



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

**El teletrabajo en los hoteles ante la emergencia sanitaria causada
por el covid-19 en el cercado de Lima, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en turismo y Hotelería

AUTORA:

Dávila Malpartida, Areliz Decire (ORCID: 0000-0001-6154-4325)

ASESORA:

Velásquez Viloche, Leli Violeta (ORCID: 0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, quienes con sus palabras de aliento me han motivado a seguir adelante y cumplir con mi meta.

A mi amado esposo José Gavancho por apoyarme y creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado ahí para brindarme su apoyo, cariño y amor.

A mí amado hijo Andersson por ser mi motivación e inspiración para poder superarme y así poder luchar con vista a un futuro mejor.

A mi Padrino Eric Schliemanns, quien confió en mí en varias oportunidades y me dio la iniciativa de ser alguien en la vida.

Agradecimiento

Gracias a Dios por su apoyo incondicional en cada momento, por permitirme tener y disfrutar de mi familia; asimismo, lograr cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis, y además quiero agradecer a mi asesora Leli Violeta Velásquez Viloche, quien permitió el desarrollo de esta tesis. Y finalmente agradecer a los

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tabla.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística.....	16
3.3 Escenario de estudio	17
3.4 Participantes.....	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6 Procedimientos	18
3.7 Rigor científico	18
3.8 Método de análisis de información	20
3.9 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	44

Índice de Tabla

<i>Tabla 1: Validación de expertos</i>	19
--	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del cercado de Lima, 2020. Para lograr este objetivo se utilizó el método de estudio con enfoque cualitativo de diseño fenomenológico en donde se buscó verificar e identificar los efectos del teletrabajo. Asimismo, para la recolección de datos se utilizó la entrevista a profundidad y como instrumento la guía de entrevista a cuatro hoteles de tres y cuatro estrellas en el cercado de Lima. Teniendo como resultado, en el efecto económico, contaron con ahorros financieros tanto para la empresa como para sus trabajadores. En el efecto social, se ha identificado que para evitar aglomeraciones y contagios masivos deben optar por el teletrabajo el área administrativa. En el efecto jurídico, facilitar suspensión perfecta a algunos trabajadores adecuándose a las normas vigentes. En los efectos tecnológicos, distribuir software para los trabajadores que se encuentran haciendo teletrabajo, a la vez capacitaciones para reforzar sus conocimientos. Se concluye que el teletrabajo es una alternativa eficiente que trae mejoras y beneficios para el área administrativa, así evitan exponer a personas adultas y de riesgo ante alguna crisis sanitaria.

Palabras claves: Teletrabajo, Las Tic, emergencia sanitaria, hoteles

Abstract

The objective of this research work is to determine the effects of telework during the covid-19 pandemic in the hotels of the Lima fence, 2020. To achieve this objective, the study method with a qualitative approach of phenomenological design was used where it was sought verify and identify the effects of teleworking. Likewise, for data collection, the in-depth interview was used and the interview guide to four three- and four-star hotels in the enclosure of Lima was used as an instrument. As a result, in the economic effect, they had financial savings for both the company and its workers. In the social effect, it has been identified that in order to avoid crowds and massive contagions, the administrative area should opt for teleworking. In the legal effect, facilitate perfect suspension to some workers adapting to current regulations. In the technological effects, distribute software for workers who are doing telework, at the same time training to reinforce their knowledge. It is concluded that teleworking is an efficient alternative that brings improvements and benefits for the administrative area, thus avoiding exposing adults and people at risk to any health crisis.

Keywords: Teleworking, Tic, Health emergency, hotels

I. INTRODUCCIÓN

Debido a la problemática que atravesó el sector turismo durante la pandemia denominada Covid-19, ha sido el más perjudicado y afectado, paralizándose debido al cierre total de las fronteras y quedando así suspendido el transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial, evitando el ingreso de extranjeros por seguridad y prevención de contagios. Asimismo, se han suspendido los accesos a los principales atractivos turísticos del país como: museos, monumentos, establecimiento de espectáculos, actividades culturales, deportivas y de ocio entre otros, habiéndose cancelado varios paquetes turísticos y reservas hoteleras, quedándose a la espera de medidas inmediatas para la reactivación del sector turismo.

Respecto a los trabajadores, se han desempeñado en la modalidad del teletrabajo desde sus domicilios ante la situación de emergencia, adaptándose a la digitación y la globalización que se les pedía tanto tecnológico como informático, habiendo sido indispensable que las empresas proporcionarían los mecanismos necesarios para el trabajador estableciendo sus horarios y coordinaciones desde sus domicilios, así como el tiempo que se tuvo que destinar, todo bajo supervisión y subordinación habiendo usado los medios electrónicos y/o informáticos como la videoconferencia. Según (Hostelsur, 2020) Nos hizo saber que hubo empleados sin experiencia previa en teletrabajo por ello recomendó aprender a planificar el tiempo para así estar conectados en determinadas horas, siendo importante generar un hábito y marcar una rutina.

Por su parte (Economía 3F/ EFE, 2020) Nos mencionó que a pocos días de detectarse el primer caso del Covid-19, en España hubo grandes empresas que empezaron a implementar el teletrabajo para evitar el contagio masivo del virus, así como la prevención guardando cuarentena, cancelando las aglomeraciones en ferias y eventos, teniendo en cuenta que el Teletrabajo es una manera de laborar y tiene como propósito trabajar desde el domicilio a fin de evitar contagios de dicha pandemia.

Según (Martín, 2018) Indicó que no todo son ventajas, también hay algunos inconvenientes o desventajas para el trabajador, como por ejemplo: la ventaja sería que el trabajador puede estar más tiempo con su familia, su círculo de amistades, disfrutar del ocio, así disminuyendo su estrés pero generando rentabilidad, ya que al no ir a una oficina ahorra vestimenta, transporte, ropa, comida y más. Ahora, la desventaja sería la sensación de aislamiento, ya que no tienes compañeros de trabajo para consultar algunos datos y solucionar problemas conjuntamente con ellos. Así también, la dificultad de pensar o trazarte nuevas metas a futuro de modo tradicional, ya que te atrapa a una misma rutina.

En, (ATV Noticias, 2020) Informó que la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde que manifestó la pandemia del Covid-19, está trabajando para la prevención mediante el manejo de la salubridad hacia diversas entidades alrededor del mundo y a su población, para prevenir la propagación de su brote e indicando protocolos sanitarios a ejecutar.

En el aspecto de los trabajadores en el Perú, según (Cámara de Comercio de Lima, 2017) El teletrabajo está vigente en el Perú desde el 2015 por la Ley N° 30036, esta modalidad laboral aún no se aplica plenamente en empresas privadas en el país y en sector público. Así mismo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2020) publicó una relación de procesos de seguridad y salud en el trabajo, mediante un decreto supremo N° 044-2020, el 15 de marzo del 2020, se decretó el Estado de Emergencia Nacional, sometiéndose el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por el brote del covid-19, declarándose emergencia sanitaria por el covid-19. Ante esta realidad, todas las entidades públicas tenían que cumplir con lo estipulado en la Resolución Ministerial N°239-2020 MINSA, en cuanto al reingreso de los servidores civiles en las entidades públicas como ordenar los sitios de acuerdo al riesgo de exposición, tomando en cuenta: riesgo bajo, riesgo mediano, riesgo alto y riesgo muy alto. También, precisar los servidores que se encuentren en grupo de riesgo, los cuales hasta ahora son: hipertensión no controlada, personas mayores de 65 años, enfermedades cardiovasculares graves, asma moderada o grave, cáncer, diabetes mellitus, insuficiencia medular crónica con hemodiálisis, enfermedad pulmonar crónica, obesidad IMC igual o mayor a 40.

Por otro lado, el Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) De acuerdo a la Guía para la prevención del coronavirus (covid-19), en el ámbito laboral ha publicado una guía para la prevención ante el coronavirus donde precisa en qué condiciones se implementara el teletrabajo según los artículos 16 al 23 del Decreto de Urgencia N° 026-2020. Este documento presenta medidas de implementación al interior de las empresas evitando la propagación de la pandemia mediante el teletrabajo. Así como el Decreto Supremo N° 010-2020, dando lugar a ejecutar actividades de manera remota ya sea por plataformas virtuales y las tecnologías de información mediante las supervisiones laborales encomendadas que lo podrán hacer desde el domicilio o donde exista conexión a internet.

Así mismo, en la Resolución Ministerial N° 81-2020 emitido por (Mincetur, 2020) Por el decreto supremo N°080-2020, aprueban nuevo Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados dispuesto en la ley N°27790, debido al estado de emergencia e inmovilización social decretado por el estado para evitar actividades que podrían contribuir a la propagación del virus, por ello se vio necesario establecer protocolos con medidas preventivas sanitarias, donde se ha dispuesto que los empleadores cumplan con protocolos de prevención, higiene y limpieza en áreas públicas (áreas de seguridad, área de recepción, área de lobby, ascensor, escalera, pasadizos, etc.) y en las áreas administrativas y operativas (oficina vestuarios, baño, comedor).

Finalmente, el presente trabajo de investigación pretendió profundizar el estudio determinando los efectos del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima con la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los efectos del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima, Año 2020?

La justificación teórica de este trabajo de investigación se basa en determinar los efectos del teletrabajo en los hoteles del cercado de Lima. Siendo el teletrabajo una herramienta principal para seguir gestionando o laborando sin ser necesario la presencia física del trabajador, teniendo como efecto tanto económico, social, jurídico y tecnológico.

El presente trabajo facilita colaborar con una información oportuna que permitirá determinar los efectos del teletrabajo ante alguna situación de crisis o emergencia, teniendo como alternativa principal mantener la situación económica y evitar los contagios masivos para así conservar la función los hoteles en el Cercado de Lima. Así como nos menciona (Butriago, 2020) Respecto al teletrabajo, en tiempo de pandemia o época de crisis es buena opción ver la oportunidad de cambio y adaptación para obtener beneficios positivos en cuanto a la situación económica. Además esta investigación servirá como antecedente y permitirá determinar los efectos del teletrabajo durante la pandemia en los hoteles, ya que esto generaría muchos beneficios en la parte laboral y traería beneficios fructíferos para mejorar la situación económica.

Basándose en la realidad problemática en los hoteles estudiados ante la emergencia sanitaria causada por el covid-19 se ha recibido huéspedes que llegan de vuelos humanitarios, así mismo, trabajadores de diferentes compañías mineras para guardar cuarentena en los hoteles. Con respecto, al teletrabajo en los hoteles ante la emergencia sanitaria se cumple, ya que existe una área administrativa que labora desde sus casas dado que sus gestiones no es de suma importancia que sea presencial a diferencia del área de operaciones que si es necesario su presencia física porque debe cumplir con la atención bajo estándares de bioseguridad, ya que tienen contacto directo con los huéspedes y es de manera presencial. De lo expuesto, se abordó el problema general y los problemas específicos del presente estudio. El problema general de la investigación es ¿Cuáles son los efectos del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima, Año 2020?, los problemas específicos del estudio fueron los siguientes:

PE1: ¿Cuáles son los efectos económicos - sociales del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima?

PE2: ¿Cuáles son los efectos jurídicos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima?

PE3: ¿Cuáles son los efectos tecnológicos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima?

El objetivo general: Determinar los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima, Año 2020.

Los objetivos específicos fueron los siguientes:

OE1: Identificar los efectos económicos - sociales que pueden incentivar al teletrabajo en los Hoteles durante la pandemia del covid-19 en el Cercado de Lima.

OE2: Verificar los efectos jurídicos del teletrabajo en los Hoteles durante la pandemia del covid-19 en el Cercado de Lima.

OE3: Identificar los efectos tecnológicos del teletrabajo en los Hoteles durante la pandemia del covid-19 en el Cercado de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de la presente investigación ha sido conveniente trabajar con los siguientes antecedentes tanto nacionales como internacionales, los cuales permite la veracidad del trabajo y la presencia de esta problemática en diversos lugares del mundo.

Como primer antecedente tenemos a (Buitriago,2020) Analizó de qué manera reducir costos al empleador y aumentar la calidad de vida del trabajador tomando en cuenta las tecnológicas de información y comunicación (TIC) en relación entre el trabajador y el empleador; Así también, el avance de las actividades laborales sin ser necesario la presencia física del trabajador para ello se mencionara puntos positivos que generará muchos lucros positivos y que traerán beneficios para el área laboral, estamos hablando de efectos económicos – sociales (Disminución de costos, mayor productividad, flexibilidad laboral, reducción de estrés, mejoría de calidad de vida y acceso a personas en estado de discapacidad), Así mismo, el efecto Jurídico (flexibilidad de horarios, disminución de ausentismos y baja rotación de personal) por último, efectos tecnológicos (Reducción de contaminación, reducción de tráfico vehicular, mayor acceso a las Tic). Se recomienda que en tiempo de pandemia o época de crisis es buena opción ver las oportunidades de cambio, de adaptación y mejoría de calidad de la vida de los países y la sociedad.

Segundo a (Vásquez, 2019), Buscó explicar la situación de cómo se encuentra el teletrabajo en el sector público. Empleo el enfoque cualitativo y la técnica de interpretación donde la población es el especialista laboral, un experto en teletrabajo y documentos normativos sobre teletrabajo, la técnica de recolección es la información, la entrevista y revisión de documentos. Llegando a la conclusión que el sector público peruano tiene poco conocimiento en Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tics), no obstante, se pudo rescatar dos entidades públicas que cuentan con programas pilotos de teletrabajo, por otro lado se recomienda que las entidades públicas deben mostrar interés en la implementación de programas pilotos de teletrabajo para así fomentar el uso hacia las personas con discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes, poblaciones vulnerables.

También (Cruz, 2019) Exhortó a los empresarios a que se arriesguen en utilizar las nuevas maneras de trabajo, ya que pueden tener grandes beneficios, su metodología es mediante la técnica de análisis de datos (estudio de triangulación) enfoque cualitativo tomando una muestra a 80 empresas que contratan aprendices del sector económico, donde se utilizó una encuesta en línea como instrumento de recolección de datos, como resultado del estudio se concluyó 75 empresas han escuchado el término de teletrabajo, es decir el 94% conoce algo sobre la modalidad de teletrabajo en el país, 18% si han desarrollado este proyecto teletrabajo con aprendices de SENA, 77% confirman que no lo han implementado; Asimismo, se recomienda que se debe ver el teletrabajo para los aprendices SENA, ya que cumplen con las características que debe contar un teletrabajador.

Luego los autores (Ramírez y Hernández, 2019) Evaluaron las ventajas y desventajas que tiene el teletrabajo, con un enfoque cuantitativo y la técnica de búsqueda es recopilación de información, la perspectiva de búsqueda fueron: telework, telecommuting, benefits, virtual working, benefits of teleworking challenges, teletrabajo, beneficios, desventajas, donde se concluyó que las ventajas, los riesgos, retos y desventajas el cual se expone al trabajador con el empleador al tener esta manera de trabajo, recomienda desarrollar y aplicar correctamente la modalidad del teletrabajo ya que es una buena tendencia laboral que tiene beneficios y oportunidades.

Después (Abanto, 2017) Planteó un plan de desarrollo que permita reforzar las competencias profesionales del área administrativa en la municipalidad de la provincia de Cajamarca con respecto al manejo de tecnologías de la información y comunicación (TIC). Su metodología es mediante un análisis cuantitativo con diseño no experimental transversal y con una muestra 49 trabajadores dentro de la municipalidad provincial de Cajamarca, como resultado se concluyó que existe un 45% que utiliza recurso informático y es muy básico para las actividades diarias, sin embargo más del 50% no lo utiliza las herramientas de wifi y videoconferencia por desconocimiento y ausencia de capacitación por parte de la municipalidad asimismo, recomienda que las instituciones debería capacitar a su personal constante con respecto a programas y al uso de las Tic.

También (Ramírez y Chuquillanqui, 2016) Analizaron la normatividad del teletrabajo donde su metodología es interpretativa y la población es el empleador y los trabajadores, concluyendo que es una modalidad laboral a distancia usando herramientas tecnológicas como teléfonos celulares, internet, videollamadas, chats corporativos, mensajería instantánea, correo electrónico entre otros, finalmente se recomienda debe existir una norma que regule la inspección laboral en el domicilio del trabajador toda vez que existe un vacío legal que lo regule.

Luego (Acevedo, Alegría y Cortegana, 2016) Mencionaron que el efecto del teletrabajo genera rendimiento en una organización, la cual respalda un proyecto de investigación efectivo para una empresa en el sector educativo a través de la forma de aprendizaje realizado por el profesor como teletrabajo. Utilizó el enfoque mixto a través de la entrevista y encuestas para describir el impacto del teletrabajo, llegando a la conclusión que el servicio ofrecido a los estudiantes no debe cambiar su patrón de calidad con respecto al modo presencial, sin embargo se debe mantener y mejorar, por ello se recomienda tener un plan de capacitación por la institución hacia los docentes que realizan teletrabajo. Por otro lado, (UnternehmerBrief Bauwirtschaft, 2018) Mencionó que en tiempo de pandemia la casa se ha convertido en oficina, por ello el empleador debe cumplir con todas las obligaciones y brindar seguridad laboral a sus trabajadores que hacen teletrabajo.

Después (Durán, 2015) Analizó el teletrabajo como alternativa laboral para beneficio de la productividad. Su metodología es investigación no experimental de tipo transversal descriptivo, que se fundamenta en la observación, encuesta y revisión documental, se tomará la muestra en la fundación de Carabobo que cuenta con 20 empleados, que será 1 coordinadora estatal, 4 jefes de áreas, 10 analistas, 4 supervisores y 1 chofer, donde se concluyó que la mayoría, sabe y quiere desplegar su arte de autogestión, afirman que tiene buena sensación con esta manera de trabajo. Asimismo, señala que este sistema de trabajo trae beneficios económicos por los ahorros en tiempos de desplazamiento entre hogar y oficina, costos de combustible, mejoras de alimentación y salud. Ahora bien, recomienda para el mejoramiento de la fundación en Carabobo, capacitación para el área de capital humano en las tecnológicas de la información y comunicación (TIC), Ya que es el factor importante de productividad.

Finalizando los antecedentes tenemos a (Lazo, 2013) Investigó la relación existente entre la falta de regulación específica sobre el teletrabajo y la adaptación de las empresas industriales afiliadas a la Cámara de Comercio e Industria de la provincia de Arequipa, utilizó enfoque cualitativo y la técnica de la observación como trabajo de campo hacia las empresas industriales involucradas, llegando a la conclusión que existe un alto grado de sutileza de las tecnologías de la información y comunicación, se ve conveniente la implementación del teletrabajo. Por ello se recomienda que deben promover el teletrabajo como una manera de optimizar el nivel y la calidad de vida de todos los trabajadores, ya que será un mecanismo de motivación.

Concluyendo con los antecedentes de la investigación se desarrollaron las bases teóricas y conceptuales por medio de las revisiones bibliográficas.

Actualmente, debido a la emergencia sanitaria causada por el covid-19, el teletrabajo ha tenido su auge en la forma de trabajo a distancia dado que el trabajador desempeña su actividad sin necesidad de presentarse físicamente a la empresa que trabaja, esto quiere decir que se ha enviado a trabajadores a trabajar desde sus hogares para así evitar contagios masivos. Además (Redband, 2019) Señaló que el teletrabajo es una forma en que los profesionales han cambiado con el tiempo, se debe que los empleadores y los trabajadores han acogido este sistema de trabajo para mantenerse en contacto realizando gestiones laborales. A la vez, indicaron que tanto para los empleados y para los trabajadores existen aspectos positivos y negativos coligados al teletrabajo. Asimismo, la tecnología ha hecho posible que los teletrabajadores se mantengan conectados con bases de datos y sistemas corporativos.

Según Jack Nilles citado por (Correa, 2015) Mencionó que el teletrabajo se originó por la crisis petrolera en EE.UU. donde el físico fomentó la manera de trabajar, pero a distancia mediante tecnologías de la comunicación y así ahorrar costos mediante este sistema, su fin es impulsar el trabajo a distancia mediante tecnologías de la comunicación y así cumplir con las cargas laborales. Además, para (Prado, 2013) Definió que el teletrabajo consiste en el avance de una actividad laboral mediante el uso de herramientas telemáticas, donde en cualquier momento

y lugar se puede realizar las gestiones, para ello es importante seguir seis fases, como estudiar las posibilidades reales de llevarlo a cabo, desarrollar nuevos criterios de selección, procedimientos, contratar a los teletrabajadores, diseñar y poner en marcha el proyecto base.

Además (Cates & Davis, 2013) Explicó que el teletrabajo es un trabajo alternativo que ha transformado el lugar habitual de trabajo y permite que los trabajadores cumplan con sus asignaciones de trabajo desde cualquier lugar fuera de la oficina tradicional, se ha sabido que muchos de ellos se sienten aislados y muchos sufren de depresión, pero a pesar de ello mantienen el compromiso de trabajo.

Por otra parte, (EuroFound, 2017) Explicó que el teletrabajo es usado en los EE.UU. la India y Japón, para realizar trabajos previniendo la necesidad de viajar, apoyándose de las TIC desde fuera de las instalaciones del empleador. El teletrabajo es voluntario para el trabajador, ya que puede solicitarlo en la medida en que sea necesario, ya que el empleador proporciona al teletrabajador información escrita con respecto a información de convenios y las especificaciones de hacer el teletrabajo (The European Framework Agreement on Telework, 2006)

Según (Rocamora, 2015) Mencionó que el teletrabajo es una manera de trabajo a distancia que permite trabajar autónomamente o por cuenta ajena, aplicando la actividad a través de comunicación y tecnología en mayor medida respecto a la forma presencial, manejando las Tic para vender productos y servicios a cualquier parte del mundo, ya sea desde el domicilio del trabajador, del familiar, restaurante, coche u hotel. Asimismo (Gallatin, 2018), Indica que el teletrabajo ha crecido constantemente durante las últimas décadas, pero también se puede ver cómo crece el aislamiento social ya que no existe trabajo en equipo y supervisión de un jefe presente.

Por otro lado, (Malecki, 2020) Comentó que la pandemia de covid-19 ha convertido la forma que operan las empresas, ya que hay millones de trabajadores que gestionan desde sus hogares, esto contiene rectas medidas de bloqueo y distanciamiento social que ha llevado el área laboral a trabajar haciendo teletrabajo, pero también indica que sacar datos de un ambiente de oficina tiene riesgos, que

van desde simples fallas técnicas hasta agresiones de ransomware realizado por los ciberataques. Por otra parte (Leonardi, 2020) Sostuvo que el trabajo a distancia será una nueva era donde las empresas volverían a confiar para continuar con sus gestiones en caso de alguna crisis.

Según (Bartik,Cullen, Glaeser,Luca & Stanton, 2020), Nos mencionó que es un riesgo para la salud ir a la oficina es por ello que recomienda hacer trabajo de manera remota. Asimismo, mediante una encuesta han dado a la conclusión que hay menos pérdidas de productividad y mejor remuneración, por ello piensan que continuarán haciendo el trabajo remoto después que finalice la crisis del covid-19.

Citado por (Correa, 2015) Explicó “las ventajas y desventajas del teletrabajo, donde existen impactos positivos como negativo que el teletrabajador puede causar y también al empleador” Las ventajas para el empleador se aplicarían en reducción a gastos fijos que tiene que hacer mensualmente el empleador para el mantenimiento de la oficina como por ejemplo: teléfono, útiles de escritorio, electricidad, limpieza, etc. Ahora bien, en las desventajas tenemos el incremento de gastos en equipamiento, ya que se realiza al inicio de la implementación para realizar el trabajo a través de las nuevas tecnologías. En las ventajas para los trabajadores es el ahorro de tiempo porque no tendrán que movilizarse a un centro de trabajo, reducción de estrés, ya que evitará el tráfico en horas punta y la contaminación de ruido, La posibilidad de manejar otras oportunidades laborales en distintas horas y así evitar adquirir enfermedades contagiosas como el covid-19. Sobre todo disminución de gastos, ya que al no salir no gasta pasajes, comida, ropa para ir a trabajar. Las desventajas para los trabajadores sería el aislamiento, ya que no existe el trabajo en equipo, trabaja solo y por último el deterioro de la calidad de trabajo, ya que hay cierta despreocupación por parte de los empleadores en el tema de salud y seguridad laboral ya que muchos indican que no les pertenece algunos beneficios, ya que no están dentro del establecimiento y así el empleador se libra de algunas responsabilidades.

Según (Buitriago, 2020) Recomendó que en tiempo de pandemia o época de crisis es buena opción ver las oportunidades de cambio, de adaptación y

mejoramiento de calidad de vida en países y sociedades. Por ello, nos da a conocer los beneficios en el área laboral, dirigiéndose a los efectos del teletrabajo:

- **Efecto económico - social:** se basa en la disminución de costos para el empleador y para el empleado, mayor productividad, flexibilidad laboral, reducción del estrés y accesos a personas en condiciones de discapacidad.
- **Efectos Jurídicos:** Flexibilidad de horarios para el trabajador, disminución de ausentismo y compromiso laboral.
- **Efectos Tecnológicos:** Adaptación a las herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación.

(Messenger, 2017) Nos mencionó que el teletrabajo tiene efectos positivos y negativos de trabajo, ya que hay un acortamiento de tiempo de viaje, mejor vida laboral, equilibrio y mayor productividad, por otro lado las desventajas incluyen alargar horas de trabajo, crea interferencias entre la vida personal y el trabajo, puede conducir altos niveles de estrés por los desafíos del futuro trabajo.

(Jones y Lockwood, 2004), Nos comentó que la gran capacidad hotelera en la costa debe a sus orígenes a la pasión del siglo XVIII por el baño de mar como un pasatiempo saludable y de moda. Del mismo modo, los desarrollos hoteleros en todo el mundo han sido fuertemente influenciados por el fenómeno de la posguerra del turismo de masas a escala nacional e internacional.

Según (Agüero, 2017) Señaló que los hoteles son centros de alojamiento u hospedaje o espacios que realizan la prestación de alojamiento a las personas que lo deseen por un determinado tiempo existiendo un pago o tarifa. Al mismo tiempo brinda servicios suplementarios que normalmente son de carácter recreativo y de relax, son fundamentalmente establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas. Según el Ministerio de Comercio y Turismo, citado por (Agüero, 2017) Señaló que los establecimientos de hospedaje ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente desvinculado, para ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas, ya que para ello, deben cumplir con los requisitos que se señala en transparencia de Mincetur. También (San Martín, 2011) Indicó que los establecimientos hoteleros se clasifican en grupos de Hoteles: 5 a 1 estrellas,

aquellos establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico que reclusando los requisitos mínimos exigidos cuentan, además, con las infraestructuras adecuadas para la conservación, elaboración, consumo de alimentos y bebidas dentro de cada unidad de alojamiento. Hostal (de 2 y 1 estrella) Deben estar dotados de aseo en todas las unidades de alojamiento de pensiones (categoría única): Pueden tener los aseos o baños fuera de la unidad de alojamiento.

Para el socio Director de la consultoría de marketing online y offline turístico y hotelero, en su blog de la Comunidad HOSTELTUR, aseguró que el teletrabajo en los hoteles es una forma que ofrece atractivas oportunidades a colectivos que a menudo son desplazados del mercado laboral, al mismo tiempo se amortizan puestos que antes estaban recubiertos de derechos laborales y sociales por ello explicó que en tiempos de crisis por el Covid -19, los beneficios se reducen en el sector hotelero. Las últimas iniciativas conocidas en el mundo de la hotelería proceden de Hilton, esta cadena estadounidense ha enviado a trabajar desde casa a sus miembros de su departamento de Reservas y Atención al Cliente, donde la productividad de sus empleados va en aumento y las ventas también. Cuentan con un programa que permite a los empleados disponer de un horario más manejable para realizar las reservas de nueve marcas del grupo así como de atender las consultas de todos sus clientes (Mesa Consultores, 2008).

Entonces el teletrabajo para (Varsavsky 2020) Es una oportunidad de crecimiento para sector hotelero ya que trabajar desde tu hogar o donde quieras, será más barato con mayor calidad de vida para los trabajos y menos gastos para la empresa. Asimismo (Castro, 2020) Afirma que el teletrabajo para ACCOR (operador de hotel) se convirtió en una oportunidad, ya que inició un plan de acción para recuperar lo perdido durante la crisis sanitaria generada por el Covid-19, reinventando el negocio en sus diferentes propiedades de Perú, en donde alquilaba habitaciones por más de 30 días. Como la crisis en toda la industria del turismo ha impactado enormemente en el Perú, Accor ha visto la oportunidad de reactivar sus servicios convirtiendo las habitaciones de sus hoteles en oficinas individuales, y convertir las habitaciones del hotel en apartamentos para alquilarlos por uno o dos meses. Según Barragán citado por (Grigoletto, 2017) Las empresas hoteleras no

solo se apoyan en un sitio donde pernoctar, un hotel integra otros elementos que lo hacen por sí solo un atractivo turístico; los cuales incluyen gran diversidad de servicios como restauración, comercio, recreación (discotecas, piscinas, saunas, y otros), comunicación y transporte. En estos asuntos el hotel se encarga de todo el cronograma de actividades del huésped desempeñándose con las expectativas y necesidades, es decir, logran agrupar y combinar todos los componentes de la actividad turística.

Asimismo (Jogarathnam, 2016) Nos menciona que la industria hotelera tradicional ha puesto gran énfasis en la prestación de un servicio de calidad a los huéspedes. Con la creciente demanda de información intensiva por parte de clientes y profesionales de hoteles, los hoteles han adoptado instalaciones informáticas basadas en computadoras para regenerar la eficiencia operativa, oprimir los costos y mejorar la calidad del servicio.

Por otro lado (Brynjolfsson, Horton, Ozimek, Rock, Sharma & TuYe, 2020) Nos menciona que la población de EE.UU ha cambiado su sistema de trabajo a principios del mes de abril a través de la incidencia del Covid-19 ya que la mitad de sus trabajadores empezaron a trabajar desde la comodidad de sus casas y así evitaban viajar por trabajo, teniendo menos personas despedidas.

Además (Osio, 2010) Mencionó que las tecnologías de información y comunicación (tics) son herramientas muy importantes ya que lo utiliza organizaciones para ser más competitivo y productivo. Dentro de estas Tic, se encuentra el teletrabajo, es una elección muy atractiva para las organizaciones actuales, estos servicios son prestados a sus clientes, así permite minimizar costos. Pero también (Koehne & Olson, 2012) Nos insinuó que el trabajo remoto dependen de plataformas de comunicación renovadoras, que en la actualidad aún enfrentan desafíos por ser a distancia, pero hay trabajadores que desarrollan estrategias para resolver los desafíos a diario junto con sus jefes o gerentes a cargo.

(Coelho, Faiad, Rego & Ramos 2020) Nos comentó que varias empresas brasileñas están habilitando e induciendo el uso de las tecnologías de la información con respecto a las funciones relacionadas con el trabajo, a la vez dan a conocer las ventajas motivadoras con este tipo de modalidad de trabajo a

distancia. También (Teboul, 2020) Hace un énfasis indicando que las nuevas tecnologías han hecho que el trabajo remoto sea muy productivo manteniendo así muchas empresas y empleados durante el aislamiento forzado por la emergencia sanitaria, ahora contamos con tecnología avanzada por ello llevamos una vida social en las plataformas virtuales. Además (Ozimek, 2020) Nos comentó que el impacto de covid-19 ha sido el más drástico en la historia laboral, ya que el teletrabajo se ha cuadruplicado rápidamente a casi 50% de estadounidenses que laboran desde sus hogares, a ello los gerentes de contrataciones indicaron que el mayor beneficio percibido es la falta de desplazamiento, menos reuniones innecesarias y distracciones mínimas en la oficina, a ello comentan que gracias a la experiencia durante el covid-19 el teletrabajo será utilizado en el futuro.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica (Díaz, 2000) Nos comenta que la investigación básica se centra en los objetivos específicos y prácticos; sus resultados son vigentes para un solo número de productos. Asimismo, la Investigación se realizó basándose en el enfoque cualitativo “Es la comprensión de los fenómenos, desde la percepción de cada integrante para así manifestar los elementos en común de sus vivencias” (Hernández, et. Al., 2016)

La investigación fue de nivel descriptivo, porque ha investigado los aspectos que conlleva el Teletrabajo en los Hoteles ante la emergencia sanitaria causada por el covid-19 en el Cercado de Lima y con ello nos generó conocimiento del fenómeno en estudio.

El diseño de esta investigación fue fenomenológico, dado que se identificó los efectos del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima, que sirve como referencia para otras investigaciones que buscan implementar el teletrabajo en los hoteles en tiempo de emergencia y así buscar la mejora del teletrabajo en los hoteles, como lo afirma (Mendieta, Ramírez y Fuentes, 2015) La investigación fenomenológica tiene como finalidad estudiar las experiencias vividas, tiene como objetivo la comprensión de experiencias vividas en su total complejidad y a su vez tiene como propósito principal buscar la toma de conciencia en los significados en torno al fenómeno.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Las categorías de la investigación son:

C1: Efectos económicos

C2: Efectos sociales

C3: Efectos Jurídico

C4: Efectos tecnológicos

Subcategorías de la presente investigación son:

SC1: Disminución de costos.

SC2: flexibilidad laboral, reducción de estrés.

SC3: flexibilidad de horarios, baja rotación de personal, compromiso laboral.

SC4: Reducción de contaminación, Mayor acceso a las Tic.

Ver (Anexo 1)

3.3 Escenario de estudio

El escenario de la presente investigación fueron los hoteles de tres y cuatro estrellas en el cercado de Lima, según la plataforma de Tripadvisor y el Directorio de Establecimientos de Hospedaje Clasificados, las cuales son: El Hotel San Agustín Riviera Lima ubicado en la Av. Inca Garcilaso de la Vega 981, Cercado de Lima 15001, El Hotel Diamond Lima ubicado en Jirón Cuzco 145, Cercado de Lima 15001, El Hotel Bolívar Lima ubicado en Jirón de la Unión 958, Cercado de Lima 15001 y Sheraton Lima Hotel & Convention Center Ubicado Av. Paseo de la República 170, Cercado de Lima 15001. Las cuales están utilizando el sistema de teletrabajo para continuar con sus labores.

3.4 Participantes

Los participantes que se consideró para la investigación de los hoteles fueron los responsables del funcionamiento de cada Hotel que recae en los gerentes y/o administradores y a quienes ellos delegaron ya que por la labor que realizan aportaron información más amplia y precisa del Hotel.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la investigación ha sido la entrevista para obtener información concreta del estudio y de instrumento es la guía de entrevista para así conocer los efectos del teletrabajo en los hoteles durante la pandemia.

3.6 Procedimientos

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, se describió la realidad problemática para tener una visión más clara de la variable, luego se planteó el problema de investigación y los objetivos que busca responder el trabajo de investigación. Después se planteó las bases teóricas para tener un mayor entendimiento en cuanto a los conceptos, consultas a fuentes confiables como artículos científicos, libros virtuales, periódicos virtuales, noticias actualizadas, revistas y tesis de los últimos 5 años. Luego, se procedió a detallar la técnica y diseño de investigación, el escenario de estudio y los participantes con quienes se trabajó. Así también se entrevistó al Responsable del funcionamiento del Hotel a través de whatsApp y correo electrónico, en la cual la información que se obtuvo fue grabada para luego ser transcrita y así hacer el análisis correspondiente. De esta forma se pudo recoger los datos para el proyecto de investigación y por último procesarlo y responder al problema de investigación.

3.7 Rigor científico

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2016) El rigor científico es la confiabilidad, en otras palabras, que llega a ser la verificación y aceptación del instrumento presentado.

- **Consistencia lógica**

El instrumento de recolección de datos ha sido validado por 3 expertos en el tema de (turismo, Hotelería y metodología), por lo cual el instrumento ha tenido una mayor consistencia lógica. Cabe mencionar que el rigor científico permite alcanzar la confiabilidad y la validez del instrumento. Asimismo, se entregó a cada experto la matriz de consistencia, instrumento de recolección de datos y la validación de instrumento de recolección de datos. (Anexo 3)

Tabla 1: Validación de expertos

Apellidos y nombres del experto	Institución de procedencia	Promedio de valoración
Teresa Jiménez Guitton	Universidad César Vallejo	93.75/100
Mg.Lilian pozo Trigozo	Universidad César Vallejo	100/100
Grethel Hernandez Cabrejos	Universidad César Vallejo	100/100

Fuente: Elaboración Propia.

Credibilidad

El trabajo ha sido examinado de manera frecuente con la técnica cualitativa llamada “el amigo elegido” la cual un amigo egresado de la universidad Cesar Vallejo ha revisado y analizado el instrumento de recolección de datos y ha sugerido modificar o mejorar algunos ítems si es necesario.

Confiabilidad

Todas las entrevistas y las observaciones se realizaron a través de correos electrónicos y WhatsApp enviados a cada participante, además han sido transcritas puntualmente el total de la entrevista, así dicha base de datos podrá ser consultada por quien lo solicite.

Transferibilidad

El instrumento se revisó de forma exhaustiva por un experto en Hotelería. Esta técnica de confiabilidad permito que el instrumento sea utilizado en otras investigaciones y contextos similares.

3.8 Método de análisis de información

Para poder obtener las respuestas de los entrevistados, se empleó la matriz de análisis de contenido a profundidad dirigido a cada administrador (a) y a quienes ellos delegaron en el hotel, la cual permitió obtener resultados necesarios que fueron de ayuda para conocer los efectos que conlleva el Teletrabajo en los Hoteles ante la emergencia sanitaria causada por el covid-19 en el cercado de Lima.

3.9 Aspectos éticos

El Proyecto de Investigación se realizó con Honestidad e integridad respetando el uso de normas APA y el derecho de autores, no se ha hecho ninguna copia en la elaboración. De tal manera, que se ha podido recopilar datos de diferentes autores respetando la propiedad intelectual de cada uno de ellos y que se han empleado en esta investigación.

(Helsinki, 1964) Refiere que los trabajos científicos utilizados por otros investigadores deberán de respetar la ética de los derechos de autor citando las fuentes correspondientes en un proceso de investigación. Asimismo, se realizó contacto por medio de correo electrónico, whatsapp y vía teléfono con cada administrador(a) y a quienes ellos delegaron en los hoteles del cercado de lima, el cual aceptaron apoyar con el tema de investigación. Por consiguiente, la información obtenida de los entrevistados cumplió con la veracidad de los datos obtenidos, asimismo, la información obtenida es bajo consentimiento del administrador (a) y a quienes ellos delegaron en los hoteles.

- Hotel Diamond Lima
- Hotel Sheraton & Convention Center en Lima
- Hotel San Agustín Riviera Lima
- Hotel Bolívar Lima

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación con base en la información adquirida. Este estudio tuvo como finalidad determinar los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del cercado de lima-2020. La presente Entrevista realizada a los encargados de los Hoteles fueron: El administrador y Encargados de área administrativa.

- Hotel Diamond Lima – Administrador del hotel, Gustavo Cuya Domínguez **(E1)**
- Hotel Sheraton & Convention Center en Lima - Ejecutiva de Ventas, Brenda Castillo **(E2)**
- Hotel San Agustín Riviera Lima – Anónimo **(E3)**
- Hotel Bolívar Lima -Administradora, Katherine Becerra Alvares **(E4)**

La metodología fue de tipo cualitativo, a su vez la recolección de datos se desarrolló mediante la guía de entrevista. El diseño de esta investigación fue de tipo fenomenológico.

Así mismo, dentro de esta investigación se podrá encontrar las categorías y subcategorías temáticas, que están orientados a dar respuestas de manera específica a la problemática, a continuación, se presenta cada una de las categorías de la siguiente manera.

Unidad Temática: EL TELETRABAJO

Categoría 1: FACTORES ECONÓMICOS

Respecto al teletrabajo, se busca informar la situación de los hoteles a partir de la pandemia Covid- 19, donde varias empresas hoteleras en el cercado de Lima han contado con personal laborando desde sus casas, utilizando plataformas virtuales para el desarrollo de sus funciones de manera productiva, teniendo como resultado la reducción de costos fijos mensuales en sus empresas que trae beneficios de ahorros tanto al empleador y trabajador. Por otro lado, hay varios hoteles en el cercado de Lima que han sido afectados económicamente ya que no

cuentan con huéspedes tanto nacional e internacional o algún apoyo por parte del Estado, de los 10 hoteles aproximadamente en el cercado de Lima 4 hoteles están atendiendo y realizando el teletrabajo en ciertas áreas administrativas, los demás han decidido cerrar y dar suspensión perfecta a sus trabajadores.

Subcategoría: Disminución de costos

Esta Subcategoría contiene las declaraciones de los entrevistados, acerca de la disminución de costos que se aplica en los Hoteles de 3 y 4 estrellas al hacer uso del teletrabajo. Todos los entrevistados respecto a disminución de costos indicaron que hay ciertas áreas que realizan el teletrabajo, como el área administrativa donde la misma empresa les ha facilitado todas las herramientas necesarias para sus gestiones. En tema de ahorro ha sido beneficioso tanto para el empleado y al trabajador por la reducción de costes en oficinas y ahorro de costes de los desplazamientos. A continuación, se cita a los siguientes participantes:

E1: *“Sí, claro hay un ahorro porque ya no tenemos los almuerzos y desayunos que dábamos a los trabajadores”.*

E3: *“Sí, porque me ahorro combustible y tengo más tiempo para estar haciendo algunas cosas en casa”.*

Categoría 2: FACTORES SOCIALES

Desde que empezó la emergencia sanitaria varios hoteles han implementado protocolos de atención a los huéspedes, por ello se ha ido considerando al personal tanto operativo como administrativo. Hay hoteles que han mantenido contratos vigentes con algunas empresas nacionales o clientes al paso, por ello ha estado en función, trabajando de la mano con una parte de sus trabajadores. Asimismo, para la realización del teletrabajo se ha seleccionado al área administrativa ya que sus gestiones o reportes lo pueden realizar desde casa cumpliendo con todas las expectativas de sus jefes. Además, para evitar el estrés que puedan estar atravesando sus trabajadores han implementado cursos gratuitos y capacitaciones como forma de motivarlos para así mantenerlos ocupados después del trabajo.

Subcategoría: Flexibilidad Laboral

En cuanto a la subcategoría Flexibilidad Laboral, se buscó conocer cómo se ha adecuado el teletrabajo durante la pandemia en los hoteles, siendo así que se han minimizado el riesgo de exposición a sus trabajadores tomando medidas necesarias para personas mayores que suelen ser vulnerables hacia un posible contagio, otorgándole el trabajo desde casa. Según las manifestaciones, señalaron que para reducir la aglomeración de sus trabajadores y evitar el contagio masivo en su hotel decidieron que ciertas áreas administrativas laboren desde sus casas. Asimismo, indicaron que se ha preferido asignar el teletrabajo solo la área contable del hotel, por ello no se ha visto necesario tener en cuenta la edad sino el cargo. A continuación, se cita la siguiente manifestación:

(E1): *“Debido a la pandemia es preferible que personas mayores no trabajen presencial”*

(E3): *“No se ha tenido en cuenta la edad, si no se ha considerado por áreas para que laboren desde casa”*

(E4). *“El área que ha realizado el teletrabajo ha sido el área de contabilidad”*

Subcategoría: Reducción de Estrés

En cuanto a la siguiente subcategoría Reducción de Estrés, se analizó la motivación, que las empresas están empleando para sus trabajadores. De donde se infiere que han entregado cursos gratuitos online de mucho interés para ampliar sus conocimientos y mantenerse ocupado después del trabajo. Asimismo, también han tenido capacitaciones para poder reforzar el estado anímico de cada trabajador mediante zoom. A continuación, se cita la siguiente manifestación:

E2: *“Tenemos reuniones virtuales con la gerencia del hotel mensualmente, más de 300 cursos gratuitos online para ampliar tu conocimiento”*

E3: *“Nos capacitan inter- diario, reunión por Zoom acerca covid-19 y los progresos que hay mediante nuestros servicios”.*

Categoría 3: EFECTOS JURÍDICOS

En la actualidad muchas empresas hoteleras han sido afectadas debido al covid-19, por ello no se ha llevado a cabo las ventas de habitaciones, reuniones o eventos, debido a que no hay clientes para atender, no hay ingresos, varios trabajadores han sido despedidos o se han dispuesto a la suspensión perfecta que el Estado aprobó, para así tanto el empleado y el empleador no salgan perjudicado. Se sabe que varios de los trabajadores se han independizado y han realizado sus restaurantes, fast food, etc. Han empleado todos sus conocimientos, habilidades para así seguir manteniéndose económicamente, respecto a los hoteles de investigación se ha visto que están atendiendo con poco personal dado que muchos están con suspensión perfecta o están trabajando desde sus casas.

A continuación, analizaremos las siguientes subcategorías.

Subcategoría: Flexibilidad de Horarios

En cuanto a la subcategoría Flexibilidad de Horarios, según las manifestaciones dan a conocer que los trabajadores están realizando el teletrabajo cumpliendo con los horarios establecidos para la entrega de informes o reportes aunque también indican que el hecho de no estar trabajando en la misma empresa impide una comunicación veloz con el trabajador.

A continuación, se cita la siguiente manifestación:

E2: *“Cumplir con los horarios establecidos, previa coordinación con los jefes de cada área”.*

E4: *“(…) el área legal converso con el área de contabilidad para ver cuáles iban a ser sus horarios, el seguimiento que se les iba a hacer a sus trabajos y las entregas de los informes de gerencia, se cumplió y se sigue cumpliendo al 100% tal como lo señalo el área legal”.*

E3: *“(...) Algunas veces se le llama por algo importante y no contestan a tiempo”*

Subcategoría: Baja rotación de personal

En cuanto a la siguiente subcategoría baja rotación de personal no se ha aplicado, debido a la presión de cubrir sus mismas áreas de trabajo, ya que contaban con pocos colaboradores, porque se ha efectuado la suspensión perfecta debido al estado de emergencia en algunos trabajadores.

A continuación, se cita la siguiente manifestación:

E1: *“(...) Cuando pase a mejorar la situación ellos regresaran a sus puestos de manera presencial”.*

E4: *“(...) Algunas áreas que no están laborando cuentan con suspensión perfecta hasta cuando el hotel realice actividades en su 50 o 80% se va a retornar a todos los trabajadores”.*

Subcategoría: Compromiso laboral

Respecto a la siguiente subcategoría Compromiso laboral, hace que los trabajadores tengan un gran vínculo con la empresa hotelera siendo que durante la pandemia muchos de ellos no han sido despedidos, sino que se les dio la opción de optar por la suspensión perfecta, dado que cuando culmine el estado emergencia sanitaria todos regresan a sus puestos con sus contratos laborales.

A continuación, se cita la siguiente manifestación:

E2: *“Muchos de los trabajadores tienen contratos indefinidos, en caso de alguna reducción de sueldo se hace firmar una adenda de acuerdo a la negociación que tengan con los asociados”.*

E1: *“(...) cuando pase a mejorar la situación ellos regresaran a sus puestos de manera presencial.*

Categoría 4: EFECTOS TECNOLÓGICOS

Debido al estado de emergencia muchas empresas, para poder seguir en funcionamiento han tenido que adaptarse a las nuevas tecnologías, es así, que han implementado y facilitado herramientas digitales a sus trabajadores para que puedan gestionar desde sus casas. En las empresas hoteleras ha pasado lo mismo, han asignado al área administrativa hacer el teletrabajo entregándoles todos los accesorios de cómputo, accesos y programas del hotel, ahora si tienen que hacer alguna reunión, capacitación o informes utilizan el Zoom que es videoconferencias como los jefes de inmediato.

Subcategoría: Reducción de contaminación

En cuanto a la subcategoría reducción de contaminación, se tiene presente que por motivo de la emergencia sanitaria al menos el área administrativa y ventas no trabaja de manera presencial en la empresa hotelera, eso hace que haya un menor impacto de contaminación como: consumo de energía y ahorro de papeles en oficina. Asimismo, esta manera de trabajo hace que sea más amigable con el medio ambiente. A continuación, se cita la siguiente manifestación:

E1: *“Sí, tengo los programas y estoy en contacto con el gerente por vía Zoom y teléfono”.*

E4: *“Si, las personas del área de contabilidad tienen la disponibilidad tanto en los accesorios de cómputo para hacer teletrabajo y el acceso también por parte del hotel”.*

Subcategoría: Mayor acceso a las Tic

Para finalizar, la siguiente subcategoría Mayor acceso a las Tic, si bien es cierto por medio de la situación de pandemia, las empresas hoteleras han decidió trabajar con diferentes programas tecnológicos, para monitorear el avance de sus trabajadores ya sea con reuniones mediante videoconferencia o informes electrónicos, es así que se ha podido afirmar que no hubo ninguna complicación en el manejo de las Tic porque el personal administrativo cuenta con un buen conocimiento. Aunque, varios se sienten incómodos por la mala conexión a internet

o redes sociales que se da en algunas ocasiones cuando tienen que presentar sus reportes. Se cita la siguiente entrevista:

E1: *"No tengo ninguna complicación, ya que manejo muy bien las herramientas de trabajo".*

E3: *"Conexión a Internet"*

E4: *"Ha sido la falta de señal, internet y el servidor que se maneja en el hotel que en ocasiones se va".*

4.2 DISCUSIÓN

En este sub capítulo se ha desarrollado un análisis con base en los resultados obtenidos, y la teoría plasmada en la presente investigación teniendo en cuenta los objetivos de investigación.

Categoría 1: Factores Económicos

Con respecto a los resultados obtenidos, en los Hoteles del cercado de Lima, por la pandemia producto del covid-19 en nuestro País, se está efectuando el teletrabajo en ciertas áreas administrativas para evitar posibles contagios. Por ello se puede apreciar una disminución de costos en los hoteles, que ha sido favorable en cuanto a la reducción de costos fijos mensuales, tanto para el trabajador y para el empleador teniéndose así un ahorro en oficinas y para los trabajadores el ahorro de desplazamientos. Asimismo, estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Correa, 2015) en su artículo científico señaló que el teletrabajo permite la reducción de costos que tendrían tanto el empleador como el trabajador sería por mantenimiento de oficina, útiles de escritorio, electricidad, limpieza, etc. y para el trabajador, el ahorro de pasajes, comida, ropa para ir a trabajar. Asimismo, estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Duran, 2015) en su investigación científica indica que este sistema de trabajo trae beneficios económicos por los ahorros en tiempos de desplazamiento entre el hogar y oficina, costos de combustibles, mejoras de alimentación y salud. Por otro lado, (Bartik, Cullen, Glaeser, Luca & Stanton, 2020) en su artículo científico menciona que realizar el teletrabajo genera menos pérdidas de productividad debido a que no hay pretexto

de no cumplir con su trabajo y mejor remuneración para el empleado, ya que tiene un sueldo líquido. Estos hallazgos nos indican que en tiempos de pandemia hay manera que los hoteles tengan a sus trabajadores asignados realizando el teletrabajo para así evitar aglomeraciones y contagios masivos, teniendo como beneficio ciertos ahorros tanto para el trabajador y el empleador.

Categoría 2: Factores Sociales

Según los resultados que se obtuvo durante la investigación, los hoteles en el cercado de Lima ante la emergencia sanitaria han tenido que minimizar el riesgo de exposición a sus trabajadores tomando ciertas medidas necesarias para personas mayores y de riesgo, otorgándole el teletrabajo a ciertas áreas administrativas del hotel, en consecuencia a ello se ha podido apreciar que algunos hoteles se han preocupado por la motivación de sus trabajadores es por eso que han entregado cursos gratuitos online para ampliar los conocimientos de los trabajadores y también capacitaciones constantes mediante Zoom para poder reforzar el estado anímico de cada trabajador y así mantenerlos ocupados después del trabajo. Estos resultados mantienen relación con (Buitriago, 2020) En su artículo científico llega a la conclusión que en tiempo de pandemia o época de crisis es buena opción ver las oportunidades de cambio, de adaptación y mejoría de calidad de vida de los países ante una situación de emergencia. Los resultados descritos fueron semejantes a lo que indica (SERVIR, 2020) Señaló que debido a la pandemia se ejecutó una relación de procesos de seguridad y salud en el trabajo que va dirigido a trabajadores que se encuentren en grupos de riesgos, lo cuales son: hipertensión no controlada, personas mayores de 65 años, enfermedades cardiovasculares graves, diabetes, cáncer, enfermedad pulmonar crónica, etc. Por ser un grupo muy vulnerable, las entidades tienen que cumplir con lo estipulado y asignarles el teletrabajo según corresponda. Estos resultados tienen alguna relación con lo emitido por (Mincetur, 2020) Debido a la pandemia se aprobaron protocolos sanitarios para los trabajadores en los hoteles categorizados para así evitar actividades que podrían contribuir a la propagación del virus, así también se implementó el teletrabajo a trabajadores vulnerables. Estos hallazgos nos indican que en tiempo de emergencia sanitaria los hoteles se han preocupado por sus trabajadores y han dado cierta prioridad a sus adultos y personas con riesgo en el

área administrativa, otorgándole e implementando el teletrabajo. Asimismo, contamos con entidades que han dado respaldo con las medidas de seguridad para ejercer el teletrabajo y así evitar la propagación de contagios masivos.

Categoría 3: EFECTOS JURÍDICOS

En cuanto a los resultados obtenidos, los hoteles en el cercado de Lima por la coyuntura, mencionaron que varios de sus trabajadores han sido despedidos o dispuestos a la suspensión perfecta debido a que no tienen clientes que atender y habitaciones que vender a consecuencia de la pandemia. Entonces, para no perjudicar al trabajador y al empleador se han tomado ciertas medidas que el Estado aprobó, donde los trabajadores del área administrativa realicen sus gestiones a través del teletrabajo, pero cumpliendo con los horarios y entrega de informes o reportes establecidos a sus jefes de inmediato. Asimismo, se ha podido notar que los trabajadores están realizando funciones diversas dentro del área asignada. Además, se pudo observar el vínculo que tienen los trabajadores con las empresas hoteleras dado que muchos de ellos contaban con contrato indefinido. Por ello, estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Castro, 2020) En su artículo científico llega a la conclusión que el teletrabajo se ha convertido en una gran oportunidad, ya que es una medida de acción para recuperar lo perdido durante la pandemia. Por otro lado, los resultados descritos fueron semejantes a lo que indica (El Diario Oficial El Peruano, 2020) En su decreto de urgencia, expresa que los empleadores que no puedan implementar la modalidad del teletrabajo o la licencia con goce de haber de sus trabajadores en actividad, pueden adoptar por la suspensión perfecta, siempre en cuando sea justificando. Estos hallazgos nos indican que en tiempo de emergencia sanitaria los hoteles han reducido su personal por ello han decidido aplicar la suspensión perfecta o algunos casos el despido hacia algunos trabajadores a consecuencia de no tener clientes o consumidores que atender.

Categoría 4: EFECTOS TECNOLÓGICOS

Con respecto a las declaraciones recogidas durante el tiempo de investigación los hoteles indicaron que para poder seguir en funcionamiento han decidido adaptarse a las nuevas tecnologías, debido a que sus trabajadores del área administrativa han realizado sus gestiones a través del teletrabajo, si necesitaban realizar alguna reunión o capacitación utilizaban las videoconferencias por Zoom. Se ha visto que su personal administrativo cuenta con buen conocimiento de las Tic, aunque algunas veces tenían dificultad con la conexión a internet, esto se debe a que muchas empresas o personas naturales han utilizado bastante las redes sociales y navegaciones. Del mismo modo, revelaron que ahora tienen un menor impacto de contaminación en cuanto a papelería. Por ello, estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Osio, 2010) En su artículo científico dio a conocer que las tecnologías de información y comunicación (tics), son herramientas muy importantes ya que las organizaciones las utilizan para ser competitivos y productivos. Asimismo, estos resultados son similares a los que mencionaron (Coelho, Faiad, Rego & Ramos, 2020) En su artículo científico nos comentó que varía empresas brasileñas están induciendo al uso de las tecnologías de la información y comunicación dado que tiene ventajas motivadoras con este tipo de trabajo a distancia. Estos hallazgos nos indican que en tiempo de emergencia sanitaria los hoteles han implementado el sistema de teletrabajo utilizando al máximo el uso de las nuevas tecnologías.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones se presentan de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

Se determina que los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid - 19 en los hoteles del cercado de Lima, es de manera positiva, siendo el teletrabajo una alternativa principal para seguir laborando sin ser necesario la presencia física del trabajador en tiempos de crisis o pandemia, asimismo, se estudió los efectos económicos, sociales, jurídicos y tecnológicos de cada hotel.

En conclusión, los efectos económicos, durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima, implementan el teletrabajo para seguir manteniéndolo activo, apreciándose que este sistema de trabajo les ha permitido tener ahorros fijos mensuales tanto al empleador y a sus trabajadores, siendo uno de ellos el pago de servicios y mantenimiento de oficinas para el empleador, así como el ahorro en desplazamiento para el trabajador, entre otros. Por otro lado, varios hoteles en el Cercado de Lima han cerrado debido a la falta de clientes y la falta de apoyo económico por parte del Estado.

En conclusión, los efectos sociales, durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima, han decidido implementar el teletrabajo al área administrativa, para minimizar la exposición al riesgo de sus trabajadores asignados, así como trabajadores adultos mayores y de alto riesgo. Se ha notado preocupación por sus trabajadores en cuanto a la motivación por lo que han entregado cursos gratuitos online y capacitaciones para reforzar el estado anímico de cada trabajador. Por otro lado, hacer el teletrabajo trae algunas lentitudes en temas de urgencia, ya que no hay un contacto rápido con el trabajador en referencia de alguna gestión.

En conclusión, los efectos jurídicos, durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima, han decidido optar por la suspensión perfecta para los trabajadores que no estaban realizando funciones y despidos en caso de ser necesario para la empresa. Además, los trabajadores con contratos indefinidos siendo del área administrativa han sido elegidos para hacer el teletrabajo contando

con todas las herramientas que le facilita los hoteles. Por otro lado, se sabe que los trabajadores que contaban con contrato temporal han sido despedidos y los que tenían contrato indefinido y no tenían funciones se le aplicaba la suspensión perfecta hasta mejorar la situación.

En conclusión, los efectos tecnológicos, durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del Cercado de Lima, implementan el teletrabajo al área administrativa para seguir en funcionamiento, optando por las nuevas tecnologías donde no se ha visto dificultades en sus gestiones dado que cuentan con conocimientos de la tic, por ello han podido cumplir con las expectativas de sus jefes. Por lo tanto, gracias a este sistema de trabajo se ha podido contribuir con el medio ambiente debido a la reducción del uso de papel.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las empresas hoteleras, en tiempo de crisis o emergencia sanitaria, opten por el teletrabajo, ya que de esa manera su empresa estará en funcionamiento generando ingresos y beneficios favorables en lo económico, social, jurídico y tecnológico.
- Se recomienda que las empresas hoteleras, en tiempo de crisis o emergencia sanitaria implementen un programa de contingencia económica ante cualquier crisis que permita continuar con las actividades dentro de los hoteles.
- Se recomienda a las empresas hoteleras, opten por la implementación de un protocolo de actuación para poder desarrollar el teletrabajo ante una crisis o emergencia sanitaria para así evitar contagios masivos o aglomeraciones dentro de su empresa.
- Se recomienda que las empresas hoteleras, en tiempo de crisis o emergencia sanitaria, tengan como prioridad otorgar el teletrabajo al área administrativa, ya que sus gestiones lo pueden realizar desde sus hogares sin ningún inconveniente y así evitar los despidos y suspensiones de trabajadores.
- Se recomienda que las empresas hoteleras faciliten una constante capacitación y actualización en el uso de las nuevas herramientas de tecnologías para los trabajadores.

REFERENCIAS

Abanto, Z. (2017). El nivel de conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación que presentan los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de cajamanrca-2014. Tesis para obtener el grado de magister.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16651/Abanto_ZEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Accor (2020). Alquilará habitaciones de hotel como 'apartamentos' y 'room office' para teletrabajo.

<https://www.turiweb.pe/accor-alquilara-habitaciones-de-hotel-como-apartamentos-y-room-office-para-teletrabajo/>

Acevedo, M., Alegría Del Pozo, C. & Cortegana, S. (2016). Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621533>

Agüero, C. (2017). Hotel 3 estrellas en Pachacamac. Tesis para optar el título profesional de arquitectura

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1529/Tesis%20Hotel%203%20estrellas%20en%20Pachacamac.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020). Ley de Seguridad y Salud en el trabajo.
<https://www.servir.gob.pe/servir-presenta-guia-de-trabajo-remoto-para-lideres/>

Bartik, A. Cullen, Z. Glaeser, E. Luca, M. & Stanton, C. (2020). What Jobs are Being Done at Home During the COVID-19 Crisis? Evidence from Firm-Level Surveys. No. 27422 National Bureau of Economic Research.
<https://www.nber.org/papers/w27422>

Buitrago, D. (2020). Editorial: Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. Revista CES Derecho. Vol. 11, No. 1-2.
<file:///C:/Users/Areliz/Downloads/5620-27305-1-PB.pdf>

Brynjolfsson, E. Horton, J. Ozimek, A. Rock, D. Sharma, G. & TuYe, H. (2020). Covid-19 and remote work: An early look at us data. No. 27344. National Bureau of Economic Research.
<https://www.nber.org/papers/w27344>

Cámara de Comercio de Lima (2017). Oportunidades y desafíos que ofrece El Teletrabajo, 795,19-20.
https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion795/edicion_795_dig.pdf

Cates, S. V., & Davis, R. (2013). The dark side of working in a virtual world: An investigation of the relationship between workplace isolation and engagement among teleworkers.
<https://purdueglobal.dspacedirect.org/handle/20.500.12264/26>

- Coelho, F. Faiad, C. Rego, M. & Ramos, W. (2020). What Brazilian workers think about flexible work and telework. *International Journal of Business Excellence*, 20-1, 16-31. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJBEX.2020.104842>
- Correa, F. (2015). El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo. Tesis de pregrado en Derecho. Universidad de Piura Facultad de Derecho. Programa Académico de Derecho. Piura, Perú. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER_016.pdf?sequence=1
- Cruz, E. (2019). Innovando con el teletrabajo en la formación práctica. *INVESTICGA: Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información*, 3, 37-47. <file:///C:/Users/Areliz/Downloads/2556-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10767-1-10-20200109.pdf>
- Díaz, E. (2000). Investigación básica, tecnología y sociedad. Kuhn y Foucault. La posciencia. El conocimiento científico en las postrimerías de la Modernidad. Editado por E. Díaz. Buenos Aires: Biblos. <http://www.fadu.edu.uy/estetica-diseno-i/files/2016/08/Esther-D%C3%ADaz-Kuhn-y-Foucault.pdf>
- Durán, L. (2015), Análisis del teletrabajo como alternativa laboral para mejorar la productividad en la fundación programa de alimentos de la productividad en la fundación programa de alimentos estratégicos (FUNDAPROA) Coordinación Carabobo – Venezuela. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2349/Lduran?sequence=1>

Economía (2020). Se empieza a aplicar el teletrabajo mientras se busca proteger el turismo. Revista 3 / Efe 252815. <https://economia3.com/2020/03/06/252815-se-empieza-a-aplicar-el-teletrabajo-mientras-se-busca-proteger-el-turismo/>

El Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2020). Guía para la prevención ante el coronavirus covid-19 en el Ámbito Laboral. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/545998/doc04965720200309090043.pdfha>

El teletrabajo, oportunidad para un nuevo turismo de extranjeros permanentes en España (2020). Preferente.com. <https://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/el-teletrabajo-oportunidad-para-un-nuevo-turismo-de-extranjeros-permanentes-en-espana-300662.html>

Grigoletto, R. (2017). Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de churín para incrementar el turismo. Tesis para optar el título profesional de licenciada en turismo y hotelería. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3485/grigoletto_frim.pdf;jsessionid=B581844BA37D2F28202E2E18B1E48473?sequence=

Gallatin, K. (2018). Teleworker Isolation: Possible Effects of Workplace Relationships and Support. Doctoral dissertation, Baker College (Michigan). <https://search.proquest.com/docview/2205593927?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

Hostelsur (2020). Teletrabajo: preguntas y respuestas para evitar que sea un fracaso. Revista Diario - 5901.

https://www.hosteltur.com/135302_teletrabajo-preguntas-y-respuestas-para-evitar-que-sea-un-fracaso.html

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). Metodología de la investigación. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Helsinki. (1964). Declaración de la asociación médica mundial de principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. https://icmer.org/wpcontent/uploads/2019/Etica/declarac_Helsinki_investigaciones_medicas_serres_hum.pdf

Jogarathnam, G. (2016). A study of hotel information technology applications, Revista de investigation, 17,170-180. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50819109/A_study_of_hotel_information_technology_20161210-31660-cmmftr.pdf?1481389404=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA_study_of_hotel_information_technology.pdf&Expires=1591581295&Signature=Odzts9ke5VYAAMAb7PjCACd2IFkxIOEIWoNP7uBt3VsYqMXII5uLLevalXI7fNSbBK~aS8BsRm1VQU7c-GoP~vpFILWcXC5IPkiSVelGtqrhhgwQG6hg2Ngq6impjCP6Exg9GmU71r2ODov5RqdAZAOvb1NQfYxqdMZ0tm41nYe5kLEynGFr-N2jEpBkpEKezCrf6SQw5aFCUyb5mabkPL6akcXpFOmUoggRiS0Q6BzGY~rTN8AWcF2TPs0CSWsQx2Bs05~KN-OUC0LOWbNknvBvmkdPUVY0yOO0GUuntmkUpvIEy08O8QfRRX5ETMssnjgxNK4jIhIqVktjmu5Gw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

- Jones, P. y lockwood, A. (2004). The management of hotel operations.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=C22JkdNn-7gC&oi=fnd&pg=PP7&dq=revistas+sobre++hotel+&ots=2IMNAPdaOz&sig=7_GTfw5tV4f_HR79F2r5ZMqy5UY#v=onepage&q&f=false
- Koehne, B., Shih, P. C., & Olson, J. S. (2012, February). Remote and alone: coping with being the remote member on the team. In Proceedings of the ACM 2012 conference on Computer Supported Cooperative Work (pp. 1257-1266).
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/2145204.2145393>
- Lazo B. (2013). Efectos de la Legislación Laboral Nacional Vigente en la Adopción del Teletrabajo por las Empresas Industriales Asociadas a la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa, Año 2011.
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9258>
- Leonardi, P. M. (2020). COVID and the new technologies of organizing: Digital exhaust, digital footprints, and artificial intelligence in the wake of remote work. Journal of Management Studies,
<https://search.proquest.com/coronavirus/docview/2448521211/285B98096330474PQ/9?accountid=37408>
- Ludeña, A. (2016). Administración de empresas turísticas y hoteleras.:
<file:///C:/Users/Kely%20Marilyn/Downloads/D14105.pdf>
- Malecki, F. (2020). Overcoming the security risks of remote working. Computer Fraud & Security, 2020(7), 10-12.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1361372320300749>

- Madsen, S. (2003). The effects of home-based teleworking on work-family conflict. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 35-58.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrdq.1049>
- Mendieta, G., Ramirez, JC., y Fuerte, JA. (2015). La fenomenología desde la Perspectiva hermenéutica de Heidegger.
https://www.academia.edu/25927355/La_fenomenolog%C3%ADa_des_de_laperspectiva_hermen%C3%A9utica_de_Heidegger_una_propuesta_a_metodol%C3%B3gica_para_la_salud_p%C3%BAblica
- Messenger, JC (2017). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: la evolución del teletrabajo y sus efectos en el mundo laboral. IUSLabor .
<file:///C:/Users/Areliz/Downloads/333024-Texto%20del%20art%C3%ADculo-478075-1-10-20180209.pdf>
- Martin, P. (2018). Teletrabajo y comercio electrónico. Ministerio de Educación, cultura y deporte- España 10, 86-127.
<https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP18905.pdf&area=E f>
- Medina, C. y Espinoza, M. (2016). Las tecnologías emergentes y su impacto en el Ámbito Laboral: El caso del teletrabajo.
[\http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/310/305
- Mesa, R. (2008). Teletrabajo para hacer frente a la crisis
https://www.hosteltur.com/58068_teletrabajo-hacer-frente-crisis.html

Momo, M. (2016). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados.
<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

OIT- EuroFound (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. [ork%20EN.pdf](#)

OSHmail (2017). El Acuerdo Marco Europeo sobre el Teletrabajo.
https://osha.europa.eu/es/legislation/guidelines/oshinfo_2001

Osio, H. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista Venezolana, ISSN 1856-9099, Vol. 3, Nº. 5, 2010109. p, 3.
https://www.researchgate.net/publication/45376896_El_Teletrabajo_Una_opcion_en_la_era_digital

Ozimek, A. (2020). The Future of Remote Work. Available at SSRN 3638597.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3638597?

Prado, J. (2013). Concepto de teletrabajo
[publ/documents/publication/wcms_544138.pdf](#)

Ramírez. P., & Chuquillanqui, A. (2016). El Teletrabajo en el Perú Comentarios al Nuevo Marco Normativo, Derecho & Sociedad, 46, 111-120.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechocsociedad/article/view/1882>

Ramírez, J., & Hernández, M. (2019). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. Revista Competitividad e Innovación, 1,1, 96-119.
<http://revistas.sena.edu.co/index.php/competitividad/article/view/2681>

Redband, J. (2019). Telecommuting and Its Effect.
https://digitalcommons.daemen.edu/academic_festival/105

Resolución Ministerial emitido por Mincetur. (2020, Marzo 26). Protocolo Sanitario Sectorial ante el covid-19 para hoteles categorizados.
<https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/DocumentosNormativos/Publico/Imagen.aspx?ITEM=366149>

Rocamora, A. (2015). Teletrabajo: aplicación profesional y expectativas del futuro. (Trabajo fin de grado).
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2042/1/TFG%20Rocamora%20Espinoso%2C%20Alejandro.pdf>

Román, M. y Traverso, J. (2015). Teletrabajo en el sector turístico. Nuevas posibilidades de diseños de puestos en las agencias de viajes
<file:///C:/Users/Kely%20Marilyn/Downloads/Dialnet-TeletrabajoEnElSectorTuristico-565123.pdf>

San Martín, J. (2011). Lingüística iberoamericana. Revista de lingüística iberoamericana (4), pp. 1- 286. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40846203/SANMARTIN-B_N.pdf?1450813649=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTuristas_Francofonos_a_Espana_analisis_d.pdf&Expires=1591584286&Signature=PNnHTW90hwGKMV91fSXsuz7T562suQeVD~SulymKX0TQ6DWuR7IVEXxkyS9bFioSs6wQPXqrrAODTgJkpFQSYdgu7Bts9wPcR TS5DqDtTQm6~kdQG3da1AnGxut9UAFCIsgPKv6nO-

[ug7FBDX7UIAg7pxweL2~q~o9fbYAWxhOnk9X4tuRWO9m-nAy4LUNvUgy7zRjPIEyfny6gnl2v5zJkdixvgl43CTNs3mR0HI9g6Cknu-qstUKnm2pHTdVP64Tx40mUdSyrEROKQRdopeOEnr4QxZ-4fLI-GwfHhXYbgBYvEsNUw-PVMac4xS9BMH7ULfOizGtNI22rbU8Y9cA &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=81](https://www.researchgate.net/publication/318108862_Telework_and_health_effects_review/links/5966524e0f7e9b80917fea7d/Telework-and-health-effects-review.pdf)

Tavares, A. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30.
https://www.researchgate.net/profile/Aida_Isabel_Tavares/publication/318108862_Telework_and_health_effects_review/links/5966524e0f7e9b80917fea7d/Telework-and-health-effects-review.pdf

Teboul, B.(2020) Zooming in on Remote Work.

<https://via.library.depaul.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1018&context=conversations>

UnternehmerBrief Bauwirtschaft (2018). Vol. 41 Issue 8, p16-17.

[2p.http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=f0d56d853654061-ba41-cd42814a0f0a%40sessionmgr4006](http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=f0d56d853654061-ba41-cd42814a0f0a%40sessionmgr4006)

Vasquez, N y Jason, O. (2019). El teletrabajo en el sector público peruano. Tesis de maestría. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/36221>

Varsavsky, M. (2020). El teletrabajo, oportunidad para un nuevo turismo de extranjeros permanentes en España.
<https://www.preferente.com/noticias-de-hoteles/el-teletrabajo-oportunidad-para-un-nuevo-turismo-de-extranjeros-permanentes-en-espana-300662.html>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Categorización

Unidad Temática	Definición Conceptual	Definición de categorías	Subcategorías	Instrumento de Investigación
<p style="text-align: center;">EL TELETRABAJO EN LOS HOTELES DEL CERCADO DE LIMA</p>	<p>(Buitriago, 2020) indica que las tecnologías de la información y telecomunicaciones (Tics) transforman el medio de relacionamiento laboral más no las condiciones laborales. Ya que continúan vigente, a lo igual que las jornadas de trabajo, salario, carácter laboral del teletrabajo, descanso, igualdad, voluntariedad, legislación aplicable, garantías sindicales y garantías de seguridad social y riesgos laborales.</p> <p>Según (Rocamora, 2015), menciona que el teletrabajo es una modalidad de trabajo a distancia en auge que permite trabajar como autónomo o por cuenta ajena, aplicando la actividad a través de la tecnología y la comunicación en mayor medida que de forma presencial, utilizando las Tic para vender productos y servicios a cualquier sitio del mundo, desde casa del trabajador, casa del familiar, restaurante, coche u hotel.</p>	<p style="text-align: center;">Factores Económicos</p>	<p>Disminución de costos</p>	<p>Entrevista</p>
		<p style="text-align: center;">Factores Sociales</p>	<p>Flexibilidad laboral</p>	<p>Entrevista</p>
			<p>Reducción de estrés</p>	
		<p style="text-align: center;">Efectos Jurídicos</p>	<p>Flexibilidad de horarios</p>	<p>Entrevista</p>
			<p>Baja rotación de personal</p>	
			<p>Compromiso laboral</p>	
		<p style="text-align: center;">Efectos Tecnológicos</p>	<p>Reducción de contaminación</p>	<p>Entrevista</p>
			<p>Mayor acceso a las Tics</p>	

Anexo 2. Guía de Entrevista

El presente instrumento tiene la finalidad de determinar los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del mercado de Lima, 2020.

DIRIGIDO: Gerente y/o Área Administrativa en el mercado de lima

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

CARGO: _____

NOMBRE DEL HOTEL: _____

UNIDAD TEMÁTICA: EL TELETRABAJO EN LOS HOTELES DEL MERCADO DE LIMA	
Nº	CATEGORÍA: Factores Económicos
01	¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo?
02	¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores?
03	¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia?
04	¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo?
CATEGORÍA: Factores Sociales	
05	¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo?
06	¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la emergencia sanitaria realizando en el teletrabajo?
07	¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo?
08	¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo?

CATEGORÍA: Efectos Jurídicos	
09	¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores?
10	¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador? De ser así, ¿cuál fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo?
11	¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente?
12	¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores?
CATEGORÍA: Efectos Tecnológicos	
13	¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo?
14	¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación?
15	¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo?
16	¿Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer teletrabajo?

Anexo 3. Validación de Expertos

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE
EXPERTOS**

Lima, 28 de junio de 2020

Apellido y nombres del experto: HERNANDEZ CABREJOS CAROLYN GRETHEL

DNI: 46504385

Título/grados: LIC. TURISMO Y NEGOCIOS / MGTR. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE – UCV FILIAL CALLAO

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

N°	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración:



FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, _02 de julio_ del 2020

Apellido y Nombres del experto: POZO TRIGOSO LILIAN

DNI: 18201441

Título/Grado: LICENCIADA EN TURISMO Y MAESTRA EN DIRECCIÓN Y CONSULTORÍA TURÍSTICA

Cargo e Institución en que Labora: DOCENTE UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1											X	
2											X	
3											X	
4											X	
5											X	
6											X	
7											X	
8											X	

Promedio de valoración: 100



FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, _____ del 2020

Apellido y Nombres del experto: Teresa Jiménez Guzmán

DNI: 43985732

Título/Grado: MBA

Cargo e Institución en que Labora: Docente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3										X		
4										X		
5											X	
6											X	
7											X	
8										X		

Promedio de valoración:



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 4. Transcripción de las entrevistas a profundidad

Entrevistado N°1: Gustavo Cuya Domínguez - Hotel Diamond Lima

Administrador

1. **¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo?**
Si, claro hay un ahorro porque ya no tenemos los almuerzos y desayunos que dábamos a los trabajadores.

2. **¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores?**
Solo he realizado teletrabajo cuando tengo que ponerme en contacto con los dueños, y hacer algunas ventas nacionales.

3. **¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia?**
El único que hace teletrabajo es mi persona como administrador también manejo la reserva, el resto está en suspensión perfecta, ya que nosotros realizamos turismo receptivo nos quedamos sin clientes.

4. **¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo?**
Ha estado paralizado hasta el mes de julio ahora estamos haciendo una reapertura poniendo al día todo el sistema hotelero, haciendo planes a esta nueva opción, a esta reapertura que estamos haciendo nuevamente.

5. **¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo?**
Si, debido a la pandemia es preferible que personas mayores no trabajen presencial.

6. **¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la emergencia sanitaria realizando el teletrabajo?**

7. **¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo?**

Si, siempre hay diferencia trabajar remotamente y presencial.

8. **¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo?**

No.

9. **¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores?**

Si, debido que nos quedamos sin clientes, contamos con trabajadores en suspensión perfecta.

10. **¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador? De ser así, ¿cuál fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo?**

Si, hay trabajadores que se le ha finalizado su contrato, ya que no hay clientes.

11. **¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente?**

Indefinido, cuando pase a mejorar la situación ellos regresaran a sus puestos de manera presencial.

12. **¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores**

13. **¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo?**

Si, tengo los programas y estoy en contacto con el gerente por vía zoom y teléfono.

14. **¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación?**

No tengo ninguna complicación ya que manejo muy bien las herramientas de trabajo.

15. **¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo?**

Personas mayores, en caso del gerente solo trabaja virtual.

16. **¿Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer teletrabajo?**

El tema de planificación, porque que los dueños no manejan tan bien las herramientas como uno, que está muy acostumbrado a usar este tipo de herramientas. Ósea, hacerlos comprender a ellos que tema presencial no es tan vital en estas épocas ¿no?, siempre hay márgenes de los dueños, que los trabajadores deben venir a laborar, físicamente a un centro de labor y entender que el trabajo remoto también es válido y es un poco complicado.

Entrevistado N°2: Brenda Castillo - Sheraton Lima Hotel & Convention Center

Ejecutiva de Ventas

1. **¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo?**

No.

2. **¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores?**

Definitivamente, el no tener contacto con nuestros clientes presencialmente, dificulta la negociación por más que tengamos otros medios para poder hacerlo.

Con respecto a los trabajadores, ha permitido disminuir el impacto económico, debido a la reducción de horas de trabajo en casa y reducción de sueldo.

3. **¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia?**

El personal administrativo realiza sus funciones desde casa y el personal operativo trabaja normalmente dependiendo de la ocupación del hotel.

4. **¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo?**

Las ventas se han visto afectadas, ya que no está permitido la realización de eventos, por el momento solo tenemos grupos y atención en el restaurante respetando los protocolos establecidos.

5. **¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo?**

Si.

6. **¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la emergencia sanitaria realizando en el teletrabajo?**

Tenemos reuniones virtuales con la gerencia del hotel mensualmente, más de 300 cursos gratuitos online para ampliar tu conocimiento.

7. **¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo?**

Si, algunos reportes o actualizaciones del sistema que no pueden realizarse desde casa, el IT nos ayuda con una conexión remota para solucionarlo.

8. **¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo?**

No.

9. **¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores?**

No.

10. **¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador? De ser así, ¿cuál fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo?**

Si, muchos trabajadores tenían contrato por 3 meses y no les renovaron el contrato momentáneamente, hasta que la situación se regularice.

11. **¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente?**

Muchos de los trabajadores tienen contratos indefinidos, en caso de alguna reducción de sueldo se hace firmar una adenda de acuerdo a la negociación que tengan con los asociados.

12. **¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores?**

Cumplir con los horarios establecidos, previa coordinación con los jefes de cada área.

13. **¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo?**
Cumplir con los horarios establecidos, previa coordinación con el hotel
14. **¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación?**
Al principio fue complicado; sin embargo, el hotel trata de buscar las herramientas y continuar con el trabajo regular.
15. **¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo?**
El teletrabajo sólo lo realiza el área administrativa
16. **¿Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer teletrabajo?**
Por el momento el Internet.

Entrevistado N° 3: Hotel San Agustín Riviera Lima - Anónimo

1. **¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo?**
Si, porque me ahorro combustible y tengo más tiempo para estar haciendo algunas cosas en casa.
2. **¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores?**
Definitivamente el ahorro de materiales de oficina y también el tema de comida al personal.
3. **¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia?**
El personal administrativo, área de reserva y cobranzas están gestionando desde casa por ahora.

4. **¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo?**

Las ventas han bajado, debido que no hay entrada de turistas, solo estamos recibiendo por medio de un contrato a empresas mineras.

5. **¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo?**

No se ha tenido en cuenta la edad, sino se ha considerado por áreas para que laboren desde casa como: área de contabilidad, cobranzas, logísticas, compras y reservas.

6. **¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la emergencia sanitaria realizando en el teletrabajo?**

Nos capacitan inter- diario, reunión por zoom acerca covid-19 y los progresos que hay mediante nuestros servicios.

7. **¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo?**

Si, porque algunas veces se le llama por algo importante y no contestan a tiempo.

8. **¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo?**

No.

9. **¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores?**

Si, los más antiguos cuentan con suspensión perfecta y los nuevos se han finalizado su contrato.

10. **¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador? De ser así, ¿cuál fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo?**

Si, los trabajadores que tienen poco tiempo laborando se ha finalizado su contrato.

11. **¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente?**
Contrato indefinido y en caso no haya trabajo le dan suspensión perfecta.
12. **¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores?**
Cumplir con los horarios de oficina.
13. **¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo?**
Si, ya que se les ha facilitado sus herramientas de trabajo ya que son personas antiguas.
14. **¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación?**
No han tenido dificultades en realizar sus gestiones ya que tienen todas las herramientas necesarias.
15. **¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo?**
Que sean personal más antiguas.
16. **¿Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer teletrabajo?**
Conexión a Internet.

Entrevistado 4: Katherine Becerra Alvares - Hotel Bolívar

Área Administrativa

1. ¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo?

No aplica ya que nuestros gastos fijos son básicamente los servicios básicos como: agua, luz, internet si bien es cierto no estamos operativos, pero aun así sigue corriendo los gastos, no... Personalmente no hemos hecho ningún gasto de reducción en eso, más si la posibilidad que nos han dado las diversas compañías de poder fraccionar las deudas, que lo que nosotros actualmente estamos optando, fraccionar nuestra deuda de internet, cable, celular cooperativo, teléfonos, fibra óptica, agua, luz, todo estamos fraccionando en diversas partes hasta el 2021 es la opción que ha dado el estado tanto las entidades.

2. ¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores?

El hotel 90% es parte operativa, ya que necesitan estar físicamente en el hotel para poder generar trabajo, entonces, el 10% pertenece al área administrativa que es gerencia, contabilidad, logística y almacén. Entonces tan solo área de contabilidad ha sido el área que ha estado y sigue haciendo teletrabajo. En caso del área operativa tanto mozo, cocineros, recepcionista, todos ellos no han podido hacer teletrabajo por cómo le explico el trabajo es en un hotel donde es 90% es operativo. Igual se les ha estado pagando, se optó por la suspensión perfecta, porque no había manera de poder generar trabajo con los trabajadores.

3. ¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia?

Se ha optado por la suspensión perfecta, que el estado pueda subsidiarnos de esta manera porque la empresa no ha tenido ingresos durante 4 a 5 meses y fuera de ello la empresa no está en la capacidad de pagar ni sus servicios básicos ni a sus empleadores, entonces hay un impacto económico fuerte porque los trabajadores piensan que la responsabilidad es de la empresa, pero la empresa tiene su responsabilidad con terceros. Capacidad de pago no se tuvo ni se tiene por el momento hasta que se recupere, pero muchos de los trabajadores optaron

por la innovación o la independización cada uno ha abierto un comercio independiente por la habilidad que ellos tienen, en este caso los cocineros han abierto su fast food, diversos restaurante han hecho sus delivery's y obviamente es algo que el hotel aplaude ya que están usando sus diversas capacidades para ir mas haya frente a esta pandemia.

4. **¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo?**

El área de venta y recepción ha estado ausente, ya que no se ha vendido nada con un 0% de actividad ha estado en total durante todos estos meses.

5. **¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo?**

No, ya que el área que ha realizado el teletrabajo ha sido el área de contabilidad persona de 24, 35 y 38 años, no hubo complicaciones así que se les asigno trabajar de casa remotamente.

6. **¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la emergencia sanitaria realizando en el teletrabajo?**

No se ha manejado ningún tipo de motivación ya que no se cree conveniente.

7. **¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo?**

Nunca han tenido dificultades el área de contabilidad ya ellos manejan sistemas de validez, teamViewer, tienen todo el acceso por parte del hotel y cada uno de sus casa.

8. **¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo?**

La empresa no cuenta con personal discapacitado por el momento, pero si estamos abierto a ello y por ende no hemos tenido ninguna dificultad.

9. **¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores?**
Si, se ha aplicado la suspensión perfecta que se aprobó hace como un mes a un grupo de trabajadores mayores y hace una semana a otro 95% de los trabajadores, se optó por ello porque la empresa era consiente que no iba a tener los recursos o capacidad económica que no iba a pagar a los trabajadores ya que sus operaciones eran 0.
10. **¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador? De ser así, ¿cuál fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo?**
No, ninguno se le ha despedido algún trabajador por ningún motivo más bien lo contrario por mejoras económicas en otras empresas, ellos han decidió romper el vínculo laboral de la mejor manera.
11. **¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente?**
Cuentan con contrato indefinido, algunas áreas que no están laborando cuentan con suspensión perfecta hasta cuando el hotel realice actividades en su 50 o 80% se va a retornar a todos los trabajadores.
12. **¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores?**
La normatividad lo vio el área legal que converso con el área de contabilidad para ver cuáles iban a ser sus horarios, el seguimiento que se les iba hacer a sus trabajos y las entregas de los informes de gerencia, se cumplió y se sigue cumpliendo al 100% tal como lo señalo el área legal.
13. **¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo?**
Si, las personas del área de contabilidad tienen la disponibilidad tanto en los accesorios de cómputo para hacer teletrabajo y el acceso también por parte del hotel.

14. **¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación?**

El área de contabilidad no ha presentado ninguna complicación con las herramientas que le ha brindado el hotel, más bien estamos atentos ante algún problema que se les pueda presentar con el uso de los programas o accesos.

15. **¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo?**

El perfil es netamente administrativo

16. **¿Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer teletrabajo?**

Ha sido la falta de señal, internet y el servidor que se maneja en el hotel que en ocasiones se va.

Anexo 5. Análisis de entrevistas

UNIDAD TEMÁTICA: TELETRABAJO

CATEGORIA: FACTORES ECONÓMICOS

Subcategoría: Disminución de costos

ÍTEM N° 01
1. ¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo?
E1: Si, claro hay un ahorro porque ya no tenemos los almuerzos y desayunos que dábamos a los trabajadores.
E2: NO.
E3: Si, porque me ahorro combustible y tengo más tiempo para estar haciendo algunas cosas en casa.
E4: No aplica ya que nuestros gastos fijos son básicamente los servicios básicos como: agua, luz, internet si bien es cierto no estamos operativos, pero aun así sigue corriendo los gastos, personalmente no hemos hecho ningún gasto de reducción en eso, más si la posibilidad que nos han dado las diversas compañías de poder fraccionar las deudas, que lo que nosotros actualmente estamos optando, fraccionar nuestra deuda de internet, cable, celular cooperativo, teléfonos, fibra óptica, agua, luz, todo estamos fraccionando en diversas partes hasta el 2021 es la opción que ha dado el estado tanto las entidades.

AHORROS PERSONALES
(E1, E3)

GASTOS FIJOS
(E2, E4)

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la interrogante manifestaron que, los gastos que se realizan en el hotel siguen siendo los mismos, como se puede observar en la siguiente respuesta: *“Nuestros gastos fijos son básicamente los servicios básicos como: agua, luz, internet si bien es cierto no estamos operativos, pero aun así sigue corriendo los gastos”* (E4), Por otro lado, indicaron que han tenido reducción de gastos en cuanto a lo personal, como se puede visualizar en la siguiente respuesta: *“ Hay un ahorro porque ya no tenemos los almuerzos y desayunos que dábamos a los trabajadores. ”* (E1).

ÍTEM N° 02

2. ¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores?

E1: Solo he realizado teletrabajo cuando tengo que ponerme en contacto con los dueños, y hacer algunas ventas nacionales.

E2: Definitivamente, el no tener contacto con nuestros clientes presencialmente, dificulta la negociación por más que tengamos otros medios para poder hacerlo; Con respecto a los trabajadores, ha permitido disminuir el impacto económico, debido a la reducción de horas de trabajo en casa y reducción de sueldo.

E3: Definitivamente el ahorro de materiales de oficina y también el tema de comida al personal.

E4: El hotel 90% es parte operativa, ya que necesitan estar físicamente en el hotel para poder generar trabajo, entonces, el 10% pertenece al área administrativa que es gerencia, contabilidad, logística y almacén. Entonces tan solo área de contabilidad ha sido el área que ha estado y sigue haciendo teletrabajo. En caso del área operativa tanto mozo, cocineros, recepcionista, todos ellos no han podido hacer teletrabajo por cómo le explico el trabajo es en un hotel donde es 90% es operativo. Igual se les ha estado pagando, se optó por la suspensión perfecta, porque no había manera de poder generar trabajo con los trabajadores.

IMPACTO ECONÓMICO
(E2, E4)

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada expusieron que hubo dificultades en cuanto a las ventas de habitaciones, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: *“El no tener contacto con nuestros clientes presencialmente, dificulta la negociación por más que tengamos otros medios para poder hacerlo y son perjudicados monetariamente”* (E2). Por otro lado, declararon que en los hoteles mayormente el trabajo es netamente operativa por lo que los trabajadores no han podido realizar este sistema de trabajo, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: *“El hotel 90% es parte operativa, ya que necesitan estar físicamente en el hotel para poder generar trabajo, entonces, el 10% pertenece al área administrativa que es gerencia, contabilidad, logística y almacén”* (E4).

ÍTEM N° 03

3. ¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia?

E1: El único que hace teletrabajo es mi persona como administrador también manejo la reserva, el resto está en suspensión perfecta, ya que nosotros realizamos turismo receptivo nos quedamos sin clientes.

E2: El personal administrativo realiza sus funciones desde casa y el personal operativo trabaja normalmente dependiendo de la ocupación del hotel.

E3: El personal administrativo, área de reserva y cobranzas están gestionando desde casa por ahora.

E4: Se ha optado por la suspensión perfecta, que el estado pueda subsidiarnos de esta manera porque la empresa no ha tenido ingresos durante 4 a 5 meses y fuera de ello la empresa no está en la capacidad de pagar ni sus servicios básicos ni a sus empleadores, entonces hay un impacto económico fuerte porque los trabajadores piensan que la responsabilidad es de la empresa, pero la empresa tiene su responsabilidad con terceros. Capacidad de pago no se tuvo ni se tiene por el momento hasta que se recupere, pero muchos de los trabajadores optaron por la innovación o la independización cada uno ha abierto un comercio independiente por la habilidad que ellos tienen, en este caso los cocineros han abierto su fast food, diversos restaurantes han hecho sus delivery's y obviamente es algo que el hotel aplaude ya que están usando sus diversas capacidades para ir mas adelante frente a esta pandemia.

PERSONAL ADMINISTRATIVO
(E1, E2, E3)

PERSONAL OPERATIVO
(E2, E4)

Interpretación

Todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada indicaron que se destinó al área administrativa para laborar desde casa ya que así evitan la aglomeración de trabajadores y el contagio masivo por el covid-19, como se puede observar en la siguiente manifestación: *“El único que hace teletrabajo es mi persona como administrador también manejo la reserva” (E1)*. Por otro lado, declararon que en los hoteles hay personal laborando de manera presencial ya que ellos no tienen otra alternativa porque deben tener contacto físico con los huéspedes pero siempre respaldándose de los protocolos de sanidad, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: *“El personal operativo trabaja normalmente dependiendo de la ocupación del hotel” (E2)*.

ÍTEM N° 04

4. ¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo?

E1: Ha estado paralizado hasta el mes de julio ahora estamos haciendo una reapertura poniendo al día todo el sistema hotelero, haciendo planes a esta nueva opción, a esta reapertura que estamos haciendo nuevamente.

E2: Las ventas se han visto afectadas, ya que no está permitido la realización de eventos, por el momento solo tenemos grupos y atención en el restaurante respetando los protocolos establecidos.

E3: Las ventas han bajado, debido que no hay entrada de turistas, solo estamos recibiendo por medio de un contrato a empresas mineras.

E4: El área de venta y recepción ha estado ausente, ya que no se ha vendido nada con un 0% de actividad ha estado en total durante todos estos meses.

VENTAS
(E1, E2, E3, E4)

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que las ventas han bajado porque no hay muchos clientes o huéspedes que hagan alguna reserva debido a la suspensión de entrada al País tanto aéreo, fluvial y terrestre, debido a la pandemia que estamos atravesando, como se ve reflejado en la siguiente manifestación "Las ventas han bajado, debido que no hay entrada de turistas, solo estamos recibiendo por medio de un contrato a empresas mineras." (E3). Por otro lado, indicaron que en algunos hoteles han tenido que cerrar y reducir su personal por unos meses debido a la baja demanda de huéspedes y eventos, al no generar buena rentabilidad se optó por el cierre temporal de algunas áreas, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: "El área de venta y recepción ha estado ausente, ya que no se ha vendido nada con un 0% de actividad ha estado en total durante todos estos meses."(E4.).

CATEGORIA: FACTORES SOCIALES

Subcategoría: Flexibilidad laboral

ITEM N° 05
5. ¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo?
E1: Si, debido a la pandemia es preferible que personas mayores no trabajen presencial.
E2: si.
E3: No se ha tenido en cuenta la edad, sino se ha considerado por áreas para que laboren desde casa como: área de contabilidad, cobranzas, logísticas, compras y reservas.
E4: No, ya que el área que ha realizado el teletrabajo ha sido el área de contabilidad persona de 24, 35 y 38 años, no hubo complicaciones así que se les asigno trabajar de casa remotamente.

PANDEMIA
(E1, E2)

TELETRABAJO
(E1, E2, E3, E4)

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que debido a la pandemia han decidido minimizar el riesgo de exposición de sus trabajadores tomando medidas necesarias para personas mayores y de riesgo otorgándole el trabajo desde casa, como se ve reflejado en la siguiente manifestación “*Debido a la pandemia es preferible que personas mayores no trabajen presencial*” (E1). Por otro lado declararon que por motivo de minorar la aglomeración de trabajadores y evitar el contagio masivo en su hotel han decidido que ciertas áreas administrativas laboren desde sus casas, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: “*No se ha tenido en cuenta la edad, sino se ha considerado por áreas para que laboren desde casa*” (E3). Asimismo, indicaron que en su hotel se ha preferido asignar el teletrabajo solo al área contable donde no se ha visto necesario tener en cuenta la edad sino por su cargo, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: “*El área que ha realizado el teletrabajo ha sido el área de contabilidad*” (E4).

Subcategoría: Reducción de estrés

ÍTEM N° 06
6. ¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la emergencia sanitaria realizando el teletrabajo?
E1: -----
E2: Tenemos reuniones virtuales con la gerencia del hotel mensualmente, más de 300 cursos gratuitos online para ampliar tu conocimiento.
E3: Nos capacitan inter- diario, reunión por zoom acerca covid-19 y los progresos que hay mediante nuestros servicios.
E4: No se ha manejado ningún tipo de motivación ya que no se cree conveniente.

**CURSOS DE MOTIVACIÓN
(E2, E4)**

**CAPACITACIÓN
(E3)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que por medio de esta situación de pandemia los trabajadores que están laborando desde sus casas, han recibido de parte de gerencia cursos gratuitos online que les ayuda a mantenerse desestresados y así ampliar sus conocimientos, como se ve reflejado en la siguiente manifestación *“Tenemos reuniones virtuales con la gerencia del hotel mensualmente, más de 300 cursos gratuitos online para ampliar tu conocimiento” (E2)*. Por otro lado indicaron que no es necesario contar con algún tipo de motivación ya que los trabajadores se encuentran en sus casas, están más cómodos y en familia, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: *“No se ha manejado ningún tipo de motivación ya que no se cree conveniente” (E4)*. Asimismo, señalaron que han tenido muchas capacitaciones a través del zoom, con temas de la pandemia y las indicaciones de nuevos servicios cumpliendo los protocolos que se tiene que entregar a los huéspedes para evitar el contagio, como se ve reflejado en la siguiente manifestación *“Nos capacitan inter- diario, reunión por zoom acerca covid-19 y los progresos que hay mediante nuestros servicios.”(E3)*

ÍTEM N° 07

7. ¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo?

E1: Si, siempre hay diferencia en trabajar remotamente y presencial.

E2: Si, algunos reportes o actualizaciones del sistema que no pueden realizarse desde casa, el IT nos ayuda con una conexión remota para solucionarlo.

E3: Si, porque algunas veces se le llama por algo importante y no contestan a tiempo.

E4: Nunca han tenido dificultades el área de contabilidad ya ellos manejan sistemas de validez, teamViewer, tienen todo el acceso por parte del hotel y cada uno de sus casa.

**MANEJO DE PROGRAMAS
(E2, E4)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada, declararon que este nuevo sistema de trabajo desde casa a veces tiene un descenso de productividad debido a las fallas de conexión, como se ve reflejado en la siguiente manifestación “*Algunos reportes o actualizaciones del sistema que no pueden realizarse desde casa, el IT nos ayuda con una conexión remota para solucionarlo.*” (E2). Por otro lado, indicaron que los trabajadores autorizados en trabajar desde casa no han tenido problemas y se han adecuados al manejo de sus herramientas, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: “*Nunca han tenido dificultades el área de contabilidad ya ellos manejan sistemas de validez, teamViewer, tienen todo el acceso por parte del hotel y cada uno de sus casa.*”(E4).

ÍTEM N° 08

8. ¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo?

E1: No.

E2: No.

E3: No.

E4: La empresa no cuenta con personal discapacitado por el momento, pero si estamos abierto a ello y por ende no hemos tenido ninguna dificultad.

**PERSONAL DISCAPACITADO
(E1.E2.E3, E4)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que en sus empresas no cuentan con personal discapacitado debido a que no se ha presentado la oportunidad. Asimismo, no quitan la posibilidad de tener colaboradores con algunas discapacidades que puedan desenvolverse en algunas áreas, como se ve reflejado en la siguiente manifestación: *“La empresa no cuenta con personal discapacitado por el momento, pero si estamos abiertos a ello y por ende no hemos tenido ninguna dificultad.” (E4).*

CATEGORIA: Factores Jurídicos

Subcategoría: Baja rotación de personal

ÍTEM N° 09
9. ¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores?
E1: Si, debido que nos quedamos sin clientes, contamos con trabajadores en suspensión perfecta.
E2: No
E3: Si, a los más antiguos cuentan con suspensión perfecta y los nuevos se ha finalizado su contrato.
E4: Si se ha aplicado la suspensión perfecta, que se aprobó hace como un mes a un grupo de trabajadores mayores y hace una semana a otro 95% de los trabajadores, se optó por ello porque la empresa era consiente que no iba a tener los recursos o capacidad económica que no iba a pagar a los trabajadores ya que sus operaciones eran 0.

**SUSPENSIÓN PERFECTA
(E1, E3, E4)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que debido a la pandemia los hoteles han tenido poca rentabilidad, lo que quiere decir que no ha habido ascenso de cargos en alguna área ya que era necesario mantenerse en sus mismos puestos. Por otro lado, al no haber ingresos, varios trabajadores se le han tenido que finalizar su contrato y a los que cuentan con contrato indefinido se le ha aplicado suspensión perfecta, como se ve reflejado en la siguiente manifestación:

E1: *“Si, debido que nos quedamos sin clientes, contamos con trabajadores en suspensión perfecta”.*

E3: *“Si, a los más antiguos cuentan con suspensión perfecta y los nuevos se ha finalizado su contrato”.*

E4: *“Si se ha aplicado la suspensión perfecta, que se aprobó hace como un mes a un grupo de trabajadores mayores y hace una semana a otro 95% de los trabajadores, se optó por ello porque la empresa era consiente que no iba a tener los recursos o capacidad económica que no iba a pagar a los trabajadores ya que sus operaciones eran 0”.*

ÍTEM N° 10

10. ¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador. De ser así, cual fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo?

E1: Si hay trabajadores que se le ha finalizado su contrato ya que no hay clientes.

E2: Si, muchos trabajadores tenían contrato por 3 meses y no les renovaron el contrato momentáneamente, hasta que la situación se regularice.

E3: Si, los trabajadores que tienen poco tiempo laborando se ha finalizado su contrato.

E4: No, ninguno se le ha despedido algún trabajador por ningún motivo más bien lo contrario por mejoras económicas en otras empresas, ellos han decidió romper el vínculo laboral de la mejor manera.

**SITUACIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR
(E1, E2, E3)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon, que por la situación actual de Pandemia los hoteles no pueden abastecerse en mantener al personal completo, entonces han optado por despedir a los trabajadores que cuentan con poco tiempo hasta que la situación de emergencia mejore, como se ve reflejado en la siguiente manifestación:

E1: *“Si hay trabajadores que se le ha finalizado su contrato ya que no hay clientes”.*

E2: *“Si, muchos trabajadores tenían contrato por 3 meses y no les renovaron el contrato momentáneamente, hasta que la situación se regularice”.*

E3: *“Si, los trabajadores que tienen poco tiempo laborando se ha finalizado su contrato”.*

Subcategoría: Compromiso Laboral

ÍTEM N° 11
11. ¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente?
E1: Indefinido, cuando pase a mejorar la situación ellos regresaran a sus puestos de manera presencial.
E2: Muchos de los trabajadores tienen contratos indefinidos, en caso de alguna reducción de sueldo se hace firmar una adenda de acuerdo a la negociación que tengan con los asociados.
E3: Contrato indefinido y en caso no haya trabajo le dan suspensión perfecta.
E4: Cuentan con contrato indefinido, algunas áreas que no están laborando cuentan con suspensión perfecta hasta cuando el hotel realice actividades en su 50 o 80% se va a retornar a todos los trabajadores.

SITUACIÓN CONTRACTUAL DEL TRABAJADOR (E1, E2, E3, E4)

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que cuentan con trabajadores con contrato indefinido, donde también ha ellos por motivo de pandemia y no hay trabajo en su área, están con suspensión perfecta dado que cuando mejore la situación retomaran sus puestos, como se ve reflejado en la siguiente manifestación:

E1: *“Indefinido, cuando pase a mejorar la situación ellos regresaran a sus puestos de manera presencial”.*

E2: *“Muchos de los trabajadores tienen contratos indefinidos, en caso de alguna reducción de sueldo se hace firmar una adenda de acuerdo a la negociación que tengan con los asociados”.*

E3: *“Contrato indefinido y en caso no haya trabajo le dan suspensión perfecta”.*

E4: *“Cuentan con contrato indefinido, algunas áreas que no están laborando cuentan con suspensión perfecta hasta cuando el hotel realice actividades en su 50 o 80% se va a retornar a todos los trabajadores”.*

Subcategoría: Flexibilidad de Horarios

ÍTEM N° 12
12. ¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores?
E1: -----
E2: Cumplir con los horarios establecidos, previa coordinación con los jefes de cada área.
E3: Cumplir con los horarios de oficina
E4: La normatividad lo vio el área legal que converso con el área de contabilidad para ver cuáles iban a ser sus horarios, el seguimiento que se les iba hacer a sus trabajos y las entregas de los informes de gerencia, se cumplió y se sigue cumpliendo al 100% tal como lo señaló el área legal.

**HORAS DE TRABAJO
(E2, E3, E4)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que todos los trabajadores de su empresa que estén realizando el teletrabajo, modalidad validada por el estado y además para evitar posibles contagios, tienen que cumplir con los horarios establecidos y mantener siempre comunicación sobre sus avances, como se ve reflejado en la siguiente manifestación:

E2: *“Cumplir con los horarios establecidos, previa coordinación con los jefes de cada área”.*

E3: *“Cumplir con los horarios de oficina”*

E4: *“La normatividad lo vio el área legal que converso con el área de contabilidad para ver cuáles iban a ser sus horarios (...)”.*

CATEGORIA: Factores Tecnológicos

Subcategoría: Reducción de contaminación

ÍTEM N° 13
13. ¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo?
E1: Si, tengo los programas y estoy en contacto con el gerente por vía zoom y teléfono.
E2: Cumplir con los horarios establecidos, previa coordinación con el hotel
E3: Cumplir con los horarios de oficina
E4: Si, las personas del área de contabilidad tienen la disponibilidad tanto en los accesorios de cómputo para hacer teletrabajo y el acceso también por parte del hotel.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO (E1, E4)
--

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que mediante esta situación de emergencia están realizando sus trabajos pero de manera virtual donde tienen como herramienta el programa de videoconferencia como: zoom y también por vía telefónica, asimismo, hay empresas que a su personal antiguo, digamos que de confianza se le ha facilitado accesorios de cómputo y todos los accesos a sus sistemas que maneja el hotel. Se puede rescatar que mediante estos mecanismos de trabajo hay una menor reducción de contaminación debida que hace uso de materiales de oficina en menor cantidad, como se ve reflejado en la siguiente manifestación

E1: *“Si, tengo los programas y estoy en contacto con el gerente por vía zoom y teléfono”.*

E4: *“Si, las personas del área de contabilidad tienen la disponibilidad tanto en los accesorios de cómputo para hacer teletrabajo y el acceso también por parte del hotel”.*

Subcategoría: Mayor acceso a las Tics

ÍTEM N° 14
14. ¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación?
E1: No tengo ninguna complicación ya que manejo muy bien las herramientas de trabajo.
E2: Al principio fue complicado; sin embargo, el hotel trata de buscar las herramientas y continuar con el trabajo regular.
E3: No han tenido dificultades en realizar sus gestiones ya que tienen todas las herramientas necesarias.
E4: El área de contabilidad no ha presentado ninguna complicación con las herramientas que le ha brindado el hotel, más bien estamos atentos ante algún problema que se les pueda presentar con el uso de los programas o accesos.

**ADAPTACION EN EL USO DE HERRAMIENTAS
(E1, E2, E3, E4)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que los trabajadores realizando el teletrabajo, no han tenido muchas dificultades con sus herramientas de trabajo dado que se le ha brindado apoyo cuando han presentado algún problema, como se ve reflejado en la siguiente manifestación:

E1: *“No tengo ninguna complicación ya que manejo muy bien las herramientas de trabajo”.*

E2: *“Al principio fue complicado; sin embargo, el hotel trata de buscar las herramientas y continuar con el trabajo regular”.*

ÍTEM N° 15
15. ¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo?
E1: Personas mayores, en caso del gerente solo trabaja virtual.
E2: El teletrabajo sólo lo realiza el área administrativa
E3: Que sean personal más antiguas.
E4: El perfil es netamente administrativo

**PERFILES PARA HACER TELETRABAJO
(E1, E2, E3, E4)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que los trabajadores que han sido seleccionados para realizar teletrabajo a causa de la pandemia ha sido a persona mayores y que son muy vulnerables a contraer la enfermedad y personal administrativo ya que ellos pueden seguir gestionando de manera virtual y así reducen los riesgos de contagio masivo, como se ve reflejado en la siguiente manifestación:

E1: *“Personas mayores, en caso del gerente solo trabaja virtual”.*

E2: *“El teletrabajo sólo lo realiza el área administrativa”.*

ÍTEM N° 16

16. ¿Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer teletrabajo?

E1: El tema de planificación, porque los dueños no manejan tan bien las herramientas como uno, que está muy acostumbrado a usar este tipo de herramientas. Ósea, hacerlos comprender a ellos que tema presencial no es tan vital en estas épocas ¿no?, siempre hay márgenes de los dueños, que los trabajadores deben venir a laborar, físicamente a un centro de labor y entender que el trabajo remoto también es válido y es un poco complicado.

E2: Por el momento el Internet.

E3: Conexión a Internet

E4: Ha sido la falta de señal, internet y el servidor que se maneja en el hotel que en ocasiones se va.

**CONEXIÓN A INTERNET
(E2, E3, E4)**

Interpretación

De todos los entrevistados respecto a la pregunta realizada declararon que los trabajadores que han realizado el teletrabajo han tenido mayor dificultad al realizar sus reportes o avances con sus empresas debido a la conexión a internet que por momentos se iba y venía, se deduce que es por la cantidad que personas que usan el internet por ello se satura, como se ve reflejado en la siguiente manifestación:

E2: *“Por el momento el Internet”.*

E4: *“Ha sido la falta de señal, internet y el servidor que se maneja en el hotel que en ocasiones se va”.*

Anexo 6: Entrevistas

Hotel Lima Sheraton

ENTREVISTA

El presente instrumento tiene como finalidad determinar los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del cercado de Lima, 2020. Teniendo como categorías: Factor Económico, Factor Social, Efectos Jurídicos y Efectos Tecnológicos.

DIRIGIDO: Gerente y/o Área Administrativa

Nombre del Entrevistado *

Brenda Castillo

CARGO: *

Ejecutiva de Ventas

Nombre del Hotel *

Sheraton Lima Hotel & Convention Center

Las categorías a tratar : Factor Económico, Factor Social, Efectos Jurídicos y Efectos Tecnológicos.

1.- ¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo? explique, porque *

No

2.- ¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores? *

Definitivamente, el no tener contacto con nuestros clientes presencialmente, dificulta la negociación por más que tengamos otros medios para poder hacerlo.

Con respecto a los trabajadores, ha permitido disminuir el impacto económico, debido a la reducción de horas de trabajo en casa y reducción de sueldo.

3.- ¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia? *

El personal administrativo realiza sus funciones desde casa y el personal operativo trabaja normalmente dependiendo de la ocupación del hotel.

4.- ¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo? *

La ventas se han visto afectadas, ya que no está permitido la realización de eventos, por el momento solo tenemos grupos y atención en el restaurante respetando los protocolos establecidos.

5.- ¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo? explique, porque *

Si

6.- ¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la emergencia sanitaria realizando el teletrabajo? *

Tenemos reuniones virtuales con la gerencia del hotel mensualmente, más de 300 cursos gratuitos online para ampliar tu conocimiento.

7.- ¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo? *

Si algunos reportes o actualizaciones del sistema que no pueden realizarse desde casa, el IT nos ayuda con una conexión remota para solucionarlo.

8.- ¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo? explique, porque *

No

9.- ¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores? explique, porque *

No

10.- ¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador. De ser así, cual fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo? *

Si muchos trabajadores tenían contrato por 3 meses y no les renovaron el contrato momentáneamente, hasta que la situación se regularice.

11.- ¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente? *

Muchos de los trabajadores tienen contratos indefinidos, en caso de alguna reducción de sueldo se hace firmar una adenda de acuerdo a la negociación que tengan con los asociados.

12.- ¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores? *

Cumplir con los horarios establecidos, previa coordinación con los jefes de cada área.

13.- ¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo? *

Cumplir con los horarios establecidos, previa coordinación con el hotel.

14.- ¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación? *

Al principio fue complicado; sin embargo, el hotel trata de buscar las herramientas y continuar con el trabajo regular.

15.- ¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo? *

El teletrabajo sólo lo realiza el área administrativa

16.- ¿Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer el teletrabajo? *

Por el momento el Internet.

Hotel San Agustín Riviera

ENTREVISTA

El presente instrumento tiene como finalidad determinar los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del cercado de Lima, 2020. Teniendo como categorías: Factor Económico, Factor Social, Efectos Jurídicos y Efectos Tecnológicos.

DIRIGIDO: Gerente y/o Área Administrativa

Nombre del Entrevistado *

Anónimo

CARGO: *

Cobranzas

Nombre del Hotel *

Hotel San Agustín Riviera

Las categorías a tratar : Factor Económico, Factor Social, Efectos Jurídicos y Efectos Tecnológicos.

Ante la emergencia sanitaria causada por el covid-19 varias áreas del hotel ha estado realizando su gestión mediante el teletrabajo (trabajo remoto) adaptándose a la digitación y globalización, donde la misma cadena hotelera les proporciona los mecanismos necesarios para trabajar remotamente cumpliendo con horarios y coordinaciones desde su domicilio, todo bajo supervisión usando los medios electrónicos y/o informáticos como la videoconferencia.

*Las preguntas van dirigidas a los Administradores ya que ellos cuentan con información sobre este sistema de trabajo en su Hotel.

1.- ¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo? explique, porque *

si, porque me ahorro combustible y tengo mas tiempo para estar haciendo algunas cosas en casa.

2.- ¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores? *

Definitivamente el ahorro de materiales de oficina y también el tema de comida al personal.

3.- ¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia? *

El personal administrativo, área de reserva y cobranzas están gestionando desde casa por ahora.

4.- ¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo? *

Las ventas han bajado, debido que no hay entrada de turistas, solo estamos recibiendo por medio de un contrato a empresas mineras.

5.- ¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo? explique, porque *

No se ha tenido en cuenta la edad, sino se ha considerado por áreas para que laboren desde casa como: área de contabilidad, cobranzas, logísticas, compras y reservas.

6.- ¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la emergencia sanitaria realizando el teletrabajo? *

Nos capacitan inter- diario , reunión por zoom acerca covid-19 y los progresos que hay mediante nuestro servicios .

7.- ¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo? *

si, porque algunas veces se le llama por algo importante y no contestan a tiempo.

8.- ¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo? explique, porque *

no

9.- ¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores? explique, porque *

si, a los más antiguos y los nuevos se ha finalizado su contrato.

10.- ¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador. De ser así, cual fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo? *

si,

11.- ¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente? *

contrato indefinido y en caso no haya trabajo le dan suspensión perfecta.

12.- ¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores? *

cumplir con los horarios de oficina

13.- ¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo? *

si, ya que se les ha facilitado sus herramientas de trabajo ya que son personas antiguas.

14.- ¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación? *

No han tenido dificultades en realizar sus gestiones ya que tienen todas las herramientas necesarias.

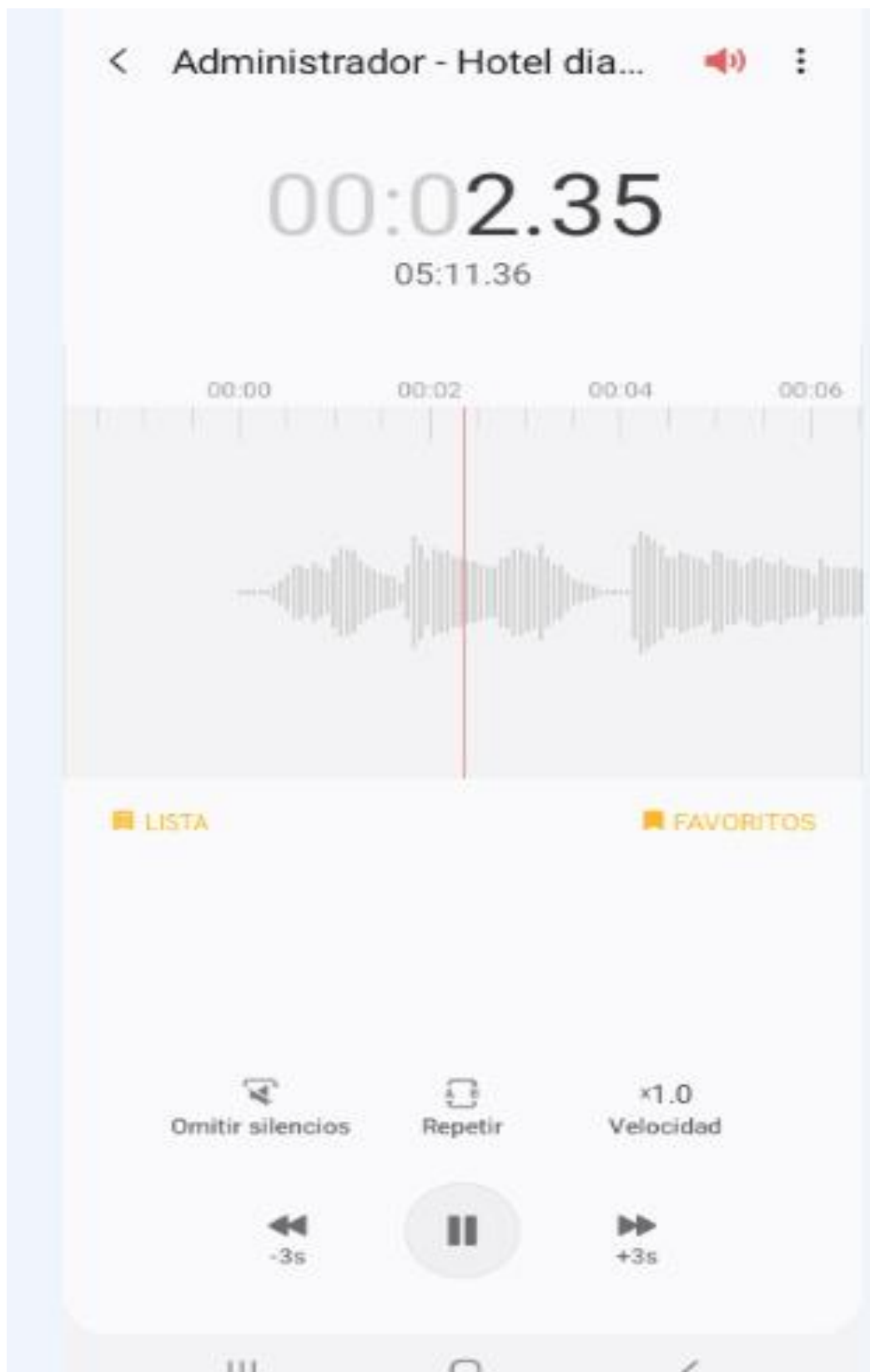
15.- ¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo? *

Que sean personal más antiguas.

16.- ¿Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer el teletrabajo? *

conexión a Internet

Hotel Diamond Lima
Llamada telefónica, grabación al administrador Gustavo Cuya Domínguez.



Hotel Bolívar

Audios por whatsapp, entrevista realizada a la administradora Katherine Becerra.



Anexo 7. Matriz de Consistencia

El Teletrabajo en los Hoteles ante la Emergencia sanitaria causada por el covid-19 en el cercado de Lima - 2020						
IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍA	SUBCATEGORIAS	PREGUNTAS DE ENTREVISTA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del cercado de lima, Año 2020?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cuáles son efectos económicos - sociales del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del cercado de lima?</p> <p>¿Cuáles son efectos jurídicos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del cercado de lima?</p> <p>¿Cuáles son efectos tecnológicos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar los efectos del teletrabajo durante la pandemia del covid-19 en los hoteles del cercado de lima, Año 2020</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los efectos económicos - sociales que pueden incentivar al teletrabajo en los Hoteles durante la pandemia del covid-19 en el cercado de lima. Verificar los efectos jurídicos del teletrabajo en los Hoteles durante la pandemia del covid-19 en el cercado de lima. 	<p>EL TELETRABAJO EN LOS HOTELES</p>	<p>Según (Agüero, 2017) señala que los hoteles son centros de alojamiento u hospedaje o espacios en el que se realiza básicamente el servicio de alojamiento a las personas que lo deseen por un lapso de tiempo existiendo un pago por el mismo, tarifado. Al mismo tiempo pueden brindar servicios complementarios que normalmente son de carácter recreativo como de relax y que básicamente se dan en establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas.</p>	<p>- Factores Económicos</p>	<p>-Disminución de costos</p>	<p>¿Usted cree que está reduciendo sus gastos fijos mensuales a través del teletrabajo?</p> <p>¿Cuál fue el impacto económico al implementar el teletrabajo a sus trabajadores?</p> <p>¿Cómo han modificado las actividades de los trabajadores a partir de la pandemia?</p> <p>¿Cómo va la productividad de sus trabajadores en tema de ventas haciendo el teletrabajo?</p>
			<p>(Buitriago, 2020) indica que las tecnologías de la información y telecomunicaciones (Tics) transforman el medio de relacionamiento laboral más no las condiciones laborales. Ya que continúan vigente, a lo igual que las jornadas de trabajo, salario, carácter laboral del teletrabajo, descanso, igualdad, voluntariedad, legislación aplicable, garantías sindicales y garantías de seguridad social y riesgos laborales.</p>	<p>- Factores Sociales</p>	<p>-Flexibilidad laboral</p> <p>-Reducción de estrés.</p>	<p>¿Han tenido en cuenta la edad de sus trabajadores para asignarles el teletrabajo?</p> <p>¿Cómo se ha manejado la motivación de sus trabajadores ante la Emergencia sanitaria realizando en el teletrabajo?</p> <p>¿Han detectado alguna dificultad en el trabajo por parte de sus trabajadores realizando el teletrabajo?</p> <p>¿Cuentan con personal discapacitado haciendo teletrabajo?</p>
			<p>Según (Rocamora, 2015) menciona que el teletrabajo es una modalidad de trabajo a distancia en auge que permite trabajar como autónomo o por cuenta ajena, aplicando la actividad a través de la tecnología y la comunicación en</p>	<p>-Efectos Jurídicos</p>	<p>-Flexibilidad de horarios</p> <p>-Baja rotación de personal</p> <p>-Compromiso laboral.</p>	<p>¿Se ha aplicado la suspensión perfecta en sus trabajadores?</p> <p>¿Se ha finalizado algún vínculo laboral de algún trabajador. De ser así, cual fue la base legal por la cual se dio por concluido el contrato de trabajo?</p>

<p>en los hoteles del cercado de lima?</p>	<p>Identificar los efectos tecnológicos del teletrabajo en los Hoteles durante la pandemia del covid-19 en el cercado de lima.</p>		<p>mayor medida que de forma presencial, utilizando las Tics para vender productos y servicios a cualquier sitio del mundo, desde casa del trabajador, casa del familiar, restaurante, coche o hotel.</p>			<p>¿Cuál es la modalidad contractual de sus trabajadores actualmente?</p> <p>¿Cuál ha sido la normativa para implementar el teletrabajo en sus centros de labores?</p>
				<p>-Efectos Tecnológicos</p>	<p>-Reducción de contaminación</p> <p>-Mayor acceso a las Tics</p>	<p>¿Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para hacer teletrabajo?</p> <p>¿Qué complicaciones le trae los trabajadores al no estar satisfechos con las herramientas de implementación?</p> <p>¿Qué tipo de perfil están seleccionando para realizar el teletrabajo?</p> <p>Cuáles son las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas más comunes que se tiene al hacer teletrabajo.</p>