



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO**

**Teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú  
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión del Talento Humano**

**AUTORA:**

Nieto Ramirez Ana Paola (ORCID: 0000-0003-1223-9150)

**ASESOR:**

Dr. Nolzco Labajos Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y comportamiento organizacional

**LIMA - PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a mi familia en especial a mis padres, por siempre estar a mi lado apoyándome para que sea una persona profesional e inculcarme siempre los valores.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por el bienestar que me brinda en esta vida.

A mi familia por su apoyo, para seguir con mis metas y sueños.

A mi docente que fue guía y luz de conocimiento para el presente trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	9
3.3. Escenario de estudio	10
3.4. Participantes	10
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.6. Procedimiento	11
3.7. Rigor científico	11
3.8. Método de análisis de datos	12
3.9 Aspectos Éticos	12
IV. Resultados y Discusión	13
V. Conclusiones	21
VI. Recomendaciones	22
Referencias	23
Anexos	30

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Subcategoría del Ámbito empresarial	12
Figura 2. Subcategoría del Ámbito social	14
Figura 3. Subcategoría del Ámbito jurídico	16
Figura 4. Categoría del Teletrabajo	18

## Resumen

La actual investigación tuvo como objetivo general analizar el teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020.

Desde el aspecto metodológico, se utilizó el enfoque cualitativo, investigación de tipo básico explicativo e interpretativo, el diseño se basa al estudio de casos en relación a la fenomenología. Se emplea la técnica de la entrevista para lo cual se cogió de muestra a 6 participantes, teniendo como herramienta para el análisis el método de información Atlas ti8.

De acuerdo a los resultados se evidencia que el teletrabajo va relacionado con el ámbito empresarial, llevando cuatro dimensiones, tales como la cultura corporativa que está ligada a la relación del empleador y el empleado para que genere la confianza de estar en un espacio agradable.

También se considera la operatividad para su nueva forma y adaptabilidad de funciones dentro de su espacio, donde comparten con sus familiares y ahí está la distribución de sus laborales para una efectividad de tareas, con acompañamiento de la tecnología y la utilización de herramientas de conectividad para reuniones digitales.

Teniendo el soporte mediante capacitaciones para el cuidado de la salud en la técnica de buenas posturas y el desarrollo adecuado de la ergonomía. De igual manera se conecta el ámbito social el cual ayudara al empleado de prevenir el contagio de la covid 19.

Esta nueva forma de labores está amparada en un ámbito Jurídico, bajo una norma legal para el cumplimiento y respeto de las horas de labores en el teletrabajo.

**Palabras clave:** teletrabajo, tecnología, covid19, clima laboral, adaptabilidad.

## **Abstract**

The current research had the general objective of analyzing teleworking in a retail company in times of pandemic, Peru 2020.

From the methodological aspect, the qualitative approach was used, basic explanatory and interpretive research, the design is based on case studies in relation to phenomenology. The interview technique is used, for which 6 participants were sampled, using the Atlas ti8 information method as a tool for analysis.

According to the results, it is evidenced that telework is related to the business environment, carrying four dimensions, such as the corporate culture that is linked to the relationship of the employer and the employee so that it generates the confidence of being in a pleasant space.

Operation is also considered for their new form and adaptability of functions within their space, where they share with their families and there is the distribution of their work for an effective task, with the support of technology and the use of connectivity tools to digital meetings.

Having the support through training for health care in the technique of good postures and the proper development of ergonomics. In the same way, the social sphere is connected which will help the employee to prevent the spread of covid 19.

This new way of working is covered by a legal field, under a legal standard for compliance and respect of working hours in teleworking.

**Keywords:** teleworking, technology, covid19, work environment, adaptability.

## **I. Introducción**

En estos tiempos donde hay frecuentes cambios debido a la globalización y digitalización. La tecnología va surgiendo a pasos agigantados y no es ajena ante la pandemia por la Covid19, el estado, declaro Emergencia Nacional lo cual hizo que algunas empresas tomaran la decisión de velar y salvaguardar la salud de sus trabajadores. Con ello, se implementó el teletrabajo como una alternativa para disminuir los casos de personas contagiadas. Con la nueva disposición laboral, las empresas tuvieron cambios notables e incremento de adquisición de herramientas que elevar mayores recursos tecnológicos como soporte en su departamento de informática para ayuda desde una red o un punto a las personas que están laborando desde su domicilio generando herramientas de video llamada como teams, zoom y herramienta de flujos de trabajo.

El teletrabajo fue de mayor impacto para las personas vulnerables tales como personas con enfermedades existentes, adulta mayor, personas lactantes o alguna discapacidad, cumpliendo las normas y el decreto por el gobierno de salvaguardar y prevenir el riesgo de contagio de la covid 19. Dentro de las ventajas que tiene el teletrabajo podemos decir que al estar todos conectados, las empresas tienen que estar en constante actualizaciones de plataformas virtuales para que los trabajadores puedan desempeñarse de forma óptima, así teniendo todas las herramientas y con la seguridad de tener un soporte con menores fallas de conexión. Garantizando una baja accidentabilidad laboral ya que no se están trasladando, esto nos ayuda también a la optimización de gastos y reducción de espacios al desarrollar el teletrabajo los gastos fijos se reducen. Este programa ayuda a promover el trabajo a todas las personas sin exclusión por alguna discapacidad. Las desventajas del teletrabajo es que el empleador no puede ver físicamente a su trabajador si está cumpliendo su trabajo, no contar con un ambiente idóneo para trabajar y desarrollar las actividades, tenemos el claro ejemplo si brindamos capacitaciones y los ruidos dentro y fuera de casa hagan que se interrumpa las funciones.

El beneficio del teletrabajo ayuda al empleador y colaborador a tener más flexibilidad para hacer otras cosas debido a que se puede estar más tiempo con la familia y a la par avanzar con el trabajo asignado, el ahorro de tiempo y dinero al

no tener los desplazamientos se evita el estrés del tráfico, las mejoras significativas en la alimentación, es básico ya que es la gasolina del organismo y así levantar tus defensas ante esta pandemia.

La nueva forma de adecuarnos al trabajo debido a las restricciones de la pandemia, con el fin de contener una planilla y evitar la reducción de empleados en las empresas. El teletrabajo es la nueva forma laboral, el cual se está consolidando y fortaleciendo dentro del mercado. Los diferentes gobiernos de los países extranjeros han optado por la nueva modalidad, estudiando leyes especiales para establecer y poder sobre llevar la economía, ahora el empleado está siendo monitoreado desde diversas plataformas para que cumpla con efectividad su trabajo, sin perder el ritmo de la productividad teniendo en cuenta variable que se conectan con el negocio. (Valera, 2020)

El teletrabajo en el Perú fue aprobado con la ley N\*30036, las empresas tienen condiciones para implementar la nueva forma de labores, utilizando herramientas tecnológicas de comunicación, estando en una etapa exploratoria por el desconocimiento sobre el tema, poca difusión y la falta de implementación. Las empresas en el Perú, presentan las condiciones para implementar y apostar las nuevas rutinas remotas en los distintos rubros a los que se desempeñan, teniendo el hecho de la capacitación para la adaptabilidad de las nuevas tecnologías, acatando las restricciones y derechos de la normativa vigente para el ejercer de la nueva modalidad laboral. (Castro, 2015)

La norma aplica para los trabajadores que presten servicios de teletrabajo, teniendo un aval donde acredita una contratación ordinaria dentro del parámetro legal, como contratos o resoluciones de incorporación o designación. Las formas que se pueden desarrollar pueden ser de forma completa o como mixta, su jornada no debería variar a la habitual de la oficina, los teletrabajadores mantienen los mismo derechos y beneficios, igual a una labor presencial, según ley. (Salvador, 2016)

España, las empresas han implementado la modalidad del teletrabajo, la oportunidad que brinda laborar desde casa, utilizando tu laptop o computadora, nos ayuda mucho debido a que los horarios pueden ser más flexibles, es decir entregar trabajos dentro del plazo establecido, equilibrar la vida laboral y familiar, para las empresas esto les favorece debido a que los colaboradores aumentan su

productividad trabajando desde casa y ahorrando los gastos de oficina. (Burló, 2016)

La crisis sanitaria ha impulsado el teletrabajo en la gran mayoría de empresas, ahora lo que se debe tomar en cuenta la primera instancia es como se fiscalizara si es que se trasladan a otro país, que protocolos manejarían si se habla sobre la residencia fiscal, se debe analizar si el país donde se encuentre tiene suscrito el convenio para evitar la doble imposición, los acuerdos ayudan a establecer reglas claras sin afectar el resguardo sanitario. (Esteban, 2020)

La Adaptabilidad de la digitalización y tecnología ha ayudado a conectarnos en una manera virtual , aunque el confinamiento en casa no ha sido fácil para algunos trabajadores debido a los ambientes dentro de su hogar, esto marcara un antes y un después para todas las empresas, con el teletrabajo todos buscan la forma de organizar su tiempo sin estar en la oficina, tenemos la ventaja de que ya no se pierde horas en el tráfico , la flexibilidad en los horarios ayuda a tener los lazos y distribución de actividades laborales y actividades personales ,siempre con la disciplina. (Consultores, 2020)

La presente investigación se justifica en la teoría de la administración de los tiempos y movimientos, en cuanto se evaluará la ejecución de cada operación a cargo de los trabajadores. Asimismo, se tomará la teoría del cambio para realizar el análisis correspondiente a las fuerzas que mantienen el comportamiento de un sistema estable. Finalmente se analizará la teoría de recursos y capacidades situándolo en el contexto actual en donde las empresas han tenido que utilizar sus recursos para que los colaboradores de oficina empiecen a trabajar desde casa.

El trabajo de investigación se realiza para entender el estado del teletrabajo en las empresas, de esta manera poder determinar las barreras tecnológicas que actualmente tienen las empresas, y así poder descubrir los desafíos que atraviesan los colaboradores con el teletrabajo. Lo que se busca es sentar bases para la mejora del teletrabajo, proponiendo alternativas para que todos los colaboradores puedan estar conectados y lograr fomentar el uso de herramientas tecnológicas que ayudaran a los colaboradores.

El trabajo de investigación se realizará bajo el enfoque cualitativo, en cuanto permitirá realizar un análisis del teletrabajo en la empresa. Asimismo, se

podrá establecer respuesta a base de la experiencia que están teniendo sobre el teletrabajo y descubrir si les está beneficiando el teletrabajo a los colaboradores.

En ese sentido los instrumentos a ser usados en la presente investigación serán las entrevistas compuestas de preguntas abiertas a los colaboradores de la empresa retail, quienes contarán sus experiencias sobre el teletrabajo debido a la pandemia. Como **problema general**: ¿Cuál es la situación del teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020? Como **problemas Específicos**: ¿Cuál es la situación en el ámbito empresarial del teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020? ¿Cuál es la situación en el ámbito social del teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020? ¿Cuál es la situación en el ámbito jurídico teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020?

La presente investigación tiene como **objetivo General**: Analizar el teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020. Como **objetivos Específicos**: Analizar en el ámbito empresarial teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020; Analizar en el ámbito social el teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020; Analizar en el ámbito jurídico teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020.

## II. Marco Teórico

A nivel internacional, Ardila (2015) en su tesis pretendió determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones. En este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo y cualitativo. El análisis comparativo demuestra que existe mayor competitividad frente a la eficiencia, productividad y ausentismo, mientras que en la variable costo beneficio de las modalidades de trabajo, el teletrabajo marca gran diferencia frente a la modalidad tradicional. El teletrabajo es una buena opción para trabajar si se replantean bien y se brinden todos los beneficios.

Rojas (2016), en su estudio se realizó una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando las variables teletrabajo y productividad, se llegó a la conclusión que el teletrabajo genera disminución de los costos y gastos de producción, se utiliza más el trabajo por objetivos, los valores más bajos de la ponderación son el nivel de participación de los trabajadores en los eventos de capacitación de la empresa, el nivel de autonomía de los teletrabajadores es mayor al de los trabajadores presenciales debido a que están obligados a auto educarse.

Aldana (2015), en su tesis pretendió distinguir cuál es el grado de formalismo y estructuración con que el teletrabajo es aplicado en sus empresas empleadoras. El tipo de estudio que se utilizó fue descriptivo-exploratorio y la investigación fue cualitativa. Investiga los factores motivacionales para la elección del teletrabajo, la influencia que tiene en el ámbito personal y familiar, el foco de la investigación es desde la perspectiva de mujeres y su principal factor motivacional con el que suele pensar es acomodar su esquema personal con el familiar, ya no se trabaja cumpliendo un horario sino por objetivos.

Varas (2019), en su tesis pretendió evaluar el apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral en teletrabajadores, y analizar la relación entre ambas variables, el tipo de estudio fue investigación cuantitativa no experimental. Los modelos de trabajos en las organizaciones se han encontrado en constante cambio a través del tiempo, el trabajo es un sistema de vida prioritario. Se observó correlación significativa y positivamente del apoyo organizacional percibido y la satisfacción laboral en los teletrabajadores.

Gaona y Jumbo (2015), menciona que su tipo de investigación, está enfocada en la inclusión social de personas con discapacidad física, Con los datos obtenidos, se plantea una propuesta que busca una solución a la problemática encontrada, para implementar en las empresas de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas; y aportar con la inclusión social, y la disminución de tasas de desempleo de personas con discapacidades físicas.

A nivel nacional, Bautista y La Madrid (2019), en su tesis utilizó el método deductivo debido a que el tipo de investigación está enfocada en analizar los criterios que toman para el sistema de trabajo en remoto y comprender también cómo los estilos de dirección pueden influir negativamente en las personas. Se debe hacer un cambio en la metodología de atención teniendo en consideración los vicios ya adoptados por los consultores, es necesario hacer una supervisión directa; es decir, trabajo en oficina.

Vasquez (2019), en su tesis detalla la situación en la que se encuentra el teletrabajo en el sector público. Sobre la metodología, el paradigma es interpretativo y enfoque cualitativo. Los sujetos de estudio fueron un especialista laboral, un experto en teletrabajo y documentos normativos sobre teletrabajo. Las técnicas empleadas para recolectar información fueron la entrevista y la revisión documental; los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de entrevista y la guía de revisión documental. Las entidades públicas cuentan con diferentes alcances tecnológicos, sobre todo las que se encuentran fuera de la capital, que suelen contar con equipamiento tecnológico.

Suarez (2020), en su tesis nos menciona la crisis sanitaria que se está pasando y como el colegio San Pablo se tuvo que adecuar a los cambios del teletrabajo a pesar de que no todas las instituciones públicas están preparadas para asumir el reto donde todos sus procesos están diseñados para un trabajo presencial y sus colaboradores adaptados a esta modalidad de trabajo.

Peñafiel (2019), en su investigación nos menciona sobre la modalidad del teletrabajo y los beneficios que brinda en este mundo globalizado donde tenemos muchos cambios en las formas de trabajo, aunque en nuestro país no ha tenido una buena acogida, en los otros países vecinos han sabido aprovechar esta oportunidad la cual les está trayendo grandes beneficios en las organizaciones.

Según la definición conceptual de la teoría del estudio de tiempo y movimiento es de gran ayuda para las empresas y mejora la productividad,

además es conocer sobre los principios de economía de movimientos. Asimismo, señala que la medición de los tiempos ayuda a mejorar el uso de los recursos y establecer normas para que se cumplan las actividades, la medición de tiempos tiene la función de fijar tiempos de ejecución y así no haya improductividad. Finalmente señala que el conocimiento se ha desarrollado en áreas muy especializadas y algunas ciencias se enfocan a los fenómenos físicos como las que han estudiado los organismos vivos y sociales tienen en común el universo en movimiento, los seres sociales como principales actores, y analogías en los procesos de nacimiento, supervivencia, organización, evolución y muerte. (Tejada et al, 2017; Kanawaty, 1996; Martines, 1999).

La teoría del estudio del cambio permite ordenar los conocimiento y experiencia, aquellas condiciones necesarias para lograr el cambio deseado en un contexto determinado. Asimismo, señala que es una herramienta que facilita las planificaciones y evaluaciones, se le denomina la caja negra, debido a que se coloca ciertas intervenciones en un contexto y se realiza las preguntas ¿Cómo? ¿por qué? Uno alcanza sus resultados, para utilizar la teoría del cambio se debe identificar los componentes y los elementos para hacer un cruce e identificar como se vinculan. Finalmente menciona que es fundamental para el análisis de la situación, identificar el problema, causas, consecuencias y oportunidades. Examinar la situación y comprobar el intento de resolver problemas. (Retolaza et al, 2010; Cassetti, 2019; Rogers, 2014).

La teoría de los recursos y capacidades señala que se debe reconocer y estar enfocada en el interior de la empresa para que se establezca cuál de sus recursos y capacidades son difíciles de identificar y replicar para generarlo como una competencia central. Asimismo, reconocer los recursos y capacidades focaliza la estrategia y se logra establecer la fuente de talentos y capacidad de soporte, lo cual logra obtener una ventaja competitiva sostenible. Finalmente, los recursos de la empresa se integran en capacidades que le permiten llevar a cabo acciones específicas con propósitos estratégicos. (Pulido et al, 2006; Sánchez, 2016; Cardona, 2011).

El teletrabajo es una nueva forma de trabajo desde el hogar la cual se realiza a base de la tecnología (correos electrónicos, redes de comunicación, etc.). esto se refiere a que se les brindan más flexibilidad a las funciones del

trabajo, lo cual ayudara a los cambios que haya en el futuro. (Martínez et al, 2019; Barrero, 2000; Llamosas, 2015).

Se refiere algunos puntos dentro del ámbito empresarial como la gestión que debe tomar la empresa con los colaboradores para que pueda obtener buenos resultados, teniendo en cuenta el desempeño de cada persona y así poder brindarles un ascenso, consiste en que cada empresa tiene su propia cultura, normas, reglamentos de la empresa, la cual debe hacer cumplir a los colaboradores para la buena conducción de los procedimientos o procesos que mande la empresa y El administrador tiene que prestar atención a toda la organización, para que conozca que riesgos pueden tener tanto financieros como riesgos de salud a los colaboradores dentro de la empresa. (Rubio et al, 2008; Chiavenato, 1999; Asfahl 2010).

En el ámbito social consiste en que se han disminuido los desplazamientos, los colaboradores al realizar trabajo remoto ha tenido un gran impacto a la reducción de la contaminación al medioambiente, se refiere al evitar desplazarse en las horas pico, lo cual se puede decir un ahorro de tiempo y dinero, lo cual ayuda a poder realizar gestiones personales sin depender del vehículo privado, el trabajo remoto beneficia a las personas que no cuentan con un vehículo propio y el colaborador se beneficia con la reducción de accidentes de tráfico, debido a la reducción de vehículos en las carreteras esto conlleva a grandes beneficios de seguridad vial, adicional sin tener que desplazarse se disminuyen los niveles de estrés. (Martínez et al, 2019).

Se refiere a la ley del Teletrabajo, que favorece a la empresa y al colaborador, indica que la modalidad reduce los espacios físicos dentro de la empresa, debido a que todo es remoto solo necesitan un espacio en casa, donde cuenten con internet y todos los programas que le faciliten su trabajo, ayudara a no trasladarse y esto genera a la disminución del tráfico y consiste en que estamos en la era de la globalización en donde todos estamos conectados, así se implementa una nueva forma de trabajo que es el teletrabajo que consiste en trabajar sin tener que ir a la empresa sino desde casa, estamos en la era de la globalización en donde todos estamos conectados, así se implementa una nueva forma de trabajo que es el teletrabajo que consiste en trabajar sin tener que ir a la empresa sino desde casa. (Ministerio de trabajo y Promoción del empleo et al, 2013; Kahale, 2003; Martínez, 2019).

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación.

La investigación cualitativa se refiere al proceso que es flexible, se le considera como un diseño principal para el estudio, asimismo consiste en entender la situación social para poder entender la realidad con base a la información obtenida de la población. (Carhuancho, 2019)

Método de investigación

La investigación fenomenológica, su propósito es alcanzar de como la percepción del estudio, puede interpretar los conceptos, etc., con tal que describa lo que manifiesta la conciencia, el modelo de la persona que estudia el caso, tiene que explorar la información que tiene y dejar de lado las creencias que haya podido adquirir en estudios pasados, consiste en cómo comenzó la investigación fenomenológica el rechazo que tuvo debido a la ciencia natural y psicológica, debido a que esto es un análisis de intuición y reflexión. (Hurtado & San Martín, 2002)

#### 3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Se utiliza la **Categoría:** Teletrabajo y **Subcategorías:** Ámbito empresarial, Ámbito social, Ámbito jurídico.

### **3.3 Escenario de estudio**

El estudio de investigación se realizó en una empresa dedicada al rubro retail, con 18 años posicionada en el mercado peruano con más de 70 tiendas aperturadas a nivel nacional, en esta selección de participantes se tomaron muestra a los que laboran en tienda y oficina central, consignando los siguientes ámbitos: empresarial, social y jurídico, determinando la información clara de los procesos.

### **3.4 Participantes**

Se les aplico la muestra a 6 trabajadores, desde jefes de tienda hasta asistentes de oficina, de acuerdo con la entrevista suministrada se analiza la información que nos brindaron por parte de los trabajadores para ser interpretadas y tener una respuesta frente a las situaciones que se encuentran pasando debido al teletrabajo por el estado de emergencia.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el siguiente trabajo la herramienta utilizada para la recolección de información es mediante la entrevista son técnicas orientadas hacia la recopilación de la información a los participantes, mediante esta información se llegará a los resultados obtenidos para saber lo que sucede en la organización por el teletrabajo por el periodo de pandemia. Carhuancho (2019)

La guía de entrevista es una fase importante para la recolección de información, sobre los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar con el objetivo del recojo de información sobre lo que se desea saber. Carhuancho (2019)

### 3.6 Procedimiento

Se realizó los siguientes pasos: Búsqueda de información, construcción de la guía de entrevista, permiso o solicitud para aplicar los instrumentos / consentimiento, transcripción de las respuestas a una matriz y como último paso el procesamiento en el Atlas ti

### 3.7 Rigor científico

**Credibilidad**, es cuando se logra los hallazgos del estudio reconocidos como reales por las personas que participaron en el estudio y por aquellas que han experimentado o estado en contacto con el fenómeno investigado. **Confirmabilidad**, es la neutralidad de la interpretación o análisis de la información, que se logra cuando otro investigador puede seguir la pista al investigador original y llegar a hallazgos similares. **Transferibilidad**, es la posibilidad de transferir los resultados a otros contextos o grupos. Castillo y Vásquez (2003).

### 3.8 Método de análisis de datos

Se recolectará datos a través de las entrevistas, en el presente trabajo de investigación se utilizó el software Atlas.ti 8, a fin de organizar todas las entrevistas.

### 3.9 Aspectos éticos

Al realizar la investigación cualitativa se caracteriza por profundizar en el estudio, se requiere estrategias éticas que permita a través de la entrevista realizada a los participantes. Se respetará los derechos de autor, teniendo en cuenta que se citaran con los autores que utilizare para realizar mi trabajo de investigación. Se aplicará las normas APA que garantiza el respeto hacia la propiedad intelectual de los autores citados en el estudio realizado.

## IV. Resultados y Discusión

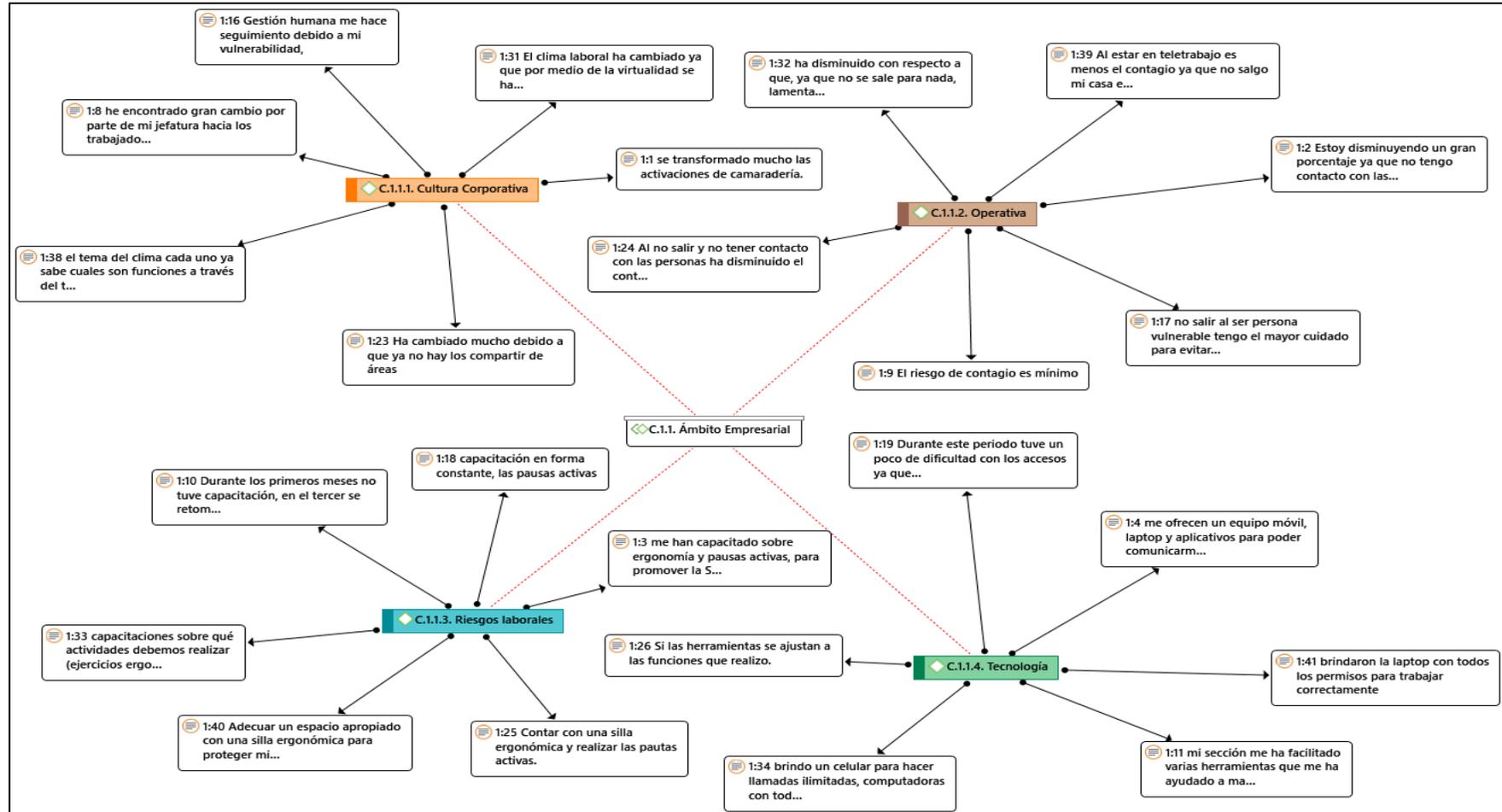


Figura 1: Subcategoría Ámbito empresarial

## **Descripción de la Subcategoría Ámbito empresarial**

Según los resultados del ámbito empresarial, tiene como referente en la actualidad en estos tiempos de pandemia, la cultura organizacional ya que hace hilo de gran parte al clima laboral ya que influye en gran parte del desempeño del colaborador y su comportamiento dentro de sus funciones para un nuevo ritmo de trabajo dentro de casa, por otro lado el riesgo laboral se reduce gran parte por encontrarse dentro de sus domicilios, pero si es importante continuar con una buena salud ergonómica adecuada, manteniendo continuamente capacitaciones de buenas posturas y pausas activas.

Para constituir el teletrabajo y tener efectiva dentro de la labor se instala materiales tecnológicos y/o herramientas que ayuden a fluir la nueva forma de trabajo.

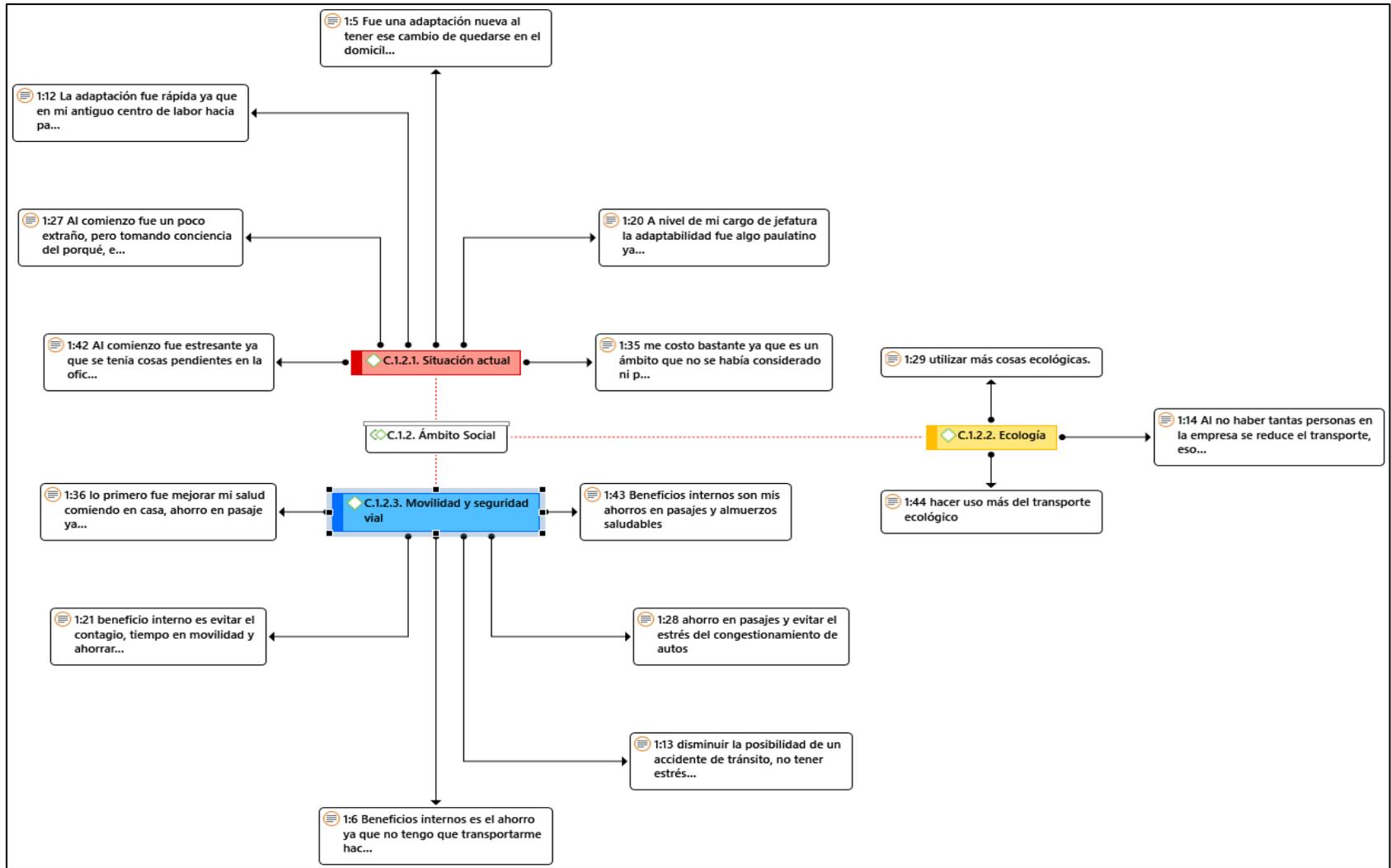


Figura 2: Subcategoría Ámbito social

## **Descripción de la Subcategoría *Ámbito social***

Según los resultados del ámbito social, refleja la nueva adaptabilidad de laborar dentro del domicilio, la distribución adecuada de funciones laborales y domésticos, por otro lado, lleva a tener un gran beneficio en una forma interna tales como: ahorro, cuidado de accidente, evito de contagio de la covid19, también lleva al beneficio externo tal como es mantener y disminuir la contaminación para un ambiente más sostenible.

De igual manera se evidencio el incremento el uso de movilidad ecológica, tales como la bicicleta.

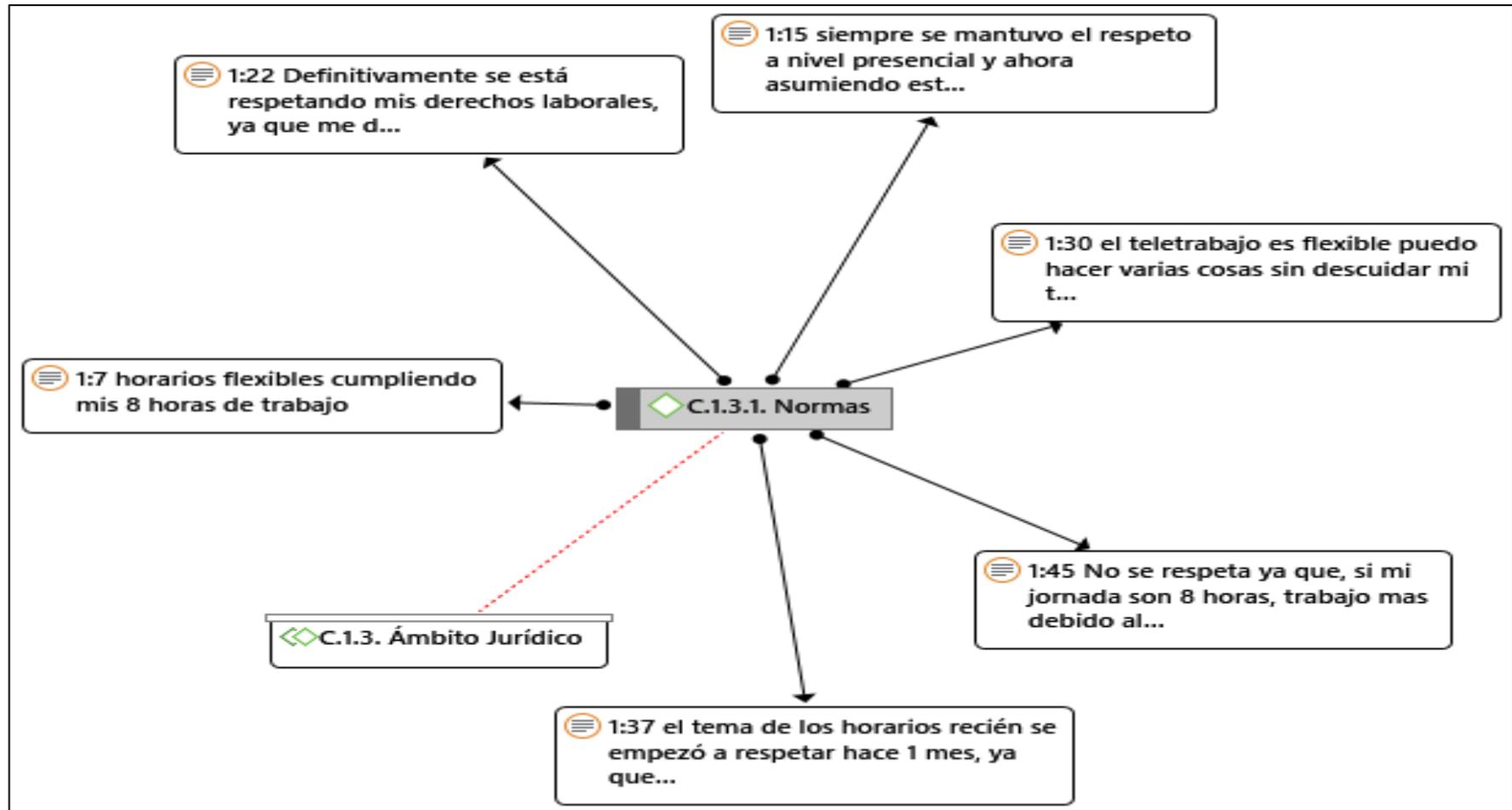


Figura 3: Subcategoría Ámbito jurídico

## **Descripción de la Subcategoría Ámbito jurídico**

Según los resultados del ámbito jurídico, se evidencia el cumplimiento de sus horas efectivas, dentro de sus espacios destinados para la labor del teletrabajo. De acuerdo a la norma establecida 30036, el cual aplica a todos los trabajadores que hacen servicio de teletrabajo.

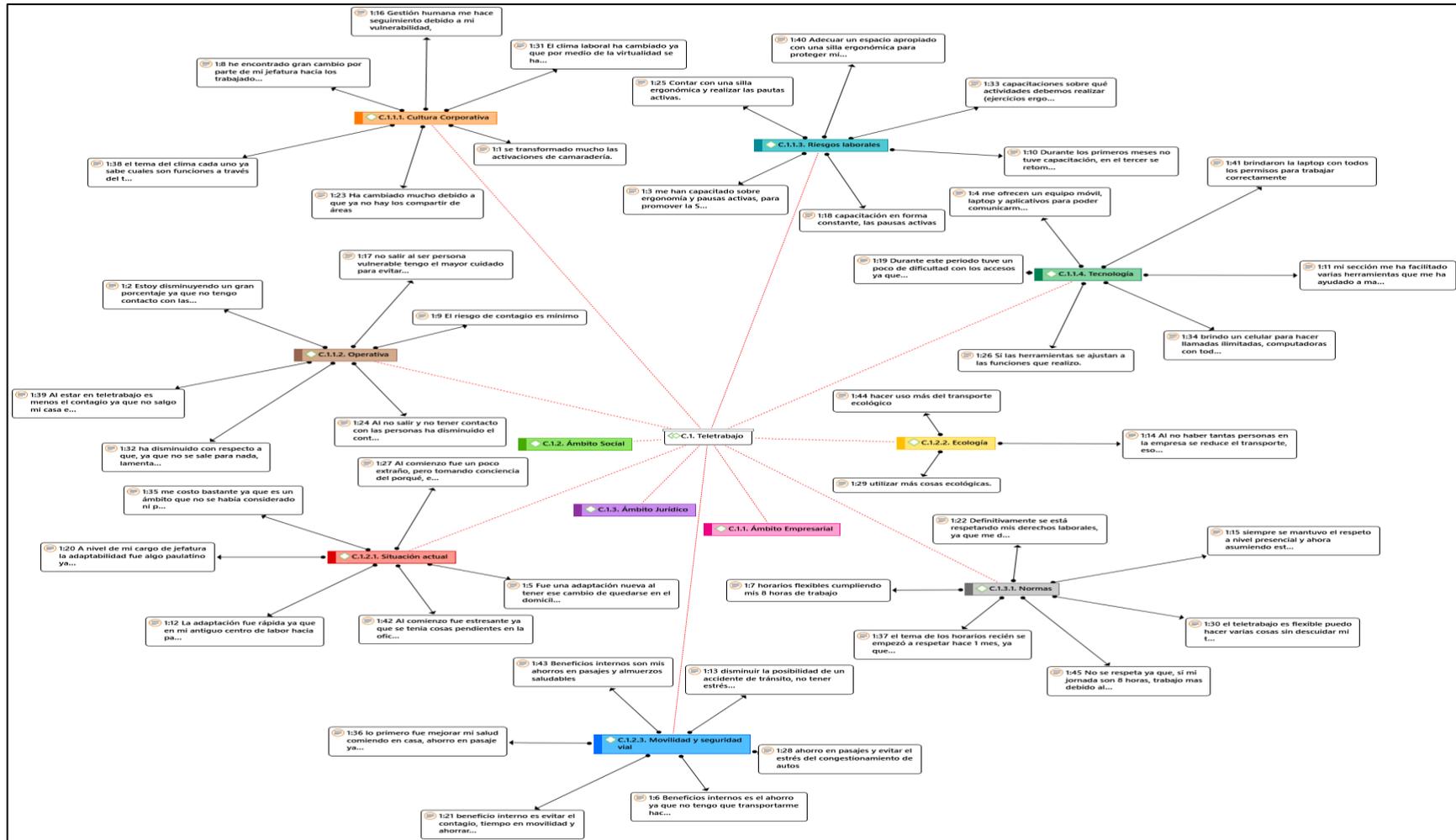


Figura 4: Categoría Teletrabajo

## **Descripción de la Categoría Teletrabajo**

Según los resultados del teletrabajo, va relacionado al ámbito empresarial para su nueva forma y adaptabilidad de labores dentro de su espacio, donde comparten con sus familiares y ahí está la distribución de sus funciones laborales y domésticas para una efectividad de tareas. En esta nueva rutina gran parte juega la conexión que debe de tener el empleador con el empleado, las técnicas de llegar a un ambiente laboral sin tener ese trato presencial y las guías de motivación que se debe de generar al empleado para el crecimiento y funcionalidad de tareas. El reto de grandes compañías está ahí, lograr esa retención del trabajador en esta nueva forma de labores.

En lo que respecta en la asociación del teletrabajo con el ámbito empresarial esté ligado a la protección del trabajador ante un contagio de la covid 19, de igual manera con esta nueva modalidad se imparten didácticas de ergonomía, para conocer y usar posturas adecuadas en las 8 horas desempeñadas en el domicilio.

Los resultados explican que el teletrabajo está conectado a un ámbito social, donde el empleado se tuvo que adaptar a la nueva forma de trabajo mediante llamadas, videollamadas, para que pueda dar soluciones efectivas sobre algunos temas laborales prioritarios, para algunos el tiempo de adaptabilidad duro un poco más, también teniendo el beneficio de ahorrar en movilidad y alimentación, ya que no hay motivo de trasladarse al centro de trabajo y así previniendo el contagio de la covid 19, asimismo teniendo la responsabilidad de cuidar el medio ambiente utilizando medios de transporte ecológicos.

Con relación al teletrabajo y el ámbito jurídico, existe la flexibilidad de ordenar tus horarios para mantener una relación más ordenada con la familia y así sin rasgar o ser vulnerado el derecho laboral, el cual se cumple la ley 30036 para labores de teletrabajo.

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, por lo que se obtuvieron los resultados, mediante la realización de entrevistas a 6 participantes, con el objetivo de analizar el teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia.

Referente al objetivo específico 1, analizar el teletrabajo en el ámbito empresarial en una empresa retail en tiempos de pandemia ya que el administrador tiene que prestar atención a toda la organización, para que conozca que riesgos

pueden tener tanto financieros como riesgos de salud a los colaboradores dentro de la empresa. (Rubio et al, 2008; Chiavenato, 1999; Asfahl, 2010).

Referente al objetivo específico 2, analizar el teletrabajo en el ámbito social en una empresa retail en tiempos de pandemia, consiste en que se han disminuido los desplazamientos, los colaboradores al realizar trabajo remoto ha tenido un gran impacto a la reducción de la contaminación al medioambiente, se refiere al evitar desplazarse en las horas pico, lo cual se puede decir un ahorro de tiempo y dinero, lo cual ayuda a poder realizar gestiones personales sin depender del vehículo privado, el trabajo remoto beneficia a las personas que no cuentan con un vehículo propio y el colaborador se beneficia con la reducción de accidentes de tráfico, debido a la reducción de vehículos en las carreteras esto conlleva a grandes beneficios de seguridad vial, adicional sin tener que desplazarse se disminuyen los niveles de estrés. (Martínez et al, 2019).

Referente al objetivo específico 3, analizar el teletrabajo en el ámbito jurídico en una empresa retail en tiempos de pandemia, se refiere a la ley del Teletrabajo N° 30036, que favorece a la empresa y al colaborador, indica que la modalidad reduce los espacios físicos dentro de la empresa, debido a que todo es remoto solo necesitan un espacio en casa, donde cuenten con internet y todos los programas que le faciliten su trabajo, ayudara a no trasladarse y esto genera a la disminución del tráfico y consiste en que estamos en la era de la globalización en donde todos estamos conectados, así se implementa una nueva forma de trabajo que es el teletrabajo que consiste en trabajar sin tener que ir a la empresa sino desde casa, estamos en la era de la globalización en donde todos estamos conectados, así se implementa una nueva forma de trabajo que es el teletrabajo que consiste en trabajar sin tener que ir a la empresa sino desde casa. (Ministerio de trabajo y Promoción del empleo et al, 2013; Kahale, 2003; Martínez, 2019).

## **V. Conclusiones**

### **Primera:**

De acuerdo al análisis del objetivo general, se detalla que el teletrabajo en tiempo de pandemia es una nueva forma de labor, dentro de un espacio domestico que ayuda con la operatividad funcional de las organizaciones, sin perder el hilo de transacciones labores.

### **Segunda:**

Dentro del ámbito empresarial, se detalla que la gran mayoría de empresas tuvo que tomar decisiones de continuidad laborales y así para salvaguardar la salud y protección para prevención de contagio contra la covid19. Tomando el teletrabajo como una alternativa laboral e inyectando herramientas digitales y tecnológica para las funciones encomendadas.

En la forma que se estuvo constituyendo se aplicaron capacitaciones de seguridad y bienestar para la salud, no todas empresas llevaron correctamente las labores del teletrabajo.

### **Tercera:**

El teletrabajo en el ámbito social, se puede evidencia variedad en la nueva adaptabilidad de algunos trabajadores por el momento de crisis se está bv pasando por la pandemia, generando ese estigmatismo y teniendo una baja productividad en las labores presencial, En estos momentos el teletrabajo es una alternativa asertiva para la efectividad y continuidad de las empresas, teniendo el respaldo de sus trabajadores quienes tienen beneficios tales como ahorro, cuidado de salud, etc.

### **Cuarta:**

A pesar que exista la ley de regula el teletrabajo y normativa, se evidencia en algunos casos la superación de las horas de labores y teniendo que exceder y tomas más tiempo en los espacios domésticos asignados.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera:**

Se recomienda potencializar el teletrabajo para una mejor productividad en las labores, dando una buena distribución en los espacios y tiempos para que se desarrolle con efectividad las operaciones, utilizando mecanismos o herramientas con metodología ágil y cuadro de prioridades.

### **Segunda:**

Para estabilizar el miedo o estigmatismo se debe de llevar grupos o mecanismos de ayudar para el soporte mental de los trabajadores, también continuidad de las capacitaciones para velar y concientizar sobre la prevención y formas adecuadas de cuidarnos contra el covid 19, e instrucciones adecuadas de ergonomía.

### **Tercera:**

Retroalimentación de herramientas digitales para una mejor fluidez en la operatividad y digestibilidad en los procesos antiguos así las funciones modernas.

### **Cuarta:**

Interactuar mediante mecanismo de información corporativa sobre las ventajas y beneficios, para generar el despliegue y hacer de conocer la modalidad del teletrabajo.

## Referencias

- Acevedo, A., & López, A. (2007). El proceso de la entrevista. México: Limusa, S.A. de C.V.
- Aldana, L. (2015). Teletrabajadoras en el rubro it. Tesis de Posgrado. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Aldave, L. (2017). Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa mexicam Perú S.A.C, Lima 2016. Lima.
- Amat, O. (2008). Análisis de estados financieros: fundamentos y aplicación. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Ardila, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. Tesis Posgrado. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Asfahl, C., & Rieske, D. (2010). Seguridad industrial y administración de la salud (vol. vi). Pearson Education. doi:978-607-442-939-8
- Barajas, A. (2008). Finanzas para no financistas. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Barrero, A. (2000). El teletrabajo. Madrid, España: LIBSA. doi:84-8238-339-6
- Bautista, L., & La Madrid, S. (Febrero de 2019). Home office. Tesis de Posgrado. Lima, Perú: Universidad de Piura.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (vol. 3). Colombia: Pearson Educación. doi:978-958-699-128-5
- Bodie, Z., & Merton, R. (2003). Finanzas. México: Pearson educación.
- Burló, M. (2016). ¿Conoces el teletrabajo? España.

- Caballero, B. (2009). Definición y aplicación de los ratios financieros en las empresas. Informativo Económico financiero, p. E2 – p. E3.
- Cabrera, C., Fuentes, M., & Cerezo, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. Revista Dominio de las Ciencias, 220-232.
- Cardona, R. (2011). Estrategia basada en los recursos y capacidades. criterios de evaluación y el proceso de desarrollo. Revista Electrónica forum.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Ecuador: UIDE.
- Cassetti, V., & Paredes, J. (20 de Setiembre de 2019). La teoría del cambio: una herramienta para la planificación y la evaluación participativa en salud comunitaria. España: Elsevier España.
- Castillo, E., & Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. 34, 3, 164-167. (C. Médica, Ed.) Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Castillo, N. (27 de 06 de 2017). Finanzas en tiempos de ajuste: la búsqueda de ahorros pone a los proveedores en peligro. Obtenido de Diario el Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/finanzas-tiempos-ajuste-ahorros-proveedores-peligro-437741>
- Castillo, N. (07 de 08 de 2018). Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord. Obtenido de Diario el Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-sube-niveles-record-noticia-544175>
- Castro, R. (2015). Una forma de organizar el trabajo a distancia. teletrabajo: una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú, 14-16. (C. d. Lima, Ed.) Camara de Comercio.
- Catacora, F. (1999). Sistemas y procedimientos contables. Venezuela: Mc Graw-Hill.
- Céspedes, E. (2009). La teoría de la decisión de David Lewis y la paradoja de Newcomb. Revista de Filosofía y Psicología Volúmen 4, N° 20, pp 53-68.

- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la teoría general de la administración (vol. iv). Mc Graw Hill. doi:85-3460766-4
- Chiavento, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.
- Chiavento, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración . México: Mc Graw Hill - Séptima edición.
- CONASEV. (2011). Manual para la preparación de información financiera. Lima. Obtenido de [https://www.smv.gob.pe/Uploads/MIF\\_2008.pdf](https://www.smv.gob.pe/Uploads/MIF_2008.pdf).
- Consultores, B. (06 de Abril de 2020). El teletrabajo como nueva forma de afrontar las obligaciones laborales. España.
- D´Onofrio, P. (2006). Las teorías de la contabilidad social y su relación con la responsabilidad social empresaria. Buenos Aires: XVº Congreso Internacional de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 23.
- Díaz, M. (1990). La contabilidad social-origen y paradigmas. Quipuramayoc, p. 36.
- Esteban, P. (09 de Julio de 2020). El teletrabajo dispara las consultas sobre la fiscalidad de los empleados en el extranjero. Madrid.
- Gaona, V., & Jumbo, A. (16 de Diciembre de 2015). El teletrabajo como herramienta de inclusión social para personas con discapacidad y su impacto en la reducción de costos. Tesis Posgrado. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- García, I. (2012). Problemas de la contabilidad social y ambiental: algunas reflexiones sobre la necesidad de un abordaje interdisciplinario. Buenos aire: Contaduría Universidad de Antioquia .
- Gitman, L., & Chad, Z. (2012). Principios de administración financiera. México: Pearson Educación.
- Gutiérrez, J. (2015). Gestión y control administrativo de las operaciones de caja. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de investigación. México: Mc Graw Hill.

- Herrera, A., & Betancourt, V. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. Lima.
- Hirache, L. (Segunda quincena - No. 277 de abril de 2013). El flujo de caja como herramienta financiera.
- Huamán, L. (2018). Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor. m.d. Chadín. 2018. Chiclayo.
- Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística. Caracas: Fundación Sypal.
- Ikechukwe, O., & Nwakaego, D. (2015). The effect of accounts payable ratio on the financial performance of food and beverages manufacturing companies in nigeria. quest journals, 15.
- Jaramillo, L. (2017). Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa gcf holdings sac, 2017. Lima.
- Jiménez, R. (2013). Contabilidad: entre la responsabilidad social y el interés público. Criterio Libre de Universidad Libre - Sede Principal.
- Kahale, D. (2003). Teletrabajo: regulación jurídico-laboral. ix, 3. Venezuela: Revista Gaceta Laboral. doi:1315-8597
- Kanawaty, G. (1996). Introducción al estudio del trabajo. 4. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Llamosas, A. (2015). Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. una relación fructífera no exenta de dificultades. España: Dykinson. doi:978-84-9085-499-0
- López, A. (2011). Contabilidad intermedia . México: Mc Graw Hill.
- Manrique, O. (09 de Diciembre de 2012). Diario gestión. Obtenido de Banca aconseja a empresas estirar plazos con proveedores:  
<https://archivo.gestion.pe/noticia/1358588/banca-aconseja-empresas-estirar-plazos-proveedores?ref=gesr>
- Martínez, C. (1999). Administración de organizaciones productividad y eficacia. 2. Bogota, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

- Martínez, R., Martínez, A., Sánchez, L., & Delgado, R. (Febrero de 2019). Más allá del teletrabajo: una nueva forma flexible de trabajo. Libro blanco del Teletrabajo, 2. Madrid, España.
- Mathews, M. (1997). Twenty-five years of social and environmental accounting research is there a silver jubilee to celebrate. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Bradford, 10(4), 481.
- Ministerio de trabajo y Promoción del empleo . (2013). Reglamento de la ley n° 30036, ley que regula el teletrabajo. Perú.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). Planeación financiera. México: Patria.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628.
- Neira, W. (2016). Diseño de un sistema de control. Guayaquil.
- Panez, J. (1990). Contabilidad financiera. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Peñafiel, E. (2019). El teletrabajo en el sector público como alternativa de desplazamiento. Tesis Posgrado. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Pinto, A. (2017). Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa ferceva s.a. Eumed.net.
- Pulido, M. (2006). Teoría de los recursos y capacidades: el foco estratégico centrado en el interior de la organización. Colombia.
- Retolaza, I. (Enero de 2010). Teoría de cambio: un enfoque de pensamiento-acción para navegar en la complejidad de los procesos de cambio social. Guatemala: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Reyes, A. (2007). Administración moderna. México: Limusa.
- Rizo, E., Pablos, G., & Rizo, E. (2010). La teoría de capital de trabajo y sus técnicas. Eumed.net.
- Robledo, J. (2009). Observación participante: informantes claves y rol del investigador. *Nure Investigación*, n° 42.

- Rogers, P. (Septiembre de 2014). La teoría del cambio, síntesis metodológicas: evaluación de impacto n.º 2. Florencia, Italia: Centro de Investigaciones de UNICEF.
- Rojas, R. (2016). Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Tesis Posgrado. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Rosas, J. (2016). Conciliación de proveedores: una herramienta para eficientar las. Academia Journals.
- Rubio, P. (2008). Introducción a la gestión empresarial. Instituto Europeo de Gestión Empresarial. doi:84-689-7602-4
- Salvador, C. (14 de Marzo de 2016). Teletrabajo en el Perú: un repaso sobre esta ley. Peru: Bumeran.
- San Martín, J. (2002). La estructura del método fenomenológico. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sánchez, P., & Herrera, M. (Diciembre de 2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. 133-146. México: Universidad Popular Autónoma del estado de Puebla.
- Sandoval, E., & Díaz, S. (2016). Procesos de toma de decisiones y adaptación al cambio climático. Ambiente & Sociedad v. XIX, n. 4, pp. 174-194.
- Suarez, L. (2020). Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la unidad de gestión educativa local San Pablo, año 2020. Tesis de Posgrado. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Tejada, N., Gisbert, V., & Pérez, A. (Diciembre de 2017). Metodología de estudio de tiempo y movimiento; introducción al GSD. 39-49. 3C Empresa ( Edición Especial).
- Valera, C. (07 de Mayo de 2020). El teletrabajo en la legislación peruana y latinoamericana. Perú.

- Varas, I. (2019). Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores. Tesis de Posgrado. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Vasquez, O. (2019). El teletrabajo en el sector público peruano, 2019. Tesis de Posgrado. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Villafuerte, V. (2016). Las cuentas por pagar y su presentación en los estados financieros de la empresa plastiguayas cía. Ltda. Guayaquil.

## Anexo 1: Matriz de categorización

Problema general	Objetivo general	Categoría	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos	
¿Cuál es la situación del teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020?	Analizar el teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020	Teletrabajo	Ámbito Empresarial	Entrevista semiestructura	Guía de entrevista	
Problemas específicos	Objetivos específicos					
¿Cuál es la situación en el ámbito empresarial del teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020?	Analizar en el ámbito empresarial el teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020		Ámbito Social	<b>Participantes: Unidad de análisis</b>		
¿Cuál es la situación en el ámbito social del teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020?	Analizar en el ámbito social el teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020		Ámbito Jurídico	6 entrevistados: 4 asistentes 2 jefes		
¿Cuál es la situación en el ámbito jurídico del teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020?	Analizar en el ámbito jurídico teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020					

**Anexo 2: Matriz de codificación/categorización**

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
<b>C1</b>	<b>Teletrabajo</b>	<b>C1.1</b>	<b>Ámbito Empresarial</b>	<b>C1.1.1</b>	Cultura Corporativa
				<b>C1.1.2</b>	Operativa
				<b>C1.1.3</b>	Riesgos laborales
				<b>C1.1.4</b>	Tecnología
		<b>C1.2</b>	<b>Ámbito Social</b>	<b>C1.2.1</b>	Situación actual
				<b>C1.2.2</b>	Ecología
				<b>C1.2.3</b>	Movilidad y seguridad vial
<b>C1.3</b>	<b>Ámbito Jurídico</b>	<b>C1.3.1</b>	Normas		

## Anexo 3: Transcripción de entrevistas

### Entrevista transcrita 1

#### Datos básicos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Jefe
<b>Nombres y apellidos</b>	Anónimo
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (EntV.1)
<b>Fecha</b>	08-12-2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Videollamada

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cómo estas tomado el clima laboral con relación al teletrabajo durante el periodo de la Covid 19	Un clima laboral pasivo, ya que, con esta nueva normalidad, se transformado mucho las activaciones de camaradería.
2	Con las funciones del teletrabajo realizadas desde tu casa, podrías describirme como estas disminuyendo el riesgo de contagio.	Estoy disminuyendo un gran porcentaje ya que no tengo contacto con las personas.
3	¿Qué acciones te ha recomendado la empresa para evitar riesgos disergonómicos?	Dentro de la sección de SST me han capacitado sobre ergonomía y pausas activas, para promover la SST.
4	Menciona si consideras que las herramientas y accesos que te brinda la empresa para realizar el teletrabajo son las adecuadas.	Por el momento si, ya que me ofrecen un equipo móvil, laptop y aplicativos para poder comunicarme con las tiendas.
5	¿Cómo te estas adaptando al teletrabajo debido a la pandemia?	Fue una adaptación nueva al tener ese cambio de quedarse en el domicilio y a la vez muy certera para garantizar la seguridad como trabajador.

6	Podrías describirme que beneficios internos y externos ha generado al no trasladarte en auto o en bus a tu centro laboral.	Beneficios internos es el ahorro ya que no tengo que transportarme hacia el centro de trabajo, el ahorro de tiempo y disminuir el estrés por el tráfico, el beneficio externo es contribuir a la ecología.
7	Menciona si durante este periodo de pandemia se está respetando tu derecho laboral en función al teletrabajo.	Si se está respetando ya que son horarios flexibles cumpliendo mis 8 horas de trabajo

## Entrevista transcrita 2

### Datos básicos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente
<b>Nombres y apellidos</b>	Anónimo
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado2 (EntV.2)
<b>Fecha</b>	08-12-2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Videollamada

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo estas tomado el clima laboral con relación al teletrabajo durante el periodo de la Covid 19	Si es un gran paso, ya que he encontrado gran cambio por parte de mi jefatura hacia los trabajadores.
2	Con las funciones del teletrabajo realizadas desde tu casa, podrías describirme como estas disminuyendo el riesgo de contagio.	El riesgo de contagio es mínimo, pero igual hay una pequeña posibilidad de contagio debido a que tengo familiares que trabajan en forma presencial.
3	¿Qué acciones te ha recomendado la empresa para evitar riesgos disergonómicos?	Durante los primeros meses no tuve capacitación, en el tercer se retomarán las capacitaciones enfocándose en ergonomía y estrés.
4	Menciona si consideras que las herramientas y accesos que te brinda la empresa para realizar el teletrabajo son las adecuadas.	Para mi sección me ha facilitado varias herramientas que me ha ayudado a mantener la conexión.
5	¿Cómo te estas adaptando al teletrabajo debido a la pandemia?	La adaptación fue rápida ya que en mi antiguo centro de labor hacia parte de teletrabajo por tema de estructura.
6	Podrías describirme que beneficios internos y externos ha generado al no trasladarte en auto o en bus a tu centro laboral.	Los beneficios que tengo son disminuir la posibilidad de un accidente de tránsito, no tener estrés por el tráfico generado en la ciudad. Al no haber tantas personas en la empresa se reduce el transporte, eso disminuye el CO2 y contribuye al cuidado del medioambiente.
7	Menciona si durante este periodo de pandemia se está respetando tu derecho laboral en función al teletrabajo.	El derecho laboral siempre se mantuvo el respeto a nivel presencial y ahora asumiendo esta nueva modalidad tenemos mayor asesoría y comunicación con el área de Recursos Humanos quien nos monitorea las horas conectadas en caso de hacer un posible tiempo extra.

### Entrevista transcrita 3

#### Datos básicos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Jefe
<b>Nombres y apellidos</b>	Anónimo
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado3 (EntV.3)
<b>Fecha</b>	08-12-2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Videollamada

#### Prueba

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	¿Cómo estas tomado el clima laboral con relación al teletrabajo durante el periodo de la Covid 19	El clima laboral es bueno ya que Gestión humana me hace seguimiento debido a mi vulnerabilidad, en el caso de tienda siempre estuve llamando para saber cómo estaban yendo y darle soporte.
2	Con las funciones del teletrabajo realizadas desde tu casa, podrías describirme como estas disminuyendo el riesgo de contagio.	Si al no salir al ser persona vulnerable tengo el mayor cuidado para evitar posibles contagios.
3	¿Qué acciones te ha recomendado la empresa para evitar riesgos disergonómicos?	Se tiene capacitación en forma constante, las pausas activas.
4	Menciona si consideras que las herramientas y accesos que te brinda la empresa para realizar el teletrabajo son las adecuadas.	Durante este periodo tuve un poco de dificultad con los accesos ya que no tenía ciertos accesos por temas de confidencialidad.
5	¿Cómo te estas adaptando al teletrabajo debido a la pandemia?	A nivel de mi cargo de jefatura la adaptabilidad fue algo paulatino ya que el soporte que brindaba era vía telefónica y a veces es un poco estresante ya que no había conectividad o no había ingresos en llamadas para generar soluciones inmediatas.
6	Podrías describirme que beneficios internos y externos ha generado al no trasladarte en auto o en bus a tu centro laboral.	El primer beneficio interno es evitar el contagio, tiempo en movilidad y ahorrar en pasajes.
7	Menciona si durante este periodo de pandemia se está respetando tu derecho laboral en función al teletrabajo.	Definitivamente se está respetando mis derechos laborales, ya que me dieron la oportunidad por ser persona vulnerable a trabajar desde casa.

## Entrevista transcrita 4

### Datos básicos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Anónimo
<b>Nombres y apellidos</b>	Asistente
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 4 (EntV.4)
<b>Fecha</b>	08-12-2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Videollamada

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo estas tomado el clima laboral con relación al teletrabajo durante el periodo de la Covid 19	Ha cambiado mucho debido a que ya no hay los compartir de áreas, ahora solo nos reunimos mediante teams, zoom, etc.
2	Con las funciones del teletrabajo realizadas desde tu casa, podrías describirme como estas disminuyendo el riesgo de contagio.	Al no salir y no tener contacto con las personas ha disminuido el contagio hacia mi persona.
3	¿Qué acciones te ha recomendado la empresa para evitar riesgos disergonómicos?	Contar con una silla ergonómica y realizar las pautas activas.
4	Menciona si consideras que las herramientas y accesos que te brinda la empresa para realizar el teletrabajo son las adecuadas.	Si las herramientas se ajustan a las funciones que realizo.
5	¿Cómo te estas adaptando al teletrabajo debido a la pandemia?	Al comienzo fue un poco extraño, pero tomando conciencia del porqué, este cambio fue lo mejor para evitar el contagio de la covid.
6	Podrías describirme que beneficios internos y externos ha generado al no trasladarte en auto o en bus a tu centro laboral.	Beneficios internos, es el ahorro en pasajes y evitar el estrés del congestionamiento de autos, en externos utilizar más cosas ecológicas.
7	Menciona si durante este periodo de pandemia se está respetando tu derecho laboral en función al teletrabajo.	Si no he tenido problemas, el teletrabajo es flexible puedo hacer varias cosas sin descuidar mi trabajo.

## Entrevista transcrita 5

### Datos básicos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Anónimo
<b>Nombres y apellidos</b>	Asistente
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 5 (EntV.5)
<b>Fecha</b>	08-12-2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Videollamada

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo estas tomado el clima laboral con relación al teletrabajo durante el periodo de la Covid 19	El clima laboral ha cambiado ya que por medio de la virtualidad se ha podido concretar mejor las relaciones, conociéndonos con todas las áreas y teniendo mayor comunicación, por ello el clima laboral ha mejorado un 50% esto nos ha ayudado a tomar mejores decisiones con respecto a diferentes áreas.
2	Con las funciones del teletrabajo realizadas desde tu casa, podrías describirme como estas disminuyendo el riesgo de contagio.	Si ha disminuido con respecto a que, ya que no se sale para nada, lamentablemente el teletrabajo nos ha tenido más sumergidos en el tema laboral y abarcar más tiempo, si es que ha disminuido es porque durante la semana ya no podemos salir para nada debido a las obligaciones son mayores.
3	¿Qué acciones te ha recomendado la empresa para evitar riesgos disergonómicos?	El área de Gestión Humana nos manda cada cierto tiempo capacitaciones sobre qué actividades debemos realizar (ejercicios ergonómicos para evitar algunas malas posturas), también me facilito fueron las sillas ergonómicas, escritorios y computadoras.
4	Menciona si consideras que las herramientas y accesos que te brinda la empresa para realizar el teletrabajo son las adecuadas.	Si mi área nos brindó un celular para hacer llamadas ilimitadas, computadoras con todos los permisos que necesito para cumplir mis funciones.
5	¿Cómo te estas adaptando al teletrabajo debido a la pandemia?	Si me costó bastante ya que es un ámbito que no se había considerado ni planificado, pero el día a día el ser humano se acostumbra, me tomo un mes adaptarme a lo que es ver a las personas y conocerlas solo mediante la pantalla.

6	Podrías describirme que beneficios internos y externos ha generado al no trasladarte en auto o en bus a tu centro laboral.	Beneficios internos lo primero fue mejorar mi salud comiendo en casa, ahorro en pasaje ya que no genero gastos saliendo, en beneficio externo es evitar el contagio salir ya que una de las maneras de llegar al trabajo es en bus y muchas veces en el bus no cuentan con los protocolos de seguridad.
7	Menciona si durante este periodo de pandemia se está respetando tu derecho laboral en función al teletrabajo.	Para ser sincera el tema de los horarios recién se empezó a respetar hace 1 mes, ya que meses anteriores era muy prolongado el trabajo muchas veces te llamaban 10 de la noche, fines de semana, pero a partir de hace un mes ya se ordenó y se está cumpliendo el horario hasta las 6pm de lunes a viernes.

## Entrevista transcrita 6

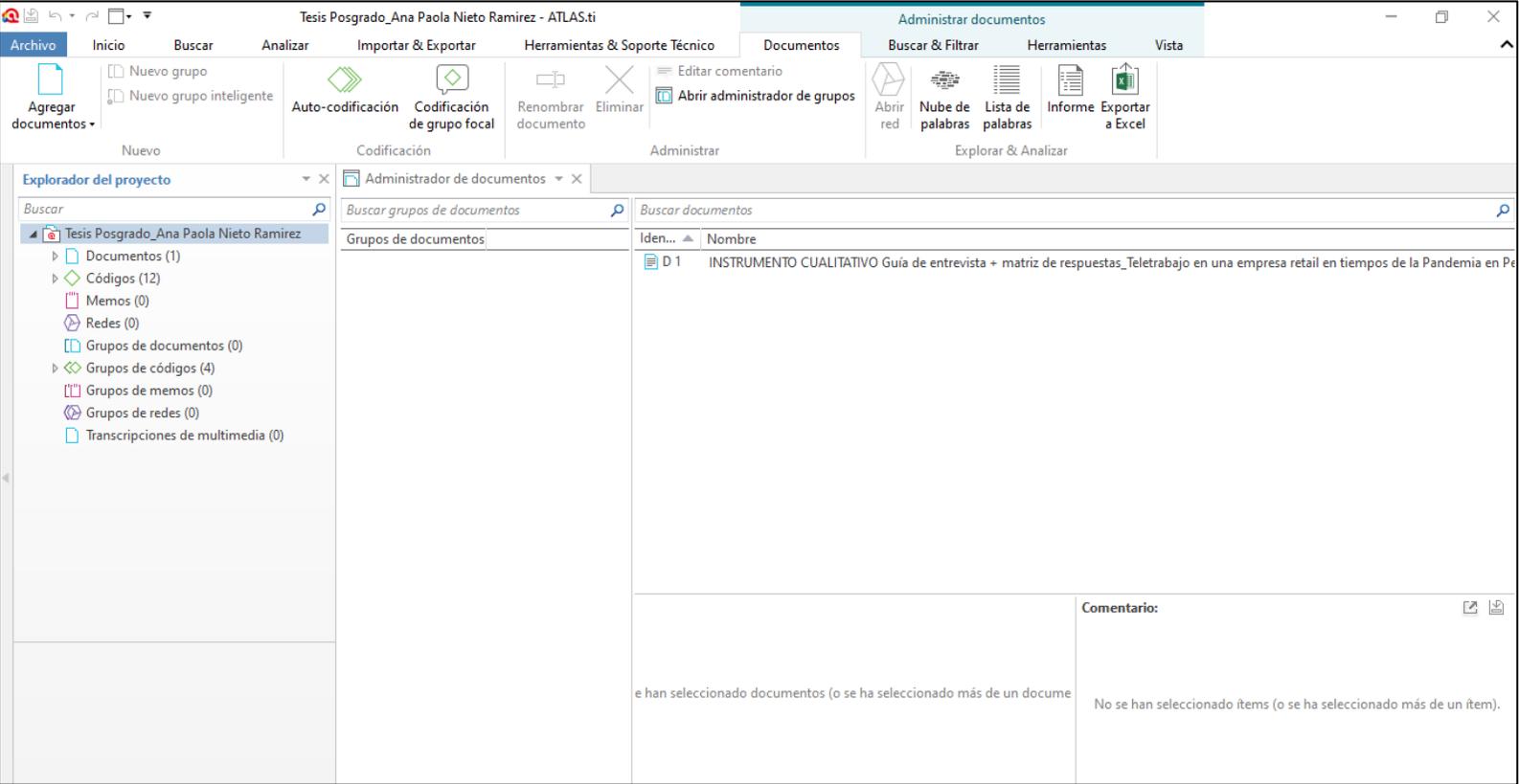
### Datos básicos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente
<b>Nombres y apellidos</b>	Anónimo
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 6 (EntV.6)
<b>Fecha</b>	08-12-2020
<b>Lugar de la entrevista</b>	Videollamada

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo estas tomado el clima laboral con relación al teletrabajo durante el periodo de la Covid 19	Fue un poco pesado adaptarse ya al inicio que todavía el sistema del teletrabajo no estaba todo completo había cosas que no se podía hacer, había mucho estrés laboral, problemas con algunas áreas sobre discordancias porque no se podía coordinar correctamente el cómo organizarse, hubo pérdidas los 2 primeros meses, de ahí ya se fue regularizando el tema del clima cada uno ya sabe cuáles son funciones a través del teletrabajo es más tranquilo es más amenizado trabajar, las reuniones son mejores ya se puede coordinar correctamente sin tener conflicto entre mi equipo.
2	Con las funciones del teletrabajo realizadas desde tu casa, podrías describirme como estas disminuyendo el riesgo de contagio.	Al estar en teletrabajo es menos el contagio ya que no salgo mi casa es la oficina, ya que antes ir al trabajo me tomaba 2 horas estar en el bus entonces ahí el riesgo serio alto.
3	¿Qué acciones te ha recomendado la empresa para evitar riesgos disergonómicos?	Adecuar un espacio apropiado con una silla ergonómica para proteger mi postura además me brindaron la laptop con todos los permisos para cumplir mis funciones
4	Menciona si consideras que las herramientas y accesos que te brinda la empresa para realizar el teletrabajo son las adecuadas.	Si en el trabajo nos brindaron la laptop con todos los permisos para trabajar correctamente, escritorio y la silla ergonómica.

5	¿Cómo te estas adaptando al teletrabajo debido a la pandemia?	Al comienzo fue estresante ya que se tenía cosas pendientes en la oficina y te dicen el domingo que ya no vas a ir a la oficina, ahora estar con el teletrabajo me ayuda a terminar todos mis pendientes, organizar mis reuniones, mejorar la relación con la familia.
6	Podrías describirme que beneficios internos y externos ha generado al no trasladarte en auto o en bus a tu centro laboral.	Beneficios internos son mis ahorros en pasajes y almuerzos saludables, en externo seria hacer uso más del transporte ecológico.
7	Menciona si durante este periodo de pandemia se está respetando tu derecho laboral en función al teletrabajo.	No se respeta ya que, si mi jornada son 8 horas, trabajo más debido al estar en casa y te llaman en la tarde o fines de semana a pedirte que hagas esto porque ha ocurrido un problema y no puedes decirlo no ya que estas en casa.

# Anexo 4: Evidencias



# Anexo 5: Evidencias del procesamiento

Administrador de códigos

**Códigos** | **Buscar & Filtrar** | **Herramientas** | **Vista**

Nuevo código libre | Nuevo grupo | Crear instantánea | Duplicar códigos | Renombrar códigos | Eliminar códigos | Editar comentario | Editar código inteligente | Abrir administrador de grupos | Cambiar color | Fusionar códigos | Dividir código | Abrir red | Árbol de códigos | Nube de palabras | Lista de palabras | Informe | Exportar a Excel

Buscar grupos de códigos | Buscar códigos

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado
◇ C.1. Teletrabajo (11)	○ ◇ C.1. Teletrabajo	0	0		Paola	Paola	12/12/2020
◇ C.1.1. Ámbito Empresarial (4)	● ◇ C.1.1. Ámbito Empresarial	0	0	[C.1. Teletrabajo]	Paola	Paola	12/12/2020
◇ C.1.2. Ámbito Social (3)	● ◇ C.1.1.1. Cultura Corporativa	6	0	[C.1. Teletrabajo] [C.1.1. Ámbito Empresarial]	Paola	Paola	12/12/2020
◇ C.1.3. Ámbito Jurídico (1)	● ◇ C.1.1.2. Operativa	6	0	[C.1. Teletrabajo] [C.1.1. Ámbito Empresarial]	Paola	Paola	12/12/2020
	● ◇ C.1.1.3. Riesgos laborales	6	0	[C.1. Teletrabajo] [C.1.1. Ámbito Empresarial]	Paola	Paola	12/12/2020
	● ◇ C.1.1.4. Tecnología	6	0	[C.1. Teletrabajo] [C.1.1. Ámbito Empresarial]	Paola	Paola	12/12/2020
	● ◇ C.1.2. Ámbito Social	0	0	[C.1. Teletrabajo]	Paola	Paola	12/12/2020
	● ◇ C.1.2.1. Situación actual	6	0	[C.1. Teletrabajo] [C.1.2. Ámbito Social]	Paola	Paola	12/12/2020
	● ◇ C.1.2.2. Ecología	3	0	[C.1. Teletrabajo] [C.1.2. Ámbito Social]	Paola	Paola	12/12/2020
	● ◇ C.1.2.3. Movilidad y segur...	6	0	[C.1. Teletrabajo] [C.1.2. Ámbito Social]	Paola	Paola	12/12/2020
	● ◇ C.1.3. Ámbito Jurídico	0	0	[C.1. Teletrabajo]	Paola	Paola	12/12/2020
	● ◇ C.1.3.1. Normas	6	0	[C.1. Teletrabajo] [C.1.3. Ámbito Jurídico]	Paola	Paola	12/12/2020

**Comentario:**

No se han seleccionado ítems (o se ha seleccionado más de un ítem).