



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY  
PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Alzamora Zegarra, Joyce Elena (ORCID: 0000-0001-6845-4197)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

PIURA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de

Los anhelos más deseados. A mis padres y a mis demás familiares por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecirme con vida y salud, por guiarme a lo largo de esta carrera, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mis padres: Juan, Luz, y hermano Juan, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a nuestros docentes de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación profesional, de manera especial, al Doctor Freddy castillo tutor de nuestro proyecto de investigación y a quienes me han guiado con paciencia y esfuerzo, sin todos ustedes no hubiera sido posible llegar a donde estoy.

## Índice de contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variable, operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
VIII. PROPUESTA .....	46
REFERENCIAS .....	66
ANEXOS.....	70

## Índice de tablas

Tabla 1.	Las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.....	21
Tabla 2.	Las herramientas de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.....	23
Tabla 3.	Los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.....	24
Tabla 4.	El liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C. .....	26
Tabla 5.	La diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C. ....	27
Tabla 6.	Mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.	29
Tabla 7.	El teletrabajo y ventaja competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C. ....	30
Tabla 8.	Cronograma de actividades para promover el uso del teletrabajo.....	54
Tabla 9.	Costos requeridos para promover el uso del teletrabajo .....	55
Tabla 10.	Cronograma de actividades para el conocimiento de las modalidades de teletrabajo .....	57
Tabla 11.	Costos requeridos para el conocimiento de las modalidades de teletrabajo .....	57
Tabla 12.	Cronograma de actividades para la cotización de equipos de especializados.....	60
Tabla 13.	Costos requeridos para la cotización de equipos de especializados....	60
Tabla 14.	Cronograma de actividades para la inversión de herramientas del teletrabajo .....	63
Tabla 15.	Costos requeridos para la inversión de herramientas del teletrabajo ...	63
Tabla 16.	Resumen de los costos requeridos para la implementación de las estrategias.....	64
Tabla 17.	Personal por cargo o puesto respecto a la estructura organizacional de la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.....	83
Tabla 18.	Personal por cargo o puesto respecto a la estructura organizacional de la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.....	84

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad proponer estrategias de teletrabajo para fortalecer la ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021. Utilizando una metodología de tipo aplica y enfoque cualitativo y cuantitativo, así mismo el diseño fue no experimental, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 23 colaboradores y 28 clientes. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Entre los principales resultados se encontró que no se está aprovechando de manera adecuada el teletrabajo, en ocasiones el área operativa tiene que realizar actividades laborales fuera de la empresa, así mismo no existe una adecuada orientación sobre los resultados que deben alcanzar durante sus labores, sin embargo se utilizan los aplicativos de comunicación como Zoom, Email, Drive y Meet de Google, pero no se cuenta con herramientas de recuperación y gestión, además existe una necesidad por disponer de equipos especializados para los ensayos de ingeniería, por lo que se muestra una mayor tiempo debido a la tercerización, incrementando sus costos y reduciendo su liderazgo en el sector.

**Palabra clave:** Teletrabajo, liderazgo, ventaja, competitividad

## **Abstract**

The present research aimed to propose telework strategies to strengthen the competitive advantage in the Company QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021. Using an applied methodology and qualitative and quantitative approach, likewise the design was non-experimental, cross-sectional and descriptive. The population consisted of 23 employees and 28 clients. The instruments used were the questionnaire and the interview guide. Among the main results, it was found that teleworking is not being used adequately, sometimes the operational area has to carry out work activities outside the company, likewise there is no adequate guidance on the results that they must achieve during their work, without However, communication applications such as Zoom, Email, Drive and Google Meet are used, but there are no recovery and management tools, there is also a need for specialized equipment for engineering tests, so a longer due to outsourcing, increasing its costs and reducing its leadership in the sector.

**Keywords:** Telecommuting, leadership, advantage, competitiveness

## I. INTRODUCCIÓN

El entorno globalizado y los principales avances tecnológicos han permitido no solo contribuir a la mejora de los procesos productivos en el sector empresarial, sino también a proporcionar de una serie de herramientas con la finalidad de facilitar y flexibilizar el cumplimiento de las actividades laborales, siendo esta conocida como el teletrabajo, la cual se caracteriza por ser una ventaja competitiva que proporciona una serie de beneficios respecto a las modalidades de trabajo. De esta manera Peralta *et al.*, (2020) indica que la tecnología se ha convertido un medio por el cual ha fortalecido la comunicación mediante los usos de los aplicativos o plataformas digitales. Según Silva y Li (2020) estos medios informáticos han contribuido en algunas empresas a la implementación del teletrabajo, que ha proporcionado la reducción de costos y maximización sus logros.

De estas referencias es importante acotar que la mayoría de empresas de Europa, son los líderes en el desarrollo del teletrabajo. Siendo Muñoz *et al.*, (2020) para el teletrabajo, se contempla la participación y compromiso del personal para formar parte de dicha ventaja en función a la mejora de los procedimientos laborales. Según La Organización Internacional del Trabajo - OIT (2020) que el teletrabajo es ejercido un 20% en Estados Unidos, 19% en la India, 16% en Japón, 2% en Argentina y 12% en Alemania. Por su parte Morales y Pérez, (2020) desde la perspectiva de Sudamérica, el país ecuatoriano es donde se evidencia una necesidad de crecimiento laboral, teniendo en cuenta las modalidades de teletrabajo, a pesar que se no tiene el conocimiento adecuado y más aún con la adaptabilidad del entorno laboral.

Por el contrario, la utilización de esta herramienta de teletrabajo contribuye a mejorar la situación de incertidumbre, como lo explica La Organización Mundial de la Salud – OMS (2020) esta situación se puede deber a factores sanitarios que ha influido al sector laboral, siendo una oportunidad para poder mantener la operatividad de sus actividades empresariales. Desde esta postura, García (2018) explica que es la forma más flexible de generar una ventaja ante el sector, siendo su uso de manera práctica.

Puesto que el teletrabajo, contempla una ventaja de posicionamiento y diferenciación del mercado. De acuerdo a Bauzas y Reyes (2019) el rendimiento laboral mantiene un efecto con la modalidad de trabajo que se ajusta a la necesidad de todo tipo de empresa. Mientras que Guzmán y Abreo (2017) explican que la adopción de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICs en las empresas favorece la competitividad empresarial. Mientras que Castellan *et al.*, (2017) indican que en el mercado global la ventaja competitiva si están basados por factores de innovación, que contribuyen en el rendimiento laboral de la mayoría de las empresas de Barranquilla, Colombia. Para Benjumea *et al.*, (2016) indican que, para mantener una mayor diferenciación competitiva, es necesario la capacidad de respuesta que tiene para con sus clientes mediante el teletrabajo.

De esta manera en el Perú, el teletrabajo ha jugado un rol muy importante, según Vela (2020) es una ventaja que implica la utilización el ejercicio de funciones laborales a distancia, sin embargo, las empresas nacionales no apuestan por esta modalidad. Según El Ministerios de Trabajo y promoción del Empleo – MTPE (2020) debido a que, en el Perú, existe una regulación del teletrabajo, en donde la empresa puede acordar las compensaciones y medios de trabajo remoto. Para Torres (2020) el teletrabajo ha reducido establecer los costos básicos que se originan físicamente en el área empresarial. Sin embargo, para La Dirección de Investigación Socio Económico Laboral - DISEL (2019) precisa que en el periodo 2016 – 2017, se registraron 648 empleos bajo la modalidad de teletrabajo, lo que demuestra que no ha sido factible su implementación en el recurso laboral.

De esta manera, El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI (2018) es un claro ejemplo que la ventaja que proporciona el teletrabajo ha sido favorable, puesto que el 50% de los trabajadores hacen uso del trabajo remoto. En consideración a esta realidad, La Consultoría de Capital Humano - CPI (2018) detallan que el teletrabajo proporciona un equilibrio entre el trabajo y nivel de productividad laboral considerando el ahorro en costos y tiempos. Es por ello que la problemática del estudio, se centra en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., de la ciudad de Piura, dedicada a ofrecer soluciones a nivel técnica, enfocado al desarrollo y validación de materiales,

productos y sistemas de construcción, utilizando las tecnologías de ensayo para su certificación constructiva.

Por lo que se diagnostica que los nuevos cambios laborales y la situación sanitaria ha conducido a un trabajo operativo deficiente, puesto que el sector competitivo y el liderazgo de otras empresas que realizan las mismas actividades, ha permitido buscar una alternativa de desarrollo laboral mediante horarios más flexibles y sobre todo la reducción de costos para ofrecer una tarifa de servicios más óptimos en cumplimiento con las metas y objetivos laborales. Puesto que en ocasiones se evidencia inconvenientes con la entrega de informes técnicos basados a análisis de suelos por parte de los clientes corporativos, sintiendo la necesidad de poder establecer horarios de trabajo externamente de la empresa.

Por lo cual se proyecta a un futuro una serie de falencias basados con los horarios de trabajo, puesto que las actividades que se desempeñan en la empresa son especializadas y es necesario de cumplir con una serie de requerimientos como ventaja competitiva para generar un mayor posicionamiento del sector. Para controlar esta situación será necesario el planteamiento de una serie de estrategias que conduzcan a generar una mayor participación del personal respecto al uso de la herramienta de teletrabajo cumplimiento con los lineamientos de la empresa.

Posteriormente de describir la realidad problemática del estudio, se formula el problema general: ¿Cómo el teletrabajo fortalecer la ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021? Siendo los problemas específicos: (a) ¿Cómo son las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021? (b) ¿Cómo son las herramientas de teletrabajo utilizados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021? (c) ¿Cuáles son los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021? (d) ¿Cómo es el liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021? (e) ¿Cómo es la diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021? (f) ¿Cómo es el mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?

Las razones que sustentan el planteamiento del problema del estudio, según Hernández *et al.*, (2014) son aquellos criterios necesarios que conllevan la

elaboración del estudio. De esta manera se justifica a nivel práctico debido a la generación del conocimiento respecto al teletrabajo, que utiliza las TICs y mejora los procedimientos laborales, en un escenario deficiente en donde las exigencias del mercado inciden en la flexibilidad en los horarios laborales, incrementando la capacidad de respuesta, cumpliendo con los servicios y satisfacción de los clientes, a través de estrategias basadas al teletrabajo para generar una mayor ventaja competitiva en el sector.

Además, se justifica a nivel económico debido a que la herramienta del teletrabajo proporcionará la reducción de costos durante los procesos operativos y administrativos, respecto a los costos de servicios básicos y alquiler de algunos ambientes de la empresa, lo que incidirá en un mayor flujo de ingresos que contribuirá al mantenimiento e inversión de equipos especializados. Finalmente se justifica desde la perspectiva social, debido a que este tipo de estudio contribuye a la orientación de las actividades laborales bajo un enfoque de innovación, flexibiliza los medios y horario de trabajo a través de la regulación laboral, sirviendo como fuente para futuros estudios y empresas que mantengan un interés por el conocimiento del teletrabajo.

Siendo su objetivo general; Proponer estrategias de teletrabajo para fortalecer la ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021. Mientras que los objetivos específicos; (a) Analizar las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021. (b) Evaluar las herramientas de teletrabajo utilizados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021. (c) Identificar los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021. (d) Conocer el liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021. (e) Describir la diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021? (f) Evaluar el mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a Corrales y Molina (2019) en su tesis titulada: *Estudio para el diseño de un plan piloto de implementación de teletrabajo como modalidad laboral*, realizado en la Universidad Técnica Nacional, Quezada, Costa Rica. Su objetivo general fue diseñar un plan de implementación de teletrabajo como modalidad laboral. Utilizando una metodología de tipo descriptiva – exploratorio, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que el 37% de los funcionarios están de acuerdo con poder realizar sus labores mediante los medios de teletrabajo y el 86% trabajan en tiempo completo, siendo necesario su formación y fortalecer el conocimiento de las TICs, así mismo de considerar los horarios de trabajo y flexibilizar la estructura de trabajo, concluyendo que es necesario la implementación del teletrabajo para fortalecer el desarrollo laboral.

Según Chia (2018) en su tesis titulada: *El teletrabajo una ventaja competitiva para las organizaciones*, realizado en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Su objetivo general fue determinar las ventajas competitivas generadas por el teletrabajo, con el fin de identificar variables gerenciales generadoras del éxito en las organizaciones. Utilizando una metodología de tipo descriptiva – explicativa, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que el teletrabajo es una herramienta útil y necesario para fortalecer la relación entre el personal con el desarrollo de la empresa, siendo que disminuye un 27,4% los costos de trabajo que se realiza bajo una metodología tradicional, concluyendo que el teletrabajo es una nueva forma de ventaja competitiva que permite la reducción de costos, mediante alternativa de trabajo remoto.

Para López y Reyes (2018) en su tesis titulada: *Teletrabajo o trabajo convencional*, realizado en la Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia. Su objetivo general fue identificar las similitudes y diferencias del teletrabajo o trabajo convencional, en cuanto al desempeño laboral de las empresas Soluciones Alegre S.A.S. y la empresa Arrendamientos Monserrate Ltda. Utilizando una metodología de tipo descriptiva – exploratorio, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que la empresa Soluciones Alegre, muestra un 50% de aplicación de teletrabajo y un 37,5% están en trabajo convencional,

mientras que la otra empresa el 100% se encuentran realizando labores de manera tradicional, concluyendo una ventaja para la empresa que hace uso del teletrabajo, utilizando la nube de la red, como medio para almacenamiento de información.

De acuerdo con Silva (2017) en su tesis titulada: *Modelo unificado de adopción del teletrabajo en las organizaciones colombianas*. Su objetivo general fue examinar la adopción del teletrabajo en las organizaciones de la ciudad de Medellín a partir de los factores involucrados antes de su implementación. Utilizando una metodología de tipo descriptiva y teórica, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que el 90% del modelo contribuye considerablemente a la adaptación del teletrabajo, siendo la participación de los ejecutivos que explican que el teletrabajo reduce las barreras laborales, siendo vital para la transmisión de información en cada área, concluyendo que la experiencia y las condiciones de trabajo son fundamentales al momento de poder lograr resultados favorables en el cumplimiento de sus funciones.

Por su parte Murillo y Peña (2016) en su tesis titulada: *Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas*, realizado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Su objetivo general fue analizar el Teletrabajo basado en TIC como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas. Utilizando una metodología de tipo descriptiva, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que el 70% no tiene un conocimiento sobre el teletrabajo, el 20% de empresas han implementado esta herramienta, mientras que el 22% no logra supervisar y controlar al personal durante el desarrollo del trabajo remoto, concluyendo que el teletrabajo es una herramienta que contribuye al desempeño bajo las TICs como ventaja laboral.

Según Buitrago (2017) en su tesis titulada: *Análisis del entorno competitivo local de una empresa PYME del sector de la construcción*, realizado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Manizales, Colombia. Su objetivo general fue analizar el entorno competitivo local de una empresa PYME de la construcción en la ciudad de Manizales caso Serviconstrucción Manizales S.A.S. Utilizando una metodología de tipo descriptiva - explicativa, no experimental y transversal. Entre

su resultado se determinó que el 54% tiene un conocimiento del sector, el 46% considera necesario el poder de negociación para el posicionamiento del mercado, el 75% califica la innovación como un medio para reducción de los costos para el liderazgo en el sector, concluyendo que el entorno de las empresas de construcción comprende el manejo de ventaja competitiva en el sector constructivo

De acuerdo con Zárata (2016) en su tesis titulada: *Ventaja competitiva de pequeñas y medianas empresas consolidadas de construcción de obras de ingeniería civil*, realizada en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Su objetivo general fue identificar a través del estudio de caso las ventajas competitivas que se pueden presentar en la gestión de las MIPYMES de construcción. Utilizando una metodología de tipo descriptiva - correlacional, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que la empresa Manbar Servicios de Ingeniería S.A.S., se enfoca un 90% está de acuerdo con la ventaja que está determinada por la innovación tecnológica, la empresa de Ingemec Asociados Ltda., un 80% realiza sus actividades en estructuras metálicas, resaltando la reducción de costos, concluyendo que el nivel de competencia en el sector se encuentra influenciada por los cambios y formas de la organización.

Según López y Neira (2019) en su tesis titulada: *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo*, que tuvo como objetivo, determinar la relación entre el teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito. Utilizando una metodología de tipo descriptiva – correlacional, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que el 42% realiza actividades laborales, mediante llamadas telefónicas, el 92,86% tiene la facilidad para acceder a las modalidades de trabajo, el 90,48% se capacita y fortalece su conocimiento sobre el teletrabajo, mientras que el 76,19% no tiene posibilidad para el teletrabajo, concluyendo que existe una relación significativamente, puesto que el teletrabajo es una herramienta que permite proporcionar un mayor desarrollo en la modalidad de trabajo a distancia.

Mientras que Cahuana (2019) en su tesis titulado: *El rol del capital humano capacitado para lograr ventaja competitiva en la MYPE de Lima Metropolitana*, realizado en la Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Su objetivo general fue

demostrar cuál es el rol favorable del capital humano capacitado para el logro de una ventaja competitiva de la una empresa que presta servicios. Utilizando una metodología de tipo descriptiva – correlacional, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que el 27,3% indica que las empresas regularmente invierten en capacitación para la mejora del desarrollo profesional, el 25,5% está de acuerdo con experiencia laboral, el 36,4% considera necesaria implementar nuevos métodos laborales, concluyendo que la ventaja competitiva es regular puesto que en ocasiones se ha contribuido al crecimiento laboral.

Según Pacheco (2018) en su tesis titulada: *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano, casos: BCP y BBVA*, que tuvo como objetivo, analizar el proceso de implementación del teletrabajo e identificar buenas prácticas en empresas del sector bancario peruano. Utilizando una metodología de tipo descriptiva y explicativa, de campo y corte transversal. Entre sus resultados se determinó que el 90% de los especialistas indican que, durante la implementación del teletrabajo, se pudo reconocer el nivel de adaptación de los involucrados y el monitoreo, así mismo el 95% debe fortalecer su conocimiento en base a las TICs, concluyendo que la implementación del teletrabajo ha proporcionado una serie de beneficios, su aplicación comprende una serie de procedimientos laborales basado en la adaptación de los recursos que disponen.

De acuerdo a Crespo (2017) en su estudio titulado: *Técnicas y herramientas para lograr las ventajas competitivas a través de la logística en el sector construcción*, que tuvo como objetivo fue determinar la relación que existe entre la competitividad los procesos logísticos en el sector construcción, realizado en la Universidad de Huánuco, Perú. Utilizando una metodología de tipo descriptiva y correlacional, no experimental y corte transversal. Entre sus resultados se determinó que el 87.50% utiliza programas de ofimática, el 75% no cuenta con una sistematización en las áreas, siendo el control y monitoreo laboral deficiente, puesto que no han tomado acciones basados en sus recursos operativos en el sector constructivo, concluyendo que la experiencia en el sector permitirá mejorar los procedimientos logísticos constructivos, generando una mayor ventaja.

Según Cano *et al.*, (2017) en su tesis titulada: *Ventajas y desventajas de los teletrabajos aplicados en la ciudad de Lima*, realizado en la Universidad Peruana de Las Américas, Limas, Perú. Su objetivo general fue reconocer cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo en la ciudad de Lima. Utilizando una metodología de tipo descriptiva y correlacional, no experimental y corte transversal. Entre sus resultados se determinó que el 50% del personal realiza sus labores externamente de las instalaciones de la empresa, mientras que el 85% utiliza herramientas de teletrabajo para cumplir con las metas y objetivos establecidos, concluyendo que el teletrabajo permite armonizar el ambiente laboral, sin embargo, esta no se puede lograr si la mayor parte del personal presenta dificultades para imponerse ante un horario más flexible con supervisión remota.

Para Agama *et al.*, (2016) en su tesis titulada; *Estrategias de distribución y ventajas competitivas en la empresa Comercializadora C&M Servicentros S.A.C.*, realizado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Su objetivo general, determinar la incidencia que existe entre las estrategias de la distribución y las ventajas competitivas de la empresa comercializadora C&M SERVICENTROS S.A.C. Utilizando una metodología de tipo descriptiva y correlacional, no experimental y corte transversal. Entre sus resultados se determinó que el 66,25% considera que el nivel de exactitud de la información oportuno, el 45% considera regular el respaldo de la información, el 56,25% indica que los costos incurridos en la distribución son regularmente adecuados, concluyendo que existe una relación entre las estrategias de distribución y ventajas competitivos, se sugiere la necesidad de innovación tecnológica haciendo uso de las TICs.

De acuerdo a Villalobo (2017) en su estudio titulado: *Los desafíos de la implementación del teletrabajo en el Perú*, perteneciente a la Universidad de Piura, Perú. Su objetivo general fue analizar el marco normativo aplicable al régimen del teletrabajo en el Perú y los desafíos que han surgido en el contexto de su implementación. Utilizando una metodología descriptiva, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que, para implementar un adecuado el teletrabajo, es necesario cumplir con los requisitos de formalidad laboral, estableciendo los beneficios y obligaciones laborales, así mismo los desafíos representan más del 80% de beneficios laborales y empresariales, concluyendo

que el reconocimiento de la normativa laboral del teletrabajo es necesario para poder establecer una estructura sólida para ambas partes.

Según Domínguez (2016) en su estudio titulado: *Características de la capacitación y las TIC de las empresas de Lubricantes*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Su objetivo general fue determinar las características de la Capacitación y las TICS de las empresas Lubricantes de Piura. Utilizando una metodología descriptiva, no experimental y transversal. Entre sus resultados se determinó que el 67% de los propietarios de las empresas no han sido orientados bajo la modalidad de las TICs, el 83% indican que el fortalecimiento de esta tendencia permitirá incrementar notablemente sus ventas, concluyendo que las Tecnologías de la información y Comunicación, permitirán promocionar sus productos, reducir costos y fidelizar más a sus clientes.

En función al desarrollo de las teorías, respecto al teletrabajo García (2018) indica que es la forma más flexible de organización en el trabajo, que consiste en realizar una serie de actividades laborales remuneradas sin presencia física haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs). Por su parte Blay (2018) el teletrabajo, es la manera en que el recurso laboral realiza sus tareas y/o actividades de manera digital, resaltando el valor del uso de las redes sociales para su aplicación en el trabajo, sin embargo, existen algunas limitaciones con el conocimiento y formación de las TICs. Según Mella *et al.*, (2017) indican que es el trabajo a distancia en donde la prestación de las actividades laborales se realiza en un domicilio o espacio físico, de manera alternativa. Para Llamosas (2015) indicando que es una forma de trabajo enfocado en el uso de las nuevas tecnologías y comunicación que se efectúa a través de un horario más flexible y que se realiza externamente de las empresas.

De acuerdo a García (2018) explica que para poder comprender y medir el desarrollo del teletrabajo, está principalmente comprende tres dimensiones o clasificaciones esenciales que contribuye a la mejora del desempeño del personal de una empresa. A continuación, se fundamentan:

Respecto a la modalidad de teletrabajo: Es aquella que comprende los tipos de modalidad de teletrabajo que se caracteriza por los espacios en donde ejecutan

sus funciones y/o responsabilidades laborales, así como la relación que mantendrá con la empresa. Siendo sus indicadores el Teletrabajo autónomo: Es cuando el trabajador se vale de las TICs para el desarrollo de sus labores en cualquier espacio seleccionados por ellos mismos. Teletrabajo suplementario: Es cuando el trabajador con contrato laboral, realiza sus labores de manera alterna en los espacios físicos de la empresa y fuera de ellas en función a las TICs. Teletrabajo móvil: Es cuando el trabajador utiliza los dispositivos móviles para ejecutar sus labores, debido a que sus actividades laborales les permite ausentarse continuamente en su área de trabajo u oficina (García, 2018).

En función a las herramientas de teletrabajo: Es aquella que permitirá el desarrollo del teletrabajo, mediante una serie de herramientas necesarias para que el personal pueda cumplir con sus responsabilidades laborales. Siendo su indicador las Herramientas de comunicación: Es aquella que se basa en aquellas herramientas de transmisión de información, suministración o manejo de archivos, la cual comprende conferencias, datos por correos, intranet, intercambio de archivos, mensajería instantánea, VoIP y otros. Las Herramientas de colaboración: es un nuevo modo en que las empresas utilizan para la colaboración a distancia en proyectos común simultáneamente, entre las herramientas se encuentra el Wikis, utilidades de backup, aplicativos de ofimática vía web u otros (García, 2018).

En relación a los resultados del teletrabajo: Es aquella que comprende los resultados obtenidos durante el proceso de desarrollo del teletrabajo, que implica una serie de elementos basados en una mejora de las nuevas tendencias digitales e innovación. Siendo su indicador la Flexibilidad en los procedimientos laborales: Se refiere al nivel de adaptación laboral en función al cumplimiento eficiente de los procesos de trabajo. Mejora en los procesos de aprendizaje: Se basa en el proceso de retroalimentación en función a la adaptación y utilización de las nuevas herramientas digitales para aprender y cumplir con sus labores. Logro de metas y objetivo: Es aquel que comprende al logro de las tareas asignadas y programadas, en función a lo planificado en la empresa (García, 2018).

Mientras que Fresno (2018) explica la importancia sobre el desarrollo del teletrabajo, que comprende la utilización de aplicativos y plataformas digitales como

el medio por el cual puedan generarse y transferir la información que contemple las actividades realizadas en cada jornada laboral, pero en un entorno con condiciones más accesibles y cómodos, así mismo el teletrabajo proporciona una serie de ventajas y beneficios relacionados con el desempeño laboral que se transmite en los resultados deseados por una empresa o institución, así mismo es necesario resaltar los aspectos enfocados; horario flexible, comodidad, ahorro de costos y gastos, seguridad y sobre todo bienestar, puesto que son pocas las empresas que hacen uso de herramientas de teletrabajo.

En función a la ventaja competitiva, Cegarra y Martínez (2018) expresan que es la utilización de los recursos empresariales con el objeto de diferenciarlo con respecto al mercado donde direccionan sus productos y/o servicios, siendo este un factor clave para el liderazgo competitivo. De acuerdo a Andreu y Baiguet (2016) mencionan que la ventaja competitiva es un conjunto de acciones basadas en el conocimiento en función a una serie de ventajas únicas respecto al mercado o sector donde la empresa desarrolla sus actividades productivas. Según Porter (2015) expresa que la ventaja competitiva está enfocada por estrategias genéricas que permiten una ventaja en el sector competitivo, basados en generar un segmento potencial y aprovechamiento del mercado.

Desde el enfoque de Cegarra y Martínez (2018) expresa que la ventaja competitiva agrupa una serie de modelos, sin embargo, existen tres dimensiones que permiten entender las ventajas empresariales. A continuación, se fundamentan:

En función al liderazgo competitivo: Es la visión futura que mantiene una empresa para poder alcanzar un liderazgo en el mercado en función a sus productos o principalmente sus servicios, lo cual implica una serie de factores. Siendo su indicador la Servicios especializados: Es aquella que comprende ofrecer un servicio técnico de acuerdo a las exigencias de un grupo del sector, en donde la competitividad es más limitada. Suministración de recursos: Se refiere a la optimización de los recursos necesarios o disponibles, reduciendo el costo que incurre para poder ofrecer un servicio de calidad, a diferencia de sus principales competidores. Nivel de innovación: Es aquella que comprende el uso tecnológico

que se puede manifestar mediante los equipos, maquinarias o sistemas modernos (Cegarra y Martínez, 2018).

En relación a la diferenciación competitiva: Es aquella que comprende una ventaja diferencial en función a las características del servicio, las cuales son fundamentales al momento de generar una mayor posición del mercado. Siendo su indicador la Capacidad de respuesta: Es aquella que comprende la atención inmediata ante las solicitudes o requerimientos por parte de los clientes. Confianza y seguridad del servicio: Es aquella que se basa en el nivel de lealtad de los clientes ante los servicios que se le ofrecen, así mismo al sentimiento de seguridad debido al manejo y control de sus interrogantes, dudas o reclamos. Cumplimiento del servicio: Es el nivel de compromiso que muestra el personal en función a las promesas realizadas al cliente mediante los servicios que se le ofrece (Cegarra y Martínez, 2018).

Respecto al mercado competitivo: Es aquel que comprende el enfoque al cliente, mediante acciones basadas en generar una mayor participación y ventaja en el mercado potencial donde ofrece sus servicios. Siendo su indicador Necesidades del cliente: Se refiere al cumplir y satisfacer las necesidades del cliente, permitiendo comprender lo que busca y requiere del servicio ofrecido. Preferencias del cliente: Es aquella que está determinada por los atributos o características que prefieren los clientes en función a los servicios solicitados. Actitudes del cliente: Se refiere al comportamiento del cliente respecto a un determinado servicio que ofrece una empresa (Cegarra y Martínez, 2018).

Respecto a la importancia de la ventaja competitiva, según Porter (2015) explica que las empresas u organizaciones que logren establecer una ventaja de liderazgo le permitirá una mayor posición del mercado competitivo, mediante una servicio diferencial que se ajuste a las necesidades y requerimientos de los clientes, por el contrario esto no es posible sino existe una postura de innovación basado en la mejora de sus procesos, así como la calidad de los servicios debido a que el éxito y desarrollo empresarial depende de estas acciones, puesto que la ausencia del aprovechamiento del mercado y de estrategias diferenciales generar a un largo plazo una reducción de sus actividades productivas que incidirá en su permanencia.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

De acuerdo a Cabezas *et al.*, (2018) el estudio es aplicado, tienen como objetivo analizar el problema o planteamiento específicos del estudio mediante la generación de conocimiento en función a teorías existente para establecer las acciones necesarias para resolverlo, son estudios de enriquecimiento a nivel cultural y científico. De esta manera el problema comprenderá las variables establecidas en tanto; “Teletrabajo y Ventaja competitiva” en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., estableciendo estrategias necesarias.

De acuerdo a Reyes (2016) el enfoque del estudio es mixto, en base a los datos cualitativa, la cual tiene como característica no numérica, pero se realizó mediante la utilización de instrumentos que permitan observar y valorar hechos de manera cualitativa en función al comportamiento del sujeto de estudio de manera natural, mientras que los datos cuantitativa, es la forma estructurada y numérica para poder recoger y analizar datos de manera estadística.

##### Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández *et al.*, (2017) el diseño es no experimental debido a que tiene como característica principal, no establecer manipulación entre las variables, sino busca conocer la situación natural de cómo se presente la problemática. Esto demuestra que el estudio se centrará en los hechos actuales de manera natural con respecto a las variables “Teletrabajo y Ventaja competitiva”, sin observar algún efecto o causa sobre las mismas.

Además, Hernández *et al.*, (2017) explican que este estudio es de corte transversal o también denominada transeccional, debido a que comprendió un análisis no longitudinal, debido a que no pretende medir los cambios periódicos, sino mediante un solo momento o tiempo limitado. Esto indica que la aplicación del estudio comprenderá la recolección de datos en un periodo de tiempo, con la finalidad de sustentar el estudio desde una temporalidad y no en varios periodos.

Posteriormente el estudio, según Hernández *et al.*, (2017) indican que por su naturaleza es descriptiva, debido a que tiene como finalidad describir y evaluar ciertas características relacionados a una situación individual o colectiva en un determinado periodo de tiempo, identificando los fenómenos, sucesos y hechos que puedan ocurrir en contexto del problema respecto a un grupo de estudio.

### **3.2 Variable, operacionalización**

#### **3.2.1 Variable I**

##### **Teletrabajo**

Según García (2018) indica que es la forma más flexible de organización en el trabajo, que consiste en realizar una serie de actividades laborales remuneradas sin presencia física haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación

#### **3.2.2 Variable II**

##### **Ventaja competitiva**

De acuerdo a Cegarra y Martínez (2018) expresan que es la utilización de los recursos empresariales con el objeto de diferenciarlo con respecto al mercado donde direccionan sus productos y/o servicios, siendo este un factor clave en función a mantener un liderazgo competitivo.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

De acuerdo a Hernández *et al.*, (2017) la población es el conjunto de individuos que muestran ciertas características de homogeneidad, tiempo, espacio y cantidad, la cual forma parte esencial del estudio, para su análisis y evaluación, considerando como el sujeto de la investigación.

##### **Colaboradores**

La población comprende el personal administrativo y operativo, que estará conformado por las jefaturas, asistentes y técnicos de las diferentes áreas de la

empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., en función a la estructura organizacional, siendo un total de 23 colaboradores, las cuales se encuentran debidamente registrados en la planilla del II Semestre del Periodo 2020, la cual conformará el grupo de estudio (Ver Anexo 9).

### **Clientes empresariales**

Mientras que la población también comprende los principales clientes corporativos o jurídicos que están compuestos mayormente por constructoras e inmobiliarias, que mantienen una línea de crédito ante los servicios que solicitan frecuentemente en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., la cual está conformado por 28 clientes empresariales y que realizan una serie de obras en torno a la Provincia de Piura, siendo necesario para evaluar su percepción o valoración, en consideración al registro de servicios atendidos durante los periodos anuales 2019 – 2020 (Ver Anexo 10).

#### **3.3.1.1. Criterios de selección**

##### **Colaboradores**

En los criterios de selección de los colaboradores, se incluirá aquellos individuos que se encuentran registrados en la planilla laboral de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., del II Semestre del Periodo 2020. Se excluirá a todo el personal de las diferentes áreas de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., que cuentan con un contrato temporal o que presentan servicios por honorarios durante el II Semestre del Periodo 2020.

##### **Clientes empresariales**

En los criterios de selección de los clientes, se incluirá a los clientes frecuentes que han recurrido de los servicios de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., durante los periodos anuales 2019 – 2020. Se excluirá a los clientes no frecuentes y aquellos que por aspectos laborales u operativos no pueden contribuir a la valoración de una serie de factores que se requiere para contrastar la ventaja competitiva en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.

### **3.3.1.2. Unidad de análisis**

#### **Unidad de análisis 01**

Está conformado por la totalidad del personal administrativo y operativo, respecto a las jefaturas, asistentes y técnicos de las diferentes áreas de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.

#### **Unidad de análisis 02**

Está conformado por la totalidad de clientes empresariales o corporativos que están compuestos mayormente por constructoras e inmobiliarias, que frecuentemente solicitan servicios de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.

### **3.3.2. Muestra**

Según Hernández *et al.*, (2017) es la porción más representativa de la población, así como el subconjunto de casos o individuos, para establecer la cantidad de la muestra, es necesario la utilización de un método específico o estadísticos de las cuales serán sometidos a una evaluación para obtener una información deseada.

#### **Colaboradores**

Siendo la población conformado por 23 colaboradores, menor a cincuenta individuos, está comprende ( $N=n$ ), donde la población será igual a la muestra, por lo cual se realizará un censo, que es el recuento total de los individuos que conforma la población, siendo necesario aplicar 23 encuestas a los colaboradores administrativos y operativos, que está conformado por las jefaturas, asistentes y técnicos de las diferentes áreas de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.

#### **Clientes empresariales**

De la misma manera, la población conformada por 28 clientes empresariales, menor a cincuenta individuos, está comprende ( $N=n$ ), donde la población será igual a la muestra, por lo cual se realizará un censo, que es el recuento total de los

individuos que conforma la población, siendo necesario aplicar 28 encuestas a los clientes de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

*La encuesta:* Es una técnica principal en todo estudio, la cual se basa en formular un conjunto de preguntas o interrogantes que serán aplicados pertinentemente a una muestra representativa, que tiene como objetivo generar o recopilar información necesaria mediante los indicadores evaluados para demostrar y analizar la problemática de la investigación (Cabezas *et al.*, 2018).

*La entrevista:* Es una técnica secundaria en todo estudio, la cual se basa también en formular un conjunto de preguntas o interrogantes, pero desde un nivel apreciativo o crítico sobre un hecho o acontecimiento, que puede estar dirigido a un individuo o grupo representativo, mediante un diálogo básico o simple, que permitirán conocer la problemática desde una perspectiva jerárquica (Reyes, 2016).

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

*El cuestionario:* Este instrumento abarca la aplicación de un primer cuestionario que consta de 15 preguntas a los colaboradores de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa, para evaluar la variable Teletrabajo y un segundo cuestionario que consta de 13 preguntas a los clientes frecuentes de la empresa para evaluar parte de la variable Ventaja Competitiva, la valoración de los instrumentos comprenderá respuesta de manera ordinal, las cuales contribuirán en sustentar la problemática en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., mediante el desarrollo de los objetivos del estudio (Ver Anexo 6 y 7).

*La guía de entrevista:* Este instrumento consta de 12 interrogantes que permitirán evaluar las variables de Teletrabajo y Ventaja Competitiva, que serán aplicado al gerente general de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., permitiendo analizar el problema central del estudio mediante una participación libre en cada una de las respuestas, siendo vital para sustentar los objetivos del estudio, mediante su apreciación de manera jerárquica (Ver Anexo 8).

*La validez:* Es el nivel o grado en que el instrumento en verdad es medible, para ello el contenido de las preguntas o interrogantes formuladas deben comprender una validez Alta o Excelente en función a los criterios de evaluación que usualmente están determinada por su coherencia, consistencia y relación con las variables (Hernández *et al.*, 2017). Es por ello que el instrumento a aplicar, será evaluado pertinentemente bajo la valoración de (03) jueces expertos o especialistas en temas relacionados con las variables Teletrabajo y Ventaja Competitiva, con la finalidad de que el instrumento demuestra consistencia.

*La confiabilidad:* Es el nivel en que un instrumento produce ciertos resultados confiables, es decir que su aplicación repetitiva al mismo sujeto u objetivo produce los mismos resultados, destacando la utilización del método de *Alfa de Cronbach*, que permitirá conocer el nivel de confianza del instrumento o constructo (Hernández *et al.*, 2017). En el estudio mediante la prueba piloto se aplicaron 15 cuestionarios de la variable teletrabajo, obteniendo un nivel de confianza al 98% y se aplicaron 13 cuestionarios de la variable ventaja competitiva, obteniendo un nivel de confianza al 99%, lo cual ambos instrumentos se pueden aplicar por que cumplen con el nivel estándar de confianza requerida (Ver Anexo 12)

### **3.5. Procedimiento**

El estudio cumplirá una serie de parámetros o procedimientos que serán necesarios para la recolección de datos y el planteamiento metodológico de la investigación. La cual comprenderá la validación de los instrumentos formulados en el estudio, como el cuestionario y guía de entrevista respecto al Teletrabajo y Ventaja Competitiva, mediante la aprobación de un grupo de especialistas o jueces expertos, que conocer si los interrogantes planteados son técnicos, coherentes y son medibles en función a los indicadores. Así mismo se realizará una prueba piloto mediante las respuestas obtenidos a una muestra representativa a través de la aplicación del cuestionario, con el propósito de conocer el valor o coeficiente de alfa de cronbach, para establecer que el instrumento que se desea aplicar es altamente confiable. Finalmente, la aplicación del cuestionario a los colaboradores y un cuestionario a los clientes empresariales o corporativos, así también una guía de

entrevista al gerente de la empresa, en donde sus datos serán analizados mediante algún método estadístico.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos, está comprenderá un método descriptivo en función a los datos cuantitativos y cualitativos recolectados en función a los sujetos de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., previamente los datos del cuestionario serán procesados mediante la utilización del Excel y el software estadístico SPSS V.25., que serán necesarios para ser representados mediante tablas analíticas de frecuencia y porcentaje, mientras que los datos cualitativos obtenidos en la guía de entrevista contribuirán a conocer la problemática desde una perspectiva jerárquica en función a los objetivos establecidos en el estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo a los aspectos éticos que comprende el estudio, para Abad (2016) explica que todo estudio científico que tiene como finalidad el análisis y recolección de datos, debe regirse bajo una serie de principios éticos. De esta manera el estudio se basó en la obtención de una serie de información, en la cual se ha reconocido las fuentes primarias y secundarias, mediante el principio de reconocimiento intelectual de los autores, en donde sus aportes han sido fundamental para respaldar el desarrollo del estudio, así mismo el respeto durante el proceso de aplicación del cuestionario y guía de entrevista, en función al confidencialidad de los datos y la veracidad de la información que se adjunta, así también de la beneficencia respecto a promover el bienestar de los sujetos, además de la autenticidad de la información y la fidelidad respecto al compromiso o confianza de la aplicación profesional.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de la aplicación del cuestionario

Los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios dirigidos al personal y clientes corporativos de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., que tuvo como finalidad evaluar las variables de teletrabajo y ventaja competitiva, en donde las respuestas obtenidas fueron representadas mediante tablas de análisis en base a la frecuencia y porcentaje que permitieron fundamental los objetivos establecidos en la investigación. A continuación, se detallan:

#### 4.1.1. Las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Tabla 1

*Las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.*

Modalidades de teletrabajo	Escala de respuesta											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Actividades haciendo uso de las TICs	01	04,35%	01	04,35%	08	34,78%	07	30,43%	06	26,09%	23	100,00%
- Entrega su informe fuera de los espacios físicos	01	04,35%	09	39,13%	07	30,43%	04	17,39%	02	08,70%	23	100,00%
- Su contratación dispone de labores temporalmente	00	00,00%	03	13,04%	05	21,74%	09	39,13%	06	26,09%	23	100,00%
- Accesibilidad de realizar sus labores fuera de la empresa	00	00,00%	10	43,48%	05	21,74%	05	21,74%	03	13,04%	23	100,00%
- Uso de equipos móviles fuera de la empresa	02	08,70%	08	34,78%	09	39,13%	02	08,70%	02	8,70%	23	100,00%
- La empresa acepta el uso de equipos móviles	01	04,35%	15	65,22%	03	13,04%	03	13,04%	01	04,35%	23	100,00%

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal de la empresa.

En la Tabla 1., se observa que las modalidades de teletrabajo en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., respecto a las actividades haciendo uso de las TICs, un 34.78% fue calificado indeciso a diferencia de un 04.35% fue calificado

totalmente de acuerdo y de acuerdo, entrega su informe fuera de los espacios físicos, un 39.13% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 04.35% fue calificado totalmente de acuerdo, su contratación dispone de labores temporalmente, un 39.13% fue calificado en desacuerdo, a diferencia de un 13.04% fue calificado de acuerdo, accesibilidad de realizar sus labores fuera de la empresa, un 43.48% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 13.04% fue calificado totalmente en desacuerdo, uso de equipos móviles fuera de la empresa, un 39.13% fue calificado indeciso, a diferencia de un 08.70% fue calificado totalmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, la empresa acepta el uso de equipos móviles, un 65.22% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 04.35% fue calificado totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

Esto indica que el personal de la empresa, continuamente no realizan actividades administrativas u operativas mediante la aplicación de las TICs, pero la mayoría de los informes técnicos de ingeniería se realizan en los espacios fuera de oficina, debido a que implica una serie de actividades que requieren de uso de medios o espacios externos, por el contrario la contratación laboral de la mayoría del personal no muestra una alternativa para realizar sus labores de manera temporal fuera de oficina, lo que limita un trabajo remoto, sin embargo en la empresa se han brindado la accesibilidad de realizar sus labores externamente, siempre y cuando sea necesario o reportado por la alta dirección, en donde se requiere y se hace uso de los equipos móviles para poder realizar sus actividades de coordinación en la elaboración de los informes técnicos, por lo que refleja que se debe aceptar el uso de los equipos móviles para cumplir efectivamente con sus labores relacionados con los servicios especializados de ingeniería.

#### 4.1.2. Las herramientas de teletrabajo utilizados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Tabla 2

*Las herramientas de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.*

Herramientas de teletrabajo	Escala de respuesta											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Se utilizan aplicativos de correos o mensajerías	02	08,70%	03	13,04%	11	47,83%	03	13,04%	04	17,39%	23	100,00%
- Se ha contribuido al uso de mensajería instantánea	01	04,35%	03	13,04%	07	30,43%	08	34,78%	04	17,39%	23	100,00%
- Se cuenta con herramientas de recuperación y gestión	00	00,00%	02	08,70%	05	21,74%	13	56,52%	03	13,04%	23	100,00%
- Se ha implementado nuevos aplicativos de ofimática	02	08,70%	03	13,04%	3	13,04%	13	56,52%	02	08,70%	23	100,00%

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal de la empresa.

En la Tabla 2., se observa que las herramientas de teletrabajo en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., respecto a las herramientas de teletrabajo, un 47.83% fue calificado indeciso, a diferencia de un 08.70% fue calificado totalmente de acuerdo, se ha contribuido al uso de mensajería instantánea, un 34.78% fue calificado un en desacuerdo, a diferencia de un 04.35% fue calificado totalmente de acuerdo, se cuenta con herramientas de recuperación y gestión, un 56.52% fue calificado en desacuerdo, a diferencia de un 08.70% fue calificado de acuerdo, se implementado nuevos aplicativos de ofimática, un 56.52% fue calificado en desacuerdo, a diferencia de un 08.70% fue calificado de acuerdo, se ha implementado nuevos aplicativos de ofimática, un 56.52% fue calificado en desacuerdo, a diferencia de un 08.70% fue calificado totalmente de acuerdo.

Esto indica que el personal de la empresa, continuamente no dispone de varios aplicativos de mensajería instantánea, pero si se emplea los correos corporativos para poder gestionar una serie de documentos confidenciales tanto de

las áreas administrativas y operativas, sin embargo el personal indica que es necesario disponer de herramientas de recuperación y gestión documentaria principalmente a nivel operativo, la cual aún no se ha instalado, a pesar que frecuentemente se maneja una serie de documentos relacionados con los resultados de ingeniería que generan una gran cantidad de archivos que deben ser organizados y obtener una capacidad de almacenamiento adecuada, por lo que la implementación de nuevos aplicativos de ofimática para la mejora del rendimiento operativo no ha sido adecuada a pesar que existe una serie de requerimiento de plataformas que permitan un mejor control y registro de la información.

#### 4.1.3. Los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Tabla 3

*Los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.*

Resultados de teletrabajo	Escala de respuesta											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Flexibilidad del procedimiento laboral	01	04,35%	02	08,70%	07	30,43%	10	43,48%	03	13,04%	23	100.00%
- Mejora de los procesos de aprendizaje de las TICs	03	13,04%	11	47,83%	05	21,74%	02	08,70%	02	08,70%	23	100.00%
- Mejora de los procesos operativos	02	08,70%	11	47,83%	07	30,43%	01	04,35%	02	08,70%	23	100.00%
- Las TICs facilitaran cumplir con las metas operativas	01	04,35%	13	56,52%	04	17,39%	03	13,04%	02	08,70%	23	100.00%
- Las herramientas de las TICs permitirán cumplir con los objetivos	03	13,04%	10	43,48%	05	21,74%	04	17,39%	01	04,35%	23	100.00%

*Nota:* Cuestionario aplicado al personal de la empresa.

En la Tabla 3., se observa que los resultados de teletrabajo en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., respecto a la flexibilidad del procedimiento laboral, un 43.48% fue calificado en desacuerdo, a diferencia de un 04.35% fue calificado totalmente de acuerdo, mejora de los procesos de aprendizaje de las TICs, un

47.83% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 08.70% fue calificado en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mejora de los procesos operativos, un 47.83% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 04.35% fue calificado en desacuerdo, las TICs facilitaran cumplir con las metas operativas un 56.52% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 04.35% fue calificado totalmente de acuerdo, las herramientas de las TICs permitirán cumplir con los objetivos, un 43.48% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 04.35% fue calificado totalmente en desacuerdo.

Esto indica que el personal de la empresa, considera que no se ha flexibilizado los procedimientos laborales en tanto del área administrativa y operativa, puesto que existen ciertos factores relacionados con la aplicación de las TICs, principalmente de los programas o aplicativos necesarios para generar un mayor resultado laboral, debido a que están de acuerdo con la mejora de los procesos de aprendizaje mediante las TICs, las cuales permitirán una mayor rapidez en la elaboración de los informes técnicos de ingeniería, puesto que la mayoría afirma que su implementación completamente permitirán a las áreas operativas mejorar sus procedimientos en cumplimiento con los objetivos de cada servicio técnico, facilitando sus metas y sobre todo que las herramientas que integran proporcionaran la integración de las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos trazados a un corto plazo.

#### 4.1.4. El liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Tabla 4

*El liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.*

Liderazgo competitivo	Escala de respuesta											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Mantiene liderazgo en los servicios especializados	02	07,14%	03	10,71%	12	42,86%	07	25,00%	04	14,29%	28	100,00%
- La calidad ha permitido su posicionamiento	02	07,14%	13	46,43%	07	25,00%	04	14,29%	02	07,14%	28	100,00%
- Los recursos y/o herramientas que suministran ha permitido una mejor atención	03	10,71%	07	25,00%	11	39,29%	04	14,29%	03	10,71%	28	100,00%
- La empresa mantiene una postura innovadora	04	14,29%	12	42,86%	06	21,43%	02	7,14%	04	14,29%	28	100,00%
- La empresa dispone de equipos y/o maquinarias modernas	2	07,14%	07	25,00%	13	46,43%	03	10,71%	03	10,71%	28	100,00%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa.

En la Tabla 4., se observa que el liderazgo competitivo en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., respecto a si mantiene liderazgo en los servicios especializados, un 42.86% fue calificado indeciso, a diferencia de un 07.14% fue calificado totalmente de acuerdo, la calidad ha permitido su posicionamiento, un 46.43% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 07.14% fue calificado totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, los recursos y/o herramientas que suministran ha permitido una mejor atención, un 39.29% fue calificado indeciso, a diferencia de un 10.71% fue calificado totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, la empresa mantiene una postura innovadora, un 42.86% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 07.14% fue calificado en desacuerdo, la empresa dispone de equipos y/o maquinarias modernas, un 46.43% fue calificado indeciso, a diferencia de un 07.14% fue calificado totalmente de acuerdo.

Esto indica que los clientes de la empresa, considera que mantiene un liderazgo en algunos servicios de ingeniería que ofrecen, sin embargo, existen otras empresas del sector que mantienen ciertas ventajas que limitan su participación del mercado, a pesar que la calidad de los servicios que le ofrecen consideran que, si ha permitido posicionarse en sector o rubro de ingeniería, sin embargo destacan que los recursos y/o herramientas que manejan en la empresa, casi siempre ha permitido un mejora en la atención que han percibido esencialmente en la complicación o magnitud de los resultados del informe técnico, pero que aún es necesario disponer más herramientas para afianzar un mejor el servicio, así mismo consideran que la empresa si mantiene una postura de innovación ante los servicios especializados, pero consideran que aún existe una necesidad de equipos y/o maquinarias de ingeniería u operativa que deben implementar para mejorar la capacidad de respuesta de los informes solicitados, debido a que en muchos casos son estos los que generan ciertos tiempos extras que limitan el compromiso de la entrega de los informes previamente programados, lo que implica una desventaja.

#### 4.1.5. La diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Tabla 5

*La diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.*

Diferenciación de los servicios	Escala de respuesta											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Ofrece una atención rápida	03	10,71%	05	17,86%	12	42,86%	06	21,43%	02	7,14%	28	100.00%
- Se preocupa por entregar rápido los informes técnicos	01	3,57%	03	10,71%	8	28,57%	12	42,86%	04	14,29%	28	100.00%
- Confía en los servicios especializados	03	10,71%	05	17,86%	11	39,29%	06	21,43%	03	10,71%	28	100.00%
- Cumplimiento con los informes solicitados	02	7,14%	03	10,71%	8	28,57%	12	42,86%	03	10,71%	28	100.00%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa.

En la Tabla 5., se observa que la diferenciación de los servicios en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., respecto a ofrecer una atención rápida,

un 42.86% fue calificado en indeciso, a diferencia de un 07.41% fue calificado totalmente en desacuerdo, se preocupa por entregar rápido los informes técnicos, un 42.86% fue calificado en desacuerdo, a diferencia de un 03.57% fue calificado totalmente de acuerdo, confía en los servicios especializados, un 39.29% fue calificado indeciso, a diferencia de un 10.71% fue calificado totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, cumplimiento con los informes solicitados, un 42.86% fue calificado en desacuerdo, a diferencia de un 07.14% fue calificado totalmente de acuerdo.

Esto indica que los clientes de la empresa, considera la empresa no siempre ofrece una atención inmediata respecto a los servicios especializados de ingeniería requeridos, debido a que existen ciertos aspectos con su laboratorio que genera una mayor incidencia en el tiempo, principalmente en el análisis de suelos que continuamente solicitan a la empresa como parte de la variedad de sus servicios, por lo que la empresa debe preocuparse en este ámbito para tratar de cumplir con la entrega de los informes de manera inmediata, siendo que algunos de estos clientes ya no frecuentan continuamente a la empresa, por lo que sus solicitudes formales de algún servicio debe estar previamente en coordinación, por el contrario gran parte de los clientes si confían en los servicios de ingeniería que ofrece la empresa, a pesar de la rapidez o tiempos que se genera, por lo que otros clientes expresan interesadamente que la empresa al cumplir con la entrega de inmediata de los informes técnicos programados previamente, permitirán diferenciarse de la competencia y sobre todo solidificara sus relaciones ante alguna obra constructiva o inmobiliaria que desarrollen, tomando en cuenta sus servicios.

#### 4.1.6. El mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Tabla 6

*Mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.*

Mercado competitivo	<i>Escala de respuesta</i>											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- La empresa comprende sus necesidades de los servicios que solicita	03	10,71%	06	21,43%	12	42,86%	4	14,29%	03	10,71%	28	100,00%
- La empresa conoce sus preferencias de sus servicios	01	03,57%	04	14,29%	13	46,43%	06	21,43%	04	14,29%	28	100,00%
- Posee una actitud de interés respecto a requerir los servicios	00	00,00%	14	50,00%	06	21,43%	05	17,86%	03	10,71%	28	100,00%
- Se siente seguro con los resultados obtenidos del informe técnico	02	07,14%	14	50,00%	03	10,71%	05	17,86%	04	14,29%	28	100,00%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa.

En la Tabla 6., se observa que el mercado competitivo en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., respecto a que la empresa comprende sus necesidades de los servicios que solicita, un 42.86% fue calificado indeciso, a diferencia de un 10.71% fue calificado totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, la empresa conoce sus preferencias de sus servicios, un 46.43% fue calificado indeciso, a diferencia de un 03.57% fue calificado totalmente de acuerdo, posee una actitud de interés respecto a requerir los servicios, un 50.00% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 10.71% fue calificado totalmente de acuerdo, se siente seguro con los resultados obtenidos del informe técnico, un 50.00% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 07.14% totalmente de acuerdo.

Esto indica que los clientes de la empresa, consideran que, en algunas ocasiones durante su proceso de atención basado a los servicios de ingeniería, si comprenden sus necesidades, de igual manera con sus preferencias debido a que la empresa ya mantiene un registro de los datos que comprende su cartera de

cliente, lo que ha facilitado usualmente durante su estancia, los servicios usuales que solicitan, así mismo los clientes si mantienen una actitud de interés respecto a los servicios de ingeniería que le ofrecen, debido a que si satisface sus necesidades empresariales debido a que gran parte de los clientes son jurídicos dedicándose a las actividades empresariales inmobiliarios y constructivos, sintiéndose seguro durante la contratación de alguno de sus servicio, a pesar de la espera que genera en algunos de los servicios de ingeniería.

#### 4.1.7. Estrategias de teletrabajo para fortalecer la ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Tabla 7

*El teletrabajo y ventaja competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.*

Dimensiones / Variables	Escala de respuesta												
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
- Modalidad teletrabajo	de	01	4,35%	09	39,13%	07	30,43%	04	17,39%	02	8,70%	23	100.00%
- Herramienta teletrabajo	de	02	08,70%	03	13,04%	06	26,09%	09	39,13%	03	13,04%	23	100.00%
- Resultados teletrabajo	del	02	08,70%	11	47,83%	05	21,74%	03	13,04%	02	08,70%	23	100.00%
- Liderazgo competitivo		02	07,14%	08	28,57%	12	42,86%	03	10,71%	03	10,71%	28	100.00%
- Diferenciación competitiva		03	10,71%	05	17,86%	11	39,29%	06	21,43%	03	10,71%	28	100.00%
- Mercado competitivo		02	07,14%	12	42,86%	06	21,43%	05	17,86%	03	10,71%	28	100.00%
- Teletrabajo		01	04,35%	04	17,39%	11	47,83%	05	21,74%	02	08,70%	23	100.00%
- Ventaja competitiva		02	07,14%	07	25,00%	11	39,29%	05	17,86%	03	10,71%	28	100.00%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa.

En la Tabla 7., se observa que el teletrabajo y ventaja competitiva en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., un 47.83% y un 39.29% fue calificado indeciso, a diferencia de un 04.35% totalmente de acuerdo, respecto a la modalidad de teletrabajo, un 39.13% fue calificado de acuerdo, a diferencia de un 04.35% fue calificado totalmente de acuerdo, la herramienta de teletrabajo, un 39.13% fue calificado en desacuerdo, a diferencia de un 08.70% fue calificado totalmente de acuerdo, los resultados del teletrabajo, un 47.83% fue calificado de acuerdo, a

diferencia de un 08.70% fue calificado totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

Esto indica que el teletrabajo en los procedimientos laborales del área administrativa y operativa de la empresa no se ha implementado eficientemente, debido a que existen ciertas limitaciones relacionados con la modalidad del teletrabajo, que aún existen ciertas restricciones por designar tareas o responsabilidad externamente de su área de trabajo, sumado a la necesidad de contar con algunas herramientas o aplicativos de teletrabajo que permita gestionar efectivamente la documentación técnica, sin embargo la mayoría del personal manifiesta que los resultados que se obtendrían a través del teletrabajo estaría afianzado con el cumplimiento de metas y objetivos laborales.

Mientras en base a la ventaja competitiva, los clientes principalmente dedicados a las actividades inmobiliarias y constructivas, consideran que la empresa no mantiene un liderazgo en sector o rubro de servicios especializados de ingeniería, debido a los contratiempos que se origina durante la elaboración de los informes técnicos, sumado a la falta de equipos especializados para maximizar la eficiencia de la entrega de sus informes, mientras que en la diferenciación de sus servicios, consideran que aún es necesario fortalecer la capacidad de respuesta de los clientes, pero si confían en sus servicios, a pesar que el mercado competitivo es muy alto, pero se sienten seguro con sus servicios puesto que ya conocen sus necesidades y preferencias de sus clientes.

## **4.2. Informe de la aplicación de la guía de entrevista**

La presentación de los resultados estuvo basada en la aplicación de la guía de entrevista al Grte. Zeta Chunga, Aldo de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., para medir las variables teletrabajo y ventaja competitiva, mediante un conversatorio, donde se obtuvieron una serie de apreciaciones que han sido fundamental para poder contratar y complementar cada uno de los objetivos específicos. A continuación, se describen:

### **4.2.1. Las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.**

Las medidas que se han tomado, está comprendió la implementación de soluciones de gestión online o mediante la nube, que por lo general ha sido una alternativa colaborativa para poder mejorar los procesos operativos, a pesar que existe otros aplicativos necesarios. Debido a la situación de emergencia, está influenciado a realizar actividades teniendo en cuenta el trabajo suplementario, debido a que el personal mayormente realiza sus labores utilizan las TICs principalmente mediante equipos móviles, pero estas son coordinadas mayormente en los espacios físicos de la empresa.

### **4.2.2. Las herramientas de teletrabajo utilizados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.**

Entre las principales herramientas de comunicación y colaboración que se utilizan, son comúnmente Google, Driver, ZOOM, Meet, Skype, las cuales son vital para su coordinación, sin embargo, aún es necesario implementar aquellos aplicativos de gestión documentaria que permita mejorar las actividades a nivel operativo, considerando que estas herramientas son fundamental para el área también administrativo y de toda la empresa.

### **4.2.3. Los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.**

Se ha establecido una alternativa de desarrollo laboral mediante horarios más flexibles y sobre todo la reducción de costos para ofrecer una tarifa de servicios

más óptimos en cumplimiento con las metas y objetivos laborales. Entre las principales acciones que se ha realizado, ha sido adaptarse al método de trabajo mediante las TICs, así mismo en función a poder conocer las diferentes modalidades de teletrabajo, para poder cumplir con las metas y objetivos trazados en función a permitir ofrecer un servicio de calidad. En gran parte de trata de cumplir con las metas y objetivos trazados, la cual parte de este cumplimiento se ha logrado mediante las herramientas de las TICs, sin embargo, aún existen una serie de limitaciones o falencias que incide en el desarrollo efectivo de los resultados laborales.

#### **4.2.4. El liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.**

Respecto a la especialización de los servicios, se han implementado como estrategias las ordenes de trabajo, para poder llevar a cabo las programaciones correctas respecto a cada uno de los informes técnicos que se solicitan, permitiendo reducir los tiempos de entrega de los certificados. La situación del manejo de los recursos e innovación, mediante el control operativo durante cada jornada de trabajo, así como los procesos por actividades que han permitido un mayor direccionamiento, a pesar que durante cada etapa de trabajo existen ciertas falencias que inciden en el rendimiento laboral.

#### **4.2.5. La diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.**

Respecto a la capacidad de respuesta en los servicios, es regular, debido que se trata siempre pensar en los clientes que mayormente se dedican a actividades empresariales de inmobiliaria y construcción, por lo que se están tomando acciones enfocado a la rápida entrega de sus requerimientos en función a los servicios de ingeniería que se ofrecen continuamente. La mayoría de los clientes requieren de los servicios de ingeniería que se ofrecen, por lo tanto, continuamente los informes o entrega de estos, ha permitido una confianza en función a la seguridad de los resultados que se obtienen.

#### **4.2.6. El mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.**

La importancia de la emisión de los resultados que son elaborados por el ingeniero a cargo y el técnico de laboratorio. Así mismo se ofrece una mayor fiabilidad respecto a los resultados que se obtienen con respecto a los ensayos que se realizan en el laboratorio por aspectos de ingeniería, que muchas veces los clientes pueden presenciar, con la finalidad de reflejar transparencia en los hallazgos y sea más factible para sus fines empresariales.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos que permitieron evaluar las variables de teletrabajo y ventaja competitiva en la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., en la cual los hallazgos se discutirán con el enfoque teórico y los aportes recopilados por los autores, para ser interpretado técnicamente en función a demostrar la situación problemática. A continuación, se detallan:

*El primer objetivo específico, se basó en las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.* Al respecto García (2018) explica que las modalidades del teletrabajo, está clasificado con el autónomo, suplementario y móvil, la cual se diferencia por los espacios donde realiza sus funciones y/o responsabilidades laborales. Por el contrario, los resultados muestran que el 34.78% del personal considera que no se está ejerciendo plenamente las modalidades de teletrabajo a través de las TICs, el 39.13% considera que en ocasiones se están realizando sus labores fuera de las áreas físicas. Estos resultados mantienen cierta similitud con lo expresado por el gerente, debido a que indica que se han tomado medidas basadas en la implementación de soluciones de gestión online para poder mejorar los procesos operativos, ante la situación de emergencia. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa que ofrece los servicios de ingeniería especializada, pero no dispone efectivamente de la implementación del teletrabajo, sin embargo, sí disponen de algunos recursos para hacer efectivo la mejora en el desarrollo de sus labores ante el escenario sanitario.

En consecuencia, a esta situación, los aportes de otras investigaciones, reflejan ciertas discrepancias, como en el caso de Silva (2017) indica que el 90% del modelo contribuye considerablemente al teletrabajo, como herramienta que reduce las barreras laborales. En el estudio realizado por López y Neira (2019) indica que el 42% realiza sus actividades mediante llamadas telefónicas, el 92,86% tiene la facilidad para acceder a las modalidades de trabajo. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 39.13% indica que la contratación laboral no está estipulada a realizar actividades fuera de oficina. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que se realizan actividades

teniendo en cuenta el trabajo suplementario, mediante las TICs a través de equipos móviles. En base a este contexto se puede apreciar que existe una relación bajo la realización de actividades laborales suplementarias y móviles tanto el área operativa y administrativa para coordinar sus actividades, sin embargo, existe una necesidad del uso de las TICs y la adecuada adaptación del teletrabajo.

Mientras que en el estudio realizado por Pacheco (2018) se encontró que el 90% indican que los especialistas durante la implementación del teletrabajo, se pudo reconocer el nivel de adaptación y el 95% debe fortalecer su conocimiento en base a las TICs. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 65.2% indican que la empresa acepta el uso de equipos móviles durante sus actividades laborales. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que el personal mayormente realiza sus labores utilizando las TICs principalmente mediante equipos móviles. En base a este contexto se puede apreciar que es imprescindible indicar que la tendencia del teletrabajo está orientada con las TICs y su desarrollo por completo permitirá a las áreas operativas y administrativas ejercer un mayor rendimiento durante y fuera del espacio físico de la empresa en cumplimiento con los objetivos establecidos.

*El segundo objetivo específico, se basó en las herramientas de teletrabajo utilizados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.* De acuerdo a García (2018) expresa que estas herramientas del teletrabajo están relacionadas con herramientas de comunicación y colaboración que permiten fortalecer el desarrollo laboral, a través del cumplimiento de sus responsabilidades laborales. Por el contrario, los resultados muestran que el 34.78% no ha contribuido al uso de mensajería instantánea y comunicación, el 56.52% indica que no se dispone de herramientas de recuperación y gestión. Estos resultados mantienen cierta similitud con lo expresado por el gerente, debido que entre las herramientas de comunicación se utilizan, comúnmente Google, Driver, ZOOM, Meet y Skype, las cuales son vital para su coordinación, sin embargo, aún es necesario implementar aplicativos de gestión. En base a esta situación, se puede apreciar que la empresa si dispone y utiliza algunas herramientas principalmente de comunicación para poder realizar algunas observaciones relacionados con los servicios especializados que ofrecen, sin embargo, no disponen de herramientas colaborativas.

En consecuencia, a esta situación, los aportes de otras investigaciones, reflejan ciertas discrepancias, como en el caso de Chia (2018) en donde se determinó que el teletrabajo es una herramienta útil en la empresa, que contempla la utilización de herramientas de comunicación y colaboración, disminuyendo un 27,4% los costos de trabajo que se realiza bajo una metodología tradicional. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 56.52% no ha implementado nuevos aplicativos de ofimática basado a la comunicación y gestión documentaria mediante el teletrabajo. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que indica que aún es necesario implementar aquellos aplicativos de gestión documentaria que permita mejorar las actividades a nivel operativo. En base a este contexto se puede apreciar que existe una necesidad no solo por disponer una serie de aplicativos que permita la administración y recuperación documentaria con respecto a los diferentes ensayos de ingeniería.

Mientras que en el estudio realizado por Murillo y Peña (2016) se encontró que el 70% no tiene un conocimiento sobre el teletrabajo, el 20% de empresas han implementado esta herramienta, mientras que el 22% no logra supervisar y controlar al personal durante el desarrollo del trabajo remoto. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 47.83% no utilizan adecuadamente los aplicativos de correo electrónico debido a que consideran que existen otros aplicativos más eficientes como Telegrama y WhatsApp, pero no mantiene la confidencialidad necesaria. En base a este contexto se puede apreciar que es necesario la supervisión el trabajo fuera del espacio físico de la empresa, así mismo la suministración de información reservada a reflejado ciertas limitaciones, por lo cual es necesario que se pueda presupuestar la adquisición corporativa de nuevas herramientas que contribuya a su desarrollo laboral más eficiente.

*El tercer objetivo específico, se basó en los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.* Por su parte García (2018) manifiesta que los resultados de teletrabajo se obtienen mediante la flexibilidad de los procesos laborales, a través del cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para su fortalecimiento. Por el contrario, los resultados muestran que el 43.48% considera que no se ha flexibilizado el procedimiento laboral, el 47.83%

considera que el teletrabajo permite mejorar los procesos de aprendizaje de las TICs. Estos resultados mantienen cierta similitud con lo expresado por el gerente, debido a que indica que se han establecido una alternativa de desarrollo laboral mediante horarios más flexibles y sobre todo la reducción de costos para ofrecer una tarifa de servicios más óptimos, así como adaptarse al método de trabajo para cumplir con las metas y objetivos trazados. En base a esta situación, se puede apreciar que la empresa no ha logrado plenamente flexibilizar sus procedimientos laborales, debido a que no todo el personal de las áreas operativas y administrativas disponen del conocimiento necesario que proporciona el teletrabajo

En consecuencia, a esta situación, los aportes de otras investigaciones, reflejan ciertas discrepancias, como en el caso de Corrales y Molina (2019) donde el 37% de los funcionarios están de acuerdo con poder realizar sus labores mediante los medios de teletrabajo y el 86% trabajan en tiempo completo, siendo necesario considerar los horarios de trabajo y flexibilizar la estructura de trabajo. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 56.52% mediante las TICs se facilita cumplir con las metas, para lo cual se debe flexibilizar los horarios de trabajo dentro y fuera de la oficina. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que aún existen una serie de limitaciones o falencias que incide en el desarrollo efectivo de los resultados laborales que se centra en los horarios flexible y a la coordinación de las actividades programas que se deben desarrollar efectivamente. En base a este contexto, se puede apreciar que, para alcanzar obtener buenos resultados del teletrabajo, primero se debe adaptarse a sus modalidades y emplear herramientas para lograr metas reales.

En el estudio realizado por Cano *et al.*, (2017) se demostró que el 50% del personal realiza sus labores externamente, el 85% utiliza herramientas de teletrabajo para cumplir con las metas y objetivos establecidos, reflejando que el teletrabajo permite flexibilizar y armonizar el ambiente laboral. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 47.83% el teletrabajo permite alcanzar una mejora en los procesos operativos a través del rendimiento en las funciones y/o responsabilidad que le corresponden de manera individual, asumiendo una postura de lograr las metas y objetivos principalmente operativo mediante la flexibilización del horario de trabajo. En base a este contexto, se puede apreciar que se deberá

fortalecer mediante acciones a corto plazo para lograr que el servicio ofrecido sea de calidad al igual que las actividades laborales mediante horarios rotativos que se ajuste al cumplimiento de cada uno de los informes solicitados.

*El cuarto objetivo específico, se basó en el liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.* Al respecto Cegarra y Martínez (2018) mencionan que el liderazgo competitivo, se refiere a la visión a largo plazo para poder alcanzar un mayor liderazgo en el mercado competitivo a través de sus productos o servicios. Por el contrario, los resultados muestran que el 42.86% de clientes consideran que su liderazgo no es muy adecuado respecto a su servicio especializado, el 46.43% considera que la calidad ha permitido su posicionamiento. Estos resultados mantienen cierta similitud con lo expresado por el gerente, debido a que indica que se han implementado como estrategias las órdenes de trabajo, para poder llevar a cabo las programaciones de los informes técnicos, permitiendo reducir los tiempos de entrega de los certificados. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa no mantiene un liderazgo en el sector, pero sí mantiene un adecuado nivel competitivo, respecto a los servicios especializados que ofrecen.

En consecuencia, a esta situación, los aportes de otras investigaciones, reflejan ciertas discrepancias, como en el caso de Zárate (2016) donde se determinó que la empresa Manbar Servicios de Ingeniería S.A.S., un 90% está de acuerdo con la ventaja producto de la innovación tecnológica, resaltando la reducción de costos. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 46.43% indica que no se dispone de todos los equipos y/o maquinarias modernas para poder cumplir eficientemente con los servicios especializados. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que indica que existe una necesidad principalmente de mantener la postura de innovación basado en reducir la tercerización de sus servicios para los distintos ensayos. En base a este contexto, se puede apreciar que, para lograr este posicionamiento en el sector, es necesario mejorar una de sus principales deficiencias que está relacionado con la disposición de equipos modernos de laboratorios que permita fortalecer la rapidez de los ensayos y reducir la tercerización de sus procesos operativos.

En el estudio realizado por Agama *et al.*, (2016) se determinó que el 66,25% indica que el nivel de exactitud de la información es oportuno, el 45% considera regular el respaldo de la información, el 56,25% indica que los costos incurridos son regularmente adecuados. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 42.86% de clientes consideran que su liderazgo no es muy adecuado respecto a su servicio especializado, incurriendo en algunos costos adicionales. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa no mantiene un liderazgo en el sector, por lo tanto, debe esencialmente fortalecer su factor operativo mediante la distribución del presupuesto adecuado para la adquisición de equipos y/o maquinarias, reduciendo costos extras por la falta de estos activos a nivel operativo.

*El quinto objetivo específico, la diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.* De acuerdo con Cegarra y Martínez (2018) manifiestan que la diferenciación de los servicios, es principalmente una ventaja diferencial ante la competencia mediante aquellos atributos de superioridad en función a su servicio que contribuye a una mejor posición. Por el contrario, los resultados muestran que el 42.86% califica como regular la rapidez de la atención de la empresa respecto a los informes técnicos, sin embargo, no siempre cumplen con todos los informes solicitados, pero el 39.29% regularmente confía en los servicios especializados de ingeniería. Estos resultados mantienen cierta similitud con lo expresado por el gerente, debido a que indica que la capacidad de respuesta en los servicios, es regular, tratando siempre de pensar en los clientes por lo que se están tomando acciones enfocadas a la rápida entrega de sus requerimientos. En base a esta situación, se puede apreciar que la empresa no dispone de generar una capacidad de respuesta inmediata respecto a los informes, ensayos y certificaciones solicitadas, lo que limita su ventaja competitiva.

En consecuencia, a esta situación, los aportes de otras investigaciones, reflejan ciertas discrepancias, como en el caso de Crespo (2017) donde se determinó que el 87.50% utiliza programas de ofimática, el 75% no cuenta con una sistematización en las áreas, puesto que no han tomado acciones basados en sus recursos operativos en el sector constructivo, sin embargo, la experiencia en el sector permitirá mejorar la calidad del servicio mediante la ventaja competitiva. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que en

función a los servicios de ingeniería que se ofrecen son de calidad de a que ha permitido una confianza en función a la seguridad de los resultados. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa si confían y se sienten seguros con los resultados que se obtengan con cada servicio requerido, pero es necesario fortalecer su cumplimiento por que la diferenciación dependerá de los atributos o valoración que se muestre durante la atención a sus clientes.

Por su parte Porter (2015) expresa que la ventaja competitiva está enfocada por estrategias genéricas que permiten una ventaja en el sector competitivo, basados en generar un segmento potencial y aprovechamiento del mercado a través de la diferenciación de sus servicios. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que la mayoría de los clientes asisten porque los resultados que se obtienen son reales y se ajustan a sus exigencias. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa debe aún generar mayores atributos diferenciales a través de sus servicios especializados, así como en el caso de que los clientes pueden visitar y estar en ocasiones durante la recolección de pruebas para llevar a cabo el ensayo.

*El sexto objetivo específico, el mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.* Por su parte Cegarra y Martínez (2018) expresan que, para establecer un mercado competitivo, es necesario comprender el enfoque de sus clientes, mediante necesidades, preferencias y actitudes ante el servicio que requieran. Por el contrario, los resultados muestran que el 42.86% considera que no siempre conocen sus preferencias ante los servicios, el 50.00% si considera que posee una actitud de interés por adquirir sus servicios especializados de ingeniería. Estos resultados mantienen cierta similitud con lo expresado por el gerente, debido a que indica que los resultados que son elaborados por los ingenieros a cargo y el técnico de laboratorio, permite ofrecer una mayor fiabilidad a través de los ensayos de ingeniería. En base a esta situación, se puede apreciar que la empresa se preocupa constantemente de atender adecuadamente a sus clientes, manteniendo un enfoque basado en cubrir sus necesidades, sin embargo, no siempre es parte de la preferencia de sus clientes, debido a la capacidad de su área operativa que limita los esfuerzos ante los servicios especializados.

En consecuencia, a esta situación, los aportes de otras investigaciones, reflejan ciertas discrepancias, como en el caso de Buitrago (2017) donde se determinó que el 54% tiene un conocimiento del sector, el 46% considera necesario el poder de negociación para el posicionamiento del mercado mediante el cumplimiento de sus necesidades. Mientras que los resultados del estudio muestran que el 42.86% indica que en ocasiones la empresa comprende sus necesidades en base a los servicios solicitados. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que uno de los aspectos que permite cumplir con la necesidad y seguridad de los clientes se centra en ofrecer un servicio especializado de transparencia y factibilidad para sus fines empresariales. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa se preocupa por sus clientes, sin embargo, estos mantienen una actitud de continuidad con la empresa, siendo fundamental para aprovechar el sector constructivo.

Por su parte Andreu y Baiguet (2016) mencionan que la ventaja competitiva es un conjunto de acciones basadas en el conocimiento en función a una serie de ventajas únicas respecto al mercado o sector donde la empresa desarrolla sus actividades productivas. Así mismo mantiene una relación con lo mencionado en la entrevista debido a que se trata de mantener un enfoque respecto a cubrir las necesidades, requerimientos y exigencias de los clientes, a pesar que esto implique un esfuerzo del área operativa, se trata de fortalecer la seguridad de los clientes ante los servicios especializados adquiridos. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa mantiene un enfoque adecuado con respecto a sus clientes, sin embargo, no siempre ha contribuido a cubrir sus necesidades, por lo que existen una serie de acciones que debe realizar para poder fortalecer esa relación participativa con el cliente.

*El objetivo general, se basó en las estrategias de teletrabajo para fortalecer la ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.* De acuerdo con García (2018) indica que el teletrabajo es la forma más flexible de organización, consiste en realizar una serie de actividades laborales sin presencia física haciendo uso de las TICs. Cegarra y Martínez (2018) expresan que la ventaja competitiva es la utilización de los recursos empresariales con el objeto de diferenciarlo en el mercado donde direccionan sus productos y/o servicios, siendo

un factor clave para su liderazgo. Por el contrario, los resultados muestran que el 47.83% del personal calificaron como regular la aplicación del teletrabajo y el 39.29% de clientes calificaron como regular la ventaja competitiva de la empresa. Estos resultados mantienen una fuerte relación con lo expresado por el gerente debido a que se indicó la realización de acciones basadas en poder aprovechar el teletrabajo para generar su ventaja. Ante este contexto, se puede apreciar que la empresa se trata de ajustarse a las nuevas tendencias del mercado, así como a las exigencias del cliente, siendo necesario contar con estrategias de teletrabajo.

En consecuencia, a esta situación, los aportes de otras investigaciones, reflejan ciertas discrepancias, como en el caso de López y Reyes (2018) se determinó que la empresa Soluciones Alegre, muestra un 50% de aplicación de teletrabajo y un 37,5% están en trabajo convencional. En el estudio realizado por Cahuana (2019) informó que el 36,4% considera necesario implementar nuevos métodos laborales. Por el contrario, los resultados muestran que el 39.13% está de acuerdo con las modalidades de teletrabajo, pero en desacuerdo con las herramientas de teletrabajo, el 47.83% indican que se debe alcanzar los resultados del teletrabajo. La cual mantiene cierta relación con lo expresado por el gerente respecto a la necesidad del teletrabajo. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa debe implementar estrategias de teletrabajo.

En el estudio realizado por Villalobo (2017) se determinó que, para implementar un adecuado teletrabajo, el 80% indica que es necesario cumplir con los requisitos de formalidad laboral, estableciendo los beneficios y obligaciones. En el estudio realizado por Domínguez (2016) donde el 67% de los propietarios de las empresas no han sido orientados bajo la modalidad de las TICs, el 83% indican que el fortalecimiento de esta tendencia permitirá incrementar notablemente sus ventas. Por el contrario, los resultados muestran que el 42.86% indica que el liderazgo es regularmente competitivo respecto a la ventaja del mercado, así mismo el 39.29% considera que existen algunos atributos diferenciales. La cual mantiene cierta relación con lo expresado por el gerente respecto a la necesidad de generar una mayor ventaja competitiva. En base a este contexto, se puede apreciar que la empresa debe invertir en equipos modernos para evitar la tercerización y mantener un enfoque diferencial en función a los servicios especializados que ofrecen.

## VI. CONCLUSIONES

1. La modalidad de teletrabajo es móvil, debido a que las actividades en ocasiones se realizan haciendo uso de las TIC's, sin embargo, la mayoría de los informes de ingeniería se elaboran fuera de los espacios físicos de la empresa, haciendo uso de los equipos móviles para coordinar las actividades pendientes.
2. Las herramientas de teletrabajo, muestran que en la empresa a veces se utilizan los aplicativos de comunicación como Zoom, Email, Drive y Meet de Google, sin embargo, no se cuenta con herramientas de recuperación y gestión puesto que no se ha implementado nuevos aplicativos para la mejora del desarrollo laboral.
3. Los resultados del teletrabajo, muestra que en la empresa no se ha podido generar una mayor flexibilidad laboral respecto a las modalidades, sin embargo, es muy claro que esta es una herramienta que permitirá fortalecer su aprendizaje y el cumplimiento de los objetivos operativos y administrativos.
4. El liderazgo competitivo, muestra que la empresa mantiene una fuerza competitiva, pero no es reconocida como líder del sector, pero su calidad le ha permitido su posicionamiento, manteniendo una postura innovadora sin embargo requiere de equipos y/o maquinarias especializadas de laboratorio.
5. La diferenciación competitiva, muestra que la empresa no siempre ofrece una atención rápida, pero sus servicios de estudios de suelo y otros especializados en ingeniería son regularmente de calidad lo que permite que sus clientes confíen y se sientan seguro con los ensayos solicitados previamente.
6. El mercado competitivo, refleja que la empresa en ocasiones logra cumplir con las necesidades del servicio solicitado por sus clientes, conociendo en algunas oportunidades sus preferencias, puesto que la mayoría de los clientes mantienen un interés por adquirir el servicio especializado.
7. En general se concluye que la empresa no ha implementado adecuadamente el teletrabajo en sus actividades tanto operativas y administrativas, requiriendo de los medios y herramientas que ofrece el teletrabajo, así como el compromiso laboral, para generar una mayor ventaja competitiva mediante sus servicios especializados en ingeniería para a un largo plazo mantener un liderazgo.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Promover el desarrollo del teletrabajo móvil y suplementario durante un periodo de evaluación anual en concordancia con el contrato laboral del área operativa permitiendo acudir a la oficina de la empresa en algunos días de la semana para poder coordinar sobre los avances en los informes técnicos a presentar.
2. Invertir en aplicativos de comunicación con membresías anuales a todo el personal de las áreas operativas y administrativas, así como aplicativos de gestión documentaria para poder generar una sola fuente de información virtual que permita mejorar la eficiencia de las actividades programadas.
3. Promover talleres de formación continua en el personal de las áreas operativas y administrativas para fortalecer su conocimiento sobre los resultados que se desean alcanzar mediante el teletrabajo, contribuyente a flexibilizar los procedimientos y cumplir con cada meta laboral.
4. Invertir en equipos especializados requeridos por las evaluaciones, tratamientos o ensayos que requieren los clientes naturales y jurídicos para reducir los costos de tercerización e incrementar su liderazgo en el sector competitivo mediante su postura de innovación.
5. Fortalecer la capacidad de respuesta con los clientes naturales y jurídicos respecto a poder programar el periodo pertinente para la entrega de los informes o ensayos de ingeniería para evitar los atrasos y sobre todo garantizar el cumplimiento de sus servicios comprometidos con el sector.
6. Fortalecer las relaciones con sus clientes naturales y jurídicos mediante uso de los aplicativos de comunicación masiva que permita ofrecer la mejora o variedad de los servicios de ingeniería en función a poder atender sus necesidades y conocer más sobre sus preferencias.
7. En general se recomienda que la empresa logre adaptar el teletrabajo en sus actividades operativas y administrativas, mediante una serie de estrategias que contribuya a aprovechar los beneficios generando una ventaja competitiva en el sector mediante su innovación y diferenciación de sus servicios de ingeniería especializadas en su mercado potencial.

## VIII. PROPUESTA

**Título:** Estrategias de teletrabajo para generar una ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021

### 8.1. Introducción

Los cambios empresariales y laborales han generado una serie de acciones basadas en la adaptación de diferentes modalidades de trabajo, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación que permite una mayor orientación laboral conocido como el teletrabajo, siendo una herramienta existente, pero que involucra el compromiso de todo el recurso laboral de la empresa, más aún si esta realiza actividades especializadas relacionadas con actividades de ingeniería. Siendo esta herramienta una ventaja no solo al momento de realizar las funciones laborales dentro de la empresa, sino también fuera de ella, siempre y cuando sea necesaria, estableciendo una supervisión y monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento de las metas laborales.

Por el contrario, para la adaptación del teletrabajo se requiere el uso de herramientas de comunicación y colaboración, ambas permitirán disponer de aplicativos de comunicación y soporte ante los avances previos que se desarrollen durante cada jornada de trabajo, a pesar que son pocas las empresas que han invertido en estas herramientas y otras que solo utilizan herramientas disponibles de manera libre pero que limita su actividad laboral. Puesto que contribuye a flexibilizar los procedimientos laborales en cada área, incidiendo con la ventaja a través de la reducción de sus costos, al momento de ofrecer sus servicios y utilizar recursos, adoptando un mayor liderazgo en el sector, diferenciándose del resto a través de la confianza y cumplimiento.

Además, cumpliendo con las necesidades y preferencias de los clientes, por lo cual el teletrabajo aporta una serie de ventajas principalmente laborales, que se adapta a todo tipo de empresa, fundamentalmente aquellas que requieren una mayor acción operativa o trabajo de campo, para poder garantizar una eficiencia en la capacidad de respuesta de sus informes técnicos.

## **8.2. Objetivo**

El desarrollo de la propuesta comprende como objetivo general:

Estrategias de teletrabajo para generar una ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Mientras que los objetivos específicos fueron:

Promover el conocimiento de los métodos de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Mejorar la comunicación y colaboración en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Promover la formación y flexibilidad de los procesos laborales en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

Mejorar los servicios de los ensayos de ingeniería en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.

### 8.3. Justificación

Las razones o criterios que con llevaron a la elaboración de la propuesta basado en estrategias de teletrabajo para fortalecer la ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., esta principalmente justificada porque esta muestra cierta relación con las modalidades de trabajo que realiza parte de su personal tanto administrativo y operativo, en función a que en ocasiones realizan actividades laborales fuera de la empresa y haciendo uso de los equipos móviles para coordinar los diferentes ensayos en proceso de ejecución, sin embargo esto no está contenido dentro de sus contratos de trabajo, así mismo la mayoría del personal desconoce de la existencia de este método de trabajo.

De esta manera los resultados demuestran que la empresa si utilizan herramientas de comunicación que le permite realizar video llamadas o coordinar algunas actividad programada respecto a un informe técnico pendiente y/o por entregar, sin embargo no dispone de herramientas de colaboración en función disponer de un aplicativos o plataforma que permita gestionar la documentación de manera continua en función a poder tener una fuente de datos donde simultáneamente todo el personal responsable pueda obtener inmediatamente para los fines de cumplir con las metas laborales.

Así mismo de la flexibilidad del procedimiento laboral que trae consigo el teletrabajo, puesto que la mayoría indico que el beneficio es diverso respecto al logro de los objetivos que se puedan trazar, debido que garantiza generar una reducción de sus costos y la entrega inmediata de sus informes previamente solicitados por los clientes tanto naturales y jurídicos, proporcionando un liderazgo en el sector. Por el contrario, el perfil de innovación es deficiente debido a que parte de sus procesos operativos requieren de tercerización puesto que no dispone de algunos equipos especializados para cubrir todo el enseñe de suelos, reduciendo su enfoque al mercado, a pesar de ello los clientes confianza y adquieren los servicios especializados.

#### 8.4. Características principales de la empresa

- **Nombre de la Empresa: QUALITY PAVEMENTS S.A.C.**



- **Misión**

En Quality Pavements S.A.C ofrecemos soluciones técnicas para acelerar el desarrollo y validación de todo tipo de materiales, productos y sistemas de construcción. Buscando asegurar el cumplimiento de los requisitos y normativas de su mercado objetivo. Utilizamos las tecnologías de ensayo para la caracterización y certificación de los productos y materiales de construcción. Disponemos de un moderno laboratorio para evaluar los parámetros físicos y mecánicos, los cuales son básicos para asegurar la calidad de los materiales en el sector de construcción.

- **Visión**

Ser una de las principales empresas más representativas, reconocidas y confiables a nivel nacional en los diferentes servicios de ingeniería y sistemas de construcción, afianzado por los proyectos de calidad, procesos y por el enfoque del recurso humano hacia los nuevos cambios y exigencias del mercado.

- **Diferenciación del servicio**

Equipos certificados por empresas acreditadas por INACAL. Marca registrada en INDECOPI, Constancia de Registro de Autorización otorgada por el Ministerio de Salud (MINSAs). Protocolo de Contingencia frente al COVID19 para nuestro centro de operaciones y actividades en campo. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) para procedimientos a realizar en nuestro centro de operaciones y en campo. Todo nuestro personal, tanto de centro de operaciones como de

campo, cuentan con los certificados correspondientes a salud ocupacional (Aptitud Médica y Evaluación Médica).

**- Ubicación**

La empresa se encuentra ubicado en Los Ficus Calle 03 Mz. K Lt. 13, provincia de Piura, departamento de Piura.

**8.5. Planeamiento estratégico**

Para poder plantear las estrategias de teletrabajo para fortalecer la ventaja competitiva de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., se tendrá en cuenta la matriz EFI y EFE, con el propósito de establecer las acciones necesarias que permita generar una mejora situación laboral ante los factores internos y externos detallados en cada cuadrante. A continuación, se describen:

<b>EFI: Evaluación de los Factores Internos</b>			
Se evaluará los factores internos más importante considerados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., en base a los cuadrantes de fortalezas y debilidades. Para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes factores:			
<b>Criterios de evaluación:</b>			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Debilidad mayor / 2 = Debilidad menor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
Descripción	Pes.	Cal.	Total
<b>Fortalezas</b>			
▪ Realización de trabajos fuera de oficina	0.10	3	0.30
▪ Utilización de equipos móviles para el desarrollo laboral	0.10	3	0.30
▪ Disposición por el cambio laboral	0.10	3	0.30
▪ Servicios especializados de ingeniería	0.15	4	0.60
▪ Brinda confianza mediante sus servicios	0.05	3	0.15
<b>Debilidades</b>			
▪ Utilización inadecuada de las herramientas de comunicación	0.05	2	0.10
▪ Falta de implementación de herramientas de colaboración	0.15	1	0.15
▪ Falta de flexibilidad de los procesos laborales	0.10	1	0.10
▪ Baja capacidad de respuesta en los informes	0.15	1	0.15
▪ Bajo nivel de enfoque al cliente	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.25

Elaborado por la autora.

La Matriz EFI de la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., muestra que sus fortalezas tienen una calificación de 1.65 puntos, mientras que las debilidades tienen una calificación de 0.60 puntos, siendo un total de 2.25 puntos. De esta manera demuestra que la empresa para afrontar sus debilidades debe aprovechar principalmente el teletrabajo para poder generar una ventaja competitiva ante los servicios especializados de ingeniería que ofrece.

EFI: Evaluación de los Factores Externos			
Se evaluará los factores externos más importante considerados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., en base a los cuadrantes de oportunidad y amenaza. Para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes factores:			
<b>Criterios de evaluación:</b>			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Oportunidad mayor / 2 = Oportunidad menor / 3 = Amenaza menor / 4 = Amenaza mayor			
Descripción	Pes.	Cal.	Total
<b>Oportunidad</b>			
▪ Demanda de servicios especializados en ingeniería	0.15	4	0.60
▪ Aumento de proyectos inmobiliarios	0.10	3	0.30
▪ Sector constructivo en desarrollo	0.10	3	0.30
▪ Inversiones constructivas privadas y publicas	0.15	4	0.60
▪ Políticas de estabilidad económica	0.10	3	0.30
<b>Amenaza</b>			
▪ Nuevos competidores especializados	0.15	1	0.15
▪ Precios competitivos en los servicios especializados	0.05	2	0.10
▪ Informalidad en los servicios especializados	0.05	2	0.10
▪ Alto nivel de costos de tercerización	0.10	1	0.10
▪ Inseguridad ciudadana	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.65

Elaborado por la autora.

La Matriz EFE de la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., muestra que sus oportunidades tienen una calificación de 2.10 puntos, mientras que las amenazas tienen una calificación de 0.55 puntos, siendo un total de 2.65 puntos. De esta manera demuestra que la empresa para afrontar sus amenazas debe aprovechar principalmente sus oportunidades respecto al mercado potencial que cada está en crecimiento, esencialmente de las actividades constructiva y

proyectos de gran envergadura inmobiliaria que solicitara de su servicio especializado en ingeniería.

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>ANALISIS FODA</b>	F1. Realización de trabajos fuera de oficina F2. Utilización de equipos móviles para el desarrollo laboral F3. Disposición por el cambio laboral F4. Servicios especializados de ingeniería F5. Brinda confianza mediante sus servicios	D1. Utilización inadecuada de las herramientas de comunicación D2. Falta de implementación de herramientas de colaboración D3. Falta de flexibilidad en los procesos laborales D4. Baja capacidad de respuesta de los informes D5. Bajo nivel de enfoque al cliente
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
O1. Crecimiento de actividad en ingeniería O2. Aumento de proyectos inmobiliarios O3. Sector constructivo en desarrollo O4. Inversiones constructivas privadas y públicas O5. Políticas de estabilidad económica	Promover el uso del teletrabajo en las diferentes áreas de la empresa (O1,O2,F1,F2,F3)	Fomentar el conocimiento de las modalidades de teletrabajo móvil y suplementario en la empresa (O1,O3,D4)
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
A1. Nuevos competidores especializados A2. Precios competitivos en los servicios especializados A3. Informalidad en los servicios especializados A4. Alto nivel de costos en servicios terceros A5. Inseguridad ciudadana	Realizar la cotización de equipos de especialización para los ensayos de ingeniería en la empresa (A1,A4,F1,F4,F5)	Invertir en herramientas de comunicación y colaboración del teletrabajo en la empresa (A1,D1,D2)

Elaborado por la autora.

## **Desarrollo de las estrategias formuladas**

Para el desarrollo de las estrategias identificadas en el FODA, está enfocado principalmente con el teletrabajo y ventaja competitiva de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., que comprende una serie de factores relacionados con los indicadores, metas, tácticas, cronogramas, costos incurridos y mecanismo de control para contribuir a la propuesta. A continuación, se detallan:

**Estrategias FO:** Promover el uso del teletrabajo en las diferentes áreas de la empresa

### **a. Descripción**

El propósito de la estrategia basado promover el uso del teletrabajo, involucra principalmente poder orientar al personal del área administrativa y operativa sobre las bases que deben alinearse para hacer cumplir los principios del teletrabajo, desde de la nueva contratación laboral hasta la utilización de las herramientas de comunicación y colaboración que se emplearan, así como los resultados esperados en cuanto a las metas y objetivos durante el proceso o periodo de aplicación del teletrabajo, permitiendo generar un procedimiento más flexible en función a los requerimientos laborales.

### **b. Indicadores**

Nivel de conocimiento del teletrabajo

Nivel de participación y práctica del teletrabajo

Nivel de cumplimiento laboral

### **c. Metas**

Lograr la aplicación de un 50% del teletrabajo

Lograr aumentar un 60% más el desempeño laboral

### **d. Tácticas**

Promover una mayor flexibilidad en las actividades laborales.

Fomentar una mayor relación entre las actividades laborales.

Generar un mayor cumplimiento de las metas y objetivos laborales.

### e. Programa estratégico

El desarrollo del programa a nivel estratégico basado en promover el uso del teletrabajo en las diferentes áreas de la empresa, estará a cargo del gerente de la empresa y un especialista, para lo cual prevalecerá el cumplimiento adecuado de todas las actividades que se establezcan en el cronograma que iniciará en el mes de enero hasta marzo del 2021. Así mismo el desarrollo de la estrategia permitirá esencialmente a inducir al personal de las áreas administrativas y operativas a regirse a los nuevos lineamientos de trabajo en función a poder lograr resultados óptimos en cuanto a las metas de cada servicio especializado.

### f. Cronograma de actividades

Tabla 8

*Cronograma de actividades para promover el uso del teletrabajo*

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Elaborar un temario para la inserción del teletrabajo	■																			
O2. Reunir al personal operativo y administrativo de la empresa.					■				■				■				■			
O3. Ejecutar las actividades de inserción del teletrabajo					■				■				■				■			
O4. Supervisar y monitorear su desarrollo laboral					■				■				■				■			
O5. Evaluar los resultados alcanzados								■				■				■				■

Elaborado por las autoras.

## g. Costos generados

Tabla 9

*Costos requeridos para promover el uso del teletrabajo*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				S/. 186.20
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	08	S/. 12.40	S/. 99.20
1.1.2	Lapiceros	Doc.	05	S/. 10.20	S/. 51.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	04	S/. 02.50	S/. 10.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	10	S/. 02.60	S/. 26.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				S/. 4,800.00
1.2.1	Transporte requerido	Glb.	01	S/. 450.00	S/. 450.00
1.2.2	Viáticos requeridos	Glb.	01	S/. 600.00	S/. 600.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 1,050.00	S/. 1,050.00
1.2.4	Material de trabajo	Unid.	01	S/. 500.00	S/. 500.00
1.2.5	Especialista en teletrabajo	Unid.	01	S/. 2,200.00	S/. 2,200.00
<b>Costo total:</b>					S/. 4,986.20

Elaborado por la autora.

## h. Viabilidad

La empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., ofrece servicios de ingeniería en la ciudad de Piura, así mismo a lo largo de su experiencia ha logrado fortalecer una gran cantidad de cartera de clientes frecuentes, para la cual dispone de los recursos financieros, económicos y humanos para poder cubrir los costos incurridos en la estrategia basado en promover el uso del teletrabajo en las diferentes áreas de la empresa, siendo un total de S/. 4,986.20, la cual permitirá contribuir al personal del área administrativa y principalmente operativa para poder cumplir con los diferentes procedimientos que comprenderá la inserción y practica del teletrabajo como herramienta que proporcionará una ventaja competitiva.

## i. Mecanismo de control

Nivel de adaptación de los cambios laborales

Nivel de aprovechamiento de los proyectos constructivos

Nivel de flexibilidad de los procesos laborales

**Estrategias DO:** Fomentar el conocimiento de las modalidades de teletrabajo móvil y suplementario en la empresa.

#### **a. Descripción**

El propósito de la estrategia basado en fomentar el conocimiento de las modalidades del teletrabajo, que está orientado principalmente con el teletrabajo móvil y suplementario, consiste en orientar al personal de área operativa y administrativa sobre el uso correcto de los equipos móviles durante sus labores diarias, así también de poder flexibilizar los horarios de trabajo para el personal operativo respecto a que puedan desarrollar sus actividades laborales en ocasiones fuera de las oficinas o áreas de trabajo bajo la supervisión y monitoreo continuo para cumplir efectivamente con los servicios especializados.

#### **b. Indicadores**

Nivel de desarrollo de la actividad laboral móvil

Nivel de desarrollo de la actividad laboral suplementaria

Nivel de cumplimiento laboral

#### **c. Metas**

Lograr aprovechar un 90% las modalidades de teletrabajo

Lograr aumentar un 40% más el desempeño laboral

#### **d. Tácticas**

Promover una mayor eficiencia de las actividades laborales.

Fomentar una mayor relación entre las actividades laborales.

Generar un mayor resultado laboral.

#### **e. Programa estratégico**

El desarrollo del programa a nivel estratégico basado en fomentar el conocimiento de las modalidades de teletrabajo móvil y suplementario, estará a cargo del gerente de la empresa y un especialista, para lo cual prevalecerá el cumplimiento adecuado de todas las actividades que se establezcan en el cronograma que iniciará en el mes de enero hasta marzo del 2021. Así mismo el desarrollo de la estrategia permitirá un nuevo enfoque de manera de que el

personal del área administrativa y operativa pueda realizar sus labores logrando una mayor eficiencia de sus actividades laborales.

#### f. Cronograma de actividades

Tabla 10

*Cronograma de actividades para el conocimiento de las modalidades de teletrabajo*

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O6. Elaborar una guía de pautas para las modalidades de teletrabajo.	■															
O7. Reunir al personal operativo y administrativo de la empresa.					■				■							
O8. Ejecutar la guía de pautas de teletrabajo para el personal reunido					■				■							
O9. Supervisar y monitorear su desarrollo laboral					■				■							
O10. Evaluar las metas alcanzadas													■			

Elaborado por las autoras.

#### g. Costos generados

Tabla 11

*Costos requeridos para el conocimiento de las modalidades de teletrabajo*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				S/. 145.60
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	04	S/. 12.40	S/. 49.60
1.1.2	Lapiceros	Doc.	02	S/. 10.20	S/. 20.40
1.1.3	Resaltador	Unid.	04	S/. 02.50	S/. 10.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	10	S/. 02.60	S/. 26.00
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				S/. 3,750.00
1.2.1	Transporte requerido	Glb.	01	S/. 200.00	S/. 200.00
1.2.2	Viáticos requeridos	Glb.	01	S/. 300.00	S/. 300.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 750.00	S/. 750.00
1.2.4	Material de trabajo	Unid.	01	S/. 500.00	S/. 500.00
1.2.5	Especialista en teletrabajo	Unid.	01	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
<b>Costo total:</b>					S/. 3,895.60

Elaborado por la autora.

## **h. Viabilidad**

La empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., ofrece servicios de ingeniería en la ciudad de Piura, así mismo a lo largo de su experiencia ha logrado fortalecer una gran cantidad de cartera de clientes frecuentes, para la cual dispone de los recursos financieros, económicos y humanos para poder cubrir los costos incurridos en la estrategia basado en fomentar el conocimiento de la modalidad de teletrabajo móvil y suplementario en la empresa, siendo un total de S/. 3,895.60, la cual permitirá contribuir al personal del área administrativa y principalmente operativa a desempeñarse flexiblemente ante sus funciones que deben realizar interna y externamente, sujeto a supervisión y en cumplimiento laboral de su área.

## **i. Mecanismo de control**

Nivel de adaptación de los cambios laborales

Nivel de aprovechamiento del sector constructivo

Nivel de flexibilidad de los procesos laborales

**Estrategias FA:** Realizar la cotización de equipos de especialización para los ensayos de ingeniería en la empresa

**a. Descripción**

El propósito de la estrategia basado en invertir en equipos de especialización para los ensayos de ingeniería, se centra esencialmente en poder reducir la tercerización de los servicios que no se puede realizar de manera insitu en la empresa, puesto que existe un alto nivel de requerimiento de una serie de equipos que permita solventar los diferente servicios que los clientes requieren, debido que ocasiones parte de estos procedimiento de ingeniera son realizados por otras empresas y/o instituciones lo que incrementar los tiempos y genera una desventaja en el sector donde existe una elevada competitividad.

**b. Indicadores**

Nivel de desarrollo de los procesos operativos

Nivel de desarrollo de la actividad laborales

Nivel de cumplimiento de los servicios solicitados

**c. Metas**

Lograr realizar la inversión en un 50% de equipos especializados

Lograr un 80% la eficiencia en la entrega de los informes técnicos

**d. Tácticas**

Promover una mayor eficiencia de las actividades operativas

Fomentar una mayor relación con los servicios solicitados

Generar un mayor resultado operativo

**e. Programa estratégico**

El desarrollo del programa a nivel estratégico basado en realizar la cotización de equipos de especialización para los ensayos de ingeniería en la empresa, estará a cargo del gerente y el jefe operativo de la empresa, para lo cual prevalecerá el cumplimiento adecuado de todas las actividades que se establezcan en el cronograma que iniciará en el mes de enero hasta febrero del 2021. Así mismo el

desarrollo de la estrategia permitirá fortalecer la ventaja competitiva a través de la eficiencia de los procesos operativos y aprovechando el mercado objetivo.

#### f. Cronograma de actividades

Tabla 12

*Cronograma de actividades para la cotización de equipos de especializados*

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Coordinación de la gerencia y el área operativas	■															
O2. Solicitar la cotización a proveedores especializados		■	■	■												
O3. Seleccionar los equipos especializados requeridos					■	■	■	■								
O4. Asignar el presupuesto necesario									■	■	■	■				
O5. Efectuar la compra bancarizada													■			

Elaborado por las autoras.

#### g. Costos generados

Tabla 13

*Costos requeridos para la cotización de equipos de especializados*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				S/. 27.80
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	01	S/. 12.40	S/. 12.40
1.1.2	Lapiceros	Doc.	1/2	S/. 10.20	S/. 05.10
1.1.3	Resaltador	Unid.	01	S/. 02.50	S/. 02.50
1.1.4	Fólderes	Paq.	03	S/. 02.60	S/. 07.80
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				S/. 1,200.00
1.2.1	Transporte requerido	Glb.	01	S/. 500.00	S/. 500.00
1.2.2	Viáticos requeridos	Glb.	01	S/. 300.00	S/. 300.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 250.00	S/. 250.00
1.2.4	Material de trabajo	Unid.	01	S/. 150.00	S/. 150.00
<b>Costo total:</b>					<b>S/. 1,227.80</b>

Elaborado por la autora.

## **h. Viabilidad**

La empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., ofrece servicios de ingeniería en la ciudad de Piura, así mismo a lo largo de su experiencia ha logrado fortalecer una gran cantidad de cartera de clientes frecuentes, para la cual dispone de los recursos financieros, económicos y humanos para poder cubrir los costos incurridos en la estrategia basado en realizar la cotización de equipos de especialización para los ensayos de ingeniería en la empresa, siendo un total de S/. 1,227.80, la cual permitirá contribuir al personal del área operativa a desempeñarse de manera adecuad a través de la futura adquisición de nuevos equipos especializados para los diferentes ensayos requeridos en los servicios especializados.

## **i. Mecanismo de control**

Nivel de innovación en el sector competitivo

Nivel de reducción en los precios de los servicios especializados

Nivel de reducción costos en los servicios especializados

**Estrategias DA:** Invertir en herramientas de comunicación y colaboración del teletrabajo en la empresa

**a. Descripción**

El propósito de la estrategia basado en cotizar e invertir de inmediato en las distintas herramientas de comunicación y colaboración bajo un servicio estándar o adaptado para la empresa, que permita al personal administrativo y operativo a realizar sus avances programados de manera concadenada bajo un solo lineamiento laboral, en función a poder facilitar a través de una serie de aplicaciones que proporciona el teletrabajo, haciendo uso correcto y exclusivo para cumplir con los servicios especializados solicitados previamente, generando una mejor gestión documentaria a fines de optimizar los procesos.

**b. Indicadores**

Nivel de desarrollo de las actividades laborales

Nivel de mejoramiento de la documentación

Nivel de cumplimiento laboral

**c. Metas**

Lograr la inversión del 80% en herramientas de comunicación y colaboración

Lograr un 80% la eficiencia en la gestión documentaría de las áreas

**d. Tácticas**

Promover una mayor eficiencia de las actividades laborales

Fomentar una mayor relación entre las áreas

Generar una mayor coordinación laboral

**e. Programa estratégico**

El desarrollo del programa a nivel estratégico basado en realizar la inversión en herramientas de comunicación y colaboración del teletrabajo en la empresa, estará a cargo del gerente y el especialista de teletrabajo, para lo cual prevalecerá el cumplimiento adecuado de todas las actividades que se establezcan en el cronograma que iniciará en el mes de enero hasta febrero del 2021. Así mismo el

desarrollo de la estrategia permitirá una mejor gestión de los documentación, coordinación y comunicación respecto a los avances de cada informe.

#### f. Cronograma de actividades

Tabla 14

*Cronograma de actividades para la inversión de herramientas del teletrabajo*

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Coordinación de la gerencia y el especialista del teletrabajo.	■															
O2. Identificar las herramientas de comunicación y colaboración	■		■		■		■									
O3. Solicitar de manera digital su cotización	■			■	■			■								
O4. Efectuar su compra inmediata				■	■			■								
O5. Simular su aplicación					■		■									

Elaborado por las autoras.

#### g. Costos generados

Tabla 15

*Costos requeridos para la inversión de herramientas del teletrabajo*

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
<b>1.1.</b>	<b>Materiales</b>				S/. 19.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	1/2	S/. 12.40	S/. 06.20
1.1.2	Lapiceros	Doc.	1/2	S/. 10.20	S/. 05.10
1.1.3	Resaltador	Unid.	01	S/. 02.50	S/. 02.50
1.1.4	Fólderes	Paq.	02	S/. 02.60	S/. 05.20
<b>1.2.</b>	<b>Servicios</b>				S/. 4,770.00
1.2.1	Transporte requerido	Glb.	01	S/. 300.00	S/. 300.00
1.2.2	Viáticos requeridos	Glb.	01	S/. 200.00	S/. 200.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 220.00	S/. 220.00
1.2.4	Material de trabajo	Unid.	01	S/. 100.00	S/. 100.00
1.2.5	Especialista de teletrabajo	Unid.	01	S/. 750.00	S/. 750.00
<b>Asignación de presupuesto:</b>					S/. 3,200.00
<b>Costo total:</b>					S/. 4,789.00

Elaborado por la autora.

## h. Viabilidad

La empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., ofrece servicios de ingeniería en la ciudad de Piura, así mismo a lo largo de su experiencia ha logrado fortalecer una gran cantidad de cartera de clientes frecuentes, para la cual dispone de los recursos financieros, económicos y humanos para poder cubrir los costos incurridos en la estrategia basado en invertir en herramientas de comunicación y colaboración del teletrabajo en la empresa, siendo un total de S/. 4,789.00, la cual permitirá contribuir a las diferentes áreas tanto administrativas y operativas mediante el soporte de aplicativos o herramientas que permitan coordinar las actividades y sobre todo gestionar de inmediato los documentos basado en los ensayos de los servicios especializados.

## i. Mecanismo de control

Nivel de innovación en el sector competitivo

Nivel de aprovechamiento del sector constructivo

Nivel de reducción costos en los servicios especializados

## Resumen de las estrategias propuesta

Tabla 16

*Resumen de los costos requeridos para la implementación de las estrategias*

	<b>Denominación de las estrategias</b>	<b>Costo parcial</b>
1.	Promover el uso del teletrabajo en las diferentes áreas de la empresa	S/. 4,986.20
2.	Fomentar el conocimiento de las modalidad de teletrabajo móvil y suplementario en la empresa	S/. 3,895.60
3.	Realizar la cotización de equipos de especialización para los ensayos de ingeniería en la empresa	S/. 1,227.80
4.	Invertir en herramientas de comunicación y colaboración del teletrabajo en la empresa	S/. 4,789.00
<b>Costo total</b>		<b>S/. 14,898.60</b>

Elaborado por la autora.

Para analizar el costo y oportunidad que generar el desarrollo de las estrategias de teletrabajo para fortalecer la ventaja competitiva de la QUALITY PAVEMENTS S.A.C., haciende en un total de S/. 14,8989.60, lo que indica que la empresa dispone de los recursos económicos para cubrir cada una de las estrategias, así mismo su contribución o relevancia está relacionado con poder hacer uso del teletrabajo en las áreas administrativas y principalmente en las áreas operativas respecto aprovechar las modalidades de teletrabajo de manera interna y externa en las oficinas o áreas de trabajo, bajo supervisión y monitoreo, aprovechando las herramientas de comunicación y colaboración para el desarrollo efectivamente de sus actividades laborales en cumplimiento con cada uno de los servicios especializados solicitados por los diferentes clientes y finalmente generar una ventaja competitiva a través de la cotización de equipos especializados para su posterior inversión, siendo una pieza clave para lograr reducir los tiempos y costos de envió de los diversos ensayos de ingeniería.

## REFERENCIAS

- Agama, Y., Crovetto, G., y Puerta, S. (2016) *Estrategias de distribución y ventajas competitivas en la empresa Comercializadora C&M Servicentros S.A.C.* Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Andreu, R., y Baiguet, J. (2016) *Gestión del conocimiento y competitividad.* España: EUNSA.
- Bauzas, A., y Reyes, G. (2019) *Gestión del Talento Humano.* México: IURE.
- Benjumea, L., Villa, M., y Valencia, J. (2016) *enefits and impacts of telework in human talent results from a literature review.* *Revista CEA, II(4)*, pp. 59 - 73. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3519571](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519571)
- Blay, D. (2018) *¿Por qué no nos dejan trabajar desde casa?* España: Bubok Publishing S.L.
- Buitrago, M. (2017) *Análisis del entorno competitivo local de una empresa PYME del sector de la construcción.* Manizales, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Cabezas, D., Andrade, D., y Torres, J. (2018) *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Sangolquí, Ecuador: ASPE.
- Cahuana, E. (2019) *El rol del capital humano capacitado para lograr ventaja competitiva en la MYPE de Lima Metropolitana.* Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Cano, F., Castro, J., y Peñafiel, V. (2017) *Ventajas y desventajas del teletrabajos aplicados en la ciudad de Lima.* Lima, Perú: Universidad Peruana de Las Américas.
- Castellano, I., Caridad, M., Virviescas, J., y Martínez, J. (2017) *Telework as a competitive labor strategy in Colombian PYME.* *Revista espacios, XXXXIII (31)*, pp. 1 - 14. Obtenido de <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2012>
- Cegarra, G., y Martínez, A. (2018) *Gestión del conocimiento: una ventaja competitiva.* Madrid, España: ESIC Editorial.
- Chia, P. (2018) *El teletrabajo una ventaja competitiva para las organizaciones.* Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

- Consultoría de Capital Humano - CPI (2018) *El teletrabajo, el camino a la eficiencia*.  
Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-teletrabajo-el-camino-a-la-eficiencia/>
- Corrales, F., y Molina, J. (2019) *Estudio para el diseño de un plan piloto de implementación de teletrabajo como modalidad laboral*. Quesada, Costa Rica: Universidad Técnica Nacional.
- Crespo, F. (2017) *Técnicas y herramientas para lograr las ventajas competitivas a través de la logística en el sector construcción*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.
- Dirección de Investigación Socio Económico Laboral - DISEL (2019) *Conoce todo sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo*. Obtenido de <https://www.andina.pe/agencia/noticia-conoce-todo-sobre-las-ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo-749186.aspx>
- Dominguez, J. (2016) *Características de la capacitación y las TIC de las empresas de Lubricantes*. Piura, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - NDECOPI. (2018). *Teletrabajo en el Perú*. Obtenido de <https://elperuano.pe/suplementosflipping/economika/279/web/pagina03.htm>  
I
- Fresno, C. (2018) *¿Cómo funciona internet en el trabajo?* Córdoba, Argentina: El cid Editor.
- García, P. (2018) *Teletrabajo y comercio electrónico* (Primera ed.). España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Área de Educación.
- Guzmán, P., y Abreo, A. (2017). The skills of a teleworker for competitiveness. *Revista de Fórum Empresarial, XXIII* (2), pp. 5 - 30. Obtenido de <https://revistas.upr.edu/index.php/forumempresarial/article/view/13624/1127>  
1
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Santa Fe, México: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, P., y Cueva, A. (2017) *Fundamentos de investigación* (Primera ed.). Santa Fe, México: McGRAW-HILL Education.

- Llamosas, A. (2015) *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación* (Primera ed.). España: Dykinson S.L.
- López, A., y Neira, A. (2019) *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo - Perú*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Lopez, F., y Reyes, A. (2018) *Teletrabajo vs trabajo convencional*. Medellín, Colombia: Universidad de San Buenaventura.
- Mella, L., Sierra, M., Cardona, B., y Cabeza, J. (2017). *El teletrabajo en España: aspectos teórico - prácticos de interés* (Primera ed.). España: wolters kluwer S.A.
- Ministerios de Trabajo y promoción del Empleo - MTPE. (2020) *Ministerio de Trabajo: gastos por teletrabajo podrán ser compensados al empleado*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/ministerio-de-trabajo-gastos-por-teletrabajo-podran-ser-compensados-al-empleado-noticia/>
- Morales, A., y Pérez, G. (2020) Teletrabajo como estrategia de competitividad y desarrollo para las empresas en el Ecuador. *Revista Eruditus*, 1(2), pp. doi:10.35290/re.v1n2.2020.318
- Muñoz, A., Ortega, C., y Quevedo, S. (2020) Teleworking adoption in the manufacturing enterprises of the Cuenca city. *Revisstar de Investigación y Desarrollo Tecnológico*, XVI (1), pp. 46 - 53. doi:10.33412/idt.v16.1.2439
- Murillo, P., y Peña, E. (2016) *Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el sector de servicios de grandes empresas*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Organización Internacional del Trabajo -OIT. (2020) *Claves para un teletrabajo eficaz durante la pandemia del COVID-19*. Obtenido de Proteger a los trabajadores: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_740038/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740038/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2020) *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)* Obtenido de Información relevante sobre el coronavirus: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

- Pacheco, M. (2018) *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano, casos: BCP y BBVA*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Peralta, R., Bilous, A., Flores, R., y Bombón, F. (2020) The impact of telework and business administration. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, IV (1), pp. 315 - 325. doi:10.26820/
- Porter, M. (2015) *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior (2a. ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Reyes, M. (2016) *Metodología de la investigación 6° Edición*. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Silva, A. (2017) *Modelo unificado de adopción del teletrabajo en las organizaciones Colombianas*. Medellín, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Silva, G., y Li, F. (2018) Un Método para evaluar la competitividad del teletrabajo profesional. *Revista Nacional De Administración*, IX (2), pp. 105 - 137. doi:10.22458/rna.v9i2.2280
- Torres, A. (2020) *Proponen que el teletrabajo sea obligatorio para empresas*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2019/09/30/ministerio-de-trabajo-proponen-que-el-teletrabajo-sea-obligatorio-para-empresas-indecopi/>
- Vela, M. (2020) *Teletrabajo: reto y prueba para las Mypes*. Obtenido de <https://www.radionacional.com.pe/novedades/nacion-tecno/teletrabajo-reto-y-prueba-para-las-mypes>
- Villalobos, C. (2017) *Los desafíos de la implementación del teletrabajo en el Perú*. Piura, Perú: Universidad de Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2815>
- Zárate, R. (2016) *Ventaja competitiva de pequeñas y medianas empresas consolidadas de construcción de obras de ingeniería civil en la ciudad de Bogotá*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

**ANEXO 1**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p align="center"><b>TELETRABAJO</b></p>	<p>Según García (2018) indica que es la forma más flexible de organización en el trabajo, que consiste en realizar una serie de actividades laborales remuneradas sin presencia física haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs).</p>	<p>La variable teletrabajo se medirá operacionalmente mediante la aplicación de dos instrumentos; (01) cuestionario al personal y (01) guía de entrevista al gerente de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalidad de teletrabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teletrabajo autónomo</li> <li>- Teletrabajo suplementario</li> <li>- Teletrabajo móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ORDINAL</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas de teletrabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas de comunicación</li> <li>- Herramientas de colaboración</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del teletrabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad en los procedimientos laborales</li> <li>- Mejora de los procesos de aprendizaje</li> <li>- Logro de metas y objetivos</li> </ul>	

<b>VENTAJA COMPETITIVA</b>	De acuerdo a Cegarra y Martínez (2018) expresan que es la utilización de los recursos empresariales con el objeto de diferenciarlo con respecto al mercado donde direccionan sus productos y/o servicios, siendo este un factor clave en función a mantener un liderazgo competitivo.	La variable ventaja competitiva se medirá operacionalmente mediante la aplicación de dos instrumentos; (01) cuestionario al personal y (01) guía de entrevista al gerente de la empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C.	- Liderazgo competitivo	- Servicios especializados - Suministración de recursos - Nivel de innovación	- ORDINAL
			- Diferenciación competitiva	- Capacidad de respuesta - Confianza y seguridad del servicio - Cumplimiento del servicio	
			- Mercado competitivo	- Necesidades del cliente - Preferencias del cliente - Actitud del cliente	

Elaborado por la autora.

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo el teletrabajo permitirá fortalecer la ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proponer estrategias de teletrabajo para fortalecer la ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.</li> </ul>	<p><b>Tipo y diseño metodológico</b> Aplicada - Descriptiva No experimental y transversal</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo y cualitativo</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> 23 colaboradores y 28 Clientes de la empresa QUALITY PAVEMENTS</p> <p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b> Encuesta y entrevista Cuestionario y guía de entrevista</p> <p><b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b> Se realizará un análisis de tipo descriptiva mediante tablas analíticas donde representará los datos obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores y clientes de la empresa QUALITY PAVEMENTS.</p>
	PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo son las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?.</li> <li>▪ ¿Cómo son las herramientas de teletrabajo utilizados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?.</li> <li>▪ ¿Cuáles son los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?.</li> <li>▪ ¿Cómo es el liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?.</li> <li>▪ ¿Cómo es la diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?.</li> <li>▪ ¿Cómo es el mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar las modalidades de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.</li> <li>▪ Evaluar las herramientas de teletrabajo utilizados en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.</li> <li>▪ Identificar los resultados de teletrabajo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.</li> <li>▪ Conocer el liderazgo competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.</li> <li>▪ Describir la diferenciación de los servicios en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.</li> <li>▪ Evaluar el mercado competitivo en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021?.</li> </ul>	

Elaborado por la autora.

### ANEXO 3

#### MATRIZ DEL INSTRUMENTO DEL CUESTIONARIO AL PERSONAL DE LA EMPRESA QUALITY PAVEMENTS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTOS A CUESTIONARIO	
				Nº DE ÍTEMS	ÍTEMS
<b>V<sub>1</sub> TELETRABAJO</b>	X1. Modalidad de teletrabajo	X1.1	- Teletrabajo autónomo	02	1. Realiza sus actividades administrativas u operativas haciendo uso de las TICs.
					2. Entrega sus informes solicitados fuera de los espacios físicos de la oficina a través de las TICs
		X1.2	- Teletrabajo suplementario	02	3. En su contratación laboral cuenta con la alternativa de realizar sus labores de manera temporal.
					4. La empresa ha otorgado una mayor accesibilidad para realizar sus labores técnicas fuera de ella.
		X1.3	- Teletrabajo móvil	02	5. Hace uso de su equipo móvil para realizar sus actividades labores externamente de la oficina.
					6. La empresa debe aceptar el uso del equipo móvil para cumplir con sus labores especializadas.
	X2. Herramientas de teletrabajo	X2.1	- Herramientas de comunicación	02	7. En la empresa se utilizan los distintos aplicativos basados a correos o mensajería instantánea.
					8. Se ha contribuido al uso de mensajería instantánea para el desarrollo de sus actividades operativas.
		X2.2	- Herramientas de colaboración	02	9. Se cuenta con herramientas de recuperación y gestión de documentación operativa.
					10. Se ha implementado nuevos aplicativos de ofimática para mejorar el rendimiento operativo.
	X3 Resultados del teletrabajo	X3.1	- Flexibilidad en los procedimientos laborales	01	11. Se ha flexibilizado los procedimientos laborales en las áreas tanto administrativas y operativas.
		X3.1	- Mejora de los procesos de aprendizaje	02	12. Está de acuerdo con la mejora de los procesos de aprendizaje de las TICs para el desarrollo de los informes técnicos de ingeniería.
					13. La mejora de los procesos operativos permitirá cumplir con cada uno de los servicio técnicos.
		X3.1	- Logro de metas y objetivos	02	14. Las TICs permitirán facilitar el cumplimiento de las metas operativas.
					15. A través de las herramientas de las TICs se ha lograra cumplir con los objetivos trazados a corto plazo.

Elaborado por la autora.

## ANEXO 4

### MATRIZ DEL INSTRUMENTO DEL CUESTIONARIO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA QUALITY PAVEMENTS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTOS B CUESTIONARIO	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
<b>V<sub>2</sub> VENTAJA COMPETITIVA</b>	Y1. Liderazgo competitivo	Y1.1	Servicios especializados	02	1. La empresa mantiene un liderazgo en los servicios especializados que le ofrece (análisis de suelos e ingeniería).
					2. La calidad de los servicios que le ofrece la empresa, ha permitido posicionarse en el sector.
		Y1.2	Suministración de recursos	01	3. Los recursos y/o herramientas que suministran en la empresa ha permitido una mejora en su atención.
		Y1.3	Nivel de innovación	02	4. La empresa mantiene una postura innovadora ante los servicios especializados que le ofrece.
					5. Ha evidenciado que en la empresa cuentan con equipos y/o maquinarias modernas.
		Y2. Diferenciación competitiva	Y2.1	Capacidad de respuesta	02
				7. La empresa se preocupa por entregar de manera rápida los informes técnicos solicitados.	
	Y2.2		Confianza y seguridad del servicio	01	8. Confía en los servicios especializados de estudio de suelos e ingeniería que le ofrece la empresa.
		Y2.3	Cumplimiento del servicio	01	9. La empresa ha cumplido con la entrega de sus informes técnicos programados previamente.
	Y3. Mercado competitivo	Y3.1	Necesidades del cliente	01	10. La empresa comprende sus necesidades ante los servicios especializados y técnicos que solicita.
		Y3.2	Preferencias del cliente	01	11. La empresa conoce sus preferencias al momento de solicitar un servicio especializado.
		Y3.3	Actitud del cliente	02	12. Posee una actitud de interés por requerir los servicios de la empresa en materia de ingeniería.
					13. Se siente seguro con los resultados que muestran los informes técnicos solicitados.

Elaborado por la autora.

**ANEXO 5**

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA QUALITY PAVEMENTS**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTOS C GUÍA DE ENTREVISTA	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
V <sub>1</sub> TELETRABAJO	X1. Modalidad de teletrabajo	X1.1	Teletrabajo autónomo	02	1. Cuáles son las medidas que ha tomado la empresa mediante el teletrabajo autónomo para mejorar los procesos operativos en los servicios especializados que ofrece. 2. Mencione que tipo de trabajo se aplica en la empresa respecto a la permanencia del personal y el uso de los equipos móviles.
		X1.2	Teletrabajo suplementario		
		X1.3	Teletrabajo móvil		
	X2. Herramientas de teletrabajo	X2.1	Herramientas de comunicación	01	3. Indique cuáles son las principales herramientas de comunicación y colaboración que ha implementado la empresa para su mejora operativa.
		X2.2	Herramientas de colaboración		
	X3. Resultados del teletrabajo	X3.1	Flexibilidad en los procedimientos laborales	03	4. Qué acciones ha tomado para flexibilizar los procedimientos administrativos y operativos en las distintas áreas de la empresa. 5. Qué acciones a considerado necesarias para mejorar los procesos de aprendizaje laboral respecto a los servicios especializados que ofrece. 6. Considera que en la empresa se ha cumplido correctamente con el logro de metas y objetivos trazados en su planificación de sus servicios especializados.
		X3.2	Mejora de los procesos de aprendizaje		
		X3.3	Logro de metas y objetivos		
	V <sub>2</sub> VENTAJA COMPETITIVA	Y1. Liderazgo competitivo	Y1.1	Servicios especializados	02
Y1.2			Suministración de recursos		
Y1.3			Nivel de innovación		
Y2. Diferenciación competitiva		Y2.1	Capacidad de respuesta	02	9. Cómo evaluaría la capacidad de respuesta de los servicios que ofrece la empresa a sus principales clientes. 10. Considera que la mayoría de los clientes corporativos acuden a la empresa debido a que confían y cumplimiento en los servicios técnicos.
		Y2.2	Confianza y seguridad del servicio		
		Y2.2	Cumplimiento del servicio		
Y3. Mercado competitivo		Y3.1	Necesidades del cliente	02	11. Explique cuáles son las principales necesidades y preferencias que mantiene los clientes ante los servicios especializados que le ofrece la empresa. 12. Cuáles son las principales actitudes que conllevan a los clientes elegir o preferir a la empresa ante un estudio de suelos.
		Y3.2	Preferencias del cliente		
		Y3.3	Actitud del cliente		

Elaborado por la autora.

## ANEXO 6

### FORMATO DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL PARA MEDIR LA VARIABLE TELETRABAJO EN LA EMPRESA QUALITY PAVEMENTS S.A.C.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado personal, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; *“El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

#### **INSTRUCCIONES**

El cuestionario está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta; (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.

VARIABLE: TELETRABAJO		ALTERNATIVAS				
		(5) TD	(4) DA	(3) IN	(2) DA	(1) TE
MODALIDADES DE TELETRABAJO	1. Realiza sus actividades administrativas u operativas haciendo uso de las TICs.					
	2. Entrega sus informes solicitados fuera de los espacios físicos de la oficina a través de las TICs.					
	3. En su contratación laboral cuenta con la alternativa de realizar sus labores de manera temporal.					
	4. La empresa ha otorgado una mayor accesibilidad para realizar sus labores técnicas fuera de ella.					
	5. Hace uso de su equipo móvil para realizar sus actividades labores externamente de la oficina.					
	6. La empresa debe aceptar el uso del equipo móvil para cumplir con sus labores especializadas.					
HERRAMIENTAS DE TELETRABAJO	7. En la empresa se utilizan distintos aplicativos basados a correos o mensajería instantánea.					
	8. Se ha contribuido al uso de mensajería instantánea para el desarrollo de sus actividades operativas.					
	9. Se cuenta con herramientas de recuperación y gestión de documentación operativa.					
	10. Se han implementado nuevos aplicativos de ofimática para mejorar el rendimiento operativo.					

<b>RESULTADOS DEL TELETRABAJO</b>	11. Se ha flexibilizado los procedimientos laborales en las áreas tanto administrativos y operativos.					
	12. Está de acuerdo con la mejora de los procesos de aprendizaje de las TICs para el desarrollo de los informes técnicos de ingeniería.					
	13. La mejora de los procesos operativos permitirá cumplir con los objetivos de cada servicio técnico.					
	14. Las TICS permitirán facilitar el cumplimiento de las metas operativas.					
	15. A través de las herramientas de las TICs se lograra cumplir con los objetivos trazados a corto plazo.					

**DATOS GENERALES**

- a) Sexo: M ( ) F ( )
- b) Edad: 20 - 29 ( ) 30 - 39 ( ) 40 - 49 ( ) 50 - 69 ( )
- c) Grado de instrucción: Post grado ( ) Superior Universitario ( ) Técnico ( ) Secundaria ( )
- d) Nivel de ingresos: S/. 930.00 - S/. 1,800.00 ( ) S/. 1,800.00 - S/. 3,500.00 ( ) S/3,500.00 a más ( )
- e) Tiempo laborando: Menos de 01 años ( ) Entre 01 a 02 años ( ) Más de 02 años ( )

**ANEXO 7**  
**FORMATO DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE PARA MEDIR LA**  
**VARIABLE VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA QUALITY**  
**PAVEMENTS S.A.C.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

FECHA.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Estimado cliente, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; “*El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021*”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

**INSTRUCCIONES**

El cuestionario está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta; (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.

VARIABLE: VENTAJA COMPETITIVA		ALTERNATIVAS				
		(5) TD	(4) DA	(3) IN	(2) DA	(1) TE
<b>LIDERAZGO COMPETITIVO</b>	1. ¿La empresa mantiene un liderazgo en los servicios especializados que le ofrece ( <i>análisis de suelos e ingeniería</i> )?					
	2. ¿La calidad de los servicios que le ofrece la empresa, ha permitido posicionarse en el sector?					
	3. ¿Los recursos y/o herramientas que suministran en la empresa ha permitido una mejora en su atención?					
	4. ¿La empresa mantiene una postura innovadora ante los servicios especializados que le ofrece?					
	5. ¿Ha evidenciado que en la empresa cuentan con equipos y/o maquinarias modernas?					
<b>DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA</b>	6. ¿La empresa le ofrece una atención inmediata ante los servicios especializados requeridos?					
	7. ¿La empresa se preocupa por entregar de manera rápida los informes técnicos solicitados?					
	8. ¿Confía en los servicios especializados de estudio de suelos e ingeniería que le ofrece la empresa?					
	9. ¿La empresa ha cumplido con la entrega de sus informes técnicos programados previamente?					

<b>MERCADO COMPETITIVA</b>	10. ¿La empresa comprende sus necesidades ante los servicios especializados y técnicos que solicita?					
	11. ¿La empresa conoce sus preferencias al momento de solicitar un servicio especializado?					
	12. ¿Posee una actitud de interés por requerir los servicios de la empresa en materia de ingeniería?					
	13. ¿Se siente seguro con los resultados que muestran los informes técnicos solicitados?					

**DATOS GENERALES**

- a) Sexo: M ( )    F ( )
- b) Edad: 20 - 29 ( )    30 - 39 ( )    40 - 49 ( )    50 - 69 ( )
- c) Grado de instrucción: Post grado ( )    Superior Universitario ( )    Técnico ( )    Secundaria ( )
- d) Nivel de ingresos: S/. 930.00 - S/. 1,800.00 ( )    S/. 1,800.00 - S/. 3,500.00 ( )    S/. 3,500.00 a más ( )
- e) Tiempo laborando: Menos de 01 años ( )    Entre 01 a 02 años ( )    Más de 02 años ( )

## ANEXO 8

# FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDO AL GERENTE PARA MEDIR LA VARIABLE VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA QUALITY PAVEMENTS S.A.C.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado gerente, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; “*El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021*”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

### **ASPECTOS GENERAL**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ENTREVISTADOR (A): Alzamora Zegarra, Joyce | <input type="checkbox"/> FECHA: 21/04/2021 |
| <input type="checkbox"/> ENTREVISTADO (A): Grte. Zeta Chunga, Aldo  | <input type="checkbox"/> TIEMPO: 1 hora.   |
| <input type="checkbox"/> EMPRESA : Quality Pavements S.A.C          |  |

### **VARIABLE:**

#### **TELETRABAJO**

1. ¿Cuáles son las medidas que ha tomado la empresa mediante el teletrabajo autónomo para mejorar los procesos operativos en los servicios especializados que ofrece?
  - En función a las medidas que se han tomado, está compendio la implementación de soluciones de gestión online o mediante la nube, que por lo general ha sido una alternativa colaborativa para poder mejorar los procesos operativos, a pesar que existe otros aplicativos necesarios.
2. ¿Mencione que tipo de trabajo se aplica en la empresa respecto a la permanencia del personal y el uso de los equipos móviles?
  - En función a la situación de emergencia, está influenciado a realizar actividades teniendo en cuenta el trabajo suplementario, debido a que el personal mayormente realiza sus labores utilizan las TICs principalmente mediante equipos móviles, pero estas son coordinadas mayormente en los espacios físicos de la empresa.
3. ¿Indique cuáles son las principales herramientas de comunicación y colaboración que ha implementado la empresa para su mejora operativa?
  - Entre las principales herramientas de comunicación y colaboración que se utilizan, son comúnmente Google, Driver, ZOOM, Meet, Skype, las cuales son vital para su coordinación, sin embargo, aún es necesario implementar

aquellos aplicativos de gestión documentaria que permita mejorar las actividades a nivel operativo.

4. ¿Qué acciones ha tomado para flexibilizar los procedimientos administrativos y operativos en las distintas áreas de la empresa?
  - Ha permitido buscar una alternativa de desarrollo laboral mediante horarios más flexibles y sobre todo la reducción de costos para ofrecer una tarifa de servicios más óptimos en cumplimiento con las metas y objetivos laborales.
5. ¿Qué acciones a considerado necesarias para mejorar los procesos de aprendizaje laboral respecto a los servicios especializados que ofrece?
  - Entre las principales acciones que se ha realizado, ha sido adaptarse al método de trabajo mediante las TICs, así mismo en función a poder conocer las diferentes modalidades de teletrabajo, para poder cumplir con las metas y objetivos trazados en función a permitir ofrecer un servicio de calidad.
6. ¿Considera que en la empresa se ha cumplido correctamente con el logro de metas y objetivos trazados en su planificación de sus servicios especializados?
  - En gran parte de trata de cumplir con las metas y objetivos trazados, la cual parte de este cumplimiento se ha logrado mediante las herramientas de las TICs, sin embargo, aún existen una serie de limitaciones o falencias que incide en el desarrollo efectivo de los resultados laborales.

**VARIABLE:**

**VENTAJA COMPETITIVA**

7. ¿Durante los últimos años que estrategias se han tomado en la empresa para ofrecer servicios más especializados de ingeniería?
  - Respecto a la especialización de los servicios, se han implementado como estrategias las ordenes de trabajo, para poder llevar a cabo las programaciones correctas respecto a cada uno de los informes técnicos que se solicitan, permitiendo reducir los tiempos de entrega de los certificados.
8. ¿Cómo es la situación respecto al manejo de los recursos e innovación de los procesos operativos en la empresa en función a los servicios de ingeniería?
  - La situación del manejo de los recursos e innovación, mediante el control operativo durante cada jornada de trabajo, así como los procesos por actividades que han permitido un mayor direccionamiento, a pesar que durante cada etapa de trabajo existen ciertas falencias que inciden en el rendimiento laboral.
9. ¿Cómo evaluaría la capacidad de respuesta de los servicios que ofrece la empresa a sus principales clientes?
  - Respecto a la capacidad de respuesta en los servicios, es regular, debido que se trata siempre pensar en los clientes que mayormente se dedican a actividades empresariales de inmobiliaria y construcción, por lo que se están tomando acciones

enfocado a la rápida entrega de sus requerimientos en función a los servicios de ingeniería que se ofrecen continuamente.

10. ¿Considera que la mayoría de los clientes corporativos acuden a la empresa debido a que confían y cumplimiento en los servicios técnicos?
  - La mayoría de los clientes requieren de los servicios de ingeniería que se ofrecen, por lo tanto, continuamente los informes o entrega de estos, ha permitido una confianza en función a la seguridad de los resultados que se obtienen.
11. ¿Explique cuáles son las principales necesidades y preferencias que mantiene los clientes ante los servicios especializados que le ofrece la empresa?
  - La importancia de la emisión de los resultados que son elaborados por el ingeniero a cargo y el técnico de laboratorio.
12. ¿Cuáles son las principales actitudes que conllevan a los clientes elegir o preferir a la empresa ante un estudio de suelos?
  - La fiabilidad de los resultados con respecto a los ensayos que se realizan en el laboratorio por aspectos de ingeniería, que muchas veces los clientes pueden presenciar, con la finalidad de reflejar transparencia en los hallazgos.

*Muchas gracias por su participación...*

**ANEXO 9**  
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PAVIMENTS S.A.C., DE**  
**LA CIUDAD DE PIURA**

Tabla 17

*Personal por cargo o puesto respecto a la estructura organizacional de la Empresa QUALITY PAVIMENTS S.A.C.*

N°	PUESTO Y/O CARGOS LABORALES	CANT
01	Gerente General	01
02	Gerente de Operaciones	01
03	Administrador	01
04	Asistente Administrativo	02
05	Recursos humanos	01
06	Asistente de RR.HH	01
07	Jefe de Logística	01
08	Asistente de Logística	01
09	Ingeniero operativo	03
10	Técnico operativo	08
11	Jefe de Almacén	01
12	Asistente de Almacén	02
<b>TOTAL DE PERSONAL</b>		<b>23</b>

*Nota:* Estructura Organizacional de la Empresa QUALITY PAVIMENTS S.A.C.

Elaborado por la autora.

## ANEXO 10

### PRINCIPALES CLIENTES QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA QUALITY PAVIMENTS S.A.C., DE LA CIUDAD DE PIURA

Tabla 18

*Principales clientes que son atendidos frecuentemente en la Empresa QUALITY PAVIMENTS S.A.C.*

<b>N°</b>	<b>PRINCIPALES CLIENTES</b>	<b>OBRAS EJECUTADAS</b>
01	Viva GyM	Los Parques de Piura
02	Inmoviliaria Galilea	Monteverde II
03	Consortio Algarrobo	Servicio de Salud Los Algarrobo
04	CUBIC33 Group	Plata de Procesamiento de Frutas P111
05	BGS Ingenieros S.A.C.	UPAO Pabellones C, D y E
06	HERPUCON Grupo Constructor	Las Plameras IV Etapa
07	ANDICO Ingenieros	Puente ´Paraje
08	MARQUISA S.A.C. Contratistas Generales	Centro de Acopio de Residuos Sólidos Talara
09	Paredes Group HOLDING	Protección Contra Inundaciones Piura y Castilla
10	IPM Consortio	Proyecto Garden 02
11	ASTROS Ingenieros S.R.L.	Cerco Perimétrico MedLog Paita
12	Ingelme E.I.R.L.	Mejoramiento de Calidad de Tensión SET Sullana 10 KV
13	San Sebastian Constructora S.A.C.	Servicio de Agua Potable y Saneamiento La Matanza
14	AHREN Constratistas Generales S.A.C.	Servicios de Desembarcadero Pesquero Artesanal Cabo Blancop
15	Consortio Hospital Piura	Servicios de Salud Ayabaca
16	JJJC Grupo	Servicio del Corredor Vial EMP. PE 04B - SONDOR
17	BLOCK S.A.C.	Control de Calidad de Especímenes de Concreto

18	ICM Ingeniería Civil Montajes S.A.	Servicio de Salud Canchaque
19	MC Compañía Constructora	Residencial Vienna I y Comercial El Chipe
20	MANTTO Mantenimiento, Construcción y Proyectos Generales	Servicios de Slud Ayabaca
21	ALMASA Constructora	Universidad Tecnológica del Perú
22	MAPEI Adhesivos, Selladores, Químicos para la Construcción	Control de Calidad de Concreto
23	PARAMO Consulting & Construcción	Servicio de Transitabilidad Vehicular y Peatonal Tramo 1 - 256
24	BERNYF	Lt 60 KV, SE Catacaos SE Santa Regina
25	GyM	PMRT UA y TC - PQ1 Pariñas
26	PILOTES TERRATEST	Refinería Talara
27	CCR Corporación Comercial S.A.	Acondicionamiento de Oficina Especial Plaza de Armas CMP
28	BS BESCO	Centrika

---

*Nota:* Registro de clientes frecuentes de la Empresa QUALITY PAVIMENTS S.A.C.

Elaborado por la autora.

## ANEXO 11

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios: "El teletrabajo como ventaja competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Teletrabajo. Cuestionario dirigido al personal de la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Ventaja Competitiva. Cuestionario dirigido a los clientes de la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021.	DEFICIEN TE	ACEPTAB LE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.




**Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez**  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez  
 DNI : 02778943  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : martinlazosanchez@gmail



"EL TELETRABAJO COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA QUALITY PAVEMENTS S.A.C., PIURA 2021"

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91		96
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al personal de la empresa Quality Pavements S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CLAD. 15719

Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Quality Pavements S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de abril del Dos mil veintiuno.

  
 -----  
 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
 CLAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
 DNI : 03490490  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : [pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe)

**"EL TELETRABAJO COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA QUALITY PAVEMENTS S.A.C.,  
PIURA 2021"**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					100
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					100
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100

  
 Mgr. Cecilia Gomez Zuniga  
 CLAD. 15719





### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: A202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Cuestionario a clientes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario a clientes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : [fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe)

“EL TELETRABAJO COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA QUALITY PAVEMENTS S.A.C.,  
PIURA 2021”

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	



## ANEXO 12

### VALIDACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### INFORME ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

---

Estudiante: **ALZAMORA ZEGARRA, JOYCE ELENA**  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo

---

Evaluador: **M.Sc. SÓCOLA JUÁREZ, ZURY MABELL**  
Docente universitario – Universidad Nacional de Frontera  
N° de Colegiatura: Colegio Estadístico del Perú (COESPE) N° 1102

---

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: **"El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021"**

La estudiante elaboró un **CUESTIONARIO** que consta de 15 ítems, para aplicar al personal de la empresa PAVEMENTS S.A.C., con el objetivo de **MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL TELETRABAJO**, donde el instrumento se define por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** a los datos obtenidos de una **muestra piloto de 15 encuestas**; cuyo valor se da en la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,976	15

Se debe mencionar que el coeficiente Alfa de Cronbach tiene una **CONFIABILIDAD MUY ELEVADA**.

**En conclusión, el instrumento tiene una CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA MUY ELEVADA, es decir el INSTRUMENTO se puede UTILIZAR**

Piura, 06 de mayo del 2021

  
**M. Sc. ZURY M. SÓCOLA JUÁREZ**  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 1102

**ANALISIS ESTADISTICO PARA EL CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

**Tabla 1**

*Resumen de procesamiento de casos de muestra piloto*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

**Tabla 2**

*Estadística de los 15 ítems del cuestionario*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Realiza sus actividades administrativas u operativas haciendo uso de las TICs.	39,40	172,400	,922	,973
Entrega sus informes solicitados fuera de los espacios físicos de la oficina a través de las TICs	39,33	169,667	,960	,972
En su contratación laboral cuenta con la alternativa de realizar sus labores de manera temporal.	39,40	181,543	,586	,977
La empresa ha otorgado una mayor accesibilidad para realizar sus labores técnicas fuera de ella.	39,13	169,695	,855	,974
Hace uso de su equipo móvil para realizar sus actividades laborales externamente de la oficina.	39,20	169,029	,929	,972
La empresa debe aceptar el uso del equipo móvil para cumplir con sus labores especializadas.	38,73	168,924	,920	,973

En la empresa se utilizan distintos aplicativos basados a correos o mensajería instantánea.	38,53	181,695	,389	,981
Se ha contribuido al uso de mensajería instantánea para el desarrollo de sus actividades operativas.	39,47	168,124	,895	,973
Se cuenta con herramientas de recuperación y gestión de documentación operativa.	39,00	165,000	,951	,972
Se han implementado nuevos aplicativos de ofimática para mejorar el rendimiento operativo.	39,07	167,638	,949	,972
Se ha flexibilizado los procedimientos laborales en las áreas tanto administrativas y operativas.	39,67	173,810	,633	,978
Está de acuerdo con la mejora de los procesos de aprendizaje de las TICs para el desarrollo de los informes técnicos de ingeniería.	39,13	169,124	,939	,972
La mejora de los procesos operativos ha permitido cumplir con los objetivos de cada servicio técnico.	38,73	170,781	,914	,973
Las TICs han permitido facilitar el cumplimiento de las metas operativas.	38,87	166,981	,926	,972
A través de las herramientas de las TICs se ha logrado cumplir con los objetivos trazados a corto plazo.	38,47	163,410	,959	,972

Fuente: Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

  
**M. ZURY M. SOCOLA JUÁREZ**  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 QUESPE 1102

**INFORME ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS**

---

Estudiante: **ALZAMORA ZEGARRA, JOYCE ELENA**  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo

---

Evaluador: **M. Sc. SÓCOLA JUÁREZ, ZURY MABELL**  
Docente universitario – Universidad Nacional de Frontera  
N° de Colegiatura: Colegio Estadístico del Perú (COESPE) N° 1102

---

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: **"El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021"**

La estudiante elaboró un **CUESTIONARIO** que consta de 13 ítems, para aplicar a los clientes de la empresa PAVEMENTS S.A.C., con el objetivo de **MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA VENTAJA COMPETITIVA**, donde el instrumento se define por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto, al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** a los datos obtenidos de una **muestra piloto de 25 encuestas**; cuyo valor se da en la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,989	13

Se debe mencionar que el coeficiente Alfa de Cronbach tiene una **CONFIABILIDAD MUY ELEVADA**.

**En conclusión, el Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA MUY ELEVADA, es decir el INSTRUMENTO se puede UTILIZAR**

Piura, 06 de mayo del 2021

  
Mg. ZURY M. SOCOLA JUÁREZ  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 1102

**ANALISIS ESTADISTICO PARA EL CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

**Tabla 1**

*Resumen de procesamiento de casos de muestra piloto*

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

**Tabla 2**

*Estadística de los 13 ítems del cuestionario*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La empresa mantiene un liderazgo en los servicios especializados que le ofrece (análisis de suelos e ingeniería).	35,68	161,143	,938	,989
La calidad de los servicios que le ofrece la empresa, ha permitido posicionarse en el sector.	35,44	154,507	,949	,988
Los recursos y/o herramientas que suministran en la empresa ha permitido una mejora en su atención.	35,80	162,667	,912	,989
La empresa mantiene una postura innovadora ante los servicios especializados que le ofrece.	35,08	153,743	,967	,988
Ha evidenciado que en la empresa cuentan con equipos y/o maquinarias modernas.	35,20	156,667	,924	,989
La empresa le ofrece una atención inmediata ante los servicios especializados requeridos.	35,48	155,927	,950	,988

La empresa se preocupa por entregar de manera rápida los informes técnicos solicitados.	35,16	159,557	,903	,989
Confía en los servicios especializados de estudio de suelos e ingeniería que le ofrece la empresa.	35,04	151,040	,970	,988
La empresa ha cumplido con la entrega de sus informes técnicos programados previamente.	35,52	158,677	,903	,989
La empresa comprende sus necesidades ante los servicios especializados y técnicos que solicita.	35,52	157,510	,950	,988
La empresa conoce sus preferencias al momento de solicitar un servicio especializado.	35,44	157,590	,932	,989
Posee una actitud de interés por requerir los servicios de la empresa en materia de ingeniería.	35,16	152,057	,934	,989
Se siente seguro con los resultados que muestran los informes técnicos solicitados.	34,84	155,640	,959	,988

Fuente: Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

  
**Mg. ZURY M. SOCOLA JUAREZ**  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 COESPE 1102

La empresa se preocupa por entregar de manera rápida los informes técnicos solicitados.	35,16	159,557	,903	,989
Confía en los servicios especializados de estudio de suelos e ingeniería que le ofrece la empresa.	35,04	151,040	,970	,988
La empresa ha cumplido con la entrega de sus informes técnicos programados previamente.	35,52	158,677	,903	,989
La empresa comprende sus necesidades ante los servicios especializados y técnicos que solicita.	35,52	157,510	,950	,988
La empresa conoce sus preferencias al momento de solicitar un servicio especializado.	35,44	157,590	,932	,989
Posee una actitud de interés por requerir los servicios de la empresa en materia de ingeniería.	35,16	152,057	,934	,989
Se siente seguro con los resultados que muestran los informes técnicos solicitados.	34,84	155,640	,959	,988

Fuente: Elaboración propia, Usando el Software IBM SPSS versión 26

  
**Mg. ZURY M. SOCOLA JUAREZ**  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 ODSPE 1102

**ANEXO 13**  
**SOLICITUD PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA**  
**QUALITY PAVEMENTS S.A.C.**

**Solicitud de permiso para realizar Proyecto de Investigación de Tesis.**

Piura 09 de abril del 2021

Sr. Ingeniero  
Aldo Gabriel Zeta Chunga  
Gerente de la Empresa Quality Pavements SAC.

De mi consideración:

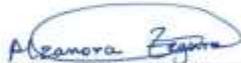
Yo, Joyce Elena Alzamora Zegarra, identificado con el N de DNI 71414491, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente me encuentro cursando el décimo ciclo de la carrera de Administración de empresas en la Universidad César Vallejo, solicito la petición de realizar el proyecto de tesis que tiene como título " El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021".

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Atentamente.



Joyce Elena Alzamora Zegarra  
71414491

**ANEXO 14**  
**CARTA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN LA**  
**EMPRESA QUALITY PAVEMENTS S.A.C.**



**LABORATORIO QUALITY PAVEMENTS S.A.C.**  
Laboratorio de mecánica de suelos y pavimentos

**Carta de Aceptación**

Piura 12 abril del 2021

**Estudiante:**

Joyce Elena Alzamora Zegarra

Por medio de la presente, es grato informarle sobre la aceptación de realizar su proyecto de Investigación Tesis, el cual tiene como nombre " El Teletrabajo como Ventaja Competitiva en la Empresa QUALITY PAVEMENTS S.A.C., Piura 2021".

Por lo cual se le brindara toda la información necesaria que requiera su proyecto de investigación.

Saludos cordiales



---

Aldo Gabriel-Zeta Chunga  
75396460  
Gerente  
Quality Pavements SAC

**ANEXO 15**  
**EVIDENCIAS VISUALES DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE**  
**RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Figura 1**

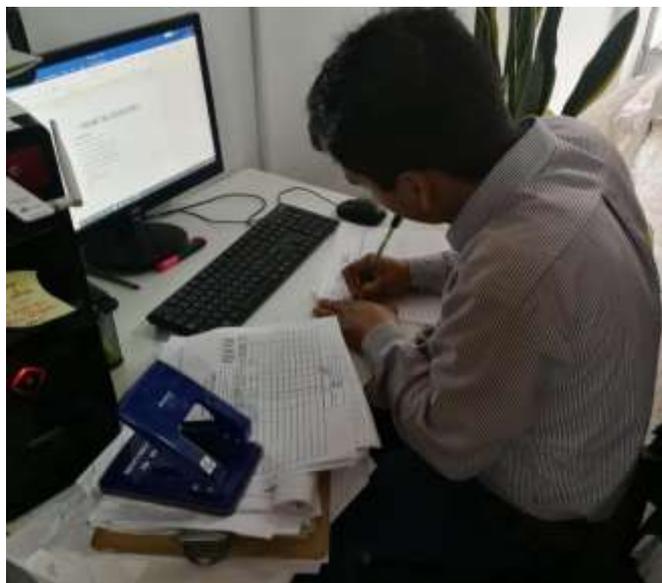
*Personal de las diferentes áreas de la empresa*



*Nota: Aplicación del cuestionario al personal.*

**Figura 2**

*Personal de las diferentes áreas de la empresa*



*Nota: Aplicación del cuestionario al personal.*

**Figura 3**

*Personal de las diferentes áreas de la empresa*



*Nota: Aplicación del cuestionario al personal.*

**Figura 4**

*Personal de las diferentes áreas de la empresa*



*Nota: Aplicación del cuestionario al personal.*