



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**SITUACIÓN ACTUAL EMPRESARIAL DEL TELETRABAJO COMO NUEVA
MODALIDAD LABORAL ANTE EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL
COVID-19**

Autor(a): Lcda. Michael Sumoza

Tutor(a): Dr. Julio González

San Diego, Octubre 2022



**UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**SITUACIÓN ACTUAL EMPRESARIAL DEL TELETRABAJO COMO NUEVA
MODALIDAD LABORAL ANTE EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19**

Autor (a): Lcda. Michael Sumoza

Tutor (a): Dr. Julio González

Trabajo de Grado presentado para optar al grado académico de Magíster en
Gerencia de la Comunicación Organizacional

San Diego, Octubre 2022

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, quien me ha dado buena salud y la sabiduría para llegar a este momento, quien me guía y me acompaña en cada paso que he dado hasta ahora, y quien ha hecho posible todos mis logros, incluyendo este.

A mi madre por ser el pilar más importante en mi vida, por su amor y apoyo incondicional.

A mi padre por ser mi ejemplo a seguir y por su sabiduría para guiarme en cada etapa de mi vida.

A mis hermanos, Ivette y Eydver, mis hermanos mayores, gracias por brindarme siempre su apoyo.

A mis sobrinos, Ivianna, Isabella, Santiago y José Miguel quienes son mis motivos para seguir adelante, y para ellos ejemplo.

A mi compañero de vida, Angel Franceschi, quien ha sido mi apoyo incondicional y me inspira cada día a continuar con mi preparación académica y alcanzar mis metas, gracias amor.

A mi abuelo, José Miguel, quien me acompaña y me guía desde el cielo, siempre estaré agradecida por darme tanto amor en vida.

A mi tutor, Julio González, por sus valiosos aportes que hicieron posible este trabajo. A todos los que apoyaron para la elaboración del presente trabajo,

Gracias.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme regalado el don de la vida, ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad, por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias maravillosas que me han permitido crecer, darme la oportunidad de haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis Padres, por ser mis pilares y ejemplo a seguir, enseñarme cada día a luchar y esforzarme por alcanzar lo que me proponga, apoyarme en mis sueños, por sus consejos, oraciones y sus palabras de ánimo.

A mis Hermanos, por brindarme su apoyo en todo momento y ánimo a lo largo de mi carrera.

A mi compañero de vida, Angel Franceschi, quien ha sido mi apoyo incondicional y me inspira cada día a continuar con mi preparación académica y alcanzar mis metas.

A mi empresa Equipos San Diego C.A por ser pieza clave para esta investigación y a todo el equipo por la disposición brindada al ofrecerme información valiosa para el logro de mi investigación.


A mi casa de estudio, la Universidad José Antonio Páez, a la Dirección General de Estudios de Postgrado por su disposición durante mi proceso de formación, ofreciendo valiosa información y gestiones, profesionales exitosos y comprometidos con su labor, quienes trabajaron con esmero en mi formación como Magister en Gerencia de la Comunicación Organizacional.



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana Lic. Michael Sumoza, titular de la cédula de identidad N° V-24.929.402, titulado "SITUACIÓN ACTUAL EMPRESARIAL DEL TELETRABAJO COMO NUEVA MODALIDAD LABORAL ANTE EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19", elaborado bajo la tutoría del Prof. Julio González, titular de la cédula de identidad C.I. 2.789.422; adscrito a la línea de investigación: Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa, para optar al grado académico de Magister en Gerencia de la Comunicación Organizacional, estimamos que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado como: **APROBADO**.

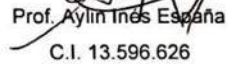

Prof. Yandira Páez
C.I. 4.900.006

(Presidente)


Prof. Oneida Jiménez
C.I. 10.227.464

(Miembro)




Prof. Aylín Inés España
C.I. 13.596.626

(Miembro)

En San Diego, a los diecisiete (17) días del mes de octubre de dos mil veintidós (2022).


V-24929402

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego. Estado Carabobo, Venezuela, Teléfonos: (0241) 8714240
(Master) 8710903 postgrado@ujap.edu.ve



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional

San Diego, 18 de noviembre de 2020.

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO Y DESIGNACIÓN DE TUTOR

Los miembros de la Comisión de Trabajo de Grado del Programa de Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, en cumplimiento de la atribución establecida en el Artículo 15 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez, en reunión celebrada en fecha 09 de noviembre de 2020, acordaron: **PRIMERO:** aprobar el proyecto de Trabajo de Grado titulado, **SITUACIÓN ACTUAL EMPRESARIAL DEL TELETRABAJO COMO NUEVA MODALIDAD LABORAL ANTE EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19**, adscrito a la línea de investigación Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa, elaborado por la ciudadana, **MICHAEL SUMOZA CHIRINOS**, titular de la cédula de identidad No. **V-24.929.402**, con la previa aceptación del tutor propuesto, ciudadano Prof. **JULIO GONZÁLEZ**, titular de la cédula de identidad No. **V-2.789.422**, **SEGUNDO:** Dada la evaluación favorable de las credenciales presentadas ante esta Comisión, solicitar su designación formal como tutor por parte de la Dirección General de Estudios de Postgrado. En cumplimiento de sus atribuciones reglamentarias, la Dirección General de Estudios de Postgrado designa al ciudadano, **Julio González**, titular de la cédula de identidad No. **V-2.789.422**, como tutor del Proyecto de Trabajo de Grado antes identificado.

PROF. Dr. OMAR FIGUEREDO
VICERRECTOR ACADÉMICO



PROF. DR. EDGAR LEÓN GUERRA
Coordinador del Programa de Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional
VICERRECTORADO ACADÉMICO
Dirección General de Estudios de Postgrado





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

VICERRECTORADO ACADÉMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, JULIO GONZALEZ, titular de la Cédula de Identidad N° V-2.789.422, en mi carácter de tutor(a) del Trabajo Especial de Grado/Trabajo de Grado, titulado: **SITUACIÓN ACTUAL EMPRESARIAL DEL TELETRABAJO COMO NUEVA MODALIDAD LABORAL ANTE EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19**. adscrito a la Línea de Investigación: Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa presentado por el ciudadano MICHAEL SUMOZA, titular de la Cédula de Identidad N° V-24.929.402 hago constar que he dirigido el proceso de investigación correspondiente, leído el contenido del informe escrito y considero que el mismo reúne los requisitos exigidos para ser evaluado por el jurado que se designe, por lo cual autorizo la entrega de un (01) ejemplar en físico ante la Coordinación del Programa GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

En San Diego, a los 02 días del mes de agosto de 2022

Nombre y Firma del tutor (a) C.I.: V-2.789.422



UNIVERSIDAD

JOSÉ ANTONIO PÁEZ

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

INFORME FINAL DE TUTORÍAS DE TRABAJO DE GRADO / TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

GRADO ACADÉMICO AL QUE OPTA: MAGISTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

NOMBRE Y APELLIDO DEL TUTOR	C.I.	GRADO ACADÉMICO
JULIO GONZALEZ	2.789.422	DOCTOR
NOMBRE Y APELLIDO DEL PARTICIPANTE	C.I.	LAPSO DE LAS TUTORÍAS
MICHAEL SUMOZA	24.929.402	DESDE JULIO 2020 HASTA JULIO 2022
TÍTULO DEL TRABAJO: SITUACIÓN ACTUAL EMPRESARIAL DEL TELETRABAJO COMO NUEVA MODALIDAD LABORAL ANTE EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19.		

TUTORIA No	FECHA	PUNTOS TRATADOS	FIRMA DEL PARTICIPANTE	FIRMA DEL TUTOR
1	01/07/20	ELABORACION DEL ANTEPROYECTO		
2	07/07/20	DESARROLLO PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		
3	21/07/20	CAPITULO I		
4	26/07/20	CAPITULO II		
5	30/07/20	CAPITULO III		
6	02/10/20	EVALUACION DEL PROYECTO COMPLETO		
7	09/10/20	TABLA DE ESPECIFICACIONES		
8	10/10/20	OBSERVACIONES		
9	15/10/20	REVISION DE ESTRUCTURA Y TERMINOS		
10	20/10/20	PROYECTO APROBADO POR EL TUTOR		
11	09/12/20	EVALUACION DE LAS TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS		
12	05/01/21	PLAN DE RECOLECCION DE DATOS		

13	10/02/21	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		
14	30/07/2022	INDICE Y ESTRUCTURA DE TRABAJO.		

<u>JUICIO VALORATIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Este trabajo representa un avance significativo en la</u>
<u>Situación actual empresarial del teletrabajo respecto al impacto de la pandemia del COVID-19, una</u>
<u>modalidad que sirvió continuar con la productividad, avance y desarrollo del mundo.</u>

San Diego, Urbanización Yuma, Valencia , Estado Carabobo

Teléfonos: (0241) – 8710903

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULOS	
I EL ESCENARIO	
1.1 Nudo crítico de la Investigación.....	3
1.2 Propósito de la Investigación.....	6
1.2.1 Propósito General.....	6
1.2.2 Propósitos Específicos.....	6
1.3 Justificación de la Investigación.....	7
1.4 Viabilidad.....	8
II PERSPECTIVA TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1 Investigaciones Relacionadas.....	9
2.2 Teorías Relacionadas.....	10
2.2.1 Teoría de Habermas Jorgen.....	10
2.2.2 Teoría Ética Deontológica de Inmanuel Kant (1785).....	12
2.2.3 Teoría Crítica de la Escuela de Frankfurt (1937).....	12
2.2.4 Estrategia.....	13
2.2.5 Teletrabajo.....	13
2.2.6 Tipos de Teletrabajo.....	14
2.2.7Ventajas y Desventajas del Teletrabajo.....	16

2.3 Bases Legales.....	17
------------------------	----

III APROXIMACIÓN METODOLÓGICA

3.1 Enfoque de la Investigación.....	19
3.2 Tipo de Investigación.....	19
3.3 Informantes Claves.....	19
3.4 Saturación de la Información.....	20
3.5 Método de Recogida de la Información.....	20
3.6 Método para el análisis de la Información.....	27
3.7 Cuadro Técnico Metodológico.....	28

IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis de la situación empresarial.....	30
4.2 Interpretación de aspectos positivos y negativos del teletrabajo(FODA).....	35
4.3 Planteamiento del teletrabajo como la nueva modalidad laboral...	36

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	37
Recomendaciones.....	40

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....

42

ANEXOS.....

44

ANEXO A: Guía de observación directa.....	45
ANEXO B: Formato de entrevista #1.....	46
ANEXO C: Formato de entrevista#2.....	47

INDICE DE CUADROS

CUADRO		Página
1	Tipos de teletrabajo.....	12
2	Ventajas del teletrabajo.....	13
3	Desventajas del teletrabajo.....	14
4	Cuadro técnico metodológico.....	25
5	FODA.....	32



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO MAESTRIA EN GERENCIA
DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

SITUACIÓN ACTUAL EMPRESARIAL DEL TELETRABAJO COMO NUEVA MODALIDAD LABORAL ANTE EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19

AUTOR(A): Lcda. Michael Sumoza
TUTOR(A): Dr. Julio González Bello
Año: 2020

RESUMEN

Las empresas en nuestro país han sufrido las consecuencias de las difíciles situaciones que ha experimentado nuestro país en los últimos años, por lo que se le suma la actual pandemia COVID-19. Tras la medida de confinamiento las empresas se ven afectadas dejando como resultado, el ausentismo laboral, improductividad y poca rentabilidad, es por ello que las empresas se han visto en la necesidad de implementar el teletrabajo como nueva modalidad laboral; siendo esta una oportunidad especial para mantenerse activos y mantener activos a sus trabajadores, esta situación trae consigo diversos escenarios tanto positivos como negativos. La continuidad de negocio es fundamental, existen muchas formas de entender que el teletrabajo se fortaleció en la actualidad y el reto de hoy es más de liderazgo que tecnológico. El presente trabajo de grado tiene como finalidad comprender la situación actual empresarial del teletrabajo, como nueva modalidad laboral, ante el impacto de la pandemia del COVID-19. Este proyecto está enmarcado dentro de la línea de investigación denominada Planificación y Comunicación Estratégica Corporativa. La metodología que se utilizó fue el paradigma cualitativo de diseño narrativo, bajo el diseño biográfico / narrativo. Teóricamente se utilizaron los aportes de Robert Kaplan y David Norton en el ámbito de la Planificación Estratégica y de Ítalo Pizzolante en lo relativo a la Comunicación Organizacional. En relación a los resultados que se alcanzaron con esta investigación, se indican la identificación de patrones que dificulten el manejo estratégico de la comunicación ante los procesos de cambio e innovación en estas organizaciones.

Palabras clave: Gerencia de la comunicación organizacional, cambio organizacional y modalidad laboral, Teletrabajo y Covid-19.

INTRODUCCIÓN

La evolución del trabajo a domicilio al teletrabajo no puede entenderse sin las innovaciones tecnológicas que han irrumpido con fuerza en el tejido productivo laboral. El uso estandarizado del internet de banda ancha, la evolución de la informática y la aparición de nuevas tecnologías de telecomunicación, que hacen más eficaces las videoconferencias o el uso de redes compartidas o aplicaciones, han dotado al teletrabajo de un gran potencial en las relaciones laborales actuales y futuras. La implementación del teletrabajo parece que se ha producido a raíz de la crisis del COVID-19 durante la cual ha jugado un papel transcendental dentro del peculiar sistema de relaciones laborales que implica el confinamiento.

Asimismo, en esta investigación se analizará la situación actual empresarial ante el impacto de la pandemia del COVID-19 sobre el teletrabajo como la nueva modalidad laboral, sobre sus aspectos positivos y negativos, y estudiar los diversos escenarios que se pueden presentar en aspectos generales en las organizaciones que se encuentran activas laboralmente y que apuestan a mantenerse en el mercado laboral y competir en su sector.

El estudio está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: el nudo crítico de la investigación, en el cual se presenta el planteamiento del problema, los propósitos que tienen previstos alcanzar y la justificación donde se resalta la importancia del desarrollo de esta investigación, así como también la viabilidad del mismo.

Capítulo II: perspectiva teórica de la investigación, constituye el fundamento de investigaciones relacionadas y teorías relacionadas de referencia del estudio, la definición de términos básicos y aspectos que explican y ayudan a la comprensión de la situación actual empresarial del teletrabajo como nueva modalidad laboral ante el impacto de la pandemia del COVID-19.

Capítulo III: aproximación metodológica, en el cual se describe la metodología utilizada para la realización del estudio, por lo tanto, se señala el enfoque, y diseño de la investigación, así como, los informantes claves, saturación de información, los métodos de recogida y análisis de la información, y se grafica el cuadro técnico metodológico propia a desarrollar esta investigación.

Capítulo IV: presentación y análisis de los resultados de esta investigación, a fin de su comprensión. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL ESCENARIO

1.1 Nudo crítico de la Investigación

Actualmente en el mundo, el mercado es muy competitivo y las empresas luchan por permanecer en el tiempo, por esta razón es vital que las organizaciones se ocupen de implementar nuevas metodologías de trabajo, y es precisamente la pandemia del COVID-19 que ha sido el acelerador o detonante de cambios en las diversas actividades humanas y una de ellas es el trabajo que ha cambiado a ser desempeñado como trabajo a domicilio, cuya nueva modalidad laboral es llamada teletrabajo, el cual está sustentado en la inclusión y evolución tecnológica; así como a los constantes cambios y requerimientos sociales actuales. Es por ello que es de importancia conocer a fondo sus orígenes, características, ventajas, desventajas, causas y consecuencias, para así entender más allá de la situación empresarial actual.

Su nombre de origen "telework" traducido como "teletrabajo" surge en Estados Unidos en los años 70', con el físico Jack Nilles quien comenzó a pensar formas de optimizar los recursos no renovables debido a la crisis petrolera y el consecuente desabastecimiento. Es así que, siendo una de las principales preocupaciones el transporte y cómo llegar al trabajo, surge la idea de que "el trabajo fuera hacia el trabajador" y no al revés, apareciendo el teletrabajo como la solución al problema de la escasez de combustible, siendo beneficioso además para facilitar la descongestión vehicular y los niveles de contaminación ambiental. Sin embargo, en esa época, el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente avanzado para que el teletrabajo fuera una realidad masiva y, solo 20 años después, su utilización se hizo más generalizada en Estados Unidos. El avance tecnológico de las décadas siguientes, la gran baja de los costos informáticos, la velocidad de las redes de comunicación y el uso masivo de Internet pusieron a disposición de millones de personas los recursos necesarios para el teletrabajo. Luego, miles y miles de trabajadores comenzaron a laborar desde sus hogares con un doble propósito: reducir

costos y realizar un mejor aprovechamiento del tiempo libre; siendo estas sus principales características más relevantes y atractivas para el empresario de esa época y la actual.

Ahora bien, todas estas definiciones no abordan el fenómeno del teletrabajo, más allá de señalarlo como una actividad que implica el uso de tecnologías y que se realiza en forma remota, lo cual es sumamente amplio, pues abarca formas que caen en la categoría de trabajo independiente y también de trabajo dependiente. Se observa así que el espectro de situaciones que comprendería el término teletrabajo se va ampliando, a su vez que genera dificultades para determinar con claridad los elementos específicos que lo componen y que son necesarios diagnosticar para cubrir los vacíos legales que existen en torno a su protección y resguardo.

El sentido amplio de esta definición despliega las diversas modalidades en que se puede desenvolver el teletrabajo. En la bibliografía revisada no existe una clasificación única sobre éstas, sin embargo, las modalidades más recurrentes sobre la base de su ubicación geográfica, al tiempo de contratación y tipo de contratación, son: Teletrabajo desde el hogar o telehomeworking, Teletrabajo cercano al hogar: telecentros comunitarios y oficinas satélites, Teletrabajo en cualquier lugar: telecentros y call centers, Teletrabajo en diferentes lugares: nómada o móvil, Teletrabajo a través de países: transfronterizo (países vecinos) y offshore (países distantes), Teletrabajo permanente, Teletrabajo parcial o suplementario, Teletrabajador independiente o self-employed, Teletrabajador dependiente.

Sin embargo, se aprecian panoramas distintos respecto a las tendencias de aplicación de las diversas modalidades de teletrabajo en la Unión Europea y Norteamérica, que en Latinoamérica y El Caribe. Mientras que en Europa y Norteamérica el teletrabajo móvil y suplementario muestra tendencias de ascenso en su aplicación, el teletrabajo permanente y desde el hogar presenta efectos contrarios, además de configurarse nuevas modalidades y reinenciones del fenómeno.

Asimismo, si bien en principio el teletrabajo parecía restringido a algunos sectores, hoy en día se ha extendido a las áreas de turismo, servicios financieros, servicios contables, servicios legales, entre otros. Podría aplicarse a cualquier actividad que pueda ser producida, promocionada o vendida a través de TIC's.

En estos momentos el mundo empresarial busca mantenerse a través de esta nueva modalidad que rompe todo tipo de esquemas y que nos lleva a incursionar al ámbito tecnológico, y para su éxito se debe saber liderar. Es importante resaltar que este punto, ya que no solo se trata de emplear el nuevo modelo, se trata de mantenerse activo laboralmente, pues con ello se debe tener en conocimiento quien es el responsable de llevar este modelo de teletrabajo de una manera eficaz y productiva, que garantice la rentabilidad de la empresa, para así cumplir con los compromisos laborales y económicos de la misma, y a su vez, cumplir con los objetivos y metas establecidas y de esta manera justificar el propósito para el cual fue creada.

En Venezuela, la modalidad del teletrabajo, presenta dos caras, por una parte, se encuentra la disposición y motivación de los líderes y trabajadores, donde el aspecto económico es el protagonista, por considerar este aspecto como el principal entre los otros; y pues por otra parte, la problemática por la falla de los servicios básicos, en los últimos años nuestro país se ha visto afectado por las constantes fallas en la electricidad, pues es esto, lo que compromete de manera directa el desarrollo total y completo de una jornada de teletrabajo.

El teletrabajo se ha advertido como una fuente de ventajas y oportunidades para la persona trabajadora, la sociedad y la empresa. Es por ello, que esta investigación se basa en presentar los aspectos positivos de esta nueva realidad empresarial y nueva modalidad laboral del teletrabajo, haciendo referencia a la adaptación de las nuevas tecnologías en todas sus facetas, siendo éstas claves para facilitar la comunicación del trabajador con la empresa y la realización de su tarea.

Pregunta generadora de la investigación

¿Cómo es la situación actual del teletrabajo ante el impacto del covid-19?

1.2 Propósito de la Investigación

A los efectos de la presente investigación, las Directrices planteadas son las siguientes:

1.2.1 Propósito General

Comprender la situación actual empresarial del teletrabajo, como nueva modalidad laboral, ante el impacto de la pandemia del COVID-19. El estudio amplio del teletrabajo, conocer el impacto que causó sobre las empresas una pandemia sin precedentes que trajo consigo una serie de cambios y acciones tomadas en las organizaciones donde fué aplicada como la nueva modalidad laboral, asumiendo las ventajas y desventajas, y el proceso de adaptación en un rumbo prácticamente desconocido para nuestro país frente a una economía cambiante.

1.2.2 Propósitos Específicos

- Develar la situación actual empresarial del teletrabajo ante el impacto de la pandemia del COVID-19.
- Identificarlas debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del teletrabajo.
- Entender el teletrabajo como la nueva modalidad laboral.

1.3 Justificación de la Investigación

Las posibilidades tecnológicas actuales nos muestran que, en ciertos supuestos es posible que el teletrabajo pueda ser una opción adecuada para ciertos trabajadores que pueden llevar a cabo su actividad alejados de unas condiciones o entorno que, por cualquier causa, son dañinas para su salud sin perjuicio para la productividad. Es por ello que las organizaciones actualmente buscan innovar más allá de lo tecnológico, busca posicionarse en el mercado para seguir siendo competitivas y a su vez permanecer en el tiempo. El teletrabajo siempre ha existido, pero no de manera tradicional. Más del 60% de la población venezolana ejerce un trabajo presencial, y esta nueva modalidad ha calado en este momento donde la pandemia ha causado estragos en el mundo, principalmente en temas de salud y en lo económico, afectando la fuente de ingresos de los trabajadores y por supuesto de la organización; la situación laboral parece ser trabajar desde casa o dejar de percibir ingresos, o mostrándola así, la otra cara de la moneda, salir a trabajar sencillamente porque la organización no dialoga, no toma decisiones y no hay acuerdos entre ambas partes, y al exponerme de tal manera existe la posibilidad del contagiarse, y posteriormente contagiar a la familia. Son muchos los escenarios a analizar y evaluar para aceptar la nueva modalidad laboral que se nos presenta hoy en día.

Estamos ante una relación laboral de carácter ordinario con ciertas peculiaridades derivadas del lugar de la prestación y la inexistencia de un control presencial de la persona trabajadora por parte del empresario. La actividad laboral se realiza de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en un lugar distinto libremente elegido por éste. Definiendo el teletrabajo como una forma de organización y de realización del trabajo, no una modalidad de contratación, ni una relación laboral de carácter especial. El teletrabajo es una opción o alternativa a la actividad presencial en el centro de trabajo de la empresa. Se justica la presente investigación para desarrollar un análisis general del teletrabajo como la nueva modalidad laboral.

1.4 Viabilidad

Se considera el confinamiento por la pandemia del COVID-19 que estamos atravesando como la principal y única limitación que sería al momento de aplicar los instrumentos de recolección de datos. El presente trabajo investigativo tiene como modalidad de investigación cualitativa, donde ya es una realidad el teletrabajo en nuestro país y el mundo.

CAPÍTULO II

PERSPECTIVA TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Investigaciones Relacionadas

Estévez & Solando (2021), realizó una investigación titulada “**¿Tele Trabajo, Tele Emergencia, Tele Improvisación?**” del Instituto Nacional de la Administración Pública de Argentina. Su objetivo se fundamenta en un estudio de caso de tipo exploratorio analiza cuál ha sido el aprendizaje organizacional y cuáles han sido las percepciones de los agentes públicos acerca de la implementación de herramientas digitales para el trabajo a distancia, en el marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto ante la emergencia sanitaria por COVID-19.

Esta investigación obtuvo como resultado detectar los primeros efectos organizacionales de ese proceso de aprendizaje: los agentes tienen una percepción positiva de los primeros efectos del teletrabajo, pero ello tiene muchos matices, y no es incondicional.

Feregrino (2021), realizó una investigación con el título de “**Flexibilización laboral, teletrabajo y Covid-19.**” de la Universidad Nacional Autónoma de México. El objetivo de esta investigación se centra en el estudio de la flexibilización laboral y teletrabajo durante la pandemia por la COVID-19. Especialmente, aborda el caso de las trabajadoras y trabajadores del sector cultural, quienes de manera repentina y, prácticamente, sin ninguna preparación previa, han tenido que realizar la mayor parte de sus actividades creativas a distancia y con distanciamiento físico. La investigación es de corte cualitativo con entrevistas en profundidad. Entre sus resultados se destacan la falta de condiciones técnicas y tecnológicas para llevar a cabo la actividad, así como las diferentes experiencias en función del género.

En la investigación anterior, aporta su estudio en la relación existente entre el teletrabajo y la flexibilización en las organizaciones, y que a su vez logran de manera positiva un avance hacia la nueva gestión empresarial moderna.

Moreno (2018), realizó una investigación titulada **“El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas”** de la Universidad de Barcelona, España. Para optar por el título de magister en Comunicación Organizacional. Su objetivo se fundamenta en determinar los aspectos positivos y negativos para el estudio de la una modalidad laboral en diferentes escenarios. Esta investigación obtuvo como resultado demostrar la influencia que ejerce el teletrabajo en la empresa y los empleados y ver cuáles son los resultados derivados utilizando para ello una muestra de empresas españolas.

Este estudio se fundamenta en la evaluación del teletrabajo, bajo la modalidad cualitativa y completa el estudio de esta investigación, y se correlaciona con la situación actual empresarial.

Ardila (2017), realizó una investigación con el título de **“Análisis de Impacto del Teletrabajo en los resultados de Gestión de las Organizaciones”** de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. El objetivo de esta investigación se basa en el análisis macro y micro del teletrabajo en el ámbito organizacional, el impacto que causa esta nueva modalidad y como papel juega en cada una de las organizaciones que lo implementan como estrategia.

En la investigación anterior, aporta su estudio en la relación existente entre el teletrabajo y la gestión que cumple en las organizaciones, y que a su vez logran de manera positiva un avance hacia la nueva gestión empresarial moderna.

Rivas (2021), realizó una investigación titulada **“Panorama actual del teletrabajo en Venezuela y guía ilustrada de pausas activas”** De la UCV. Proyecto de investigación presentado para participar en la II Convocatoria Nacional 2020 de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, relacionada con la difusión de mensajes y contenidos a través de los servicios de Radio, Televisión y Medios Electrónicos.

El aporte para esta investigación, parte del punto de considerar al teletrabajo como una alternativa para el desarrollo laboral de nuestro país, esta investigación plantea la revisión actualizada de la práctica de la modalidad del teletrabajo potenciada notablemente en el contexto del decreto de cuarentena nacional producto de la pandemia por Covid-19 a mediados de marzo de 2020, con el fin de elaborar una aproximación descriptiva del panorama actual del teletrabajo, a través de la realización de una serie de entrevistas y un grupo focal de discusión a personas

que en la actualidad ejercen el teletrabajo desde sus casas, ya sea cumpliendo un horario de manera parcial o jornada laboral completa.

Bolívar (2017), realizó una investigación titulada **“El Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una Empresa Manufacturera, ubicada en Valencia Edo Carabobo.”** De la Universidad de Carabobo.

El aporte para esta investigación, parte del punto de considerar al teletrabajo como una alternativa para afrontar y salir ilesos de esta crisis mundial que nos afecta mundialmente y que sigue causando estragos en todos los ámbitos.

2.2 Teorías Relacionadas

A continuación, se presentan diversos planteamientos teóricos referidos al teletrabajo, de manera de complementar, desarrollar y sustentar este estudio. Los fundamentos principales son:

2.2.1 Teoría de Habermas Jurgen

La Teoría de la acción comunicativa es una obra del filósofo y sociólogo alemán J. Habermas, que aborda la teoría de la acción y su fundamento racional, a partir de tres pretensiones fundamentales: desarrollar un concepto de racionalidad más allá de los postulados subjetivistas e individualistas de la filosofía y teoría social moderna, elaborar una nueva concepción de la sociedad en dos niveles integrando los paradigmas de sistemas y mundo de la vida, y por último, desarrollar una teoría crítica de la modernidad buscando las respuestas necesarias para retomar su proyecto original. En esta nueva praxis que entiende Habermas, están los cimientos de su propia teoría de la acción comunicativa, ya que este principio le permitió integrar la filosofía del lenguaje con la explicación sociológica en una teoría crítica del capitalismo moderno.

2.2.2 Teoría Ética Deontológica de Immanuel Kant (1785)

Esta teoría ética deontológica formulada por el filósofo Immanuel Kant. Desarrollada como producto del racionalismo ilustrado, está basada en la postura que la única cosa intrínsecamente buena es una buena voluntad; por lo tanto una acción solo puede ser buena si su máxima —el

principio subyacente— obedece a la ley moral. Central a la construcción kantiana de la ley moral es el imperativo categórico, que actúa sobre todas las personas, sin importar sus intereses o deseos.

Su principio de universalidad requiere que, para que una acción sea permisible, debe ser posible aplicarla a todas las personas sin resultar contradictoria. Su formulación de la humanidad como un fin en sí misma exige que los humanos nunca sean tratados meramente como un medio para un fin, sino también un fin en sí mismos. La formulación de la autonomía concluye que los agentes racionales están obligados a la ley moral por su propia voluntad. Kant también distinguió entre deberes perfectos e imperfectos. Un deber perfecto, como el deber de no mentir, es siempre verdadero; uno imperfecto, como donar a la caridad, puede flexibilizarse y aplicarse en un tiempo y espacio particulares.

De acuerdo con lo anterior podemos relacionar esta teoría con la presente investigación, ya que esta se centra en una acción flexible y adaptable, que comenzó siendo hipótesis y hoy en día es experimentada y aplicada, en algunas organizaciones ya se habían adoptado esta modalidad laboral; así como también existen otras que aún se están adaptando, siendo este un proceso que inicia desde la aceptación, de saber adaptarse o desaparecer del mercado.

2.2.3 Teoría Crítica de la Escuela de Frankfurt (1937)

La presente teoría o la teoría crítica de la escuela de Fráncfort es la discusión críticoideológica de las condiciones sociales e históricas en las que ocurre la construcción de toda teoría y la (así mediada) crítica de esas condiciones sociales. La relación resulta de la pretensión de conceptualizar teóricamente la totalidad de las condiciones sociales y la necesidad de su cambio. En la concepción de la escuela de Fráncfort la teoría se entiende como una forma. La denominación teoría crítica se remonta al título del ensayo programático Teoría tradicional y teoría crítica (Traditionelle und kritische Theorie) de Max Horkheimer del año 1937.

Para fines de relación con la investigación se centra en la necesidad de cambio y adaptación a las nuevas condiciones social, políticas, y económicas, entre otras; que se presenten durante el camino y pues afrontar las diferentes situaciones con conocimiento y tiempo para lograr el éxito y alcanzar las metas propuestas dentro y fuera de la organización. Son muchas las expectativas

de continuar desde otra modalidad, desconocer los resultados, pero la preparación y conocimiento rompen con todos los estigmas presentes.

2.2.4 Estrategia

Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas. El énfasis de Chandler en cuanto al largo plazo hace presumir que una organización no se hace de un día para otro, y que se requiere de mucho tiempo y de la aplicación de recursos suficientes para alcanzar la madurez. El uso de recursos no se limita exclusivamente a los financieros, también se incluyen los logísticos y humanos. Los procesos de capacitación en las organizaciones deben ir encaminados a la cualificación por competencias de su recurso humano con el fin de establecer ventajas competitivas con relación a la competencia.

2.2.5 Teletrabajo

Según Boairov (2010), el teletrabajo es una forma de organizar el trabajo realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador u otro, siempre que sea ajeno al empleador, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

El término “teletrabajo” (telework) tiende a usarse más en Europa y en algunos otros países, mientras que “teleconmutación” (telecommuting) es más utilizado en Estados Unidos. Algunos prefieren el término “teletrabajo” porque describe mejor el concepto; el prefijo “tele” significa distancia, por eso “teletrabajo” es “trabajo a distancia”.

En un principio el teletrabajo estaba reservado para los altos ejecutivos de las empresas que tenían el privilegio de teletrabajar desde sus hogares u hoteles. Posteriormente, grandes corporaciones como IBM decidieron realizar proyectos pilotos a los trabajadores que decidieran probar esta modalidad. A su vez miles y miles de autónomos comenzaron a trabajar desde sus hogares con un doble propósito: reducir los costos y tener un mejor aprovechamiento del tiempo libre. Las empresas del sector de la informática, las telecomunicaciones, los seguros y el sector financiero fueron los primeros en adoptar el teletrabajo. A través de esta evolución se produce un vuelco importante, por la aparición de cambios de mentalidad en las organizaciones

empresariales y de los mismos trabajadores, llegando hasta el punto de cambiar el concepto de centralización de los servicios de las empresas por descentralización, el horario de trabajo fijo por horarios más flexibles, así como también el concepto de servicio por relaciones con trabajadores, clientes y proveedores.

2.2.6 Tipos de Teletrabajo

A los efectos del presente estudio, el teletrabajo se clasifica en cuatro grandes grupos: el teletrabajo según el lugar, el teletrabajo según el tiempo de insumo, el teletrabajo según el estatus de empleo y el teletrabajo según la prestación del servicio, que se presentan a continuación:

Cuadro 1

Criterios	Tipos de teletrabajo
Localización	En el domicilio Móvil En telecentros, en centros de recursos compartidos u oficinas satélite
Temporalidad	Permanente Alternado
Horario laboral	A tiempo completo A tiempo parcial
Técnico	Conexión permanente (online) Conexión en el momento necesario (offline)
Cadena de valor	Proyectos internos Actividades externalizadas
Estatus de ocupación	Relación empresario-empleado (subordinación) Relación autónomo-cliente (no subordinación)
Comunicación	Offline Online: - En un sentido (<i>one way line</i>) - Interactivo (<i>two way line</i>)
Retribución	Salario fijo Salario fijo más variable A precio hecho Por unidad de tiempo

Fuente: VILASECA, J. (coord.) (2004): *El treball a Catalunya. Conceptes, tipologies, mètriques i polítiques*. CTESC.

2.2.7 Ventajas y desventajas del Teletrabajo

Para efecto de la presente investigación, las ventajas y desventajas del teletrabajo para la organización, la sociedad y el teletrabajador se muestran a continuación:

Cuadro 2:

Ventajas del Teletrabajo

ORGANIZACIÓN	SOCIEDAD	TELETRABAJADOR
Posibilidad de disponer de empleados.	Facilita el acceso al mercado laboral de grandes colectivos.	Flexibilidad de horario de trabajo.
Aumento de la productividad de los empleados.	Facilita el desarrollo del trabajo en zonas rurales.	Reducción del tiempo de desplazamiento.
Mayor flexibilidad en la organización.	Disminución del tráfico, sobre todo en áreas urbanas.	Reducción del estrés.
Menor índice de situaciones de conflictividad.	Reducción de la contaminación, de accidentes y del impacto medioambiental	Posibilidad de combinar trabajo con actividades domésticas.
Disminución de gastos de establecimiento y generales.	Nuevas oportunidades de zonas en depresión económica.	Elección personal del entorno de trabajo.
Ahorro de espacio físico en las oficinas.	Eliminación de problemas de despoblación.	Aumento de la calidad de vida
Reducción de costos	Ahorro de energías	Mayores posibilidades laborales para discapacitados.
Reducción de absentismo laboral.	Incorporación de los discapacitados al mundo laboral	Permite organizarse según sus propias necesidades.

Fuente: Elaboración propia. (2020).

Cuadro 3:

Desventajas del Teletrabajo

ORGANIZACIÓN	SOCIEDAD	TELETRABAJADOR
Dificultad de control de tiempo y calidad del trabajo.	Disminuye las relaciones sociales entre los individuos.	Ausencia de contacto personal. Autosuficiencia para organizarse.
Disminución de la confidencialidad de la información	Incumplimiento de la respectiva legislación laboral, así como la Seguridad Social.	Ausencia de soporte inmediato
Disminución de contacto entre subordinados y superiores.	Cambios adaptativos de los servicios públicos	Protección social y laboral más complicada.
Dificultad entre control y supervisión.	Cambio en el tipo de socialización	Formación para el manejo de las nuevas tecnologías.
Dificultad para mantener la estructura.	Dificultad para seguir una carrera linealmente	Sensación de aislamiento
Costo de los equipos	Desvinculación de las empresas	Produce falta de motivación

Fuente: Elaboración propia (2020).

2.3 Bases legales

Art. 209 LOTT. Trabajador o trabajadora a domicilio.

Es toda persona que en su hogar o casa de habitación ejecuta un trabajo remunerado, con o sin ayuda de sus familiares, bajo la dependencia de uno o varios patronos o patronas, sin su supervisión directa, y utiliza para ello materiales e instrumentos propios, suministrados por el patrono o patrona o su representante, y está amparado por las disposiciones contenidas en el presente Capítulo. Estos trabajadores o trabajadoras gozan de los derechos relativos a la seguridad social.

Por tanto, es posible implementar la figura del Teletrabajo en Venezuela, siendo que los trabajadores continuarán devengando los beneficios laborales previstos en la ley y que venían devengando antes de la implementación de esa modalidad.

Por supuesto, debemos tomar en cuenta que será inevitable modificar ciertas condiciones en la prestación de servicio, como lo son la supervisión directa del patrono, el horario de trabajo, entre otros. Por ello, la disciplina por parte del trabajador en el desempeño de sus funciones será fundamental bajo esta modalidad, pues las condiciones de trabajo se tendrán que flexibilizar como consecuencia del trabajo remoto, tomando en cuenta también las condiciones de vida del trabajador, como lo son el acceso a equipos electrónicos de trabajo remoto, los servicios de luz, internet, telefonía fija o móvil, entre otros, lo cual indudablemente producirá un efecto directo en el desempeño de sus funciones.

De igual manera, en lo que se refiere a las obligaciones en materia de seguridad y salud laboral, estas dependerán de las condiciones en las cuales el trabajador pueda prestar servicios desde su hogar, su capacidad de acondicionar su casa de habitación para poder asegurar el cumplimiento de las condiciones mínimas de seguridad, así como el apoyo económico que pueda brindar el patrono a tales fines. Por ello, el ámbito de acción del patrono podría verse considerablemente reducido en lo que respecta a este aspecto.

En materia de Teletrabajo siempre serán recomendables los acuerdos entre trabajadores y patronos en relación a las condiciones laborales, la posibilidad de cubrir costos asociados a los servicios esenciales requeridos para el trabajo a distancia, horarios de disponibilidad del trabajador, supervisión del patrono, entre otros, a los fines de lograr un desempeño laboral idóneo para ambas partes.

En cuanto a los beneficios laborales, es importante resaltar que el trabajador tendría derecho a mantener los beneficios que venía desempeñando con anterioridad a la implementación de la nueva modalidad de Teletrabajo siempre que el rendimiento de su desempeño también se mantenga.

CAPÍTULO III

APROXIMACIÓN METODOLÓGICA

La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado (Arias, 2006).

3.1 Enfoque de la Investigación

El presente proyecto de investigación se realiza bajo un enfoque cualitativo. Es de tipo cualitativo porque examina la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Hernández Sampieri, Fernández, Baptista, 2008).

3.2 Tipo de Investigación

Este estudio se realiza bajo el tipo de Investigación Narrativo, Los diseños narrativos pretenden entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los experimentaron. Se centran en “narrativas”, entendidas como historias de participantes relatadas o proyectadas y registradas en diversos medios que describen un evento o un conjunto de eventos conectados cronológicamente (Czarniawska, 2004).

En esta parte se recauda toda la información necesaria para exponer el tema y estudiar la situación actual para fin de demostrar y desarrollar de una manera más clara la nueva realidad del teletrabajo como situación actual empresarial.

3.4 Informantes Claves

Esta investigación cuenta con informantes claves, a pesar de que este proyecto se plantea como una situación real que lleva al desarrollo pleno y abierto para sustentar este proyecto. El primer informante es el dueño de la empresa Equipos San Diego C.A, donde actualmente laboro, y el segundo informante es socio de la empresa Inversiones Metal mecánica TecniSeamingCans C.A. Por lo tanto, se consideran como informantes directos para esta investigación, así como también, los medios de comunicación y mi propia experiencia laboral.

3.5 Saturación de la Información

Se determina que se ha alcanzado el nivel de saturación de información en este proyecto, por el mismo modo que la información y resultados arrojados por los instrumentos utilizados y la propia experiencia del investigador en la presente investigación.

3.6 Método de Recogida de la Información.

3.6.1 Observación Cualitativa

Implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Para el desarrollo de la presente investigación es imperativo iniciar el estudio con esta técnica para evaluar en primera instancia la situación actual del teletrabajo como la nueva modalidad laboral.

- Fecha: 04/01/21
- Lugar: Tienda de Equipos San Diego, C.A.
- Hora de inicio: 08:00 AM
- Hora de cierre: 04:00 PM
- Episodio: Jornada laboral completa y su proceso de venta.

En esta etapa inicial del proceso de observación se realiza una inmersión en el ambiente, tomando en cuenta mi participación moderada en cada uno de los procesos, en el cual me desempeño como ejecutiva de ventas, iniciando la jornada con revisión de medios y redes sociales (Instagram, WhatsApp Bussines, Mercado Libre y Correo Electrónico), se realiza la publicación del día o promoción del día en todas las plataformas, se revisa la mensajería de todos los medios, se interactúa con las personas que han dejado preguntas o solicitudes de lista de precios, se realizan las publicaciones en cada red social, generalmente son dos diarias como mínimo, en la mañana después de las 8am y en la tarde antes de las 4pm, esto para generar contenido e interactuar con los clientes interesados. Como estábamos de vacaciones de diciembre, nos estamos reintegrando el día de hoy no tenemos envíos nacionales por gestionar, entonces nos enfocaremos en vender y retomar la interacción con los clientes nuevos y habituales.

Cuando se realiza una venta, inicia el proceso de verificación de mercancía en almacén, una vez confirmada la existencia del producto o de los productos solicitados, se realiza la emisión de la factura, la misma es enviada al cliente junto con los datos bancarios para efectos de pago, se espera por el soporte de pago del cliente, una vez recibido se lo envío por WhatsApp o correo electrónico a administración y cobranza (mi jefe) que es el encargado de validar los pagos, y una vez confirmado el pago del cliente, se procede a contactarlo nuevamente indicándole que su pago fue recibido y que se gestionará su envío o despacho por la tienda, la mayoría son envíos nacionales, lo cuales los realizamos con las encomiendas de Tealca, Mrw, Domesa, Zoom o Visiservice.

El cliente toma la decisión sobre la empresa de envío de su preferencia, paso el pedido (copia de la factura) y su identificación de bulto con los datos específicos del envío, se lo entrego al chico de almacén donde colocaran los productos en una caja, se verifica que no falte ningún producto de la factura, y se procede a embalar e identificar, luego se coloca en la mesa de despacho para ser entregado al transporte por recolecta, estas recolectas son coordinadas previamente, se le indica al cliente el peso y costo del envío, se coloca cobro a destino y se espera la recolecta al final de la tarde. Mientras continuo con mi interacción con los clientes, enviando lista de precios, cotizaciones y respondiendo preguntas.

A diario se gestionan mínimo dos envíos; ya que la mayoría de nuestra clientela es de otros estados del país. Y es precisamente ese proceso lo cual denominamos teletrabajo, porque debido a la situación actual de la pandemia del covid-19 nuestra ventas online superaron las ventas y despachos presenciales, por lo tanto tenemos muy poco contacto con los clientes, y a pesar de que vendemos a diario de esa forma, hay un clientes que son constantes o si se podría decir fijos que nos compran dos a tres veces por semana, al igual que a diario nos comunicamos y le vendemos a nuevos clientes que son captados por las distintas redes sociales que utilizamos. Mi gestión laboral no es solo ventas, es de Community Manager, ya que mi persona se encarga de generar contenido para las redes y mantener interacción con nuevos clientes por los diversos medios.

Al final de la jornada se realiza una pequeña reunión administración y ventas (dos personas) para hacer una minuta de las ventas del día y de las facturas por cobran, nosotros no despachamos nada sin ser previamente pagado en su totalidad por el cliente, pero hacemos excepciones con algunos clientes antiguos, son muy pocos. También dejamos saber parte de las próximas ventas o pedidos conversados para la confirmación de disponibilidad de productos. Así como también, se deja listo los pedidos en caja en el almacén de pedidos que serán retirados al día siguiente por la tienda. Una vez coordinado todo lo anterior para el día siguiente, se da por terminada la jornada; esto mayormente se realiza de lunes a viernes de 03:30 PM a 04:00 PM.

3.6.2 Documentos

Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Nos pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio. Prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, o delinear sus historias y estatus actuales. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal. (LeCompte y Schensul, 2013; Rafaeli y Pratt, 2012; Van Maanen, 2011; y Zemliansky, 2008).

El teletrabajo, sin duda, ha sido un reto para toda la humanidad, no sólo para las empresas, y no sólo en lo profesional, sino también en lo individual y en lo familiar. Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo, como las que no, enviaron a sus colaboradores a casa y crearon las condiciones para uno de los experimentos más relevantes durante esta pandemia el “teletrabajo masivo”, el más extenso de la historia. Como cualquier empresa que cuente con un plan de continuidad operativa, las políticas de teletrabajo tienen que ser parte esencial del mismo, ya que, de producirse un evento inesperado o catastrófico que imponga a los colaboradores trabajar en las oficinas, esta nueva forma de trabajo es una respuesta que permite seguir la operación del negocio.

El teletrabajo ha tenido algunas desventajas que han repercutido en el bienestar emocional y físico de las personas; como lo son:

- Abuso de reuniones en línea; las llamadas “juntitis”.
- Jornadas laborales extendidas; existe una tendencia a trabajar de más y poner el trabajo por encima de todo. El 36% de los trabajadores a distancia comienzan a laborar más temprano o terminar más tarde.
- Aumento de estrés; porque se generan problemas familiares por no saber separar el trabajo con la vida personal.
- El aislamiento; en particular para las personas que viven solas; ya que se pierde el contacto con las y los compañeros de trabajo.
- Poco soporte en problemas con la tecnología; si existen fallas, tú debes resolverlas, sobre todo si en tu casa se conectan más de 3 o 4 dispositivos.
- Distracción; si no cuentan un lugar específico dónde trabajar, existe el riesgo de distraerse aún más con tareas del hogar.
- Vulnerabilidad de la privacidad, protección de datos confidenciales y mayor riesgo en materia de ciberseguridad.
- La ergonomía de los muebles del hogar puede no ser óptima para el teletrabajo prolongado.
- Empresas fantasmas con ofertas laborales fraudulentas.

A pesar de estas desventajas, también existen muchas ventajas, las cuales cambiarán totalmente la forma en la que trabajábamos antes de la pandemia. Según datos de Expansión, el 80% de las

personas, prefieren hacer teletrabajo que ganar más, sobre todo en las ciudades. Las empresas que lo hagan permanente y lo implementen de forma adecuada, se verán beneficiados de los aspectos positivos de estas estrategias, como lo son:

- Disminuir el ausentismo en un 19% y bajar la rotación en un 40%.
- Menor tiempo en el tráfico y exposición a enfermedades por uso de transporte público.
- Aumento de productividad y resultados por metas.
- Ahorro de gastos de energía, renta de oficinas y mantenimiento.
- Ahorro de gastos personales de transporte y comida de sus colaboradores.
- Contratar a mejores profesionales, sin importar el lugar en donde se encuentren.
- Alimentación más saludable; cuando estamos en las instalaciones de la empresa difícilmente podemos mantener el mismo tipo de alimentación que en casa.
- Mayor lealtad a empleados que valoran el que la empresa se preocupe por su bienestar.
- Menos contaminación; menos vehículos en las ciudades han disminuido las emisiones de CO2. El teletrabajo se ha vuelto un aliado indispensable para el medio ambiente.

Sin duda, esta nueva era del trabajo en casa, requerirá una gestión más minuciosa, basada en la confianza y en la obtención de resultados, lo que nos llevará a lograr una forma de trabajo más autónoma, más flexible y mejor adaptada a las circunstancias y preferencias individuales de los colaboradores.

3.6.3 Anotaciones interpretativas

Comentarios sobre los hechos. Nuestras interpretaciones de lo que estamos percibiendo sobre significados, emociones, reacciones, interacciones de los participantes. En las anotaciones es importante incluir nuestras propias palabras, sentimientos y conductas. Asimismo, cada vez que sea posible es necesario volver a leerlas y, desde luego, registrar nuevas ideas, comentarios u observaciones.

Sobre algunas anotaciones, se destaca la fuerza del teletrabajo como la modalidad que vino para quedarse, al principio del año 2020 se tomaba como una opción u oportunidad para seguir

trabajando para seguir generando ingresos, pero ahora se ha vuelto una realidad que lleva a otras empresas a sumarse; el teletrabajo será una modalidad laboral que perdurará en el tiempo aunque exista haya llegado la vacuna contra el covid-19 a Venezuela, que por ahora no es del todo confiable y seguirá en estudio su eficiencia, igual el riesgo de contagio aún existe, y esto parece ser la positivo para quienes apoyan y utilizan el teletrabajo como su nueva realidad empresarial. Numerosas empresas han surgido e incluso se han posicionado en el mercado, como lo es el caso de las empresas de delivery o servicio de reparto (yummy, pedidos ya, ocho, etc.). Me sorprende ver a empresas que surgen tras esta nueva realidad, al principio se creía que todo sería más difícil, un caos, pero la humanidad se adaptó y ahora está desarrollando sus habilidades de una manera diferente.

3.6.4 Entrevista Cualitativa

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

Se realizaron dos entrevistas de tipo abiertas y cerradas, ya que se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. Regularmente en la investigación cualitativa, las primeras entrevistas son abiertas y de tipo “piloto”, y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo. Regularmente el propio investigador conduce las entrevistas.

A continuación, se presentan diez preguntas abiertas realizadas para la entrevista; sin embargo, se puede modificar según la fluidez de la conversación. Las respuestas están colocadas como partes de los documentos y materiales que sustentan esta investigación.

Entrevistador: Michael Sumoza.

Entrevistado: Angel Franceschi – Equipos San Diego C.A

1. ¿Cómo define usted el teletrabajo?
2. ¿Considera usted que es aplicable en la actualidad y por qué?
3. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo, considerando que en su empresa se aplica esta modalidad laboral?
4. ¿Qué impacto tiene el teletrabajo en la sociedad?
5. ¿De no existir el teletrabajo que otra modalidad implementaría usted en su empresa?
6. ¿Cómo le ha afectado la pandemia del covid-19 en sus ingresos, ventas y empresa en general?
7. ¿De erradicar esta pandemia, usted cambiaría su modalidad de trabajo a presencial?
8. Mencione algún aspecto importante que se debe tomar en cuenta a la hora de aplicar el teletrabajo en nuevas empresas.
9. ¿Considera usted que el teletrabajo se puede aplicar a todo tipo de empresas, sin importar su actividad económica?
10. ¿Qué mensaje les daría a las empresas que aún no han implementado esta modalidad del teletrabajo o que aún no se adaptan a la nueva realidad laboral?

A continuación, se presentan diez preguntas cerradas realizadas para la entrevista, lo cual se le aplicó a Edgar Romero, socio de la empresa Inversiones Metal mecánica TecniSeamingCans C.A.

Entrevistador: Michael Sumoza.

Entrevistado: Edgar Romero - Inversiones Metal mecánica TecniSeamingCans C.A.

1. ¿Usted había trabajado anteriormente bajo la modalidad del teletrabajo?
2. ¿Sabe usted que es el teletrabajo?
3. ¿Cree usted que el teletrabajo ha beneficiado la economía de nuestro país?
4. ¿Considera usted que el teletrabajo le impide tener un segundo empleo?
5. ¿Se le ha dificultado a usted adaptarse a esta modalidad laboral?
6. ¿Conoce usted las desventajas del teletrabajo?
7. ¿Considera usted que el teletrabajo es la mejor opción actualmente para las empresas?
8. ¿La pandemia le ha impedido llevar a cabo en sus actividades de teletrabajo?

9. ¿De erradicar esta pandemia, usted cambiaría su modalidad de trabajo a presencial?
10. ¿Recomienda aplicar esta modalidad laboral a las nuevas empresas?

3.7 Método para el análisis de la Información

Esta Investigación se lleva a cabo bajo el tipo de unidades de análisis prácticas, que se incluyen en el proceso cualitativo, esta permite obtener un análisis conductual que se refiere a una actividad continua. En el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y luego se analizan, mientras que en la investigación cualitativa no es así, sino que la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo; además, el análisis no es uniforme, ya que cada estudio requiere un esquema peculiar. A través del análisis representado mediante la triangulación de estrategias se reconoce todo aspecto positivo y negativo, de qué manera influyen en la situación actual empresarial, los recursos que se tienen para darle continuidad a la nueva realidad laboral y sobre todo adaptarnos a la situación y convertir las oportunidades de mejoras en fortalezas, de esta manera sustentar lo laboral y económico.

3.8 Cuadro Técnico Metodológico.

Objetivo general: Comprender la situación actual empresarial del teletrabajo como nueva modalidad laboral ante el impacto de la pandemia del COVID-19.

Cuadro4.

SITUACIÓN ACTUAL EMPRESARIAL ANTE EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 SOBRE EL TELETRABAJO COMO LA NUEVA MODALIDAD LABORAL.	Fecha Octubre 2020	Rev: 10 /2020
--	------------------------------	-------------------------

Propósito	Variable	Dimensiones	Componentes
Develar la situación actual empresarial del teletrabajo ante el impacto de la pandemia del COVID-19.	Escenario del teletrabajo (campo)	Comunicación no directa (confinamiento actual)	Observación Cualitativa

Fuente: Elaboración propia (2020).

	Fecha Octubre 2020	Rev: 10 /2020
--	------------------------------	-------------------------

Propósito	Variable	Dimensiones	Componentes
Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del teletrabajo.	Impacto del COVID-19	Planificación estratégica	Documentos

Fuente: Elaboración propia (2020).

	Fecha Octubre 2020	Rev: 10 /2020
--	------------------------------	-------------------------

Propósito	Variable	Dimensiones	Componentes
Entender el teletrabajo como la nueva modalidad laboral.	Situación actual empresarial del teletrabajo	Modalidad laboral	Resultados de instrumentos aplicados

Fuente: Elaboración propia (2020).

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis de la situación actual empresarial.

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos, se procedió a realizar los procedimientos correspondientes a la investigación cualitativa mediante la triangulación de resultados para el análisis de los mismos, los cuales se utilizaron distintas estrategias como lo son, la observación directa, los documentos, las entrevistas, las anotaciones interpretativas y foda, aplicados a dos empresas con actividad económica y procesos distintos, específicamente a los presidentes de cada organización, para así analizar los resultados interpretados por mi persona, a fin de dar respuestas y soluciones a la interrogante de la investigación.

Es así como el primer paso de este capítulo es proceder a la aplicación los instrumentos antes mencionados, para así fácilmente analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, logrando así que se lleve a cabo la interpretación y análisis de una forma rápida y precisa.

Una vez que los instrumentos fueron aplicados se procede a analizar los resultados arrojados tras la triangulación y comparación de los resultados de las estrategias de observación directa y las entrevistas realizadas, donde se verá de forma clara que aprueban la modalidad del teletrabajo según los entrevistados. Según Hurtado (2015) técnicas de presentación y discusión de los datos:

“La discusión de resultados implica contrastar lo obtenido con teorías previas, interpretaciones y hallazgos de investigaciones anteriores. Identificar coincidencias, diferencias, vacíos, contradicciones, posibles explicaciones. La discusión permite abrir el camino hacia nuevas preguntas de investigación y hacia otros nudos generadores” (p.204).

Entrevistador: Michael Sumoza.

Entrevistado: Angel Franceschi. (Presidente de Equipos San Diego, C.A). **Fecha:**

09-11-2020

1. ¿Cómo define usted el teletrabajo?

Respuesta: Es un tipo o modalidad de trabajo que se ha posicionado en la actualidad por la pandemia.

2. ¿Considera usted que es aplicable en la actualidad y por qué?

Respuesta: Si, por supuesto, pero no en todos los sectores, el teletrabajo fue la manera en que el mercado y la vida laboral pudo mantenerse para seguir ejerciendo labores aun en pandemia.

3. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo, considerando que en su empresa se aplica esta modalidad laboral?

Respuesta:

Ventajas: Podemos seguir produciendo, creando, posicionándonos como empresa líder en nuestro ramo porque presentamos el servicio de envíos nacionales, es decir, no es necesario tener contacto con el cliente.

Desventajas: La desconfianza por parte de algunos clientes al momento de comprar por redes sociales, correos, WhatsApp, etc.

4. ¿Qué impacto tiene el teletrabajo en la sociedad?

Respuesta: Esta modalidad perdurará en el tiempo, ya que se nos simplifica un poco la vida laboral, podemos trabajar desde casa y eso de alguna manera u otra nos beneficia psicológicamente, emocionalmente, en muchos aspectos y considero que es ese el real impacto.

5. ¿De no existir el teletrabajo que otra modalidad implementaría usted en su empresa?

Respuesta: La modalidad presencial, que es la más usual.

6. ¿Cómo le ha afectado la pandemia del covid-19 en sus ingresos, ventas y empresa en general?

Respuesta: Para nadie es un secreto la situación actual del país en cuanto a lo económico específicamente, pero más allá de eso, lo que nos afecta implícitamente es la escasez de

gasolina que está latente en el país, es un tema incierto; ya que los vehículos en su mayoría son a gasolina y pues si no hay suministro, no ruedan y si no ruedan no hacen servicios nuestros clientes, balanceo, alineación, desmontaje, etc. Si ellos no hacen sus servicios, no se surten en mercancía e insumos, no nos compran; es una cadena.

7. ¿De erradicar esta pandemia, usted cambiaría su modalidad de trabajo a presencial?

Respuesta: No necesariamente, en todo este tiempo me he convencido a mí mismo que el telemarketing es una forma, más sencilla, rápida y eficaz de vender, no necesitamos tener al cliente en frente, por lo menos en un gran porcentaje de probabilidad, nos beneficia en cuanto a aplicarla.

8. Mencione algún aspecto importante que se debe tomar en cuenta a la hora de aplicar el teletrabajo en nuevas empresas.

Respuesta: El control de procesos y el análisis de mercado, considero que son fundamentales el uno como el otro. No a todas las empresas les resulta el teletrabajo, no es aplicable en todas, por eso se debe analizar la situación antes de implementarla, ya que las consecuencias afectarían directamente el ingreso económico de la empresa.

9. ¿Considera usted que el teletrabajo se puede aplicar a todo tipo de empresas, sin importar su actividad económica?

Respuesta: No, como ya lo mencioné, el teletrabajo no es aplicable para todo tipo de empresa, primero se debe realizar un análisis para determinarlo.

10. ¿Qué mensaje les daría a las empresas que aún no han implementado esta modalidad del teletrabajo o que aún no se adaptan a la nueva realidad laboral?

Respuesta: Mantengo el lema de realizar un análisis de mercado antes de tomar la decisión, y de allí asumir el riesgo y hacerlo, debemos innovar, hacer cosas diferentes para obtener resultados diferentes; siempre y cuando aplique a tu empresa.

En las repuestas obtenidas se evaluó la aceptación de la modalidad del teletrabajo, en positivo demostró que la situación empresarial ha cambiado, el proceso de adaptación a la nueva modalidad del teletrabajo ha sido favorable, y con ella grandes oportunidades de crecimiento se han logrado a través de ella, si cada día se afianza al futuro, sin dejar de instruirse, capacitarse sobre el teletrabajo y su manera flexible de emplear un oficio.

Se presenta a continuación la segunda entrevista que sustenta esta investigación, para el completo análisis de la misma.

Entrevistador: Michael Sumoza.

Entrevistado: Edgar Romero - Inversiones Metal mecánica TecniSeamingCans C.A.

1. ¿Usted había trabajado anteriormente bajo la modalidad del teletrabajo?
Respuesta: No, de verdad esta modalidad fue todo un reto, las circunstancias nos llevaron a aplicar el teletrabajo sin tener una experiencia previa, nos capacitamos rápidamente para transmitirle toda la información a los muchachos, sin embargo, luego tuvimos una segunda capacitación para el resto del grupo.
2. ¿Sabe usted que es el teletrabajo?
Respuesta: Si, tenía un concepto que vagamente suponía, pero ya después de varias capacitaciones mi concepto propio de teletrabajo cambió y mejoró.
3. ¿Cree usted que el teletrabajo ha beneficiado la economía de nuestro país?
Repuesta: Sin duda, fue la manera más rápida y viable para continuar labrando.
4. ¿Considera usted que el teletrabajo le impide tener un segundo empleo?
Respuesta: Para mí no, incluso tengo un negocio familiar en simultaneo, una charcutería que maneja mi esposa durante el día y en las tardes – noches también estoy a cargo.
5. ¿Se le ha dificultado a usted adaptarse a esta modalidad laboral?
Respuesta: No para nada, ha sido n interesante camino de aprendizaje constante y eso me gusta, todo es muy dinámico.
6. ¿Conoce usted las desventajas del teletrabajo?
Respuesta: Si, la que más tengo presente es la de no tener un horario establecido, siempre estoy al pendiente del correo y del WhatsApp, es un circulo entre las dos y de allí no me desconecto en horas, a pesar de que no soy vendedor directamente, pero tengo mucha responsabilidad a mi cargo. Y es esa la desventaja, no tengo casi tengo libre, para el disfrute con mi familia, siempre hay algo que hacer o responder.

7. ¿Considera usted que el teletrabajo es la mejor opción actualmente para las empresas?

Respuesta: Si, la pandemia nos trajo un mensaje y es adaptarse a los cambios y el teletrabajo es precisamente eso, la mejor opción que llego para quedarse, sino, no vendes, o por lo menos no tanto como quisieras, hay que actualizarse.

8. ¿La pandemia le ha impedido llevar a cabo en sus actividades de teletrabajo?

Respuesta: Al principio si, cuando no sabíamos cómo enfrentarla, pero el teletrabajo nos benefició en muchas áreas y con el tiempo hemos ido perfeccionando y mejorando.

9. ¿De erradicar esta pandemia, usted cambiaría su modalidad de trabajo a presencial?

Respuesta: Buena pregunta... mira no, me siento tan familiarizado y preparado para continuar empleando el teletrabajo, que a veces digo, ¿por qué no lo descubrí antes? (se ríe).

10. ¿Recomienda aplicar esta modalidad laboral a las nuevas empresas?

Respuesta: Si, por supuesto, considero que cada empresa en este momento debe renovar, actualizar y simplificar sus procesos, y el teletrabajo es todo eso. Actualmente hay empresas que se posicionaron en el mercado gracias a la pandemia mediante el teletrabajo, un ejemplo Amazon, lo leí en un artículo, y pues que inspirador ver que muchos están apostando por sus empresas, por su futuro y el de los trabajadores día a día.

Asimismo, se devela la situación actual empresarial del teletrabajo ante el impacto de la pandemia del COVID-19; el impacto y receptividad que se obtuvo durante esta prueba piloto que la pandemia nos dio, y que de tal manera se implementó y hasta el momento la modalidad del teletrabajo continúa siendo la mejor salida.

Seguidamente se procedió a identificarlas debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del teletrabajo. Por medio del cuadro FODA se estudiarán las Fortalezas, Oportunidades,

Debilidades y Amenazas que posee la modalidad del teletrabajo aplicado a la realidad actual respecto a la pandemia, con el fin de recopilar información desde cuatro puntos de vista que favorecen y desfavorecen a la organización con perspectivas internas y externas.

4.2 Interpretación de aspectos positivos y negativos del teletrabajo (FODA)

Cuadro 5. Cuadro FODA

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayor flexibilidad laboral, tareas, horarios, etc. 2. Disminución del ausentismo 3. Posicionamiento en el mercado actual laboral. 4. Simplificación de labores y procesos internos. 5. Reducción de gastos internos y externos. 6. Menor porcentaje de conflicto laboral entre los trabajadores. 7. Posibilidad de aumento de plantilla de trabajadores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posible incumplimiento de horario laboral. 2. Poca confidencialidad en ciertas áreas de información. 3. Dificultad de mantener control y estructura. 4. Disminuye el contacto entre subordinados y supervisores.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento empresarial. 2. Captación de nuevos clientes potenciales. 3. Escasez y desaparición de empresas de la competencia. 4. Posicionamiento dentro de nuestro mercado laboral. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control de cambio. 2. Escasez de productos. 3. Hiperinflación generalizada en los precios del país, gasolina, etc.

Fuente: Elaboración Propia (2021)

En el cuadro FODA se pudo observar que, de 5 debilidades, que están relacionadas a fallas en el sistema de comunicación, que repercuten sobre el orden y registro del control de dentro de la organización, sin embargo, se cuenta con la oportunidad e interés por parte de la gerencia, en mejorar el flujo de información en dicha modalidad en la mayoría de los trabajadores, para así fortalecer los procesos internos.

4.3 Planteamiento del teletrabajo como la nueva modalidad laboral

Finalmente, esta investigación nos lleva a comprender el teletrabajo como la nueva modalidad laboral. En esta fase el análisis final arroja la total aceptación de los trabajadores de Equipos San Diego C.A donde se realizó el estudio y observación de la modalidad del teletrabajo, como la nueva situación empresarial tras la pandemia.

Tras la triangulación de resultados mediante las estrategias de la observación directa y las entrevistas que le se realizó a los presidentes de dichas empresas, para así comprender al teletrabajo como la nueva modalidad laboral, se determinó la total y absoluta aprobación al cambio y evolución de una nueva era laboral, donde no solo se benefician los ejecutivos y dueños de empresas sino también la parte obrera, que nos mostró que conocen las ventajas y desventajas del teletrabajo, como se maneja la remuneración salarial, bonos y pagos extras que pueden recibir. Por otro lado, el análisis arrojado por los documentos y anotaciones interpretativas basadas en el estudio del teletrabajo, su origen, como surgió en el mundo y nuestro país, sus características, como se aplicó al sector empresarial tras el COVID-19, etc., todo lo que al teletrabajo se refiere para poder sustentar esta investigación que nos deja un gran aprendizaje, y que hoy por hoy continua siendo ruido la pandemia, no con la misma intensidad de hace dos años atrás pero si nos dejó claro es que todo puede cambiar en segundos, nada está seguro, y debemos prepararnos y estar abiertos a los cambios que se nos pudieran seguir presentando durante la vida, en lo laboral y personal. Sin duda en cada país del mundo el escenario fue diferente, pero el mundo laboral debía continuar para poder atender nuestras necesidades y es allí donde el teletrabajo tomó ventaja y se posicionó como la nueva modalidad laboral.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En principio, resulta importante recordar que el diseño de la investigación se basó en un estudio descriptivo de metodología cualitativa. Por lo tanto, se considera que los resultados permitieron dar respuesta al propósito general que se planteó en el inicio de la investigación: determinar la situación actual empresarial del teletrabajo, como nueva modalidad laboral, ante el impacto de la pandemia del COVID-19. Y que se profundizó a través de la consecución de los objetivos específicos.

Así, por ejemplo, en el primer objetivo develar la situación actual empresarial del teletrabajo ante el impacto de la pandemia del COVID-19, se obtuvo un análisis sobre los resultados obtenidos tras los instrumentos de recolección de datos, que nos ayudó a comprender que el teletrabajo en pandemia nos dejó un aprendizaje positivo, a ser flexibles y estar abiertos a los cambios, el mundo cambia, el mercado cambia y sólo los que se adaptan permanecerán en tiempo; es una modalidad laboral que siempre ha existido y que llegó para quedarse. El teletrabajo suele ser flexible, pero es allí donde se pone a prueba nuestros conocimientos, organización, y rol dentro de una empresa; si es flexible, pero se debe llevar en orden, no puede improvisarse, solo porque está de moda, cada proceso cuenta, y el control es fundamental. Implantar el teletrabajo no es solo enviar a los empleados a sus casas o vender por redes sociales. Este debe planificarse. Para sacar todo el potencial al teletrabajo para la empresa.

Muy pocos sectores han escapado una crisis de empresa por el coronavirus. Además, la forma de vender ha cambiado y ya es palpable la necesidad de contratar a profesionales con unas determinadas aptitudes. Con la mayoría de la población trabajando desde casa, los niveles de

contaminación se redujeron muchísimo. Y hoy en día la sostenibilidad es un tanto importante para las empresas.

Por consiguiente, se dio respuesta al segundo propósito específico, lo cual se concentró en identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del teletrabajo, en esta parte se realizó un cuadro FODA para reconocer el escenario de esta investigación, y develar todos los aspectos que se relacionan con el teletrabajo, analizar sus ventajas y desventajas y estudiar su impacto en la materia empresarial – laboral en nuestro país y el mundo.

El cambio al teletrabajo fue impulsado por una necesidad a corto plazo. Pero las empresas con visión de futuro están adoptando el teletrabajo como un cambio a largo plazo. Para los líderes de las organizaciones, la clave es crear y mantener una fuerza laboral distribuida y comprometida. El aumento del teletrabajo ha puesto de relieve la necesidad de mantener a los trabajadores conectados, respaldados y productivos tanto si trabajan fuera como dentro de la oficina.

El Teletrabajo en Venezuela aumentó de manera exponencial en el contexto de la pandemia por Covid-19 y el decreto de cuarentena nacional desde mediados de marzo de 2020, lo que impuso en toda la fuerza productiva en nuestro país la necesidad de reinventarse aplicando nuevas estrategias para poder salir económicamente a flote pese a las limitaciones sociales implícitas en este inédito contexto, sin embargo, aunque reconocemos que el mayor aumento de la modalidad de teletrabajo se dio en tiempos de pandemia, también hay que reconocer otros factores determinantes. Como síntoma global de nuestra época, y el acelerado avance del desarrollo tecnológico en el área de las telecomunicaciones, es evidente la tendencia de la automatización de procesos y el uso de herramientas y aplicaciones, lo que ha llevado a una constante adopción del uso de nuevas tecnologías de la información en prácticamente todas las áreas de la economía. En el caso particular de nuestro país, debemos tomar en cuenta que debido a la crisis política y sus consecuencias económicas agudizadas en los últimos 5 años, un amplio sector de la población, que cuentan con facilidades de acceso continuo a internet, han venido practicando formas de ejercer el teletrabajo como una alternativa de ingresos, en su mayoría de

manera informal, pero que aun así, puede llegar a representar una cantidad importante del presupuesto económico familiar para sortear la vicisitudes económicas del día a día.

Finalmente, para dar respuesta al tercer y último propósito específico de esta investigación, donde nos ayuda a entender al teletrabajo como la nueva modalidad laboral; ha sido la mejor evasiva que ha tenido la economía no solo de Venezuela, sino de muchísimos países en el mundo que hasta la actualidad lo implantan en sus organizaciones, y que decidieron establecer el teletrabajo como su usual y permanente modalidad laboral, ante una pandemia que arrojó al mundo durante más de un año y donde al inicio fue un golpe fuerte a la salud, economía, mercado laboral, etc. El teletrabajo como práctica de flexibilización organizacional, dependiendo de cómo se implemente e involucre a los distintos actores de la empresa, podría constituirse en un aporte al desarrollo personal, familiar y profesional de los colaboradores, así como también generar valor a la sostenibilidad de las organizaciones y de la sociedad.

El teletrabajo en sí mismo es un desafío para nuestras sociedades, en la medida en que requiere transformaciones culturales que deben darse al interior de las organizaciones; involucra a diversos públicos, como los líderes. Demanda a su vez colaboradores empoderados, con capacidades de autogestión y comunicación eficaz, que posibiliten distintos flujos de la información y propongan el diálogo con diversos actores de esta. Es posible que el teletrabajo se consolide como una alternativa de responsabilidad social de las empresas, para lo cual es necesario pensar integralmente en las implicaciones que esta forma laboral traerá a los colaboradores. Vincular la comunicación estratégica en el desarrollo de los proyectos de teletrabajo es fundamental para asumir los retos que conlleva el mismo, en la medida en que esta es transmisora de valores de la cultura organizacional y posibilita los encuentros y diálogos necesarios para una adecuada bidireccionalidad que permita la inclusión y comprensión por parte de los actores partícipes de este proceso.

Recomendaciones

A continuación, se presenta un listado de recomendaciones y buenas prácticas elaboradas en base a los resultados obtenidos, para ser tomadas como referencia tanto por los teletrabajadores en relación de dependencia y profesionales independientes, así como para los empleadores que tienen bajo su cargo empleados realizando teletrabajo.

a) Organización:

1. Adoptar políticas de gestión del talento humano que potencien las habilidades de los trabajadores para lograr un uso adecuado y eficaz de la modalidad, promoviendo el crecimiento personal, fortaleciendo las competencias laborales y contribuyendo al bienestar integral de los sujetos. En ese sentido se sugiere enfocarse en la capacidad de planificación y la autogestión del tiempo, que fueron las que los teletrabajadores encuestados consideraron más relevantes a la hora de teletrabajar.
2. Fomentar políticas y planes de capacitación para los teletrabajadores, en los que se den a conocer herramientas de software/hardware, y proporcionar dichas herramientas para facilitar y optimizar el teletrabajo. Desde el aspecto motivacional, se puede incentivar de esta manera el desarrollo personal y aumentar la motivación de los teletrabajadores.
3. En lo referente a las herramientas utilizadas en el teletrabajo, es fundamental contar con al menos un dispositivo electrónico. En ese sentido, los resultados arrojaron que la mayoría trabaja con dispositivos propios. En este caso, se sugiere al empleador consensuar con el empleado que siga trabajando con dispositivos de su propiedad, pero compensarle los gastos por uso, o bien proporcionarle dispositivos para la prestación de sus servicios.
4. Establecer canales de comunicación propicios y acordes para lograr una buena interacción entre empleados/empleadores o bien, entre compañeros de trabajo, y favorecer la consecución de los objetivos comunes y atenuar los efectos de la mala comunicación. La meta que debe tenerse es garantizar una comunicación transparente, rápida, diversa, que provea una experiencia positiva. Asimismo, establecer encuentros virtuales sincrónicos periódicamente, en

donde se puedan charlar o debatir asuntos que requieren mayor desarrollo o atención que un mail o WhatsApp. Finalmente, proponer encuentros sociales virtuales o presenciales respetando protocolos sanitarios, desde un enfoque de interacción, distensión y ocio, para disminuir la falta de sociabilización.

b) Teletrabajadores:

1. Tener una rutina que ayude a enfocar y organizar la jornada. Planificar tareas y objetivos diarios. Si bien la flexibilidad horaria resultó la ventaja más destacada, es importante mantener esta organización para poder llevar un control de tareas. De acuerdo a los resultados, la mayoría trabaja bajo un horario definido, lo cual puede constituir una buena herramienta de autogestión del tiempo.

2. Considerando que, en general, no se identificó que destinen un ambiente exclusivo al teletrabajo, se sugiere, dentro de sus posibilidades, designar un espacio para trabajar, que sea limpio y ordenado, en el que se sienta cómodo. Si puede tener privacidad, o si el lugar escogido es silencioso o independiente, será mucho mejor para mantenerse concentrado y evitar las distracciones e interferencias.

3. Mantener la comunicación con los colegas de la organización para favorecer el intercambio de ideas u opiniones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ardila, C. (2017). *Análisis de Impacto del Teletrabajo en los resultados de Gestión de las Organizaciones*. [Tesis doctoral]. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: *Introducción a la metodología científica* (5ta. ed.). Caracas: Episteme.
- Boiarov, S. (2010). *¿Cómo empiezo a teletrabajar?* Editorial EDICON. I° Edición, Buenos Aires. 2010.
- Bolivar, K. (2017). *El Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una Empresa Manufacturera, ubicada en Valencia Edo. Carabobo*.
[Tesis doctoral]. Universidad de Carabobo. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5377/1/kbolivar.pdf>
- Chandler, A. D. (2003). *Estrategia y estructura. Capítulos de la historia de la empresa industrial estadounidense*. Nueva York: BeardBooks.
- Czarniawska, B. (2004). *Narrativas en la investigación en ciencias sociales. Introducción al Método Cualitativo*. Londres: SagePublications.
- Estévez, A., & Solando, M. (2021). *¿Tele Trabajo, Tele Emergencia, Tele Improvisación?*
Análisis Cualitativo A Partir De Experiencias De Informantes Clave En La Administración Pública Argentina. Argentina: Instituto Nacional de la Administración.
- Feregrino, M. (2021). *Flexibilización laboral, teletrabajo y Covid-19*.

Tendencias, 22(2).

México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

Janesick, V. (1998). “*Ejercicios de estiramiento para investigadores cualitativos*”. Thousand Oaks: SAGE.

Moreno, M. (2018). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*. [Tesis doctoral]. Universidad de Barcelona, España. file:///C:/Users/AIO-5100/Downloads/221801
Texto%20del%20art%C3%ADculo%20782931-1-10-20150301%20(1).pdf.

Rivas (2021). “*Panorama actual del teletrabajo en Venezuela y guía ilustrada de Pausas activas*” UCV: Venezuela.

/wp-content/uploads/2021/06/PANORAMA-ACTUAL-DEL-

TELETRABAJO-EN-VENEZUELA-INVESTIGADORA-BETHY-MENDEZ.pdf.

Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Saini, J. (2021). *Errepar. Obtenido de Teletrabajo: un camino hacia la flexibilización laboral con perspectiva de género*.

Universidad José Antonio Páez (2014). *Manual para la Elaboración, Inscripción Presentación y Defensa del Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de la Universidad José Antonio Páez*. Valencia: Venezuela.

ANEXOS

GUIA DE OBSERVACIÓN

EMPRESA: EQUIPOS SAN DIEGO C.A

FECHA DE OBSERVCIÓN: 04/01/21

REGISTRO DE LO OBSERVADO:

Episodio: Jornada laboral completa y su proceso de venta.
--



ENTREVISTA #1

***ENTREVISTADO:** Edgar Romero.

***CARGO:** Gerente General de la empresa
Inversiones Metal mecánica

TecniSeamingCans C.A.

***FECHA:** 05-11-2020



PREGUNTA
1. ¿Usted había trabajado anteriormente bajo la modalidad del teletrabajo?
2. ¿Sabe usted que es el teletrabajo?
3. ¿Cree usted que el teletrabajo ha beneficiado la economía de nuestro país?
4. ¿Considera usted que el teletrabajo le impide tener un segundo empleo?
5. ¿Se le ha dificultado a usted adaptarse a esta modalidad laboral?
6. ¿Conoce usted las desventajas del teletrabajo?
7. ¿Considera usted que el teletrabajo es la mejor opción actualmente para las empresas?
8. ¿La pandemia le ha impedido llevar a cabo en sus actividades de teletrabajo?
9. ¿De erradicar esta pandemia, usted cambiaría su modalidad de trabajo a presencial?
10. ¿Recomienda aplicar esta modalidad laboral a las nuevas empresas?



ENTREVISTA #2

***ENTREVISTADO:** Angel Franceschi.

***CARGO:** Presidente.

***FECHA:** 09-11-2020



PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cómo define usted el teletrabajo?	
2. ¿Considera usted que es aplicable en la actualidad y por qué?	
3. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo, considerando que en su empresa se aplica esta modalidad laboral?	
4. ¿Qué impacto tiene el teletrabajo en la sociedad?	
5. ¿De no existir el teletrabajo que otra modalidad implementaría usted en su empresa?	
6. ¿Cómo le ha afectado la pandemia del covid-19 en sus ingresos, ventas y empresa en general?	
7. ¿De erradicar esta pandemia, usted cambiaría su modalidad de trabajo a presencial?	
8. Mencione algún aspecto importante que se debe tomar en cuenta a la hora de aplicar el teletrabajo en nuevas empresas.	
9. ¿Considera usted que el teletrabajo se puede aplicar a todo tipo de empresas, sin importar su actividad económica?	
10. ¿Qué mensaje les daría a las empresas que aún no han implementado esta modalidad del teletrabajo o que aún no se adaptan a la nueva realidad laboral?	