



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria,  
en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión del Talento Humano**

**AUTORA:**

Salgado Quispe, Giovanna Flor (ORCID: 0000-0003-4764-5992)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi hija Mia Huapaya Salgado, quien día a día me empuja a salir adelante, a mis padres que desde el cielo guían mis pasos en este camino y por ser mis mejores modelos a seguir también, a mi familia, mis hermanos quienes gracias a su apoyo y comprensión me motivaron a avanzar para terminar esta etapa de estudios.

### **Agradecimiento**

Al Dr. Fernando Nolazco Labajos por su enseñanza, paciencia y apoyo constante para continuar con la tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 METODOLOGÍA	15
2.2 Tipo y diseño de investigación	15
2.3 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	16
2.4 Escenario de estudio	17
2.5 Participantes	17
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.7 Procedimiento	18
2.8 Rigor Científico	19
2.9 Método de análisis de información	19
2.10 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
IV. CONCLUSIONES	32
V. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de Categorización	18

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Análisis de la macro red del teletrabajo	21
Figura 2. Análisis cualitativo de la subcategoría: Beneficios del teletrabajo	24
Figura 3. Análisis cualitativo de la subcategoría: Tecnología.	26
Figura 4. Análisis cualitativo de la subcategoría: Impacto del Teletrabajo.	28
Figura 5. Nube de palabras Teletrabajo.	30

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima”, tuvo como objetivo general analizar la situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, y como objetivos específicos analizar los beneficios del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, analizar la tecnología del teletrabajo, y analizar el impacto del teletrabajo.

Desde el aspecto metodológico, para la presente investigación se ha considerado el enfoque cualitativo, que es descriptivo, interpretativo e inductivo, pues analiza los hechos de la realidad, no enfocándose en analizar datos numéricos, pues se caracteriza en analizar aspectos no cuantificables como la vida cotidiana, experiencia y emociones.

La técnica utilizada en la presente investigación es la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, que se aplicó a seis colaboradores de una empresa auditora de Lima.

Para el análisis de los datos se utilizó el software Atlas.Ti, a través del cual se realizó la triangulación de los datos y procesamiento, identificándose dos emergentes: Adaptación al Teletrabajo y Herramientas del Teletrabajo.

Finalmente, se concluye que el teletrabajo realizado por los participantes del grupo de estudio, lograron sacar provecho a los beneficios y ventajas, sobre las desventajas, que puede traer trabajar desde casa a pesar de la situación en la que nos encontramos, además, se considera esta modalidad de trabajo como una experiencia positiva y beneficiosa para los trabajadores y la empresa, sacando provecho del uso de las tecnologías de la información y sus herramientas. Y también se resaltó el impacto positivo del teletrabajo en la vida familiar y laboral de cada uno de ellos.

Palabras clave: Teletrabajo, nuevas tecnologías, adaptación, crisis sanitaria, beneficios.

## **Abstract**

The present research work entitled "Telework in time of health crisis, in the collaborators of an auditing company in Lima", had as a general objective to analyze the situation of telework in times of health crisis, in the collaborators of an auditing company in Lima, and as specific objectives to analyze the benefits of teleworking in times of health crisis, analyzing teleworking technology, and analyzing the impact of teleworking.

From the methodological aspect, for this research the qualitative approach has been considered, which is descriptive, interpretive and inductive, since it analyzes the facts of reality, not focusing on analyzing numerical data, since it is characterized by analyzing non-quantifiable aspects such as life daily life, experience and emotions.

The technique used in the present investigation is the interview and the interview guide as an instrument, which was applied to six collaborators of an auditing company in Lima.

For data analysis, the Atlas.Ti software was used, through which the data triangulation and processing were carried out, identifying two emerging ones: Adaptation to Telework and Telework Tools.

Finally, it is concluded that teleworking carried out by the study group participants managed to take advantage of the benefits and advantages, over the disadvantages, that working from home can bring despite the situation in which we find ourselves, in addition, it is considered this work modality as a positive and beneficial experience for the workers and the company, taking advantage of the use of information technologies and their tools. And the positive impact of teleworking on the family and work life of each of them was also highlighted.

Keywords: Telework, new technologies, adaptation, health crisis, benefits.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde que se inició la cuarentena en todos los países a inicios del año 2020 para prevenir los contagios del Covid – 19, muchas empresas optaron por llevar el trabajo de oficina a casa y así poder mantener las actividades laborales que demandan en cada empresa y mantenerse asilados y protegidos del Coronavirus. En España, también las empresas decidieron optar por esta modalidad conocido como el teletrabajo, llevando a sus empleados las actividades o funciones de trabajo a casa para que continúen con el trabajo y no verse perjudicados económicamente. El teletrabajo apuesta ser un tipo de trabajo diferente que permite a los trabajadores tener una mejor calidad de trabajo saludable, óptimo y emocionalmente positivo, es así que, tendríamos trabajadores positivos, felices, y con un buen desarrollo de inteligencia emocional y psicológica, Además, del incremento de la productividad en cada empresa. (Ortega, 2020)

Por otro lado en Colombia, a raíz de la crisis sanitaria las empresas y los trabajadores han tenido que reinventarse y convertir la crisis en oportunidades y con el avance de las tecnologías y las telecomunicaciones muchas empresas han tenido que aplicar el trabajo desde casa para reducir costos y no ser perjudicados económicamente, es así que los trabajadores han tenido que trasladar sus actividades de trabajo a casa y adaptarse a esta modalidad del teletrabajo, ya que trae consigo muchos puntos positivos. Por lo tanto, ello no implica que las condiciones laborales cambien, sino que continúen vigentes. (Buitrago, 2020)

A diferencia de Chile, donde mediante una encuesta realizada a los trabajadores para determinar cómo perciben el teletrabajo, estos respondieron que en casa trabajan más que en sus oficinas, modalidad que varias empresas adoptaron tras la declaración de alerta sanitaria por los contagios del coronavirus. La encuesta se realizó a 300 personas vía correo electrónico y el 46% de los encuestados consideran que trabajan más con la modalidad del teletrabajo y el 56% de las mujeres mencionan que trabajan más por las actividades que se demanda entre el hogar y el trabajo. (Matte, 2020)

En Perú, luego de seis meses en cuarentena a causa del Covid-19, el país ha tenido cambios significativos en la modalidad de trabajo, por ello, las empresas se adecuaron al trabajo remoto. La consultora Global Research Marketing (GRM), realizó una encuesta a los trabajadores, ejecutivos, independientes y docentes, para conocer su percepción y aceptación del teletrabajo; como resultado, el 48% de los encuestados indicaron que se encuentran más productivos que en el trabajo presencial, y el 30% se sienten igual de productivos, se diferencia del otro grupo de encuestados, el 85% aseguran que actualmente laboran más que antes, y a pesar de ello, el 78% indican que prefieren continuar bajo esta modalidad del trabajo. (Inga, 2020)

Bajo este contexto, las empresas acataron el Decreto de Urgencia No.026-2020 dictado por el gobierno. Pero, ¿Cuán preparadas estuvieron las empresas y trabajadores para continuar con el trabajo remoto o teletrabajo? Pues en el transcurso del tiempo se vio reflejado el escaso conocimiento en el uso y funcionamiento de las tecnologías de la información. Asimismo, tanto el trabajo remoto como el teletrabajo, tienen similitudes y también poseen diferencias, pero en ambos casos, el uso de equipos informáticos, plataformas, herramientas digitales y su adaptación a ellas depende de las empresas y de los propios trabajadores; además, se recomendó que el gobierno facilite o apoye el proceso de la transformación digital. (Barreto, 2020)

Muchas empresas para evitar el contagio del Coronavirus optaron el trabajo desde casa y se adecuaron en la forma de trabajo, producción, compra, venta y las relaciones interpersonales. Por ello, un estudio realizado en Lima por la empresa Benchmarking de RRHH, indicó que el 98% de las empresas han adoptado el trabajo remoto, y un 89% desea seguir con esta modalidad de trabajo. Asimismo, el 53% de las empresas han modificado la estructura organizacional y un 41% ha modificado las funciones en los puestos de trabajo de las áreas administrativas, comercial y soporte. (Revista Negocios del Perú y del Mundo, 2020)

El teletrabajo trae consigo muchos beneficios y ventajas como por ejemplo que cada trabajador tenga la oportunidad de organizar mejor su tiempo; sin el estrés de la presión de trabajo en la oficina, incrementaría su productividad, y

sumando a ello el ahorro de tiempo y dinero por el desplazamiento habitual hacia la empresa. Ambas partes (trabajador y empleador), podrían verse beneficiados con esta modalidad de trabajo, porque el trabajador tendría más tiempo para disfrutar de la familia y organizar su tiempo, y por parte de la empresa, el absentismo laboral se reduciría aumentando la productividad y se reducirían costos en instalaciones e infraestructura.

Por otro lado, se tiene como desventaja el tiempo de trabajar aislado ya sea a largo o corto plazo, el trabajador sin tener contacto físico o relación laboral con sus compañeros de trabajo, traería consigo una desvinculación emocional o no identificación con la empresa y el no tener un supervisor que este viendo u orientándolo puede que el colaborador no cumpla con los objetivos trazados.

A continuación, se describe el problema general a estudiar - ¿Cuál es la situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima? Los problemas específicos son - ¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima?, - ¿Cuáles son las tecnologías usadas en el teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima? Y - ¿Cuál es el impacto del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima?

Es importante conocer la justificación teórica y el desarrollo de la misma, se tomó en cuenta tres teorías fundamentales, empezando con la teoría General de Sistemas en la Administración cuyo autor Ludwing Von Betalanffy (1950), describe los sistemas y el conjunto de estos como se relacionan entre sí; su aportación fue ver como se encuentran los sistemas y sub sistemas de cada empresa y cómo se analizan los problemas y situaciones que han tenido que adaptarse frente a la situación de estado de emergencia en el que nos encontramos. En la siguiente teoría del Desarrollo Organizacional por Kurt Lewing (1947) se fundamenta en analizar y realizar cambios en la cultura, tecnologías, recursos, servicios y desempeño dentro de una organización. Cambios que en la actualidad las empresas están atravesando como en el uso de las nuevas tecnologías o herramientas digitales, procesos, mercados y qué recursos están usando las empresas y los trabajadores para adaptarse a estos cambios.

Y la última teoría de los Dos Factores por Herzberg Frederick (1959), cuya teoría sustenta la motivación relacionada al trabajo y depende de dos clases como los factores motivacionales, relacionadas con los deberes y funciones del cargo y los factores higiénicos, relacionado con el ambiente, salario y los beneficios sociales, factores que podrían satisfacer el trabajo y elevar el rendimiento laboral o disminuir ocasionando insatisfacción laboral en los trabajadores. Llevándolo a la situación actual, el confinamiento en los trabajadores y el trabajo remoto podría afectar la motivación en los colaboradores y su rendimiento laboral o por otro lado, se podría indicar cómo los trabajadores vieron el lado positivo y provechoso en trabajar desde casa e incrementar su rendimiento laboral por estar cerca a su familia.

La justificación práctica analizara el teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria en los trabajadores de una empresa auditora, su aceptación y qué medidas se adoptaron en la empresa frente al Covid-19, además se conocerá si los trabajadores estuvieron preparados en el uso adecuado de las Tic's. También, se analizarán los problemas y situaciones reales de la empresa, si al trabajar bajo esta modalidad hubo una reducción de costos y si la producción se incrementó porque mejoró la calidad de vida de los trabajadores al estar en casa con la familia o, por otro lado, si el teletrabajo trajo consigo más trabajo, desgaste emocional y disminución motivacional frente al teletrabajo.

La justificación metodológica contribuirá con los resultados de cada entrevista, se considera el enfoque cualitativo para esta investigación, porque dicho enfoque describe los hechos tal como se observan, además de ser flexible e inductivo. También, se destaca por el análisis de datos, produciendo datos descriptivos y simplicidad en los conceptos. Para recoger la información se utilizarán las técnicas e instrumentos como la entrevista y guía de entrevista, que permitirá mantener un dialogo bajo un esquema y pautas a la hora de realizar la entrevista. En la guía de entrevista se deberán consignar los datos de información del entrevistado referente al tema de investigación.

Es a través de las experiencias de las personas que este método busca, describe y entiende las experiencias compartidas por los participantes de la investigación, dichos sucesos se identifican desde el planteamiento, y se

contrastan semejanzas y diferencias entre las demás experiencias para integrar una general. Este método es importante porque aportará mucho en la investigación, también se tomarán las experiencias compartidas por los participantes o colaboradores de la empresa para describir, comprender, y finalmente integrar sus experiencias en una sola para brindar una interpretación y discusión de los resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Hernández & Mendoza, 2018)

Formulación del objetivo general de la investigación será: analizar la situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima. Los objetivos específicos son: analizar los beneficios del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, analizar las tecnologías del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, Y analizar el impacto del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Álvarez (2020) describió el teletrabajo dentro del contexto actual como recurso de medida de emergencia y como futuro del trabajo a distancia. Analizó los puntos débiles de la regulación actual del trabajo a distancia en España y propone alternativas para mejorar en la protección de la salud y seguridad, control empresarial y de la interconexión de un trabajo flexible. Asimismo, expresó que la abrupta e inesperada llegada del teletrabajo se veía lejano, pero hoy se encuentra con miras a quedarse, establecerse y mejorar la normatividad para formar parte de una actual modalidad de trabajo empresarial. Se concluye que, si bien es cierto el teletrabajo tiene ventajas y desventajas en la situación actual, aún falta desarrollar y formar interés en el mundo empresarial. En España, el teletrabajo no fue de interés empresarial a diferencia de otros países de la unión europea, solo el 6.7% empleados laboraron bajo esta modalidad, a diferencia de los otros países que tienen el 17% de teletrabajadores.

Ripani (2020) analizó que el teletrabajo ha ido evolucionando y avanzando con el tiempo, pero a causa del coronavirus tuvo un impulso forzado, razón por la cual muchas empresas decidieron que sus trabajadores laboren desde sus casas; pero no se ha reparado en la demanda que este tipo de trabajo ejerce sobre las mujeres que tienen obligaciones extra laborales como son los hijos o el cuidado de adultos mayores, y estas han tenido que hacer un gran esfuerzo por cumplir con ambas labores. Por otro lado, antes de la pandemia el teletrabajo estaba tomando fuerza en América Latina, como en el caso de Brasil, que tiene 12 millones de teletrabajadores, México 2,6 millones, Argentina 2 millones y Chile con 500 mil teletrabajadores, pero, una debilidad en esta modalidad son las regulaciones laborales.

Este estudio concluyo que el teletrabajo ha ido evolucionando en tres etapas, el primero “oficina en el hogar” ya que solo bastaba tener internet y una computadora en casa luego, se abrió paso a la “oficina móvil” el uso de los equipos celulares, laptops y tablets, se podría trabajar desde cualquier parte del mundo; y la última etapa, denominada “oficina virtual”, que posee parte de la anterior más la llegada de los teléfonos inteligentes y el almacenamiento en la nube como fuente de información. También, el teletrabajo tiene sus ventajas y desventajas en tres aspectos como el horario de trabajo, equilibrio personal – profesional y productividad, aspectos que deben equilibrarse para lograr el éxito del teletrabajo.

Caminos (2020) analizó los efectos del teletrabajo desde tres ejes: ius variandi, género y brecha digital: el teletrabajo es una herramienta de trabajo hoy en día importante, que, en un futuro no muy lejano, formará parte necesaria en las empresas u organizaciones. También, el trabajo remoto, hoy, temporalmente impuesto a causa del Covid-19, ha llevado a muchas empresas a reinventarse y a improvisar su prestación de forma remota para que puedan continuar con su actividad económica y productiva. Esta modalidad de trabajo ha causado desacierto en su uso en el nivel tecnológico, la falta de herramientas y el no contar con el internet hace que el teletrabajo no cumpla con su expectativa; el uso de esta modalidad ha traído consigo una desventaja en la participación de las mujeres, pues sus compromisos con las tareas domésticas conllevan una brecha

desigual en género, y el trabajo informal se incrementó como consecuencia de trabajadores que perdieron su trabajo.

Por otro lado, la OIT muestra datos referentes al teletrabajo, indicando que el 55% de las pymes han accedido a esta modalidad de trabajo en casa, el 46% de profesionales independientes laboran bajo esta modalidad, mientras que el 24% las empresas industriales y el 23% el comercio donde se encuentran los trabajadores informales.

Sánchez, Montenegro & Medina (2019) realizaron un estudio del teletrabajo como propuesta de innovación para mejorar la productividad empresarial, situado en una provincia de Ecuador. Al implementar el teletrabajo como una modalidad de trabajo de innovación y mejorar la producción de las empresas; en este estudio se basaron en el enfoque cualitativo dando como resultado que, el teletrabajo puede desarrollarse en un ambiente externo de las empresas que conforman la investigación, el desempeño fue fácil por el uso de las Tic's, trayendo resultados beneficiosos por sus bajos costos de producción y fortalecer el bienestar de vida en los trabajadores. Se concluyó que, el estudio de análisis realizado en las empresas fue en el nivel de productividad y efectividad que mejoró, y más aún en época de crisis que sobrellevaron las plantas de producción y los empleados. Así mismo, la productividad se elevó por los factores motivacionales que influyeron en los teletrabajadores, ya que permite llevar las actividades diarias de trabajo en casa y en paralelo conllevar las actividades personales y familiares.

Quintero (2016) en su estudio del teletrabajo y los efectos que aporta en la calidad de vida de los trabajadores, identificó los efectos que trae consigo para mejorar la calidad de vida en los colaboradores, dicha investigación es de tipo cualitativo, dando como resultado que los teletrabajadores perciben un mejoramiento en la calidad de vida tanto en su vida personal como en lo laboral, permitiendo desarrollar las actividades laborales de manera satisfactoria, balanceando entre el trabajo y el bienestar personal o familiar. Este aporte concluyó que laborar bajo la modalidad del teletrabajo proporciona grandes ventajas y beneficios a las empresas y también para los trabajadores, porque desarrollan confianza en ejercer esta actividad y ello les produce autonomía,

autocontrol y disciplina que contribuye a generar aumento en la productividad y beneficios para las empresas evaluadas en este estudio.

El equipo de investigación ISIL (2020) en su investigación Trabajo Remoto: Desafío en un contexto de crisis, identificaron los desafíos que enfrentan las empresas en la situación actual a causa de la pandemia. Para este estudio se realizó una encuesta online a 250 empleados de las principales empresas del Perú, cuyo resultado indica que el 89% de las empresas trabajan de manera remota, el 73% de las empresas peruanas no contaba con una política de trabajo remoto antes de la crisis sanitaria, el 72% de los encuestados respondieron que la productividad de trabajo se ha mantenido e incluso ha mejorado y el 95% de los consideraron que el trabajo remoto debe mantenerse aun después de la cuarentena; y finalmente, este estudio concluyó que frente a la grave crisis que atraviesan las empresas, las actividades de trabajo han dado un cambio determinante para continuar y mantenerse activa. Por ello, en la investigación se han evidenciado los esfuerzos, estrategias, opinión sobre el trabajo remoto y su posible permanencia en las empresas luego de superar la crisis sanitaria.

Valencia (2017) dio a conocer aspectos importantes del teletrabajo en el Perú y realizó un análisis para la labor empresarial; además, describe las expectativas que se tiene en la promoción de un trabajo a distancia y sobre las contrataciones de teletrabajadores que realizan las entidades y empresas. En el Perú, también se ha regulado y normado el teletrabajo en búsqueda de brindar soluciones y ventajas para el empleador y empleado, y más aún para aquellos trabajadores que vienen de poblaciones vulnerables y puedan mejorar su calidad de vida y productividad. En este estudio describe que el teletrabajo es una modalidad de trabajo que exige respetar los derechos laborales de cada trabajador y permite generar fuentes de trabajo, para ello, el estado debe generar un buen desarrollo y uso para asegurar el éxito de esta opción laboral. Existen 648 teletrabajadores y 145 empleados laborando en distintas empresas del país que deberían darse la asesoría necesaria para dar el éxito a esta modalidad.

Por otro lado, en este estudio hacen una diferencia entre el teletrabajo y el trabajo a domicilio, se diferencian en el uso de las Tics, la primera tiene dependencia tecnológica por el uso de los métodos informáticos y la segunda

hace uso de los medios físicos para llevar a cabo las actividades laborales y finalmente, en este estudio resaltan que las personas que acceden a este tipo de trabajo podrían mejorar su calidad de vida sin necesidad de desplazarse a su centro de labores y sobre todo las poblaciones vulnerables se beneficiarían bajo esta modalidad.

Varas (2020), en su estudio del teletrabajo y como prevenir el contagio del Covid-19, indicó como alternativa al teletrabajo en un área determinada de una empresa de tecnología en la ciudad de Lima, teniendo como objetivo determinar los factores influyentes en el trabajo, y que producto esencialmente de la pandemia Covid-19, ha empujado a la mayoría de los trabajadores a estar en esta modalidad de empleo. Este estudio utilizó el enfoque cuantitativo, cuyo resultado fue que el 67% de sus encuestados respondieron positivamente a los siete indicadores bajo la percepción del teletrabajo en la empresa de tecnología. Se concluyó que los factores considerados en el proceso de investigación tienen una incidencia directa, es decir, niveles adecuados para laborar bajo la modalidad del teletrabajo en la empresa de tecnología.

Vásquez (2019), realizó un estudio del teletrabajo en el sector público peruano, explicando la situación en la que se encuentra actualmente. Su estudio es de un enfoque cualitativo, cuyo resultado fue la Ley N° 30036, ley que regula el teletrabajo, la que es considerada como una ley joven, que aun falta explotar e implementar en el sector público, pero no solamente falta su implementación sino también tener las herramientas de las TIC's al alcance. Pero al ser una institución pública y realidades diferentes, las que se encuentran en zonas lejanas y rurales podrían tener impedimentos en realizar un buen trabajo remoto. Pero no solamente la falta de las herramientas interferiría en la instalación de un buen teletrabajo, sino también los paradigmas o pensamientos que tienen algunos trabajadores, que podrían limitar el buen resultado que este podría tener.

Por otro lado, el teletrabajo fomentaría la inclusión de personas con discapacidad, para que puedan integrarse en un trabajo digno, sin tener que esforzarse en el traslado hasta un centro de trabajo, y no solo ellos se beneficiarían, sino también se lograría la inclusión de poblaciones vulnerables. El autor concluyó que el teletrabajo en el sector público peruano es de poco avance,

y hasta hoy solo dos entidades públicas han implementado programas piloto de teletrabajo, esto se debe a que estos programas no forman parte de las metas institucionales y también se podrían desarrollar puestos de trabajo o identificar que puestos que ya existen en los cuales puede aplicarse el teletrabajo, y aun no se ha determinado qué organizaciones podrían ser considerados para explotar esta modalidad de trabajo.

García-Salirrosas (2020), en su tesis referente al desempeño de los teletrabajadores de un área administrativa del sector construcción, en tiempos de Covid-19, en la ciudad de Lima, propuso determinar el desempeño de los teletrabajadores administrativos en el sector construcción. En este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo; cuyo resultado se pudo evidenciar en que los trabajadores de la empresa, obtuvieron a través del teletrabajo un mayor desempeño laboral, lo que confirmaría que laborar bajo esta modalidad de trabajo sería una solución para que las demás empresas de este rubro continúen con sus actividades, la investigación concluyó que, para las empresas que están en este sector de construcción, el teletrabajo brinda una alternativa para seguir con las operaciones durante y post pandemia, certificando el alto desempeño de los trabajadores administrativos y así, de esta manera, tener la ventaja de retener el talento humano por los beneficios que esta modalidad nos ofrece.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema de investigación, se consideró tres teorías que reforzaron como base a nuestra investigación, tenemos la teoría General de Sistemas cuyo representante es Ludwing Von Betalanffy (1950) y el aporte de distintos autores.

Chiavenato (2004) sostiene que la TGS se basa en tres premisas fundamentales: a) Los sistemas existen dentro de cada sistema, por ello, cada sistema se compone de subsistemas y esto crea un sistema más grande llamado suprasistema. En cada subsistema puede haber subsistemas, componentes e incluirse más características que puede darse un encadenamiento infinito. b) Los sistemas son abiertos, cada sistema se encuentra dentro de un medio ambiente y se caracterizan porque intercambian continuamente energía e información. c) Las funciones de un sistema dependen de su estructura, cada sistema tiene como objetivo intercambiar con otros sistemas dentro de su medio ambiente.

Sin embargo, para Arnold y Osorio (1998), la TGS tiene como características primordiales ser integradora y holística, porque considera importantes las relaciones y los conjuntos que a partir de ella surgen. Asimismo, explica que esta teoría es aplicable a todos los enfoques de estudio y también considera los sistemas como modelo dentro de una organización. De acuerdo a lo mencionado, la TGS es aplicable en las organizaciones tal y como lo sostienen Katz y Kahn (1966), ellos mencionan que el enfoque de sistemas fue llevado al campo de las organizaciones, bajo un sistema abierto y que encuentra similitud con la teoría de sistemas porque podemos encontrar los procesos, inputs y outputs en una empresa determinada, y en ella encontramos una estructura que está conformada por subsistemas independientes, que a su vez están interrelacionados como son las áreas, departamentos, etc; y, además están conformados por elementos como son las personas quienes ocupan los puestos.

En base a lo sustentado, esta teoría aportaría una visión de cómo se encuentran los sistemas de la empresa y como se ha tenido que adaptar frente a la situación en el estado de emergencia que nos encontramos. Una de las características de esta teoría indica que son abiertas, por lo tanto, se puede observar que el trabajo tradicional sufrió un gran cambio, trasladándose al teletrabajo, creando y cambiando sistemas para la empresa y sus trabajadores.

Otra de las teorías que sostienen el tema de investigación, es el Desarrollo Organizacional (DO), en el que Burke y Hornstein (1977), mencionaron que el Desarrollo Organizacional es un cambio planificado de cultura en cada organización, utilizando herramientas como el uso de tecnologías sociales para fomentar cambios e impacto en el comportamiento de los trabajadores. Asimismo, Bennis (1972), también sostiene que el DO tiene como objetivo usar el cambio como estrategia para modificar estructuras en las organizaciones, y en ella las creencias, actitudes y valores, para que en un mediano plazo puedan adaptarse a las nuevas tecnologías, mercados y retos que puedan darse. Y para Chiavenato (2000), enfatiza que el Desarrollo Organizacional está ligado con la capacidad de adaptación de la organización a los cambios.

Considerando actualmente, las empresas atraviesan por un cambio vertiginoso e inesperado del Covid-19, y la empresa objeto de estudio no es ajeno

a ello, estos cambios por la cual atraviesa son el cambio en la modalidad de trabajo, actitudes y comportamientos frente a esta nueva etapa, el uso de nuevas tecnologías o herramientas digitales, cultura, los recursos, los mercados y retos de la empresa y qué recursos está usando la empresa y los trabajadores para adaptarse a estos cambios.

Con respecto a la Teoría de los Dos Factores, Herzberg (1959), expresa que la motivación no se caracteriza por ser un rasgo personal, sino por la interrelación que existe entre los trabajadores y el contexto bajo el cual se encuentren. También, sostiene que, la motivación en los trabajadores, depende de dos factores: a) Factores Higiénicos, son situaciones que se encuentran en el ambiente que rodea al trabajador como los ambientes de trabajo, salario, los beneficios sociales, políticas de la empresa, etc, b) Factores motivacionales, se relacionan con el cargo del trabajador, las tareas, los logros, reconocimiento, responsabilidad y crecimiento personal. Para Chiavenato (2000), sustenta que los factores higiénicos y motivacionales son independientes y no se encuentran relacionados; por lo tanto, los factores de la satisfacción profesional son diferentes de los factores de la insatisfacción profesional, concluyendo que lo contrario a la satisfacción profesional no es la insatisfacción sino más bien la ausencia de satisfacción, y de la misma manera, lo opuesto de la insatisfacción profesional es su ausencia y no la satisfacción.

En base a lo explicado, la motivación es un eje importante para los trabajadores y para la empresa misma. Actualmente, el Perú se encuentra en estado de emergencia producto de la pandemia Covid-19, y las empresas optaron por guardar distanciamiento social y pasar a cuarentena a sus trabajadores; en una manera inesperada optaron por el teletrabajo y adecuarse muy rápidamente a las nuevas tecnologías de información, muchos de los trabajadores tuvieron que adaptarse y adecuarse al uso de las herramientas informáticas y tecnológicas, los horarios de trabajo cambiantes, reuniones de trabajo vía plataforma, los sueldos se tuvieron que reducir y el confinamiento podría afectar en los trabajadores y reducir su rendimiento laboral ocasionando insatisfacción laboral y baja motivación o por el otro lado, también podríamos decir que los trabajadores podrían tener un alto rendimiento laboral, por trabajar

desde casa y cerca a la familia, el no estar en el tráfico por horas, las actividades son reducidas, ocasionaría una alta motivación.

Para conceptualizar el teletrabajo, tenemos a la Organización Internacional del Trabajo (2011), mencionando que el teletrabajo es un trabajo a distancia, en el que se incluye el trabajo a domicilio, utilizando los medios de telecomunicación y las computadoras. En el Acuerdo Marco Europeo (2002), describe al teletrabajo como una relación laboral que utiliza los medios y tecnologías informáticas, para realizar el trabajo fuera de los locales de la empresa. (Lloret et al, 2020)

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2013), describe al teletrabajo como una modalidad de trabajo que se caracteriza por el uso de las tecnologías de la información (TIC), sin la presencia física del trabajador en la empresa, manteniendo un vínculo laboral a través de medios informáticos, bajo un control y supervisión de labores. Para Jack Nilles, considerado padre del teletrabajo definió el concepto del teletrabajo (telecommuting) en “enviar el trabajo al trabajador, en vez de enviar el trabajador al trabajo”. Luego, se convertiría en un éxito de intercambio entre lugar de trabajo y lugar de domicilio, no siendo exclusivo el intercambio de personas sino también información, herramientas tecnológicas proporcionadas por la empresa para la realización del trabajo Gonzales (2010). Otro concepto del teletrabajo tenemos a De la Cámara (2000), ella propone dos características del teletrabajo: el trabajo es a distancia y se incluye el uso de las tecnologías y de la comunicación.

El teletrabajo, hoy en día, ha sido crucial e importante para las empresas y organizaciones a nivel internacional y nacional debido a la emergencia sanitaria del Covid -19; y el avance de la tecnología, y las herramientas que nos proporciona el internet, se ha facilitado el trabajo de muchos trabajadores de empresas, que han tenido que adecuarse y adaptarse bajo esta nueva modalidad de trabajo a distancia. Además, esta modalidad del teletrabajo, facilita el trabajo en su inmediatez que esta nos proporciona con el internet y herramientas tecnológicas como las tablets, laptops, celulares y computadoras que permiten estar y mantener comunicación en cualquier parte del mundo, sin perder el vínculo laboral y comunicación con la empresa.

En cuanto a la subcategoría, Beneficios de Teletrabajo, el autor Valencia (2017) menciona que los beneficios del teletrabajo favorecen al teletrabajador, al empleador y a la sociedad, ayudando en el proceso de brindar una mejor calidad de vida a las personas. También, evita mayores gastos y permite ahorrar en infraestructura, agua, luz y alimentos, además del reducir el estrés que general el traslado hacia el centro de trabajo, fortalece más a la familia al pasar más tiempo con ellos, y en cumplir los objetivos de la empresa.

De forma similar, Agudo (2014), expresa que el teletrabajo brinda muchos beneficios tanto para el teletrabajador y para la empresa, clasificándolo en beneficios para el teletrabajador, donde hay mayor flexibilidad laboral, la información se da en tiempo real, ahorro en tiempo y dinero en desplazarse al trabajo, reducción del estrés, la vida familiar y laboral mejoran, teniendo una buena motivación y por lo tanto la productividad aumenta; y en cuanto a los beneficios para la empresa, existe una reducción de costos, el rendimiento de los trabajadores mejora, por lo tanto su productividad se incrementa, disminuye el absentismo laboral, se forman los equipos de trabajo distribuidos en zonas específicas.

Y, de la misma manera, las autoras Benjumea et al (2014), manifiestan que el teletrabajo ofrece beneficios que favorecen al empleador y al trabajador, en casos en que el trabajador podría presentar problemas de salud, discapacidad o que este debe estar al cuidado de personas mayores o hijos pequeños, porque podrían equilibrar trabajo y familia. También, el teletrabajo puede adaptarse a los cambios económicos y tecnológicos del mercado, en cuanto a movilidad, mientras las personas laboren en casa el flujo de vehículos disminuye y por lo tanto el tráfico disminuiría y aportaría en el cuidado del medio ambiente. Y, otro beneficio es que las mujeres con hijos se sienten más satisfechas que los hombres por las responsabilidades que debe asumir en casa con los hijos.

De ese modo, el teletrabajo nos ofrece muchos beneficios que favorecen a las empresas y a los trabajadores, beneficios que podrían ir mejorando con el tiempo y llegar a más personas para mejorar su calidad de vida; si las demás empresas deciden quedarse en esta modalidad de trabajo, ya que por la emergencia sanitaria la mayoría de las empresas extranjeras y nacionales optaron

por el teletrabajo, como en el caso de la empresa que colabora para dicho estudio, podría incrementar su productividad y tener trabajadores satisfechos que organizan su tiempo en trabajo y vida familiar.

Con respecto a la subcategoría Tecnologías, Osio (2010), destaca que el teletrabajador debe tener conocimiento y capacitación de las TIC's para realizar sus funciones de trabajo de la mejor manera. Cabe precisar que para mantener el teletrabajo debe considerarse la distancia entre el trabajador y la empresa, es decir, que las funciones de trabajo se realicen fuera de las oficinas. Asimismo, en el uso de las TIC's, debe estar respaldado por las tecnologías de la información que estén a su alcance como laptops, tablets, celulares inteligentes, internet, intranet y uso de sistemas de la organización.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2020), define el uso de las tecnologías como un proceso de cambios constantes y evolutivos, su uso abarca a todos los sectores a nivel mundial, organizacional, social, e individual. También, el uso de las herramientas de la tecnología en algunas partes, se encuentran todavía en proceso; tal es así que están en las primeras etapas de desarrollo y utilización. También, para facilitar el trabajo y el trabajo remoto, las tecnologías brindan herramientas como el uso de las nubes para el almacenamiento, computación y su programación, y diferentes plataformas que facilitan el acceso para el teletrabajo.

Tras el surgimiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las empresas han sido las más beneficiadas ya que han permitido la aparición de nuevas formas de organización del trabajo y el trabajo en red ha sido el más importante. Por ello, el internet ha permitido organizar nuestras actividades, formando parte de alguna red ya sea en nuestro trabajo, en la familia, con nuestros amigos, etc, todos ellos conformando nuestras redes de apoyo. Con el surgimiento del internet nuestro trabajo ha sido favorecido porque anteriormente se tenía un trabajo lineal y centralizado, pero con el internet el trabajo es autoprogramable, flexible y organizado. (Pérez, 2010)

Con respecto a la subcategoría del impacto del teletrabajo, Peralta et al (2020) manifiesta que el impacto que pueda producir el teletrabajo ya sea positivo

o negativo se debe a que la empresa u organización deba cumplir con los requerimientos que se necesitan para implementar el teletrabajo tales como: debe contar con una tecnología adecuada, menor necesidad de infraestructura, menos gastos, ya que el trabajador asume ciertos gastos, menos recursos en el control y horarios, mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, menor absentismo, menor conflicto entre los trabajadores, menor contaminación por el traslado en vehículos a la oficina, más acceso a profesionales y talentos., mejora en rendimiento y plazos de entrega.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El enfoque cualitativo es descriptivo, interpretativo e inductivo, porque analiza los hechos de la realidad, no se enfoca en analizar datos numéricos, pues se caracteriza en analizar aspectos no cuantificables como la vida cotidiana, experiencia y emociones, estudio de casos y entrevista. También, los significados o conceptos que se otorgan por las personas son investigados en un enfoque cualitativo donde les dan una interpretación o sentido a los términos ya estudiados.

Por otro lado, el aporte que da el enfoque cualitativo, es analizar los hechos de la realidad y experiencia en el trabajo, características descriptivas, de las cuales dan un valor interpretativo en los resultados de la entrevista que se brindó a un grupo de trabajadores en una empresa auditora, que en la actualidad realizan teletrabajo a raíz de la cuarentena del Covid-19. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019; Muñoz, 2011)

El estudio de casos de una investigación puede realizarse en personas o circunstancias que pueden acontecer en un momento dado. Este método, se enfocó en analizar a los sujetos en el medio ambiente que le rodea. Asimismo, el estudio de caso en cada investigación que se realice debe ser sistemático, preciso y ordenado.

En la investigación, el teletrabajo en tiempo de crisis en los trabajadores de una empresa auditora, el estudio de casos benefició a la investigación porque aportó qué estrategias tomará la organización luego de los resultados finales. (Muñoz, 2011; Martínez y Benítez, 2016)

La fenomenología se basa en las experiencias de las personas, pues este método busca, describe y entiende las experiencias compartidas por los participantes de la investigación, dichos sucesos se identifican desde el planteamiento, y se contrastan semejanzas y diferencias entre las demás experiencias para integrar una general.

Este método es importante porque brindó mucho aporte en la investigación, también se tomaron las experiencias compartidas por los participantes o colaboradores de la empresa para describir, comprender, y finalmente integrar sus experiencias en una sola para brindar una interpretación y discusión de los resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Hernández & Mendoza, 2018)

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

#### C.1. Teletrabajo

##### C.1.1. Beneficios del teletrabajo

##### C.1.2. Tecnología

##### C.1.3. Impacto del teletrabajo

Tabla 1: Matriz de Categorización

Categoría	Subcategorías	Metodología	
		Técnicas	Instrumentos
	Beneficios del teletrabajo	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
Teletrabajo	Tecnologías	Participantes: Unidad de análisis	
	Impacto del teletrabajo	6 entrevistados: jefe de marketing, auditor senior financiero, asistente de auditoría, secretaria de gerencia, asistente de marketing, encargada de cobranzas y administración.	

### 3.3 Escenario de Estudio

El escenario de estudio acerca del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria se realiza en una empresa auditora de Lima, empresa que cuenta con más de 30 años de experiencia en ofrecer sus servicios de auditoría contable a entidades públicas y privadas de todos los rubros.

A raíz del estado de emergencia por el COVID-19 tuvo que implementar el teletrabajo entre sus colaboradores. Por ello, para este caso por motivos de la crisis sanitaria, los participantes fueron entrevistados vía videoconferencia (Zoom).

### 3.4 Participantes

Los participantes o colaboradores forman parte actualmente de la empresa y se seleccionó a seis de ellos con diferentes cargos, indistintamente de sus edades y género. Los cargos que ocupan son: jefe de marketing, auditor senior financiero, asistente de auditoría, secretaria de gerencia, asistente de marketing y la

encargada de cobranzas y administración. Es a través de sus experiencias que se concretará una entrevista a cada uno de ellos para luego comparar respuestas y contrastarlo en uno solo.

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

Se obtiene información a través de una conversación, donde el entrevistador obtiene dicha información de otras personas sobre un tema determinado. Tal es así que se coordinó la fecha y hora de la entrevista y se aplicó la guía de entrevista con preguntas abiertas y en el momento de la entrevista se realizaron repreguntas para obtener más información detallada, sin irse del tema de investigación porque se anularía la información que se necesita.

La entrevista es parte fundamental para la investigación, en ella se obtendría información en base a las respuestas dadas por los participantes para analizarla y así poder realizar repreguntas y ampliar la información que se obtendría para luego contrastarlas con nuestro objetivo de investigación. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019)

Para la guía de entrevista se tuvo presente los datos personales e información de cada participante, dicha información se revisó anticipadamente.

### **3.6 Procedimiento**

Para la presente investigación: Teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, se realizó bajo el siguiente procedimiento: El primer paso fue identificar a los seis (6) participantes que actualmente pertenecen a la empresa y cada uno de ellos con diferentes cargos como son: jefe de marketing, auditor senior financiero, asistente de auditoria, secretaria de gerencia, asistente de marketing y la encargada de cobranzas y administración. En el segundo paso se coordinó con los participantes para concretar fecha y hora de la entrevista previo consentimiento con cada uno de ellos. Como tercer paso se solicitó autorización y consentimiento de los participantes para la grabación de la entrevista. El cuarto paso fue la realización de la entrevista propiamente dicha. Y como quinto y último paso se transcribió la entrevista (respuestas de cada entrevistado) a formato Microsoft Word y

finalmente se ingresó los datos al sistema Atlas Ti para su procesamiento y la obtención de los resultados deseados.

### **3.7 Rigor científico**

En la presente investigación se validó la credibilidad y veracidad de la información recabada a través de la guía de entrevista a los participantes que forman parte de la empresa de estudio.

Los datos recabados están respaldados por las entrevistas grabadas, las cuales dan un sustento a la investigación, y también pueden servir para consulta posterior de futuras investigaciones similares.

La información recabada podrá ser de utilidad para que otros investigadores la usen como referencia en temas relacionados al presente estudio.

En el estudio realizado, los datos recabados se obtuvieron a través de la entrevista semiestructurada, y fueron procesados respetando la veracidad de cada participante, lo cual garantiza la validez del estudio.

### **3.8 Método de análisis de información**

Para este método, la triangulación permitió el estudio de las entrevistas dando como resultado un acontecimiento o suceso, y brindo un mayor conocimiento del comportamiento de las personas entrevistadas que forman parte de la empresa auditora. Además, este proceso de análisis brindó información como resultado de las respuestas de la entrevista de cada colaborador y, finalmente, se contrastó con los objetivos de la investigación. (Martínez y Benítez, 2016)

### **3.9 Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación “Teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los trabajadores de una empresa auditora de Lima”, respeta las normas APA (American Psychological Association) en su 6ta edición, siguiendo las instrucciones y los reglamentos de la universidad Cesar Vallejo.

Los participantes son colaboradores de la empresa con diferentes cargos y bajo su consentimiento de cada uno de ellos es que se realizó la entrevista con preguntas abiertas y nos mostró un panorama real de la problemática.

Se transcribió de manera veraz, objetiva y transparente la respuesta de cada uno de los entrevistados que nos sirvió como data para nuestro análisis.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

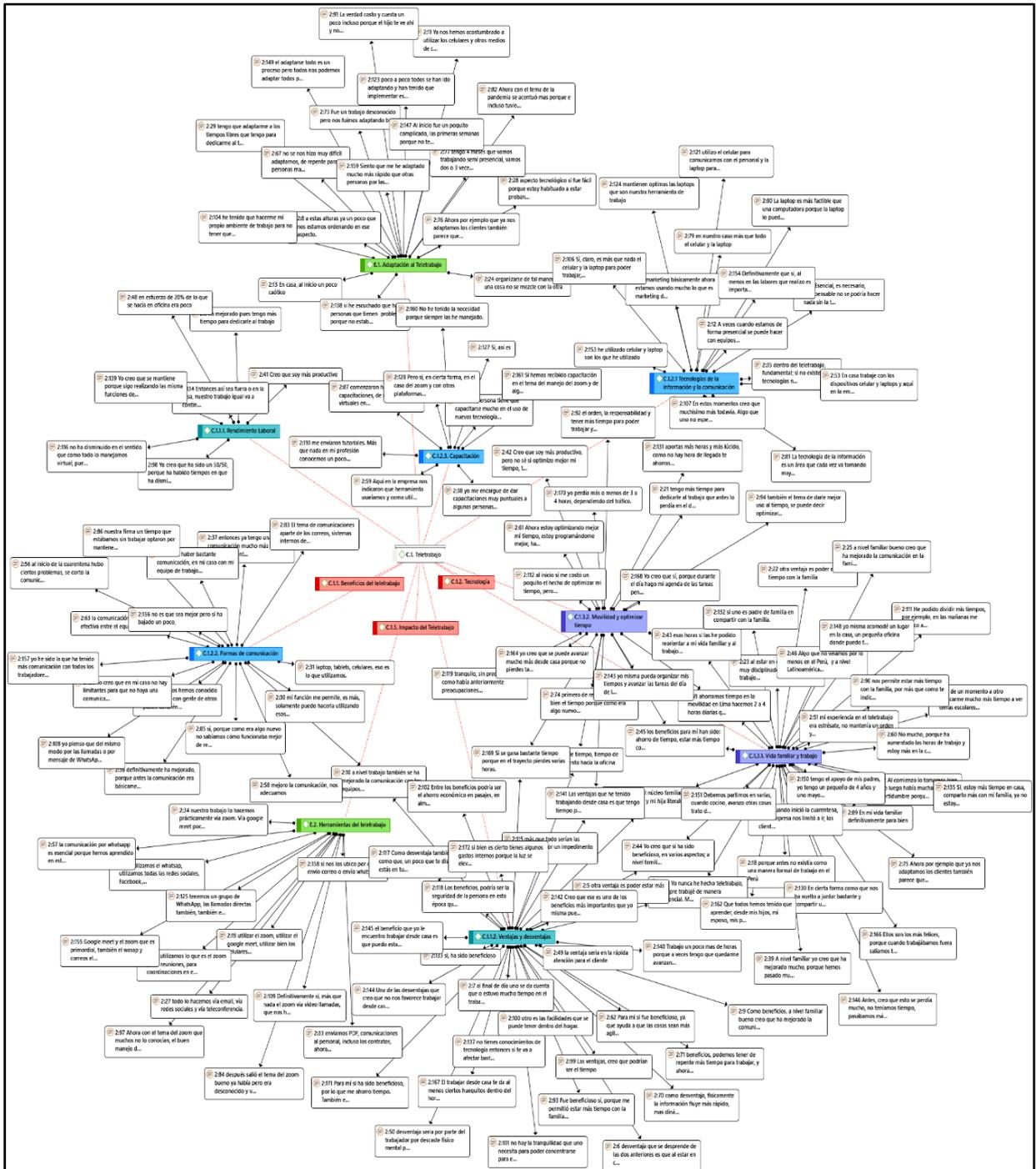


Figura 1. Análisis de la macro red del teletrabajo, subcategorías e indicadores.

En vista de los resultados, el teletrabajo ha sido beneficioso para los trabajadores y la empresa porque mejoró la calidad de vida de los colaboradores que supieron afrontar esta difícil situación en la que nos encontramos, y la empresa también resultó beneficiada ya que el trabajo continuó mejorando sus procesos y sistemas para estar acorde con las nuevas necesidades de las Tic's y el teletrabajo.

Tal es así, que durante el análisis del teletrabajo se pudo observar que las respuestas de los entrevistados coinciden en que el teletrabajo bajo el contexto de emergencia sanitaria en el 2020, ha requerido un proceso de adaptación, aprendizaje y han sabido rescatar las ventajas que conlleva laborar en casa bajo estas circunstancias.

En la sub categoría Beneficios del teletrabajo, se destacan las ventajas sobre las desventajas, resaltando que el nivel de producción laboral, entre los colaboradores de una empresa de auditoría en Lima se ha mantenido tras un periodo de adaptación y aprendizaje, y el ahorro del tiempo de traslado hacia el centro de trabajo.

En la subcategoría Tecnología, los participantes del grupo de estudio señalan que las tecnologías de la información y la comunicación son indispensables para esta modalidad de trabajo, y han sido más utilizadas durante este periodo de cuarentena.

Y, en la sub categoría Impacto del teletrabajo, se destaca el afianzamiento de los lazos familiares tras un periodo de adaptación y organización de sus tiempos. Por otro lado, también ponen énfasis en la optimización de los tiempos pues se puede disponer del tiempo que se ahorra del desplazamiento hacia el centro de trabajo.

Además, tras el análisis de los datos se pusieron en evidencia dos subcategorías emergentes: Herramientas del teletrabajo y Adaptación al Teletrabajo.

Asimismo, de acuerdo al objetivo general propuesto, analizar la situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, se observa un contexto favorable para el trabajador y la empresa, ya que en ambos casos

ha sido beneficioso porque el trabajador supo adaptarse y sacar el lado bueno y provechoso de la situación, y la empresa supo adaptar sus procesos para continuar sus operaciones de manera remota.

Esto coincide con lo expuesto por Quintero (2016), que menciona que los teletrabajadores perciben un mejoramiento en la calidad de vida, tanto en su vida personal como en lo laboral, permitiendo desarrollar las actividades de manera satisfactoria, balanceando entre el trabajo y el bienestar personal o familiar.



En esta subcategoría, se analizaron los beneficios del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, encontrando respuestas similares en cuanto sus dos indicadores, rendimiento laboral y, ventajas y desventajas. En este sentido se evidencia que, para los participantes del grupo de estudio, pertenecientes al área administrativa y de auditoría de una empresa auditora de Lima, el rendimiento laboral se mantuvo tan igual como antes del inicio de la pandemia, es decir el teletrabajo no disminuyó su rendimiento tras un corto periodo de adaptación, debido a que las tecnologías y herramientas utilizadas les permitieron continuar con el trabajo sin verse perjudicados en las funciones de sus cargos.

En un estudio del equipo de investigación de ISIL (2020), se menciona que las empresas en la situación actual a causa de la pandemia, se considera que el 73% de las empresas peruanas no contaban con una política o estrategia de trabajo remoto antes de la crisis sanitaria, el 72% de los encuestados respondieron que la productividad del trabajo se ha mantenido e incluso que ha mejorado, datos que coinciden con la investigación.

Asimismo, la teoría de sistemas tiene una característica que respalda los datos encontrados, ya que al ser llevado al campo de las organizaciones estos sistemas son abiertos y encontramos que la empresa y sus trabajadores se adaptaron rápidamente para modificar sistemas que vayan de acuerdo a la nueva realidad laboral.

En cuanto al indicador de ventajas y desventajas del teletrabajo, encontramos como resultado de la entrevista que se identifican más ventajas que desventajas en esta modalidad de trabajo para la empresa estudiada. Una de las características resaltantes fue la agilidad en la atención al cliente a través de las herramientas digitales, otra característica resaltante es la mejora de la comunicación con los equipos de trabajo, ya que mencionaron que ahora se sienten más comunicados que cuando trabajaban de forma presencial; así como también la reducción de gastos, flexibilidad de horarios, mayor productividad, sensación de seguridad ante posible contagio del Covid-19 y mejora en la calidad de vida.

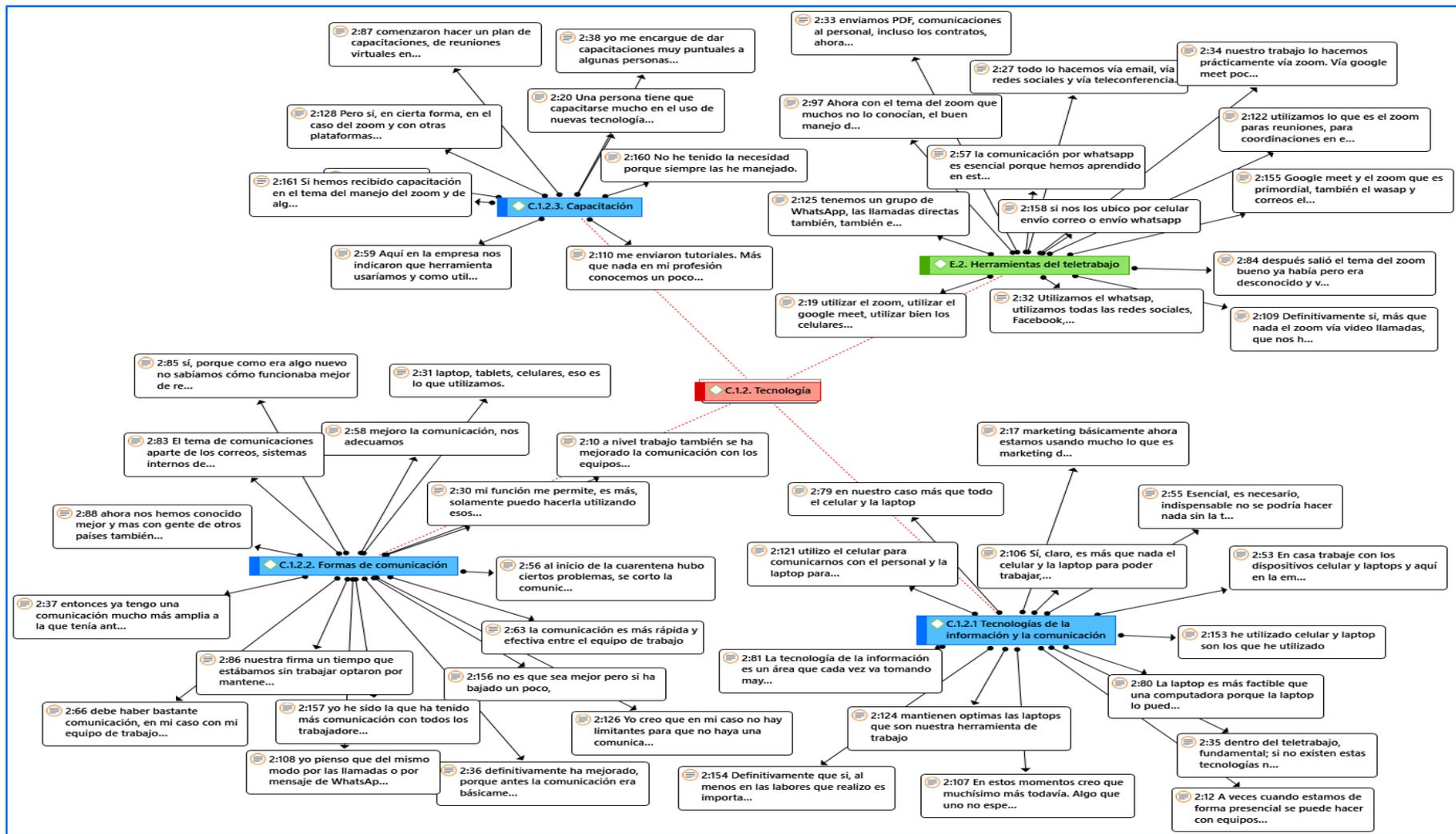


Figura 3. Análisis cualitativo de la subcategoría: Tecnología.

Para la subcategoría tecnología, y luego de analizar la tecnología del teletrabajo, se evidenció el papel importante que tienen las tecnologías de la información y comunicación, ya que, al pasar del trabajo tradicional al trabajo remoto, se intensificó el uso de las tecnologías como son las laptops que fueron de fácil traslado, así como los celulares.

Estos equipos facilitaron y acrecentaron la comunicación continua con todos los equipos de trabajo que conforman la firma y con sus clientes, que como ellos mencionan, son parte fundamental de la empresa.

Otra de las teorías que sostienen esta investigación es el desarrollo organizacional (DO), en el que Burke y Homstein (1971) mencionan que el uso de las herramientas de tecnologías sociales, fomentan cambios e impacto en el comportamiento de los trabajadores, y llevándolo a nuestra realidad con respecto a la crisis sanitaria que atravesamos, ha hecho que los trabajadores de la empresa auditora realicen cambios para adaptarse rápidamente al uso de los nuevos sistemas que nos brindan las Tic's.

Para reforzar esta investigación, Sánchez, Montenegro & Medina (2019), mencionan que el teletrabajo puede desarrollarse en cualquier ambiente externo de la empresa, y que el desempeño de los trabajadores se hace fácil por el uso de las Tic's, trayendo resultados beneficiosos por sus bajos costos de producción y

El uso de las Tic's requirió capacitación reactiva, directa o indirecta, para su buen manejo y de fácil acceso a los sistemas y plataformas en línea.

Durante el análisis surgió una subcategoría emergente relacionada a las tic's, denominada herramientas del teletrabajo, que involucra el uso continuo de medios de comunicación o plataformas en línea como: zoom, google meet, whatsapp, mailing, webinar, redes sociales, entre muchas otras.

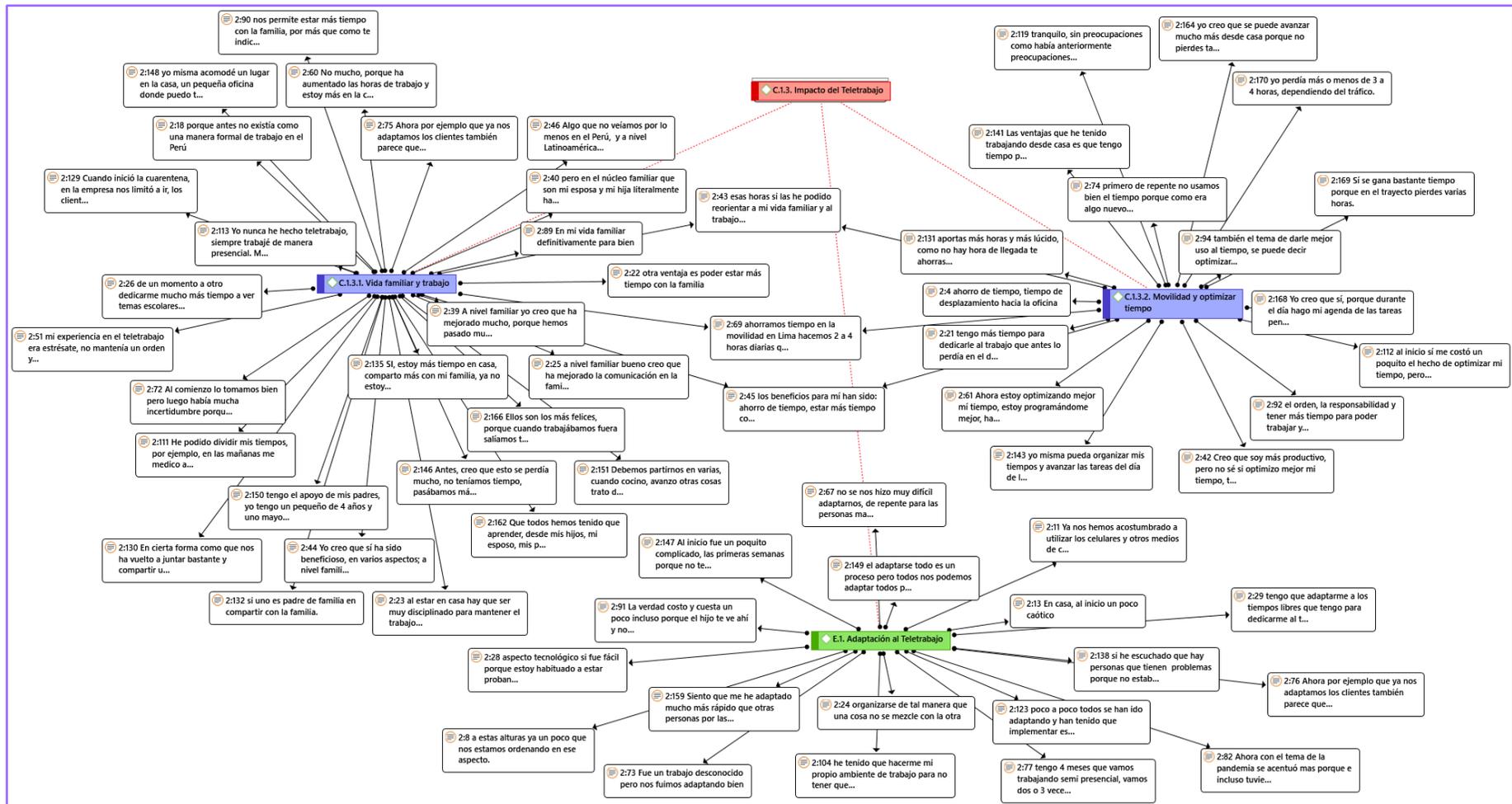


Figura 4. Análisis cualitativo de la subcategoría: Impacto del Teletrabajo.

Para esta subcategoría, en concordancia con el objetivo específico de analizar el impacto del teletrabajo, se encontró que esta modalidad de trabajo influyó positivamente en los indicadores: vida familiar y trabajo, y optimización del tiempo.

Los participantes del grupo de estudio coincidieron mayoritariamente en que gracias a esta modalidad de trabajo lograron afianzar sus relaciones familiares y mejorar su calidad de vida. Por otro lado, indicaron que lograron optimizar sus tiempos porque pudieron comparar que estando en casa ahorran el tiempo de desplazamiento lo aprovechan para sus actividades laborales, ya que mencionan que en promedio pierden entre tres y cuatro horas en el trayecto de casa a la oficina.

En el grupo de estudio también se mencionó que con la llegada del teletrabajo se ha hecho necesario ser disciplinados en establecer horarios para labores y para dedicarse a la familia, buscar un lugar en casa para dedicarse al trabajo e involucrar a la familia en observar y respetar las nuevas reglas y organizarse dentro de casa.

Estos hallazgos se contrastan con los encontrados por Quintero (2016), que en su investigación manifiesta que los teletrabajadores perciben un mejoramiento en su calidad de vida, y que el teletrabajo proporciona grandes beneficios y ventajas tanto para la empresa y los trabajadores, porque desarrolla confianza ejercer esta actividad, produciendo autonomía, autocontrol y disciplina que contribuye a generar aumento en la productividad y beneficios para las empresas.

Asimismo, para este autor, Buitrago (2020), menciona que, con la crisis sanitaria, las empresas y los trabajadores han tenido que reinventarse y convertir la crisis en oportunidades. Con el avance de las tecnologías y las telecomunicaciones muchas empresas han tenido que aplicar el trabajo desde casa para reducir costos y no ser perjudicados económicamente, es así que los trabajadores han tenido que trasladar sus actividades de trabajo a casa y adaptarse a esta modalidad del teletrabajo, ya que trae consigo muchos puntos positivos. Por lo tanto, ello no implica que las condiciones laborales cambien, sino que continúen vigentes.



De estas coincidencias podemos inferir que el teletrabajo en tiempos de cuarentena ha sido favorable para los participantes del grupo de estudio de la empresa auditora, generando una buena experiencia en esta modalidad de trabajo con la ayuda de las tecnologías de la información, y generando además mejoras en la comunicación con el equipo de trabajo de la empresa.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** La situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, denota que los participantes del grupo de estudio han logrado sacar a relucir los beneficios y ventajas, sobre las desventajas, que puede traer trabajar desde casa a pesar de la situación en la que nos encontramos, además, se considera esta modalidad de trabajo como una experiencia positiva y beneficiosa para los trabajadores y la empresa, sacando provecho del uso de las tecnologías de la información y sus herramientas. Y también resaltó el impacto positivo del teletrabajo en la vida familiar y laboral de cada uno de ellos.

**Segunda:** Al analizar los beneficios del teletrabajo en los colaboradores de una empresa auditora de Lima, se encontró que el rendimiento laboral se ha mantenido, para posteriormente reforzar sus ventajas en la reducción de gastos, flexibilidad de horarios, mayor productividad, sensación de seguridad ante posible contagio del Covid-19 y la mejora en su calidad de vida.

**Tercera:** El uso de las tecnologías de la información y comunicación es indispensable y ha jugado un papel importante en el periodo de crisis sanitaria, ya que una de las opciones o alternativas que dio la empresa fue trasladar los sistemas y equipos informáticos hacia los domicilios de cada trabajador. El uso de las herramientas de las Tic's, como el zoom, el google meet, whatsapp, mailing y redes sociales, han sido las más usadas durante este periodo de cuarentena, luego de un breve proceso de capacitación. Esta modalidad de trabajo permitió que los teletrabajadores aumenten su nivel de comunicación durante el estado de emergencia, a diferencia de la que mantenían durante el trabajo presencial.

**Cuarta:** Finalmente, en la subcategoría correspondiente al objetivo de analizar el impacto del teletrabajo, muestra mejoría en la calidad de vida de los trabajadores, afianzando sus lazos familiares y optimizando sus tiempos. Para esto tuvieron que adaptarse, organizar sus horarios, e implementar un espacio para trabajar en casa.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la empresa, que el teletrabajo continúe una vez superada la crisis sanitaria porque se ha evidenciado que trae más beneficios y ventajas para los colaboradores y la empresa.

**Segunda:** Se recomienda invertir en el mejoramiento de equipos informáticos y herramientas digitales para estar acorde a las necesidades del teletrabajo.

**Tercera:** Se recomienda capacitación constante en el uso de nuevas tecnologías y herramientas digitales para que los trabajadores estén mejor preparados y facilite el trabajo y tengan más beneficios. Y además, destinar un presupuesto y diseñar un plan económico para los servicios de internet y electricidad que genera laborar en casa.

**Quinta:** Finalmente, se recomienda diseñar un plan anual de capacitación y comunicación, para reducir los riesgos como aislamiento, descenso en la productividad, reducción del aprendizaje, trabajo en equipo e identificación con la empresa.

## REFERENCIAS

- Agudo, J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, (4), 172-187. Recuperado de <https://bit.ly/3uVbOGn>
- Álvarez, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak – Revista de Relaciones Laborales*, (43), 175-201. Recuperado de: <https://bit.ly/2S3D1tb>
- Barreto, M. (mayo, 2020). *IUS 360*. Recuperado de <https://bit.ly/3pphWVW>
- Benjumea, M., Villa, E y Valencia, J. (2017). Beneficios e impacto del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2 (4), 59-73. Recuperado de <https://bit.ly/35jx52p>
- Buitrago, D. (2020): Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *La Revista CES Derecho*, 11 (1), 1-2. Recuperado de <https://bit.ly/3ildKVU>
- Camarena, J. (2016). La organización como sistema: El modelo organizacional Contemporáneo. *Revista Latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales*, 1(1), 135-174. Recuperado de <https://bit.ly/2S4tqCo>
- Caminos, J. (2020). Algunos interrogantes surgidos a raíz del teletrabajo producto de la pandemia Covid-19. *Revista de estudio de derecho laboral y derecho procesal laboral–Universidad Blas Pascal*, (2), 59-70. Recuperado de <https://bit.ly/3q9Y9G7>
- Carhuanchu, I., Nolasco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Carhuanchu, I., Nolasco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Carhuanchu, I., Nolasco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5° ed). Colombia: McGraw-Hill Interamericana SA
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5° ed). Colombia: McGraw-Hill Interamericana SA
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° ed). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° ed). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

- De la cámara, C. (2000). El teletrabajo, un indicador de cambio en el mercado de trabajo. *Cuaderno de Relaciones Laborales*, (17), 227-256. Recuperado de <https://bit.ly/2TNdwNf>
- García-Salirrosas, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid-19. *Digital Publisher CEIT*. 5(5-1), 312-324. Recuperado de <https://bit.ly/3iqW6Qq>
- Garzón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Garzón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Gonzales, R. (2010). La transformación de los mercados laborales: El teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile. *Revista de Geografía Norte Grande*, (45), 119-134. Recuperado de <https://bit.ly/3g9vi4A>
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. (4° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Edamsa Impresiones.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. 6a Ed. México: McGraw – Hill
- Hellriegel, Don y otros. (1999). Comportamiento organizacional. 8va edición, México.
- Inga, C. (2020, 12 de septiembre). Trabajo remoto: 85% de los limeños siente que labora más que antes, pero prefieren seguir así, ¿Por qué? El Comercio. Recuperado de <https://bit.ly/3ckGIBw>
- ISIL. (2020). *Trabajo Remoto: Desafíos en un contexto de crisis*. Recuperado el 17 de septiembre del 2020, del sitio web: Equipo de Investigación del Instituto San Ignacio de Loyola – ISIL. Recuperada de <https://bit.ly/3uT2cMm>
- Llavina X, Piqueras C, Lloret P, Gonzales O, Álvarez M, Navarro M & Amat O. (2020). *Teletrabajo vivir y trabajar mejor*, España: Profit Ediorial I.
- Martínez, H. y Benítez, L. (2016). Metodología de la investigación social. 2a Ed. México: Cengage Learning Editores, S.A
- Martínez, H. y Benítez, L. (2016). Metodología de la investigación social. 2a Ed. México: Cengage Learning Editores, S.A

- Matte, I. (2020, 16 de abril). *Teletrabajo: un 46% dice que la carga laboral es mayor en casa que en la oficina*. T13 Chile. Recuperado de <https://bit.ly/3fSve5s>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2013). *Teletrabajo*. Lima: Teletrabajo.gog.pe
- Mundo Empresarial. (Julio, 2020). *Revista de Negocios del Perú y del Mundo*. Recuperado de <https://bit.ly/3fV5Tws>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. 2a Ed. México: Pearson Educación.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. 2a Ed. México: Pearson Educación.
- Newstrom, J. (2011). *El comportamiento humano en el trabajo*. Decimotercera edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID – 19 y después de ella*. Recuperado de <https://bit.ly/3fSSfKx>
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. (1). Buenos Aires: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <https://bit.ly/3yXltzg>
- Ortega, J. (2020). Por una cultura de teletrabajo emocionalmente positivo e integralmente saludable. *Revista Científica electrónica de educación y comunicación en la sociedad del conocimiento*, 1 (20). 1-3. Recuperado de <https://doi.org/10.30827/eticanet.v20i1.15557>
- Osio, L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 96-97. Recuperado de <https://bit.ly/3vVgTje>
- Oviedo, A. y Vásquez, N. (2014). Teletrabajo una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*. 5 (2), 41-56. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/744/650>
- Peralta A, Bilous A, Flores C & Bombón C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo*, 4(1), 326-335. Recuperado de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/761>
- Peralta, E. (2016). Teoría General de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Universidad de Cartagena-Gestión Organizacional*, 7(1), 122-146. Recuperado de <https://bit.ly/34Ucv80>
- Pérez, C. (2020). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los teletrabajadores? *Revista de los estudios de derecho y ciencia política de la UOC*, (1), 24-33. Recuperado de: <https://bit.ly/2Tyn4v9>

- Quintero, D. (2016). *El teletrabajo efectos en la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones en el departamento del Quindío*. (Tesis de Maestría). Recuperada de <https://bit.ly/3ppXIRK>
- Ripani, L. (30 de setiembre del 2020). *Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial*. Recuperado de <https://bit.ly/3cCDVUz>
- Sánchez, G, Montenegro, A & Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Revista Digital Publisher*, (5), 91-107. Recuperado de <https://bit.ly/3z4c7St>
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional; trabajo, salud y factores psicosociales*. Colombia: Manual Moderno.
- Valencia, A. (2017). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS 12* (41). Recuperado de <https://bit.ly/3plQOHw>
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México*, 12 (41), 203-226. Recuperado de <https://bit.ly/3ik5JRa>
- Varas, W. (2020). *El teletrabajo en el área de migración de una empresa de tecnología como alternativa de prevención en tiempos de pandemia*. (Tesis de maestría). Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2S9VTGE>
- Vásquez, O. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3fTtgXy>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Categorización/consistencia

Problema General	Objetivo General	Categoría	Subcategorías	Metodología	
				Técnicas	Instrumentos
¿Cuál es la situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima?	Analizar la situación del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima	Teletrabajo	Beneficios del teletrabajo	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>				
¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima?	Analizar los beneficios del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima		Tecnologías	Participantes: Unidad de análisis	
¿Cuáles son las tecnologías usadas en el teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima?	Analizar las tecnologías del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima		Impacto del teletrabajo	6 entrevistados: Jefe de marketing, Auditor senior financiero, Asistente de auditoría, Secretaría de gerencia, Asistente de marketing y Encargada de cobranzas y administración.	
¿Cuál es el impacto del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima?	Analizar el impacto del teletrabajo en tiempo de crisis sanitaria, en los colaboradores de una empresa auditora de Lima				

Anexo 2: Matriz de Categorización / operacionalización de variables

Categoría/variable		Sub categorías/ dimensiones		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
<b>C1</b>	<b>Teletrabajo</b>	<b>C1.1</b>	<b>Beneficios del teletrabajo</b>	C1.1.1	<b>Rendimiento laboral</b>
				C1.1.2	<b>Ventajas – Desventajas</b>
		<b>C1.2</b>	<b>Tecnología</b>	C1.2.1	<b>Tecnología de la información y la comunicación – TIC's</b>
				C1.2.2	<b>Formas de Comunicación</b>
				C1.2.3	<b>Capacitación</b>
		<b>C1.3</b>	<b>Impacto del teletrabajo</b>	C1.3.1	<b>Vida familiar y trabajo</b>
				C1.3.2	<b>Movilidad y optimizar tiempo</b>

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>		Jefe de marketing
<b>Nombres y apellidos</b>		Germán Huapaya A.
<b>Código de la entrevista</b>		Entrevistado1 (EntV.6)
<b>Fecha</b>		28-11-2020
<b>Lugar de la entrevista</b>		Vía plataforma Zoom
<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	<b>Características del teletrabajo</b>	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?
		¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?
		¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?
2	<b>Modalidades del teletrabajo</b>	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?
		¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique
		Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.
3	<b>Tecnología</b>	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?
		¿A mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?
		¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?
4	<b>Impacto el teletrabajo</b>	¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?
		¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?
		¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, porque?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?	Bueno, en los teletrabajadores creo que por lo menos en el Perú no hemos hecho en estos últimos meses, porque antes no existía como una manera formal de trabajo en el Perú y el perfil que se ha tenido que ver, hacia donde nos hemos ido todos es a aprender a utilizar las nuevas tecnologías, utilizar el zoom, utilizar el google meet, utilizar bien los celulares, pues personas de mi generación por ejemplo los utilizaban solo para recibir y hacer llamadas, ahora el whatsapp mismo ya tiene espacios para reuniones. Una persona tiene que capacitarse mucho en el uso de nuevas tecnologías para ser un buen teletrabajador, sino va a estar limitado.
2	¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?	
3	¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?	En ventajas ahorro de tiempo, tiempo de desplazamiento hacia la oficina y otra ventaja es poder estar más tiempo con la familia, y una desventaja que se desprende de las dos anteriores es que al estar en casa hay que ser muy disciplinado para mantener el trabajo de las actividades familiares; organizarse de tal manera que una cosa no se mezcle con la otra y al final de día uno se da cuenta que o estuvo mucho tiempo en el trabajo y poco con la familia, o dedicó mucho más tiempo a la familia y descuidó el trabajo. Creo que eso sucedió al inicio de este proceso de pandemia, a estas alturas ya un poco que

		<p>nos estamos ordenando en ese aspecto.</p> <p>Como beneficios, a nivel familiar bueno creo que ha mejorado la comunicación en la familia; a nivel trabajo también se ha mejorado la comunicación con los equipos de trabajo, en el sentido de que a veces la respuesta es más rápida. Ya nos hemos acostumbrado a utilizar los celulares y otros medios de comunicación, para comunicar cosas de manera más fluida. A veces cuando estamos de forma presencial se puede hacer con equipos pequeños, pero cuando ya tienes que comunicarte con más gente, ese proceso es más rápido a través de los medios de comunicación y las nuevas tecnologías.</p>
4	<p>¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?</p>	<p>En casa, al inicio un poco caótico porque pues estaba acostumbrado a estar durante toda la mañana haciendo trabajo y durante el día; y de un momento a otro dedicarme mucho más tiempo a ver temas escolares con mi hija, un poco que se mezclaba, ahora ya estoy un poco más organizado, tengo un horario definido para hacer mi trabajo, normalmente es en la noche y alguna hora durante el día que puedo dedicarle a esto, pero más estoy dedicado con mi hija en temas de colegio.</p>
5	<p>¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique</p>	<p>Muy poco, básicamente el trabajo lo hemos estado realizando desde casa, en mi caso, desde casa; habré asistido a la oficina en contadas ocasiones, 5 o 6 veces en todo este tiempo de pandemia, bueno esa ha sido mi experiencia, otras personas si han comenzado a hacer el trabajo más mixto, días en oficina y días en casa, pero en mi</p>

		<p>caso no es así.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Digamos que para las funciones que tu realizas, netamente has hecho teletrabajo.</p> <p><b>Entrevistado:</b> Sí, estoy haciendo teletrabajo, aparte que mi función en marketing básicamente ahora estamos usando mucho lo que es marketing digital, entonces estamos encasillados en trabajar si o si en redes social, si o si en laptops, computadoras, no tenemos nada físico, en mi caso es así, en el área de marketing es así. Antes si trabajábamos enviando cartas físicas, pero ahora con la pandemia, muchas empresas no están físicamente laborando, también están en el mismo sistema que nosotros, por eso todo lo hacemos vía email, vía redes sociales y vía teleconferencia.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Te ha sido fácil adaptarte al teletrabajo, porque fue repentino todo esto de la cuarentena, ¿a ti te fue fácil adaptarte?</p> <p><b>Entrevistado:</b> en el aspecto tecnológico si fue fácil porque estoy habituado a estar probando nuevos programas todo el tiempo, en la parte de tecnología para mí fue fácil. En la parte del uso de mis tiempos en casa allí si tuve, hasta hora tengo ciertos problemas, tengo que adaptarme a los tiempos libres que tengo para dedicarme al trabajo, o en todo caso trabajar en horas de la noche.</p>
6	Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles	Sí, mi función me permite, es más, solamente puedo hacerla utilizando esos medios de comunicación, nada físico, todo

	<p>como: celular, tablet y laptops.</p>	<p>los míos es tecnológico.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Otros dispositivos móviles aparte de los que te he mencionado.</p> <p><b>Entrevistado:</b> no, laptop, tablets, celulares, eso es lo que utilizamos.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Y medios de comunicación, ¿Qué es lo que usan ustedes?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Utilizamos el whatsapp, utilizamos todas las redes sociales, Facebook, Instagram, twitter, LinkedIn, esos son todos los medios que utilizamos, aparte utilizamos el correo electrónico que se ha visto revalorado estos últimos meses porque todo lo usamos en correo electrónico, enviamos PDF, comunicaciones al personal, incluso los contratos, ahora son contratos electrónicos, contratos de trabajo, utilizamos, todo es por vía pdf, se firma de manera digital y se devuelve. Se tiene que trabajar de esa manera.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Y, el uso de las plataformas de comunicación, google meet y zoom, las usan?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Sí, es la base de nuestro trabajo, nuestro trabajo lo hacemos prácticamente vía zoom. Vía google meet poco, pero si ha habido ocasiones en las que lo utilizamos.</p>
7	<p>¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?</p>	<p>Bueno dentro del teletrabajo, fundamental; si no existen estas tecnologías no podríamos hacer lo que estamos haciendo actualmente.</p>
8	<p>¿Ha mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que</p>	<p>Bueno definitivamente ha mejorado, porque antes la comunicación era básicamente con mi área y algunos aspectos del área administrativa. Ahora mi comunicación ha</p>

	<p>herramientas usa habitualmente?</p>	<p>mejorado con toda la empresa, creo que todos estamos conectados y utilizamos mucho lo que es el whatsapp lo grupos del whatsapp; entonces una comunicación que tenga que actualizar al equipo de administración, por la facilidad, la envío también a la parte de auditoría que es la parte de producción de la firma y recibo comentarios, respuestas sugerencias, entonces ya tengo una comunicación mucho más amplia a la que tenía antes y más eficiente e inmediata.</p>
9	<p>¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?</p>	<p>Básicamente era yo el que veía el tema de las capacitaciones, entonces me tuve que auto capacitar utilizando el youtube, siempre han existido canales tutoriales. yo me encargue de dar capacitaciones muy puntuales a algunas personas que lo requerían, especialmente a personas que son de mayor edad, que incluso hasta la fecha me solicitan ayuda para ingresar, para generar sus reuniones, para compartir archivos, yo me encargaba de ese tema.</p>
10	<p>¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?</p>	<p>A nivel familiar yo creo que ha mejorado mucho, porque hemos pasado mucho más tiempo en casa en familia, nos hemos acercado más creo, lo que es la familia bajo un mismo techo, los que vivimos juntos, lógicamente con la familia como mis padres que viven en otra casa no hemos tenido mucha comunicación, pero en el núcleo familiar que son mi esposa y mi hija literalmente ha sido bastante beneficioso el teletrabajo.</p>

11	¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?	<p>Creo que soy más productivo, pero no sé si optimizo mejor mi tiempo, todavía tengo problemas de organización en cuanto al tiempo, pero en el momento que agarro el trabajo en las noches me dedico 100% a eso, entonces no considero que yo personalmente, otra gente quizás lo ha hecho, pero yo haya podido optimizar mis tiempos en el trabajo, por lo menos no en un horario normalmente laboral que sería de día, mi trabajo lo he pasado a la vida nocturna.</p> <p><b>Entrevistador:</b> conversando un poco con tus compañeros de trabajo, me comentan que optimizan su tiempo en estar trasladándose de su casa al trabajo, ¿a ti te ha sido provechoso o beneficioso?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Definitivamente que sí, yo vivo en Carabayllo, desde aquí hasta mi oficina son en mi auto por lo menos 2 horas a 2 horas y media, mínimo 4 horas desperdiciadas en el tráfico, esas horas si las he podido reorientar a mi vida familiar y al trabajo efectivamente.</p>
12	¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, por qué?	<p>Yo creo que sí ha sido beneficioso, en varios aspectos; a nivel familiar y a nivel laboral también, yo creo que soy más productivo desde casa que en el trabajo, me siento más comprometido.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Que beneficios te ha traído?</p> <p><b>Entrevistado:</b> los beneficios para mí han sido: ahorro de tiempo, estar más tiempo con la familia y más productividad. Y para la empresa, creo yo, que ahorrar en costos de mantenimiento de oficinas, las empresas</p>

		<p>ahora van a tener que achicarse un poco porque se han dado cuenta que si es posible trabajar desde casa. Algo que no veíamos por lo menos en el Perú, y a nivel Latinoamérica no se vía como algo posible, o solamente orientado para determinados rubros o servicios como counter, pero ahora vemos que muchos oficios, muchos empleos si se pueden hacer desde casa y eso ha sido un avance no solamente a nivel de empresa, sino a nivel de estado, que se puedan ahora brindar normas que puedan reglamentar este nuevo tipo de trabajo. Por lo menos en el Perú es nuevo, y que va a traer beneficios para todos.</p>
--	--	---

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Secretaria de gerencia	
<b>Nombres y apellidos</b>	Kateherine Vivanco Fuster	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (EntV.1)	
<b>Fecha</b>	27-11-2020	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Vía plataforma Zoom	
<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Características del teletrabajo	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?
		¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?
		¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?
2	Modalidades del teletrabajo	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?
		¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique
		Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.
3	Tecnología	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?
		¿A mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?
		¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?
4	Impacto el teletrabajo	¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?
		¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?
		¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, porque?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?	Estar actualizado en todos los sistemas software, así como saber utilizar los correos electrónicos, el uso del internet, encontrar las páginas correctas y no tener problemas en demora, saber todo el sistema software o lo principal.
2	¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?	Al principio como no se había establecido los temas laborales, no era mucho el trabajo, en porcentaje en esfuerzo de 20% de lo que se hacía en oficina era poco, mi rol es asistir los documentos y funciones de secretariado.
3	¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?	Las ventajas podría ser para el cliente, porque sería atendido de una manera más rápida que cuando era presencial ahora todos los documentos salen vía correo y es atendido en media hora, la ventaja sería en la rápida atención para el cliente, como desventaja sería por parte del trabajador por descaste físico mental porque esta todo el día en la computadora y en beneficio mayor productividad, mejores alcance para el cliente.
4	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?	Mi experiencia en el teletrabajo fue a veces un poco estresante ya que uno pensaba que había terminado las cosas y a los cinco (5) minutos me escribían por whatsapp y tenía que modificar y me tomaba otro tiempo más para corregir (porque realizo facturas) y era estresante porque yo me decía voy a almorzar o a descansar y no podía porque tenía que atender; mi experiencia

		en el teletrabajo era estrésate, no mantenía un orden y un horario establecido, me pedían y atendía, me pedían y atendía y el trabajo a altas horas de la noche porque me envían correos y tenía que estar muy atenta.
5	¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique	Desde el mes de junio trabajo presencialmente en un horario de 9:00 am a 2:00 pm ahora ya no es como en el horario de oficina de antes, 8 horas. Trabajo de lunes a viernes en ese horario.
6	Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.	En casa trabajo con los dispositivos celular y laptops y aquí en la empresa tenemos todo lo que permite para trabajar celular, laptops e internet.
7	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?	Esencial, es necesario, indispensable no se podría hacer nada sin la tecnologías de la información porque ahora es primordial.
8	¿Ha mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?	Yo siempre he mantenido una comunicación activa pero al inicio de la cuarentena hubo ciertos problemas, se corto la comunicación pero hemos ido mejorando ahora cada cosa que hagamos se comunica y la comunicación por whatsapp es esencial porque hemos aprendido en estos meses. A diferencia de antes era otro tipo de comunicación y durante la cuarentena no veían mi trabajo y hubo cierto problemas pensaban que yo no hacía nada pero después mejoro la comunicación, nos adecuamos y ahora mejoro la comunicación.

9	¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?	Aquí en la empresa nos indicaron que herramienta usaríamos y como utilizarla porque haríamos reuniones por este medio entonces si hubo la indicación para aprender.
10	¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?	No mucho, porque ha aumentado las horas de trabajo y estoy más en la computadora. Yo vivo sola así que no ha influenciado mucho en mi vida familiar.
11	¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?	Ahora estoy optimizando mejor mi tiempo, estoy programándome mejor, hago cosas esenciales, descanso y comparto mis estudios y el trabajo. El teletrabajo es más ágil, mas rápido y asimismo me ha incentivado a organizarme mejor.
12	¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, por qué?	Para mi si fue beneficioso, ya que ayuda a que las cosas sean más ágiles con respecto a la atención a los clientes, asimismo, la comunicación es más rápida y efectiva entre el equipo de trabajo porque tenemos grupos de whatsapp y en cierta parte la organización y nosotros nos beneficiamos porque tenemos una comunicación efectiva y activa.

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Auditor Senior Financiero	
<b>Nombres y apellidos</b>	Miguel Ángel Guzmán Fernández	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (EntV.2)	
<b>Fecha</b>	27-11-2020	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Vía plataforma Zoom	
<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	<b>Características del teletrabajo</b>	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?
		¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?
		¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?
2	<b>Modalidades del teletrabajo</b>	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?
		¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique
		Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.
3	<b>Tecnología</b>	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?
		¿A mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?
		¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?
4	<b>Impacto el teletrabajo</b>	¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?
		¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?
		¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, porque?

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?	<p>Una de las principales características que debe tener es el orden, ser ordenado, tener como un habito porque tu puedes confundir el tema de la comodidad del hogar y decir estoy cómodo aquí lo hago porque en casa siempre hay cosas que hacer, aquí en casa siempre hay que hacer entonces, debe haber o tener un orden y seguirlo para no poder salirse del esquema y mantener las horas de trabajo que se necesita, también, debe haber bastante comunicación, en mi caso con mi equipo de trabajo que lidero debe haber comunicación y tiempo, dar tareas con tiempos, porque físicamente cuando estás trabajando tú ves que está haciendo tu asistente, ves que hace la otra persona, entonces, aquí no lo ves y se debe medir con tareas y tiempos.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿otro de los requisitos podría ser el uso de las tecnologías de la información?</p> <p><b>Entrevistado:</b> lógicamente, sí, en nuestro caso siempre manejamos virtualmente bastante información, no se nos hizo muy difícil adaptarnos, de repente para las personas mayores que no usan mucha tecnología pero igual he visto gente que se adaptaron al cambio pero si cuesta un poco estar al tanto con el tema informático.</p>
2	¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?	<p>Al comienzo nos costo, todo cambio es duro, cuesta un poco acostumbrarnos pero estuvimos un tiempo sin trabajar hasta que decidieron que sea virtual y nos adaptamos rápidamente, estuvimos un buen tiempo</p>

		trabajando virtualmente hasta que por ahora por ejemplo trabajamos virtual y semi presencial porque estamos yendo unos días al cliente y lo manejamos virtualmente también.
3	¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?	En Ventajas, ahorramos tiempo en la movilidad en Lima hacemos 2 a 4 horas diarias que se pierde, de repente aprovechamos para trabajarlo o para estar más tiempo con la familia; como desventaja, físicamente la información fluye más rápido, más dinámico quizá por ahí virtualmente puede demorar un poco y no lo tienes a la mano como para decirle oye falta esto, de repente la información se puede hacer más lenta dependiendo de los clientes y beneficios, podemos tener de repente más tiempo para trabajar, y ahora con el teletrabajo ahora también no hay sábado, ni domingo o lunes, en cualquier momento puedes trabajar también.
4	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?	Al comienzo lo tomamos bien pero luego había mucha incertidumbre porque no sabes si vas a seguir trabajando o hasta cuando aguantara la empresa, entonces cuando se da la oportunidad de asegurar el trabajo eso es muy bueno. Fue un trabajo desconocido pero nos fuimos adaptando bien, primero de repente no usamos bien el tiempo porque como era algo nuevo no vas a empezar bien tienes algunas fallas pero después fuimos mejorando los tiempos yo creo que en nuestro caso nuestro trabajo no se sufre mucho porque nosotros mantenemos bastante información virtual con los clientes

		<p>lo único que demoro con la entrega de la información porque el cliente no se adaptaba o no tenía todo virtual entonces tuvo que hacerse un tiempo especial para subir la información virtualmente y poderlo enviar pero fue una bonita experiencia. Ahora por ejemplo que ya nos adaptamos los clientes también parece que va hacer un nuevo estilo de vida que muchos están pensando en ya no regresar a lo anterior porque como empresa también puedes ahorrar costos en espacios físicos de repente ya no es necesario tener un espacio grande sino espacios pequeños con módulos para ir de vez en cuando y toda la gente puedan ir horarios para que no de repente no se junten todos, es una posibilidad que varias empresas están evaluando.</p>
5	<p>¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique</p>	<p>Si al comienzo, nosotros tenemos clientes de todo ámbito tuvimos algunas empresas que no pararon si bien pararon de repente 2 o 3 semanas y luego continuaron trabajando porque eran empresas que atendían por ejemplo temas de salud ellos no pararon tuvieron todo el permiso pero nosotros no teníamos el acceso para trasladarnos pero ellos pudieron enviarnos la información e incluso en plena pandemia tuve que empezar a salir a trabajar con algunos clientes que si trabajaban físicamente y necesitábamos ir para revisar algunos documentos que no se podían enviar virtualmente.</p> <p>Por lo menos tengo 4 meses que vamos trabajando semi presencial, vamos dos o 3</p>

		<p>veces a la semana si es necesario también lo manejamos virtualmente desde casa llevamos la información, lo recopilamos y lo trabajamos desde casa.</p>
6	<p>Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.</p>	<p>Si, en nuestro caso más que todo el celular y la laptop porque celular es para reuniones, capacitaciones que la empresa ha estado brindando y la laptop para manejar documentos, archivos y trabajarlo también como son el office Word, Excel, Power Point y pdf para manejar informes. Estas 2 herramientas algunos no tenían en casa y tuvieron que facilitarlo.</p> <p>La laptop es más factible que una computadora porque la laptop lo puedes trasladar.</p>
7	<p>¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?</p>	<p>La tecnología de la información es un área que cada vez va tomando mayor importancia desde antes de esta crisis de salud ya era algo que venía creciendo y tomando más fuerza cada vez porque ahora la información de las compañías no solamente es el tema de seguridad para que no sea muy fácil robar esa información o perder el tema de seguridad para que no tengan acceso a tu información y de tener un backup para poder guardar esa información importante que tenemos.</p> <p>Ahora con el tema de la pandemia se acentuó mas porque e incluso tuvieron que llevarse el sistema a la casa, algunos contadores y gerentes de la empresa se llevaron la computadora, el sistema y los accesos al sistema y hacer el teletrabajo, entonces es un tema que ha crecido con la pandemia y es un tema muy importante hoy</p>

		en día y en todas las compañías.
8	¿Ha mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?	<p>La comunicación hoy no es lo mismo de repente para el tema humano conversar que estrechar la mano o un abrazo a un amigo pero si es importante pero ahora nos fuimos adaptando costo y creo que ahora que ya somos muchos en el tema creo que ya ha mejorado bastante.</p> <p>El tema de comunicaciones aparte de los correos, sistemas internos de cada empresa en el cual tu pones una información y ya lo pueden ver todos los usuarios que tu des permiso entonces ha mejorado en ese aspecto en nuestra firma, ha mejorado recientemente con un sistema de comunicación nuevo que estamos empleando y a agilizado la comunicación para que lo puedan ver en tiempo real varios usuarios.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿al inicio les costó comunicarse, tener una comunicación durante la cuarentena?</p> <p><b>Entrevistado:</b> sí, porque como era algo nuevo no sabíamos cómo funcionaba mejor de repente a través de correos, después salió el tema del zoom bueno ya había, pero era desconocido y varios sistemas de comunicación online como el zoom, teen que ya existían, pero no se usaban mucho entonces hoy en día esos sistemas de comunicación han apoyado bastante y han crecido sus acciones multiplicado por mil.</p>

9	¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?	<p>Sí, nuestra firma un tiempo que estábamos sin trabajar optaron por mantenernos unidos y comunicados y saber cómo están nuestros familiares y saber cómo estamos afrontando la pandemia y comenzaron hacer un plan de capacitaciones, de reuniones virtuales en el cual compartíamos conocimiento saludábamos y compartíamos como estaba la situación de cada uno de repente como nos iba afectando y después paso el tema del estar encerrados en casa ya comenzamos a salir pero se mantuvo la comunicación hasta el día de ayer que hemos culminado las reuniones del teletrabajo, reuniones de capacitaciones pero las reuniones con los cliente continúan con teletrabajo pero si la compañía en la que trabajamos se ha preocupado bastante tanto que hemos sido de ejemplo a nivel de Latinoamérica porque comenzamos a invitar a gerentes como somos miembros de una firma internacional Baker Tilly comenzamos a invitar a gerentes, socios de otros países entraron a exponer y a participar de cada capacitación y felicitaron mucho al socio de Perú por esta iniciativa y son un ejemplo a seguir indicaron y algunos han comenzado hacer lo mismo y entonces hemos sido reconocidos y la firma se ha preocupado por esa tema</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿digamos que ha mejorado la comunicación porque antes de la cuarentena uds tenían comunicación con los socios de otros países?</p> <p><b>Entrevistado:</b> a nivel de socios siempre se comunicaban para temas de reuniones</p>
---	--	---

		<p>anuales que hacen a través de ellos, pero no teníamos acceso de repente rangos de senior sino eran supervisores o gerentes de repente eran muy difícil ahora nos hemos conocido mejor y más con gente de otros países también ha mejorado la comunicación definitivamente</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿ha sido abierto la comunicación a raíz de la cuarentena?</p> <p><b>Entrevistado:</b> exacto si</p>
10	<p>¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?</p>	<p>En mi vida familiar definitivamente para bien, nosotros tenemos la fortuna por el trabajo que hacemos trabajamos de lunes a viernes por ahí si tienes demasiado trabajo en plena campaña puedes ir a la oficina a trabajar un sábado pero si hay inventario pero trabajamos de lunes a viernes y aun así parece que uno tiene más tiempo para estar con la familia entonces el hecho que los hijos, por ejemplo mi hijo tenía que llevar virtualmente también sus estudios y todo eso fue una linda experiencia porque nos permite estar más tiempo con la familia, por más que como te indicaba hace unos momentos te ahorras 3 horas diarias que las aprovechas para estar con la familia y hacer algunas labores en casa que normalmente no las haces, en verdad que ha reunido más a la familia, mi compartir ha mejorado mucho y la interacción familiar.</p> <p><b>Entrevistador:</b> entonces digamos que te has adecuado con el teletrabajo y vida familiar</p> <p><b>Entrevistado:</b> exacto pero familiar con los que vives bajo el mismo techo porque con la familia que no viven juntos como son los</p>

		<p>padres eso si se podría decir que habido un alejamiento por la misma coyuntura pero ya poco a poco se está sobrellevando</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Te ha sido fácil adaptarte al teletrabajo estando en casa con los hijos?</p> <p><b>Entrevistado:</b> La verdad costo y cuesta un poco incluso porque el hijo te ve ahí y no es como estar en el trabajo y te olvidas de las cosas aquí siempre va a pasar algo y de repente te distrae un poco, el tema de la distracción está latente un poco mas creo pero se puede compensar con las horas de trabajo antes trabajabas 8 horas y ahora son 12 horas pero los trabajas entrecortadas, el tema es yo creo hay que ver el tema de la responsabilidad de metas y objetivos.</p>
11	¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?	<p>Sí, se optimizan los tiempos, como te indique saber dar fechas y metas a los subordinados y poder darte un tiempo para revisar ese trabajo hecho, esa tarea que has delegado y cumplir es importante, el orden, la responsabilidad y tener más tiempo para poder trabajar y revisar el tiempo que te ahorras el traslado de movilidad local, el tema de los viajes, el trafico podemos usar efectivamente de repente no las 3 horas pero si una hora más a la familia es algo que ayuda e incluso se trabaja mejor hasta puedes responder mejor al trabajo, a mi me pasa que a veces salgo con el mejor de los ánimos pero el trafico te hacer llegar estresado, aburrido estas empezando el trabajo pero ya tuviste 2 horas de tráfico y de repente tienes una mala experiencia ya te puso de mal humor y estas así medio día</p>

		en que no puedes responder bien, en cambio aquí en casa de repente te puede ayudar un poco.
12	¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, por qué?	Fue beneficioso sí, porque me permitió estar más tiempo con la familia y cumplir los objetivos de la compañía, un poco también el tema de darle mejor uso al tiempo, se puede decir optimizar tiempos y metas objetivos de la compañía.

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente de Marketing	
<b>Nombres y apellidos</b>	Lisette López Cano	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (EntV.3)	
<b>Fecha</b>	27-11-2020	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Vía plataforma Zoom	
<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	<b>Características del teletrabajo</b>	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?
		¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?
		¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?
2	<b>Modalidades del teletrabajo</b>	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?
		¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique
		Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.
3	<b>Tecnología</b>	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?
		¿A mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?
		¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?
4	<b>Impacto el teletrabajo</b>	¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?
		¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?
		¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, porque?

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?	<p>Lo primero es que debe tener proactividad, porque si bien uno conoce qué cosas debe hacer, como tareas diarias o semanales, tiene que estar buscando algo adicional en qué apoyar o qué hacer en su área de trabajo. La responsabilidad en entregar esos trabajos. Uno se puede desviar un poquito del horario de trabajo, uno puede decir “a tal hora hago algo” y no lo hace o se enfoca en otra cosa, entonces el perfil de un teletrabajador debe ser o puede ser la proactividad y la responsabilidad en la entrega de trabajos.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Y conocer a profundidad el uso de las telecomunicaciones?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Claro, conocer las diferentes plataformas que uno puede utilizar, más allá del teléfono o la computadora, conocer qué herramientas puedo utilizar. Ahora con el tema del zoom que muchos no lo conocían, el buen manejo del zoom u otros tipos de herramientas que es para video llamadas.</p>
2	¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?	<p>Yo creo que ha sido un 50/50, porque ha habido tiempos en que ha disminuido y otros días que se ha incrementado. Por ejemplo, cuando recién empezamos la pandemia era más el tema de publicar en redes sociales, mensajes o compartir noticias del gobierno. Cuando empezó a bajar no había mucha fluidez de este tipo de temas.</p> <p><b>Entrevistado:</b> ¿Entonces digamos que tu rendimiento laboral se ha incrementado?</p> <p>Si</p>

3	<p>¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?</p>	<p>Las ventajas, creo que podrían ser el tiempo, por ejemplo, no ha habido una pérdida de tiempo en el traslado a la oficina, yo vivo en un distrito muy lejano al trabajo, es una ventaja, y otro es las facilidades que se puede tener dentro del hogar. La desventaja también podría ser eso mismo, en el sentido de que no hay la tranquilidad que uno necesita para poder concentrarse para elaborar su trabajo, está la familia, los quehaceres que tenemos que hacer en ese momento, pero no puede hacerse porque tenemos que estar cumpliendo con las cosas del trabajo.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Algunos beneficios?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Entre los beneficios podría ser el ahorro económico en pasajes, en almuerzos y además el hecho de aprender nuevas herramientas digitales. Como mi área va más por el área digital, he podido conocer un poco más de cómo es el manejo. Eso es un plus.</p>
4	<p>¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?</p>	<p>Bueno, a mí, personalmente, sí me ha venido bien en realidad. No he visto muchas desventajas, podría decir que he podido cumplir con los deberes, con las responsabilidades que me han encargado en mi área de trabajo. Si ha habido un poquito de dificultades en cuanto a organizarme por el tema que vivo con una familia grande, entonces tengo mis sobrinas que también tienen sus clases virtuales y todo como que un poquito cortaba, y he tenido que hacerme mi propio ambiente de trabajo para no tener que compartirlo y no distraerme, o no cumplir con lo que debería y no afectar las cosas del</p>

		<p>trabajo.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Muchos nos hemos tenido que adecuar también.</p> <p><b>Entrevistado:</b> Así es, adaptarnos, por ejemplo, yo estoy en mi cuarto, afuera están mis sobrinos, mi familia en otro mundo, en la televisión, en sus celulares. Yo tengo que encerrarme en mi cuarto para poder trabajar tranquila, sino no se puede.</p>
5	<p>¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique</p>	<p>Ha sido muy poco la verdad que he ido a la oficina, habrán sido 2 o 3 veces en este estado de emergencia, pero casi un 95% he estado en mi casa trabajando.</p>
6	<p>Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.</p>	<p>Sí, claro, es más que nada el celular y la laptop para poder trabajar, para atender las labores diarias o video llamadas.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Qué dispositivos móviles estás utilizando para hacer tu teletrabajo?</p> <p><b>Entrevistado:</b> La laptop y el celular, esos dos, nada más.</p>
7	<p>¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?</p>	<p>Yo pienso que dentro de mi trabajo están bien completas, porque no ha habido ningún problema, no hemos tenido problemas con la conexión, ni con la entrega de trabajos.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Entonces la tecnología de la información en este caso es útil?</p> <p><b>Entrevistado:</b> En estos momentos creo que muchísimo más todavía. Algo que uno no esperaba en realidad.</p>
8	<p>¿Ha mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?</p>	<p>Sí, pienso que obviamente no es la misma que cuando se está personalmente con quién es mi jefe de área o cualquier otra área, cuando hay alguna reunión algún encargo o se requiere algo inmediato, pero yo pienso que del mismo modo por las llamadas o por</p>

		<p>mensaje de WhatsApp hemos llegado a nuestros objetivos hemos podido compartir ideas, hemos podido lograr una buena comunicación mediante llamas y mensajes de WhatsApp y correos también.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Entonces, ¿tú consideras que la comunicación está mejor que antes o se ha mantenido?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Yo pienso que se ha mantenido, personalmente pienso que una mejor comunicación es cuando es presencial, más que por llamadas o mensajes de texto.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Y en este caso, ¿las herramientas han permitido una mejor comunicación entre la empresa y compañeros de trabajo?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Definitivamente si, más que nada el zoom vía video llamadas, que nos ha facilitado un montón para coordinar reuniones, hacer cursos, comunicarme con mi jefe o colegas también.</p>
9	<p>¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?</p>	<p>No, no recibí, pero me enviaron tutoriales. Más que nada en mi profesión conocemos un poco más e tecnología. Solamente que el zoom no lo había usado antes, pero tampoco se me hacía complicado usarlo, así que con 2 o 3 videos ya lo podía utilizar.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Entonces ¿la empresa si te facilitó por lo menos algunos videos para conocer estas nuevas tecnologías?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Si</p>
10	<p>¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?</p>	<p>Escucho mucho como que les consume mucho, pero personalmente no. He podido dividir mis tiempos, por ejemplo, en las mañanas me medico a lo que es el trabajo, me enfoco en hacer las cosas. He podido</p>

		<p>organizarme en cuanto a cosas de mi hogar, porque también me dedico a mi hermanito o a mi sobrina. No me ha perjudicado, no siento que abarque todo mi tiempo tampoco.</p>
11	<p>¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?</p>	<p>Bueno, al inicio sí me costó un poquito el hecho de optimizar mi tiempo, pero luego ya se ven los beneficios en cuanto al ahorro del tiempo y al ahorro económico. Yo vivo en comas la oficina está en San Isidro, y me ahorra muchísimo en tiempo y en economía.</p>
12	<p>¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, por qué?</p>	<p>Yo pienso que sí ha sido beneficioso, más allá de estar en un tema de pandemia, porque obviamente crea una necesidad de hacer el teletrabajo en casa por un tema de salud y querer cuidarnos. Nos ayuda mucho por ser una manera diferente de trabajo. Yo nunca he hecho teletrabajo, siempre trabajé de manera presencial. Me ha enseñado como usar herramientas como el zoom y otras herramientas digitales para trabajar mejor, para tener una mejor comunicación con mi oficina y con las personas con quienes trabajo.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Esto también te permite estar al día con la tecnología no?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Sí, por supuesto que sí, me ha enseñado algo más de lo que no conocía. Pues uno siempre se encierra en lo que sabe en su zona de confort. El teletrabajo a mí me ha ayudado a salir a hacer este tipo de video conferencia, que no me gustan mucho, pero si me ha ayudado.</p>

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente de auditoria	
<b>Nombres y apellidos</b>	Joe Orlando Aguilar Chávez	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (EntV.4)	
<b>Fecha</b>	28-11-2020	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Vía plataforma Zoom	
<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
<b>1</b>	<b>Características del teletrabajo</b>	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?
		¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?
		¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?
<b>2</b>	<b>Modalidades del teletrabajo</b>	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?
		¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique
		Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.
<b>3</b>	<b>Tecnología</b>	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?
		¿A mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?
		¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?
<b>4</b>	<b>Impacto el teletrabajo</b>	¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?
		¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?
		¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, porque?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?	Separando este tema de la pandemia y centrándonos en si en el teletrabajo, más que todo serían las personas que por un impedimento físico quizás no puedan asistir al trabajo, o simplemente que hay puestos en los cuales no se requiere que estés allí presente en la compañía, porque como hay temas tecnológicos es más sencillo.
2	¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?	<p>La verdad no ah, no ha disminuido en el sentido que como todo lo manejamos virtual, pues este hay la información o la materia prima para poder trabajar.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Digamos que ¿se ha mantenido tu rendimiento laboral estando en casa?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Se ha mantenido</p>
3	¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?	<p>Bueno, en esta época de pandemia pues, es relativamente más beneficioso en el sentido que el personal o mi persona no se arriesga a infectarse pues no. Es preventivo y también el tema es que ya no estás con la preocupación de llegar temprano, más que todo el de salir, como estas trabajando en tu casa te da más tiempo y tranquilidad en ese sentido. Te evitas la preocupación del tráfico y todo eso.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Y como desventaja según tu experiencia.</p> <p><b>Entrevistado:</b> Como desventaja también como que, un poco que te distraes, estás en tu casa y, pasa una y otra cosa y tienes que atender.</p>

		<p><b>Entrevistador:</b> ¿Beneficios?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Los beneficios, podría ser la seguridad de la persona en esta época que no sale, no se expone y a la vez no expone a sus familiares.</p>
4	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?	<p>Pues, tranquilo, sin preocupaciones como había anteriormente preocupaciones de los tiempos que te toma en ir al puesto de trabajo, el tiempo de regresar a casa; como que ya te quita esa preocupación de encima y te centras más que todo en trabajar.</p>
5	¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique	<p>Si he compartido en el sentido de que a veces como nosotros trabajamos con clientes que nos brindan información, si el cliente tiene la información virtual mejor para nosotros y para ellos también, porque ya trabajamos en domicilio, pero han habido algunos casos en que el cliente ha tenido información física, y hemos tenido que apersonarnos al puesto de trabajo y validar lo más pronto posible para que no hayan más días que se tenga que ir presencial por el tema de seguridad.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Qué horarios manejas cuando vas a la oficina o al cliente?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Cuando se va al cliente primeramente es coordinación sobre qué tanta información física hay y de acuerdo a la cantidad de información se establecen los días, pueden ser 2 o 3 días.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Entonces no hay un horario. ¿Yo he entrevistado a varios en la empresa y mantienen un horario, entre 8:30 y 3pm, ¿en tu caso no es así?</p> <p><b>Entrevistado:</b> No, ósea, si tu vas, obvio coordinas con el cliente, y tú vas a una hora</p>

		de entrada establecida y una hora de salida establecida pero la cantidad de días no.
6	Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.	<p>Bueno, utilizo el celular para comunicarnos con el personal y la laptop para poder trabajar. Esos dispositivos.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Y ¿qué medios de comunicación utilizas para poder comunicarte con los clientes, con tu equipo de trabajo?</p> <p><b>Entrevistado:</b> utilizamos lo que es el zoom para reuniones, para coordinaciones en equipo o coordinación con el cliente utilizamos el zoom, y también los correos con los que solicitamos información, por WhatsApp también.</p>
7	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?	<p>Normalmente uno está acostumbrado a trabajar e ir al puesto de trabajo o ir al cliente, entonces esos medios tecnológicos que te permiten ver que el personal asista, que siga procedimiento, en si varias empresas no han tenido, solo tenían su servidor donde almacenas la información, mantienen optimas las laptops que son nuestra herramienta de trabajo, pero de allí poco a poco todos se han ido adaptando y han tenido que implementar esa tecnología para de alguna u otra forma haya control y eficiencia.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Es necesario para ustedes que van clientes verdad?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Si.</p>
8	¿Ha mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que	Bueno con el equipo de trabajo siempre hemos tenido comunicación, por ejemplo, tenemos un grupo de WhatsApp, las llamadas directas también, también el zoom.

	<p>herramientas usa habitualmente?</p>	<p>El zoom más que todo para reunión con el grupo o supervisor, donde queremos mostrar información. E internamente en entre nosotros del equipo de trabajo tenemos el WhatsApp, también zoom y llamadas.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Digamos que la comunicación antes que empiece la pandemia y después de la pandemia a mejorado, se ha mantenido o disminuido la comunicación, porque justo comentaba con una de tus compañeras y decía que al inicio de la cuarentena hubo una brecha, como un corte de comunicación, ¿en tu caso ha sido así?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Bueno, en mi caso siempre este nosotros nos manejamos, y siempre nos creamos un grupo, pero no es lo mismo escribir que llamar y hablar directamente con la persona. En temas generales se comparte y se comunica por WhatsApp, pero ya cuando son temas que tienes que explicar o detallar se llama a la persona.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Entonces digamos que se ha mantenido la comunicación?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Si tenemos algo que consultar se llama a la persona y se conversa. Yo creo que en mi caso no hay limitantes para que no haya una comunicación fluida con mi equipo, a menos pues que viva en un sitio donde no tengan comunicaciones. Ese es otro tema. En estos tiempos ya no se puede decir no pude comunicarme, porque hay mil formas de comunicarse.</p>
--	--	---

9	<p>¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?</p>	<p>Cuando inició la cuarentena, en la empresa nos limitó a ir, los clientes también, si el cliente no trabaja nosotros no podemos trabajar tampoco, a menos que nos dé información virtual. Pero así hablando de ir a trabajar presencialmente cuando se acató la cuarentena la empresa también acato la para. Ahora, cuando ocurrió la cuarentena nosotros no contábamos con plataformas por así decirlo de control de personal, otros aplicativos como en este caso el zoom, antes solamente lo utilizábamos para reuniones virtuales, pero casi siempre eran reuniones físicas. Pero si, en cierta forma, en el caso del zoom y con otras plataformas si hubo reuniones en las que se nos explicó cómo utilizarla. Pero son tecnologías que no necesariamente se inventaron por la pandemia, sino que ya existían. Si se conocían como el caso del WhatsApp. Esta tecnología no era desconocida para el personal en sí.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Entonces si les capacitaron en el uso del zoom, google meet?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Si, así es</p>
10	<p>¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?</p>	<p>Bueno, en mi vida familiar, todos trabajábamos, por decirte normalmente era un sábado o un domingo que nos podíamos juntar todos en familia, porque en la mañana uno sale más temprano otro más tarde y ya regresábamos en la noche. En cierta forma como que nos ha vuelto a juntar bastante y compartir un poco más de la compañía ente nosotros, dado que nuestro estilo de vida era solamente desayunar, descansar y el</p>

		resto es fuera, como que has hecho un poco más comunicativa nuestra relación.
11	¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?	En cierta forma sí, porque, por ejemplo, uno que tiene que trabajar y a veces los lugares pueden estar cerca o lejos, allí hay una influencia en el tema que tienes que levantarte más temprano, quizás te has quedado trabajando hasta tarde ya no estás óptimo para el día siguiente, no estás a tu 100%. Entonces esta forma da la ventaja te levantas tranquilo entras a tu hora programada. Ya no estás en el trajín y desgaste de ir a la fuerza al trabajo y distraerse también. Ósea, aportas más horas y más lúcido, como no hay hora de llegada te ahorras ese tiempo si uno es padre de familia en compartir con la familia.
12	¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, por qué?	Bueno si, ha sido beneficioso, porque igual estemos en cliente o en la casa se trabaja. Nosotros tenemos plazos determinados de trabajo en los cuales tenemos que dar resultados. Entonces así sea fuera o en la casa, nuestro trabajo igual va a continuar, no va a haber una disminución de ello. <b>Entrevistador:</b> ¿Te ha traído beneficios trabajar en casa? <b>Entrevistado:</b> SI, estoy más tiempo en casa, comparto más con mi familia, ya no estoy con la preocupación de ir y regresar, y eso es un trajín. También el tema económico, en casa ya no gastas, ya no inviertes recursos en los traslados.

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Encargada de cobranzas y administración	
<b>Nombres y apellidos</b>	Gloria Maritza Seas Camargo	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (EntV.5)	
<b>Fecha</b>	28-11-2020	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Vía plataforma Zoom	
<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	<b>Características del teletrabajo</b>	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?
		¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?
		¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?
2	<b>Modalidades del teletrabajo</b>	¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?
		¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique
		Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.
3	<b>Tecnología</b>	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?
		¿A mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?
		¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de las tic's?
4	<b>Impacto el teletrabajo</b>	¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?
		¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?
		¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, porque?

## Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Según su experiencia cual sería el perfil de un teletrabajador?	<p>Seguridad en la forma de hablar, fluidez eso es lo que transmite más aun en el trabajo que yo desempeño es lo más importante, ósea el transmitir las cosas correctamente para que no se mal interprete o se escuche el mensaje de otra forma, creo que eso es lo mas importante en relación a lo que yo realizo, el cual es mi cargo.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Tú crees que una característica más en un teletrabajador sería que conozca a profundidad las telecomunicaciones, el internet, el uso del zoom y otras herramientas?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Claro también podría ser algo importante, si estamos hablando de características generales es muy importante, si he escuchado que hay personas que tienen problemas porque no estaban adaptadas a la tecnología, entonces si les debe haber chocado, pero en lo que relaciona a mí, no porque como te digo siempre he trabajado de esa manera, pero si podría afectar a muchas personas que no tienen esa experiencia con tecnología, como debe ingresas para hacer reuniones, o como digitar para escribir alguna carta porque ahora todo es por medio virtual, entonces si no tienes conocimientos de tecnología entonces si te va a afectar bastante.</p>
2	¿Durante esta cuarentena como considera su rendimiento laboral?	Yo creo que se mantiene porque sigo realizando las misma funciones de alguna u otra forma he tratado de trasladar el 100%

		<p>de las cosas que hago en oficina trasladarlas a casa. Trabajo un poco mas de horas porque a veces tengo que quedarme avanzando cosas que pueden ser para el día siguiente, pero si es cierto.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Entonces tu rendimiento laboral se ha mantenido, no ha disminuido</p> <p><b>Entrevistado:</b> correcto se ha mantenido</p>
3	<p>¿De acuerdo a su experiencia, cuáles son las ventajas, desventajas o beneficios del teletrabajo?</p>	<p>Las ventajas que he tenido trabajando desde casa es que tengo tiempo para avanzar más cosas porque no pierdo tanto tiempo en el trayecto de casa a oficina y oficina a casa. Creo que ese es uno de los beneficios más importantes que yo misma pueda organizar mis tiempos y avanzar las tareas del día de la forma en la cual yo creo que es la mejor. Una de las desventajas que creo que no nos favorece trabajar desde casa es que hay veces hay demasiada interferencia en lo que es la red internet, entonces, no es continuo pero si he tenido algunos problemas de la red de internet y hace que un poquito se extienda o sea un poco más lento el trabajo. Y el beneficio que yo le encuentro trabajar desde casa es que puedo estar más tiempo con la familia. Antes, creo que esto se perdía mucho, no teníamos tiempo, pasábamos más tiempo en oficina que en casa entonces periódicamente puedo chequear que están haciendo mis hijos de rato en rato para que vayan avanzando sus cosas mientras yo estoy avanzando en mi oficina,</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Entonces digamos que te ha sido beneficioso el trabajar desde casa no?</p>

		<p><b>Entrevistado:</b> Para mí sí</p> <p><b>Entrevistador:</b> Te ha sido fácil adaptarte al teletrabajo porque fue de un momento a otro abrupto trabajar en cuarentena.</p> <p><b>Entrevistado:</b> Al inicio, bueno creo que todo es cuestión de acomodarse a la situación. Al inicio fue un poquito complicado, las primeras semanas porque no tenía en si un espacio, una pequeña oficina para mi donde yo pueda tener mi privacidad y avanzar mis cosas de oficina con la tranquilidad que uno quiere. Entonces con el pasar de las semanas, yo misma acomodé un lugar en la casa, una pequeña oficina donde puedo trabajar tranquilamente sin interrupciones, ya mis hijos saben que cuando estoy allí estoy trabajando y no puedo ser interrumpida.</p>
4	<p>¿Cómo describiría su experiencia del teletrabajo en casa?</p>	<p>A sido en general para todos es una experiencia nueva, como tu mencionabas el adaptarse todo es un proceso pero todos nos podemos adaptar todos podemos dar lo mejor de nosotros si nos organizamos que es lo más importante, la organización para no mezclar la casa con el trabajo.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿te fue fácil con los hijos?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Para mí sí porque gracias a Dios tengo el apoyo de mis padres, yo tengo un pequeño de 4 años y uno mayor de 10, el de 10 se maneja independiente con observación de mi padre y el pequeño mi papa lo apoya mientras yo trabajo y luego yo reviso y refuerzo para luego distribuir actividades.</p> <p>Debemos partimos en varias, cuando cocino, avanzo otras cosas trato de no</p>

		mezclar cosas ya tengo mis horarios establecidos para seguir con el trabajo y la casa, luego en fin de semana reforzar lo que no se hizo en la semana.
5	¿Durante el estado de emergencia has compartido tus horas de trabajo entre tu domicilio y la oficina?, explique	Desde un inicio no, los 5 primeros meses fueron trabajo en casa después de ello ha sido repartido, voy 3 días a la semana a la oficina y los otros 2 los trabajo en casa <b>Entrevistador:</b> Que horarios vas a la oficina <b>Entrevistado:</b> De 8:30 am hasta las 3:00pm u 4:00 pm dependiendo que termine las actividades del día <b>Entrevistador:</b> ¿No es el horario de antes de la cuarentena? <b>Entrevistado:</b> Definitivamente no, para evitar el trafico
6	Explique si su trabajo le permite utilizar únicamente los dispositivos móviles como: celular, tablet y laptops.	Sí, he utilizado celular y laptop son los que he utilizado
7	¿Cómo considera las tecnologías de la información dentro del trabajo?	Definitivamente que si, al menos en las labores que realizo es importante porque me dedico casi el 80% en usar el internet en enviar o sacar información de internet, es básico.
8	¿Ha mejorado la comunicación en su equipo de trabajo durante esta cuarentena, y que herramientas usa habitualmente?	Sigo utilizando las mismas herramientas celular y computadora <b>Entrevistador:</b> ¿Que plataformas de comunicación utilizan? <b>Entrevistado:</b> Google meet y el zoom que es primordial, también el wasap y correos electrónicos: Hotmail. Gmail <b>Entrevistador:</b> ¿Desde qué inicio la cuarentena la comunicación fue

		<p>interrumpida, no hubo comunicación o a mejorado la comunicación en el trabajo?</p> <p><b>Entrevistado:</b> no es que sea mejor pero si ha bajado un poco, creo que la mayoría estamos trabajando desde casa como te comentaba en algunas oportunidades se satura la red y en otras problemas de electricidad. Habrá bajado un poco pero no creo que amerite que haya menos trabajo que hacer.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Algunos comentaban que en un inicio fue difícil poder comunicarse porque antes de la cuarentena todos estábamos en la oficina y todos sabíamos que trabajo hacíamos, pero al iniciar la cuarentena se cortó la comunicación. ¿A ti te pasó lo mismo?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Como trabajo en la recepción más o menos ya sé qué cosas hacen las personas, y mientras que he estado trabajando en casa, yo he sido la que ha tenido más comunicación con todos los trabajadores, por lo mismo que la gerencia me enviaba a comunicarme con cada uno y así puedo saber que está haciendo cada uno de ellos. No he tenido problemas de comunicación porque si nos los ubico por celular envío correo o envío whatsapp. Siento que me he adaptado mucho más rápido que otras personas por las mismas labores que tengo en la recepción y sé cómo trabaja cada persona dentro de la empresa.</p>
9	¿Al iniciar el estado de emergencia recibió capacitación en el uso de	<p>No he tenido la necesidad porque siempre las he manejado.</p> <p><b>Entrevistador:</b> Digamos que en general ¿tú</p>

	las tic's?	<p>y los demás trabajadores recibieron capacitación acerca de las tecnologías de la información?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Si hemos recibido capacitación en el tema del manejo del zoom y de algunas plataformas internas. Si correcto.</p>
10	¿Cómo ha influido el teletrabajo en su vida familiar?	<p>Que todos hemos tenido que aprender, desde mis hijos, mi esposo, mis padres y yo, o sea hemos tenido que aprender muchas cosas para poder organizarnos mejor dentro de casa.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Para ti, es factible trabajar desde casa?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Sí, yo lo encuentro factible, se me acomoda mejor, yo creo que se puede avanzar mucho más desde casa porque no pierdes tanto tiempo en el traslado de punto a punto.</p> <p><b>Entrevistador</b> ¿Y tus hijos como han llevado esto de que tu estés trabajando desde casa?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Ellos son los más felices, porque cuando trabajábamos fuera salíamos temprano y regresábamos a las 8pm a la casa, no es lo mismo, solo llegábamos a asearlos y a dormir. El trabajar desde casa te da al menos ciertos huequitos dentro del horario para ir y ver y jugar un ratito y después volver a hacer lo que estabas haciendo. Ellos son los más felices.</p>
11	¿Considera que gracias al teletrabajo optimiza sus tiempos, de qué manera?	<p>Yo creo que sí, porque durante el día hago mi agenda de las tareas pendientes, me planifico y puedo armar mi horario y las actividades, para resolver ciertas cosas de</p>

		<p>la empresa.</p> <p><b>Entrevistador:</b> ¿Y en cuanto al tiempo de distancia desde donde vives hasta la empresa, se optimiza el tiempo por trabajar en casa?</p> <p><b>Entrevistado:</b> Sí, yo perdía más o menos de 3 a 4 horas, dependiendo del tráfico. Entonces yo inicio mis labores desde las 7am y yo misma soy la que manejo mis tiempos para poder cumplir todo lo que tengo que hacer. Sí se gana bastante tiempo porque en el trayecto pierdes varias horas.</p>
12	¿Para usted el teletrabajo fue beneficioso, por qué?	<p>Para mí si ha sido beneficioso, por lo que me ahorro tiempo. También en el sentido económico, no tengo que gastar taxis, no tengo que gastar pasajes y eso es un alivio, si bien es cierto tienes algunos gastos internos porque la luz se eleva porque estas en la computadora bastante tiempo.</p>

# Anexo 4: Evidencia del procesamiento

## Triangulación Atlas ti. Capturas de redes.

