Ato, R., & Peñafiel Manchego, E. (2016). *Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima, Perú 2016*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/156>
- Congreso de la República. (15 de Mayo de 2013). Ley N°30036. *Ley que Regula el Teletrabajo*, 1-3. Lima, Lima, Perú: Congreso de la República del Perú.
- Frías, J., & Veliz, J. (2012). *La adaptabilidad a los cambios imprevistos del entorno y la creación de capacidades para el autocontrol en la empresa*, 12(1). Cuba. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1201/v12n1a2.htm>
- Gallusser, P. (2005). *Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. La Trama de la Comunicación*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf>
- Gonzales, L. M., Sosa, J., & Fierro, S. (2019). *Muestreo virtual online basado en redes sociales para localización de teletrabajadores como participantes de un estudio realizado en Victoria de Durango, México*. Mexico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4990/499057354002/499057354002.pdf>
- Gray M., H. (1995). *El Teletrabajo*. Madrid: Fundación Universidad Francesa.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, L. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud*. Bogota: Universidad Externado de Colombia.
- Kinncar, T., & Taylor, J. (1993). *Investigación de Mercados*. Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Kinncar, T., & Taylor, J. (1993). *Investigación de mercados: Un enfoque aplicado (5a. ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Lavra, M., & Gonzales, M. (2007). *Teletrabajo en Chile: Una oportunidad hacia el bicentenario*. Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/112850>

- León Achon, M. (2021). *Teletrabajo y el proceso de adaptación en los trabajadores de la Unidad de Administración Documentaria y Archivo*. Lima, Lima Peru.
- López, E., & Neira, L. (2019). *El Teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú*. Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5830/1/RE_ADMIN_EDSON.LOPEZ_LUIS.NEIRA_TELETRABAJO.ESTRES.LABORAL_DATOS.pdf
- LP Derecho. (2018). *LP Derecho*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/teletrabajo-peru/>: <https://lpderecho.pe/teletrabajo-peru/>
- Méndez Mérida, N. F. (agosto de 2014). *Definición del perfil idóneo para el teletrabajador en Guatemala orientado al área de TI*. Obtenido de Biblioteca Usac: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0792_CS.pdf
- OIT. (2020). *Ilo.org*. Obtenido de Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante: https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/109/reports/reports-to-theconference/WCMS_738283/lang--es/index.htm
- Ortiz, O. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7173/1/T3092-MAE-Ortiz-Estudio.pdf>
- Osio Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 96-97.
- Pichon, E. (1995). *Diccionario de psicología social, compilación temática de sus escritos realizados*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Pineda, M., & Cortés, G. (2018). Cambio y adaptación organizacional. *Espacios*, 39(37), 5. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>
- PWC. (2021). *Price Waterhouse Coopers*. Obtenido de <https://www.pwc.pe/es/assets/document/PwC-Estudio-Benchmark-HR.pdf>.
- Raineri, A. (2001). *Administración del cambio organizacional en las empresas chilenas*, 8. Chile.
- Rentería Pérez, E., & Malvezzi, S. (2017). *Temas e investigaciones en psicología organizacional y del trabajo*. Cali: Universidad del Valle.
- Revelo, S. (2020). *Adaptación laboral y satisfacción del personal caso Mao Underwear*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3039/1/77211.pdf#page=17&zoom=100,148,114>
- Tamayo Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Vallejo, O. (2011). Cultura Educación y Sociedad. *Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo*, 2(1). Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/946>

Vasquez, O. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano*. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Validación de instrumentos


ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: Teletrabajo

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de percepción sobre la modalidad Teletrabajo				
Autor del Instrumento		Adaptado de Hernández Salazar (2019)				
Población:		Trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners				
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Organización Laboral	1. Considero que la modalidad teletrabajo es más rentable que la modalidad presencial.	3	3	3	3	
	2. Desde que empecé con la modalidad de teletrabajo, mis gastos han disminuido (traslado, alimentación, etc).	4	4	4	4	
	3. Durante mi jornada de teletrabajo puedo tomar pausas para poder descansar.	4	4	4	4	
	4. Considero que la modalidad teletrabajo puede causar mayor estrés que la modalidad presencial.	4	4	4	4	
	5. La modalidad teletrabajo me brinda la tranquilidad de poder realizar mis actividades laborales en mis tiempos.	4	4	4	4	
	6. Cumplo con mis actividades y tareas, teniendo el trabajo al día	4	4	4	4	
	7. Considero que los tiempos otorgados para presentar mis entregables es el adecuado	4	4	4	4	
	8. Considero que los indicadores planteados por la organización se adecuan a la modalidad teletrabajo y me permiten cumplir con objetivos de gestión.	2	2	2	2	El término indicadores resulta muy amplio
	9. Tengo la libertad de decidir qué días realizo mi trabajo en la oficina y qué días de forma remota	4	4	4	4	
	10. Tengo un horario de trabajo, pero la organización califica mi trabajo en base a objetivos, esto me permite organizar mis actividades profesionales y personales	4	4	4	4	
	11. Tengo conocimiento pleno acerca de la modalidad de teletrabajo	4	4	4	4	
	12. Considero que mis conocimientos acerca de la modalidad teletrabajo me han ayudado a implementarlo de manera adecuada.	4	4	4	4	
	13. Tengo conocimiento de los tipos de teletrabajo que existen	4	4	4	4	
	14. Estoy informado sobre el tipo de teletrabajo que realizo en la empresa.	4	4	4	4	
Tecnologías de la información	15. Cuento con las aplicaciones informáticas y los programas que me permiten cumplir con mis funciones.	2	2	2	2	No menciona al hardware
	16. Cuento con una plataforma de teletrabajo que uso para el desarrollo mis labores.	4	4	4	4	
	17. La empresa con sistemas a los que se puede acceder de forma remota y vía internet.	1	1	1	1	Hay error en la redacción
	18. La empresa nos brinda soporte técnico remoto ante cualquier eventualidad que se presente durante la realización de nuestra actividad de teletrabajo.	4	4	4	4	
	19. Cuento con equipos adecuados y ergonómicos que la empresa me proporciona, los cuales me permiten realizar el teletrabajo.	4	4	4	4	La pregunta 15 y la pregunta 19 deberían estar contiguas
	20. La empresa nos brinda un equipo de cómputo adecuado que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	La pregunta 15 y la pregunta 20 deberían estar contiguas
	21. Considero que los equipos tecnológicos proporcionados por la empresa tienen la tecnología adecuada que da soporte a las actividades de teletrabajo.?	4	4	4	4	

22. La conectividad (internet) con la que cuento para realizar el teletrabajo es adecuada y puedo desarrollar mis tareas sin contratiempos.	4	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Olga María Cerqueira Torres	
Fecha: 26/09/2022	


FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: Proceso de adaptación laboral

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de percepción sobre la modalidad Teletrabajo					
Autor del Instrumento	Adaptado de Hernández Salazar (2019)					
Población:	Trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners					
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Ambiente de trabajo	1. Dispongo de un espacio adecuado para realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	2. Cuento con una iluminación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	3. Cuento con una ventilación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo	4	4	4	4	
	4. El nivel de ruido que existe a mi alrededor me permite realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	5. La temperatura que existe en mi casa me da el confort necesario para realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	6. Los valores de la organización se aplicaron a las situaciones presentadas durante el teletrabajo	3	3	3	3	
	7. Mi jefe inmediato supo gestionar las actividades del equipo y nos guio en el logro de los objetivos.	4	4	4	4	
	8. Mi jefe inmediato fue empático ante las diversas situaciones por las que pasaba cada integrante de su equipo	4	4	4	4	
	9. Mi jefe inmediato dio el soporte necesario al equipo para mitigar la incertidumbre	3	3	3	3	
	10. Mi jefe inmediato brindó respuestas oportunas y coherentes, proponiendo soluciones adecuadas	4	4	4	4	
	11. Mi jefe inmediato conversó con el equipo para conocer sus puntos de vista y buscar las mejores soluciones.	4	4	4	4	
Características de la	12. Cuento con la autonomía suficiente para decidir libremente cuántas horas al día dedico al trabajo y otros aspectos relacionados al mismo.	4	4	4	4	
	13. Tengo la posibilidad de decidir cuanto trabajo realizo en el día.	4	4	4	4	

	14. Tengo participación en las decisiones grupales, mis aportes son tomados en cuenta por equipo.	4	4	4	4	
	15. Las actividades que realizo tienen impacto en otros procesos organizacionales.	3	3	3	3	
Características de la organización	16. Considero que la estructura organizacional ha facilitado la adaptabilidad al teletrabajo	4		4	4	
	17. La organización me ha comunicado oportunamente mis funciones y mi lugar en el organigrama.	4		4	4	
	18. La organización ha comunicado oportunamente a toda la empresa la estructura organizacional, sus niveles jerárquicos y líneas de comunicación.	4		4	4	
	19. La organización ha difundido oportunamente sus objetivos generales.	4		4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Olga María Cerqueira Torres	
Fecha: 26/09/2022	

ANEXO 3: INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (x) [Docente USIL]
Apellidos y nombres:	Cerqueira Torres, Olga María
Sexo:	Hombre () Mujer (x)
Profesión:	Abogada
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (x)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (x) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Universidad San Ignacio de Loyola
Cargo actual:	Profesora
Área de especialización	Derecho

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.

N° telefónico de contacto	+34602615626
Correo electrónico de contacto	olga.cerqueira@usil.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>)




Firma Validador Experto

ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: Teletrabajo

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de percepción sobre la modalidad Teletrabajo				
Autor del Instrumento		Adaptado de Hernández Salazar (2019)				
Población:		Trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners				
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Organización Laboral	1. Considero que la modalidad teletrabajo es más rentable que la modalidad presencial.	4	4	4	4	
	2. Desde que empecé con la modalidad de teletrabajo, mis gastos han disminuido (traslado, alimentación, etc).		4	4	4	
	3. Durante mi jornada de teletrabajo puedo tomar pausas para poder descansar.		4	4	4	
	4. Considero que la modalidad teletrabajo puede causar mayor estrés que la modalidad presencial.		4	4	4	
	5. La modalidad teletrabajo me brinda la tranquilidad de poder realizar mis actividades laborales en mis tiempos.		4	4	4	
	6. Cumplo con mis actividades y tareas, teniendo el trabajo al día		4	4	4	
	7. Considero que los tiempos otorgados para presentar mis entregables es el adecuado		4	4	4	
	8. Considero que los indicadores planteados por la organización se adecuan a la modalidad teletrabajo y me permiten cumplir con objetivos de gestión.		4	4	4	
	9. Tengo la libertad de decidir qué días realizo mi trabajo en la oficina y qué días de forma remota		4	4	4	
	10. Tengo un horario de trabajo, pero la organización califica mi trabajo en base a objetivos, esto me permite organizar mis actividades profesionales y personales		4	4	4	
	11. Tengo conocimiento pleno acerca de la modalidad de teletrabajo		4	4	4	
	12. Considero que mis conocimientos acerca de la modalidad teletrabajo me han ayudado a implementarlo de manera adecuada.		4	4	4	
	13. Tengo conocimiento de los tipos de teletrabajo que existen		4	4	4	
	14. Estoy informado sobre el tipo de teletrabajo que realizo en la empresa.		4	4	4	
Tecnologías de la información	15. Cuento con las aplicaciones informáticas y los programas que me permiten cumplir con mis funciones.	4	4	4	4	
	16. Cuento con una plataforma de teletrabajo que uso para el desarrollo mis labores.		4	4	4	
	17. La empresa con sistemas a los que se puede acceder de forma remota y vía internet.		4	4	4	
	18. La empresa nos brinda soporte técnico remoto ante cualquier eventualidad que se presente durante la realización de nuestra actividad de teletrabajo.		4	4	4	
	19. Cuento con equipos adecuados y ergonómicos que la empresa me proporciona, los cuales me permiten realizar el teletrabajo.		4	4	4	
	20. La empresa nos brinda un equipo de cómputo adecuado que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.		4	4	4	
	21. Considero que los equipos tecnológicos proporcionados por la empresa tienen la tecnología adecuada que da soporte a las actividades de teletrabajo.?		4	4	4	
	22. La conectividad (internet) con la que cuento para realizar el teletrabajo es adecuada y puedo desarrollar mis tareas sin contratiempos.		4	4	4	

Validado por:


Apellidos y Nombres	Firma
Dr. Juan José Puga Pomareda	
Fecha: 29-08-2022	

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**Variable 2: Proceso de adaptación laboral**

Nombre del Instrumento:	Cuestionario de percepción sobre la modalidad Teletrabajo					
Autor del Instrumento	Adaptado de Hernández Salazar (2019)					
Población:	Trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners					
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Ambiente de trabajo	1. Dispongo de un espacio adecuado para realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	2. Cuento con una iluminación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.		4	4	4	
	3. Cuento con una ventilación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo		4	4	4	
	4. El nivel de ruido que existe a mi alrededor me permite realizar mis actividades de teletrabajo.		4	4	4	
	5. La temperatura que existe en mi casa me da el confort necesario para realizar mis actividades de teletrabajo.		4	4	4	
	6. Los valores de la organización se aplicaron a las situaciones presentadas durante el teletrabajo		4	4	4	
	7. Mi jefe inmediato supo gestionar las actividades del equipo y nos guio en el logro de los objetivos.		4	4	4	
	8. Mi jefe inmediato fue empático ante las diversas situaciones por las que pasaba cada integrante de su equipo		4	4	4	
	9. Mi jefe inmediato dio el soporte necesario al equipo para mitigar la incertidumbre		4	4	4	
	10. Mi jefe inmediato brindó respuestas oportunas y coherentes, proponiendo soluciones adecuadas		4	4	4	
	11. Mi jefe inmediato conversó con el equipo para conocer sus puntos de vista y buscar las mejores soluciones.		4	4	4	
Características de la tarea	12. Cuento con la autonomía suficiente para decidir libremente cuántas horas al día dedico al trabajo y otros aspectos relacionados al mismo.	4	4	4	4	
	13. Tengo la posibilidad de decidir cuanto trabajo realizo en el día.		4	4	4	
	14. Tengo participación en las decisiones grupales, mis aportes son tomados en cuenta por equipo.		4	4	4	
	15. Las actividades que realizo tienen impacto en otros procesos organizacionales.		4	4	4	

Características de la organización	16. Considero que la estructura organizacional ha facilitado la adaptabilidad al teletrabajo	4	4	4	4	
	17. La organización me ha comunicado oportunamente mis funciones y mi lugar en el organigrama.		4	4	4	
	18. La organización ha comunicado oportunamente a toda la empresa la estructura organizacional, sus niveles jerárquicos y líneas de comunicación.		4	4	4	
	19. La organización ha difundido oportunamente sus objetivos generales.		4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Dr. Juan José Puga Pomareda	
Fecha: 29-08-2022	

ANEXO 3: INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	JUAN JOSÉ PUGA POMAREDA
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	ADMINISTRACIÓN
Grado académico	Licenciado ¹ (<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 checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	

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.

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 (X)




Firma Validador Experto

ANEXO 2: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: Teletrabajo

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de percepción sobre la modalidad Teletrabajo				
Autor del Instrumento		Adaptado de Hernández Salazar (2019)				
Población:		Trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners				
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Organización Laboral	1. Considero que la modalidad teletrabajo es más rentable que la modalidad presencial.	4	4	4	4	
	2. Desde que empecé con la modalidad de teletrabajo, mis gastos han disminuido (traslado, alimentación, etc).	4	4	4	4	
	3. Durante mi jornada de teletrabajo puedo tomar pausas para poder descansar.	4	4	4	4	
	4. Considero que la modalidad teletrabajo puede causar mayor estrés que la modalidad presencial.	4	4	4	4	
	5. La modalidad teletrabajo me brinda la tranquilidad de poder realizar mis actividades laborales en mis tiempos.	4	4	4	4	
	6. Cumplo con mis actividades y tareas, teniendo el trabajo al día	4	4	4	4	
	7. Considero que los tiempos otorgados para presentar mis entregables es el adecuado	4	4	4	4	
	8. Considero que los indicadores planteados por la organización se adecuan a la modalidad teletrabajo y me permiten cumplir con objetivos de gestión.	4	4	4	4	
	9. Tengo la libertad de decidir qué días realizo mi trabajo en la oficina y qué días de forma remota	4	4	4	4	
	10. Tengo un horario de trabajo, pero la organización califica mi trabajo en base a objetivos, esto me permite organizar mis actividades profesionales y personales	4	4	4	4	
	11. Tengo conocimiento pleno acerca de la modalidad de teletrabajo	4	4	4	4	
	12. Considero que mis conocimientos acerca de la modalidad teletrabajo me han ayudado a implementarlo de manera adecuada.	4	4	4	4	
	13. Tengo conocimiento de los tipos de teletrabajo que existen	4	4	4	4	
	14. Estoy informado sobre el tipo de teletrabajo que realizo en la empresa.	4	4	4	4	
Tecnologías de la información	15. Cuento con las aplicaciones informáticas y los programas que me permiten cumplir con mis funciones.	4	4	4	4	
	16. Cuento con una plataforma de teletrabajo que uso para el desarrollo mis labores.	4	4	4	4	
	17. La empresa cuenta con sistemas a los que se puede acceder de forma remota y vía internet.	4	4	4	4	
	18. La empresa nos brinda soporte técnico remoto ante cualquier eventualidad que se presente durante la realización de nuestra actividad de teletrabajo.	4	4	4	4	
	19. Cuento con equipos adecuados y ergonómicos que la empresa me proporciona, los cuales me permiten realizar el teletrabajo.	4	4	4	4	
	20. La empresa nos brinda un equipo de cómputo adecuado que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	21. Considero que los equipos tecnológicos proporcionados por la empresa tienen la tecnología adecuada que da soporte a las actividades de teletrabajo.?	4	4	4	4	
	22. La conectividad (internet) con la que cuento para realizar el teletrabajo es adecuada y puedo desarrollar mis tareas sin contratiempos.	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Crespo Crespo Wilfredo Walter	
Fecha: 21/10/2022	

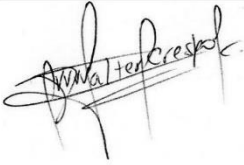
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Variable 2: Proceso de adaptación laboral

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de percepción sobre la modalidad Teletrabajo				
Autor del Instrumento		Adaptado de Hernández Salazar (2019)				
Población:		Trabajadores de la empresa Andean Telecom Partners				
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Ambiente de trabajo	1. Dispongo de un espacio adecuado para realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	2. Cuento con una iluminación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	3. Cuento con una ventilación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo	4	4	4	4	
	4. El nivel de ruido que existe a mi alrededor me permite realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	5. La temperatura que existe en mi casa me da el confort necesario para realizar mis actividades de teletrabajo.	4	4	4	4	
	6. Los valores de la organización se aplicaron a las situaciones presentadas durante el teletrabajo	4	4	4	4	
	7. Mi jefe inmediato supo gestionar las actividades del equipo y nos guio en el logro de los objetivos.	4	4	4	4	
	8. Mi jefe inmediato fue empático ante las diversas situaciones por las que pasaba cada integrante de su equipo	4	4	4	4	
	9. Mi jefe inmediato dio el soporte necesario al equipo para mitigar la incertidumbre	4	4	4	4	
	10. Mi jefe inmediato brindó respuestas oportunas y coherentes, proponiendo soluciones adecuadas	4	4	4	4	
	11. Mi jefe inmediato conversó con el equipo para conocer sus puntos de vista y buscar las mejores soluciones.	4	4	4	4	
Características de la tarea	12. Cuento con la autonomía suficiente para decidir libremente cuántas horas al día dedico al trabajo y otros aspectos relacionados al mismo.	4	4	4	4	
	13. Tengo la posibilidad de decidir cuanto trabajo realizo en el día.	4	4	4	4	
	14. Tengo participación en las decisiones grupales, mis aportes son tomados en cuenta por equipo.	4	4	4	4	
Características de la organización	15. Las actividades que realizo tienen impacto en otros procesos organizacionales.	4	4	4	4	
	16. Considero que la estructura organizacional ha facilitado la adaptabilidad al teletrabajo	4	4	4	4	
	17. La organización me ha comunicado oportunamente mis funciones y mi lugar en el organigrama.	4	4	4	4	
	18. La organización ha comunicado oportunamente a toda la empresa la estructura organizacional, sus niveles jerárquicos y líneas de comunicación.	4	4	4	4	

19. La organización ha difundido oportunamente sus objetivos generales.	4	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Crespo Crespo Wilfredo Walter	
Fecha: 21/10/2022	

ANEXO 3: INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	CRESPO CRESPO WILFREDO WALTER
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERU – CENTRUM PUCP UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS UPC FINANCES CT CONSULTING & TRAINING
Cargo actual:	DOCENTE TIEMPO PARCIAL / GERENTE GENERAL
Área de especialización	ADMINISTRACION, RECURSOS HUMANOS, FINANZAS, CONTABILIDAD, TRIBUTACION, COSTOS Y GESTION EMPRESARIAL
N° telefónico de contacto	993514085
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: wczespo@pucp.edu.pe / pewcresp@upc.edu.pe / walter.crespo@financesct.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (X)



Firma Validador Experto

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.

Anexo 2: Cuestionario



ANEXO 6: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Cuestionario Estructurado para medir la relación entre el teletrabajo y el proceso de adaptación laboral

Estimado(a) profesional:

El presente instrumento busca medir la relación entre la modalidad teletrabajo y el proceso de adaptación laboral en la empresa Andean Telecom Partners Perú SRL en el distrito de San Isidro. La información brindada es de forma confidencial y solo será utilizada para fines académicos.

Información General

1. Sexo: () Femenino () Masculino
2. Edad: _____ años cumplidos
3. Profesión: _____
4. Cargo actual: _____
5. Área: _____
5. Antigüedad en el cargo tiempo _____ Años _____ Meses _____
6. Estado civil actual: () Unión Libre () Soltero () Casado () Separado o divorciado () Viudo
7. ¿Tiene hijos?: Si ___ No ___
8. Número de hijos _____
9. ¿Edad de los hijos? _____
10. ¿Con cuántas personas vive en su hogar? _____

Sírvase a marcar una sola respuesta en cada una de las preguntas.

Id	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Considero que la modalidad teletrabajo es más rentable que la modalidad presencial.					
2.	Desde que empecé con la modalidad de teletrabajo, mis gastos han disminuido (traslado, alimentación, etc).					
3.	Durante mi jornada de teletrabajo puedo tomar pausas para poder descansar.					
4.	Considero que la modalidad teletrabajo puede causar mayor estrés que la modalidad presencial.					
5.	La modalidad teletrabajo me brinda la tranquilidad de poder realizar mis actividades laborales en mis tiempos.					
6.	Cumplo con mis actividades y tareas, teniendo el trabajo al día.					
7.	Considero que los tiempos otorgados para presentar mis entregables es el adecuado					
8.	Considero que los indicadores planteados por la organización se adecuan a la modalidad teletrabajo y me permiten cumplir con objetivos de gestión.					
9.	Tengo la libertad de decidir qué días realizo mi trabajo en la oficina y qué días de forma remota.					
10.	Tengo un horario de trabajo, pero la organización califica mi trabajo en base a objetivos, esto me permite organizar mis actividades profesionales y personales.					

11.	Tengo conocimiento pleno acerca de la modalidad de teletrabajo.					
12.	Considero que mis conocimientos acerca de la modalidad teletrabajo me han ayudado a implementarlo de manera adecuada.					
13.	Tengo conocimiento de los tipos de teletrabajo que existen.					
14.	Estoy informado sobre el tipo de teletrabajo que realizo en la empresa.					
15.	Cuento con las aplicaciones informáticas y los programas que me permiten cumplir con mis funciones.					
16.	Cuento con una plataforma de teletrabajo que uso para el desarrollo mis labores.					
17.	La empresa con sistemas a los que se puede acceder de forma remota y vía internet.					
18.	Cuento con equipos adecuados y ergonómicos que la empresa me proporciona, los cuales me permiten realizar el teletrabajo.					
19.	La empresa nos brinda soporte técnico remoto ante cualquier eventualidad que se presente durante la realización de nuestra actividad de teletrabajo.					
20.	La empresa nos brinda un equipo de cómputo adecuado que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.					
21.	Considero que los equipos tecnológicos proporcionados por la empresa tienen la tecnología adecuada que da soporte a las actividades de teletrabajo.					
22.	La conectividad (internet) con la que cuento para realizar el teletrabajo es adecuada y puedo desarrollar mis tareas sin contratiempos.					
23.	Dispongo de un espacio adecuado para realizar mis actividades de teletrabajo.					
24.	Cuento con una iluminación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.					
25.	Cuento con una ventilación adecuada que me permite realizar mis actividades de teletrabajo.					
26.	El nivel de ruido que existe a mi alrededor me permite realizar mis actividades de teletrabajo.					
27.	La temperatura que existe en mi casa me da el confort necesario para realizar mis actividades de teletrabajo.					
28.	Los valores de la organización se aplicaron a las situaciones presentadas durante el teletrabajo					
29.	La innovación y el uso de TIC's es fomentado por la organización					
30.	Mi jefe inmediato supo gestionar las actividades del equipo y nos guio en el logro de los objetivos					
31.	Mi jefe inmediato fue empático ante las diversas situaciones por las que pasaba cada integrante de su equipo					
32.	Mi jefe inmediato dio el soporte necesario al equipo para mitigar la incertidumbre					
33.	Mi jefe inmediato brindó respuestas oportunas y coherentes, proponiendo soluciones adecuadas.					

34.	Mi jefe inmediato conversó con el equipo para conocer sus puntos de vista y buscar las mejores soluciones.					
35.	Cuento con la autonomía suficiente para decidir libremente cuántas horas al día dedico al trabajo y otros aspectos relacionados al mismo.					
36.	Tengo la posibilidad de decidir cuanto trabajo realizo en el día.					
37.	Tengo participación en las decisiones grupales, mis aportes son tomados en cuenta por equipo.					
38.	Las actividades que realizo tienen impacto en otros procesos organizacionales.					
39.	Considero que la estructura organizacional ha facilitado la adaptabilidad al teletrabajo.					
40.	La organización me ha comunicado oportunamente mis funciones y mi lugar en el organigrama.					
41.	La organización ha comunicado oportunamente a toda la empresa la estructura organizacional, sus niveles jerárquicos y líneas de comunicación.					
42.	La organización ha difundido oportunamente sus objetivos generales.					

Gracias por su colaboración.