



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE LAS CIENCIAS SOCIALES ADMINISTRATIVAS
COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADO
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA**

**ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN
EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ACERO
AL MAYOR, CA**

**Asesor Académico:
Prof. Milagros Cruz**

**Autores:
Luis David Ríos López
C.I 27.810.136
Edith Victoria Salazar Salamanca
C.I 27.810.827**

**Trabajo de Grado Modalidad “Tesis de Grado” presentado como Requisito
Parcial para optar al Título de: Licenciado en Administración**

Maturín, julio del 2024



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
SUB- COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-ADMÓN-2024

MODALIDAD: TESIS

ACTA N° 2160

En Maturín, siendo las 09:00 (am.) del día miércoles 02 de octubre de 2024; reunidos en la Sala Luz Marina Ruiz, del Campus Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores: MILAGROS CRUZ (Asesor Académico), YOLISVET LOPEZ (Jurado), y YADIRA MIRANDA (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, se procedió a la presentación y defensa del Trabajo de Grado titulado: "ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
SUB- COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-ADMÓN-2024

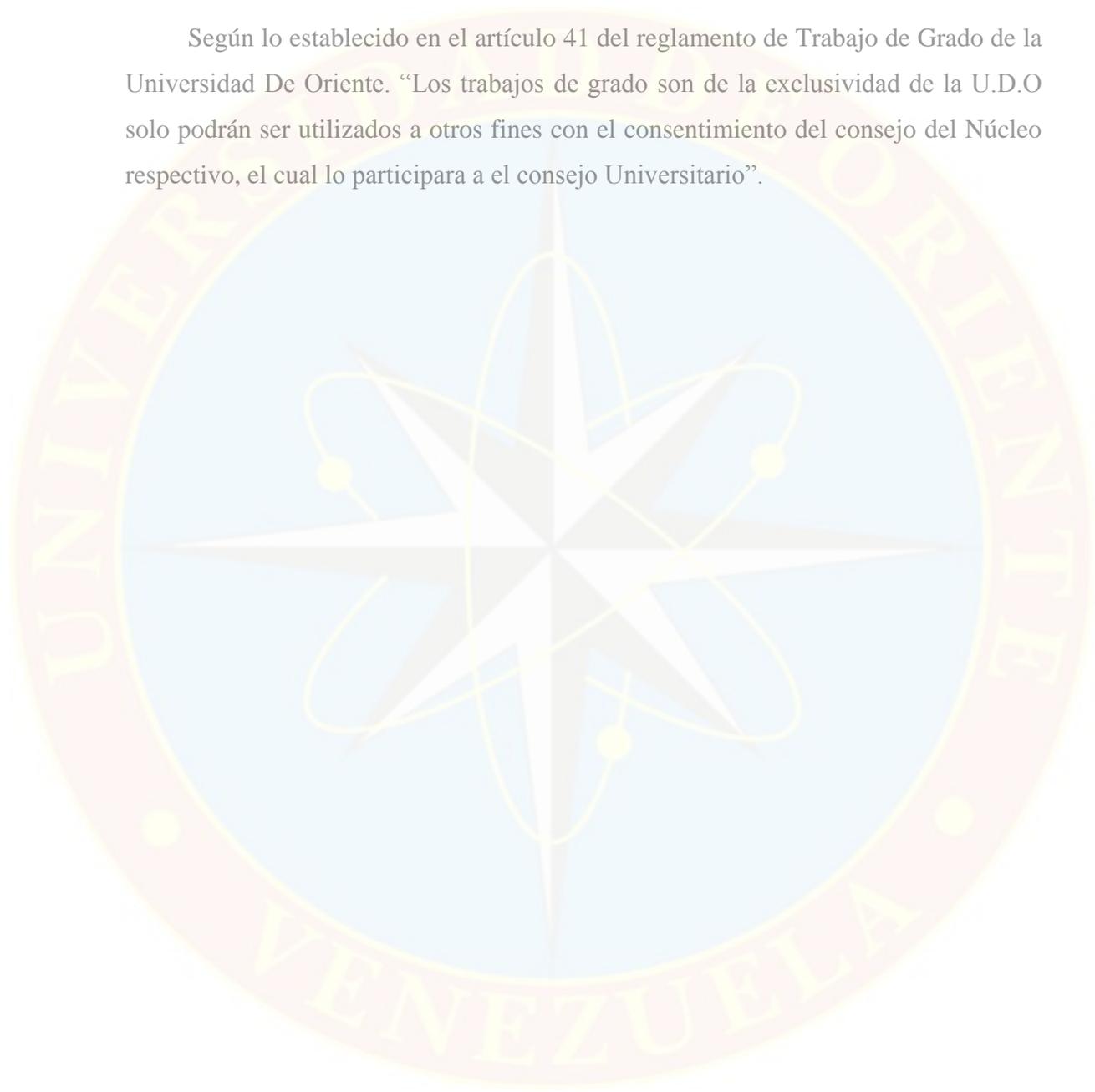
MODALIDAD: TESIS

ACTA N° 2161

En Maturín, siendo las 09:00 (am.) del día miércoles 02 de octubre de 2024; reunidos en la Sala Luz Marina Ruiz, del Campus Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores: MILAGROS CRUZ (Asesor Académico), YOLISVET LOPEZ (Jurado), y YADIRA MIRANDA (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, se procedió a la

RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 41 del reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad De Oriente. “Los trabajos de grado son de la exclusividad de la U.D.O solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del consejo del Núcleo respectivo, el cual lo participara a el consejo Universitario”.



AGRADECIMIENTOS

A María Pérez su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron a nuestra experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación. Su guía constante y su fe inquebrantable en nuestras habilidades nos motivaron a alcanzar alturas que nunca imaginamos, a la casa más alta por abrirnos las puertas y brindarnos la oportunidad de avanzar en nuestra carrera profesional.

Agradezco especialmente a mi departamento y tutora Milagros Cruz por su constante apoyo. Su fe en nuestras habilidades y su disposición para ayudarnos han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

Edith Salazar.

Luis Ríos.

DEDICATORIA

Primeramente, A dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme la oportunidad de mejorar cada día en la búsqueda de cumplir mis objetivos personales y académicos

Especialmente a mi abuelo el Licenciado José Salamanca quien supo estar cuando más los necesitaba, por ser mi guía, mi protector, por darme la fuerza para seguir adelante.

Gracias infinitas a mis padres Luzlini Salamanca y Iván Salazar por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro.

A mi hermana Lourdes Salazar quien me brindo su tiempo para escucharme y apoyarme en todo momento.

Sin ustedes todo esto no habría sido posible. Su amor y sacrificio han sido la luz que guio mi camino a través de este viaje académico.

Edith Salazar.

A mis padres Antonio Ríos y Ana Luisa López, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y por inculcarme los valores que me han guiado en este camino. Gracias por creer en mí siempre, incluso cuando yo dudaba. A ustedes, con todo mi amor y gratitud, dedico este logro.

A mi hermana Gabriela Ríos, Mi confidente, mi amiga y mi compañera de vida. Gracias por tus palabras de aliento y por estar siempre presente en los momentos más difíciles. A ti, con quien comparto sueños y alegrías, dedico este trabajo.

A mis abuelos, por su sabiduría y por enseñarme la importancia de la perseverancia. Gracias por su ejemplo de vida y por el amor incondicional que siempre me han brindado. A ustedes, con profunda admiración y cariño, dedico este esfuerzo.

A mi novia María Martínez y su familia, Por su comprensión, su apoyo y su cariño. Gracias por iluminar mis días y por ser parte fundamental de mi vida. A ustedes, con todo mi amor y agradecimiento, dedico este logro.

A mis compañeros de clases, Por compartir conmigo esta etapa tan importante de mi vida. Gracias por su amistad, su apoyo y por los momentos memorables que juntos hemos vivido. A ustedes, con quienes he aprendido y crecido, dedico este trabajo.

Luis Ríos

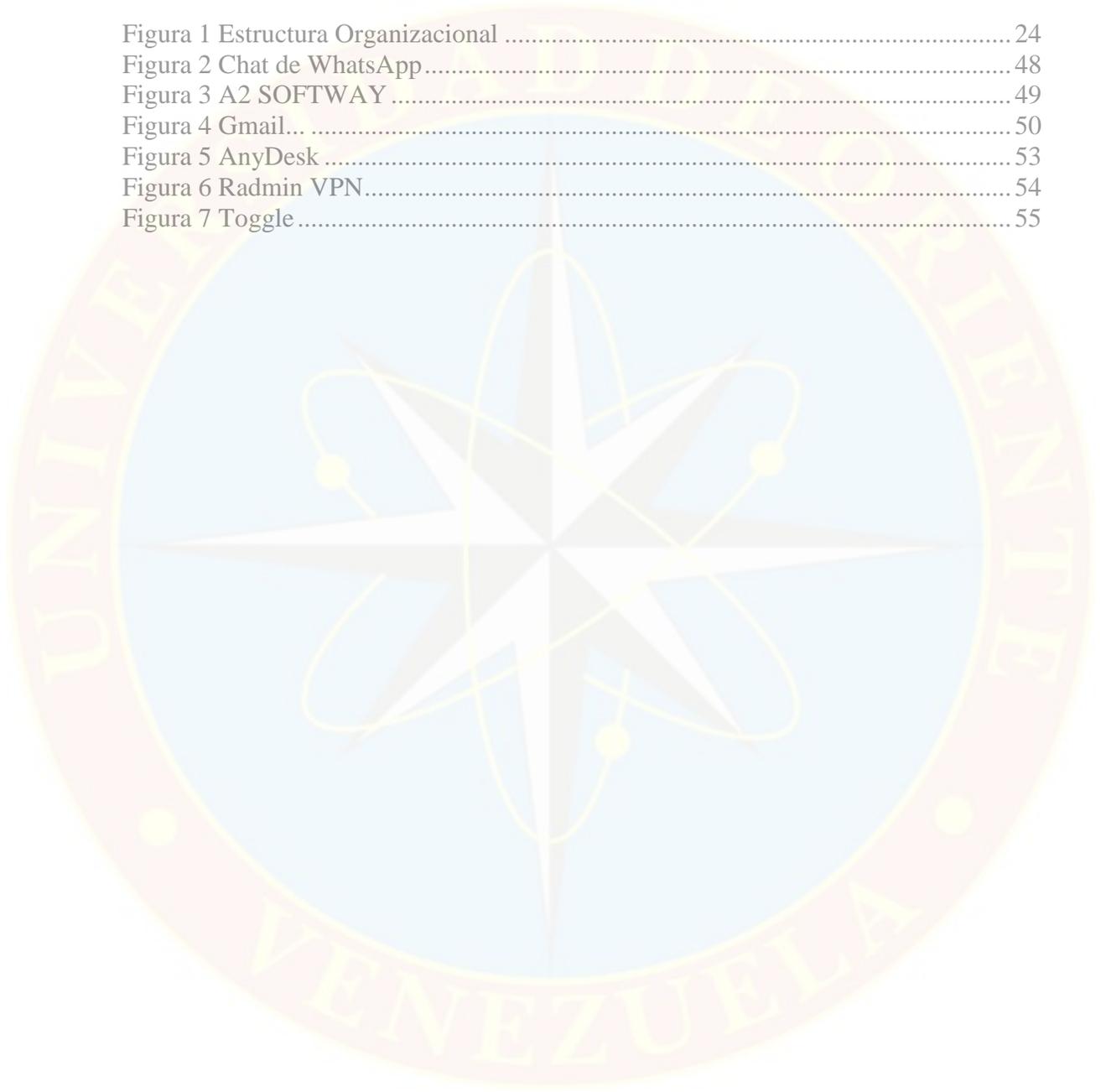
ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
LISTA DE TABLAS	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1 Objetivo general.....	6
1.2.2 Objetivos específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.2 BASES TEÓRICAS	10
2.2.1 Historia del teletrabajo.....	10
2.2.2 Concepto de teletrabajo	12
2.2.3 Requerimientos del teletrabajo	13
2.2.4 Modalidades de teletrabajo	15
2.2.5-Objetivos del teletrabajo.....	16
2.2.6 Ventajas del teletrabajo.....	18
2.2.7 Desventajas del teletrabajo	20
2.2.8 Bases legales	22
2.3 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	23
2.3.1 Reseña Histórica	23
2.3.2 Ubicación.....	23
2.3.3 Misión.....	23
2.3.4 Visión.....	24
2.3.5 Objetivo	24
CAPÍTULO III.....	25
MARCO METODOLÓGICO	25
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	26

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
3.4.1 La observación.....	27
3.4.2 Revisión bibliográfica.....	28
3.4.3 Cuestionario.....	28
3.4.4 Entrevista no estructurada.....	28
3.4.5 Definición Operacional de la Variable	29
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	31
CAPÍTULO IV	32
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	32
4.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	32
4.2 IDENTIFICAR LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN QUE PUEDEN DESARROLLARSE BAJO LA ESTRATEGIA DEL TELETRABAJO.	44
4.3 CARACTERIZAR LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EMPLEADAS POR DEPARTAMENTO	47
4.4 ESTABLECER LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO COMO MODALIDAD INNOVADORA EN LA EMPRESA.	50
CAPÍTULO V.....	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1 CONCLUSIONES.....	56
5.2 RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	59
HOJAS METADATOS.....	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizacional	24
Figura 2 Chat de WhatsApp.....	48
Figura 3 A2 SOFTWAY	49
Figura 4 Gmail... ..	50
Figura 5 AnyDesk	53
Figura 6 Radmin VPN.....	54
Figura 7 Toggle.....	55

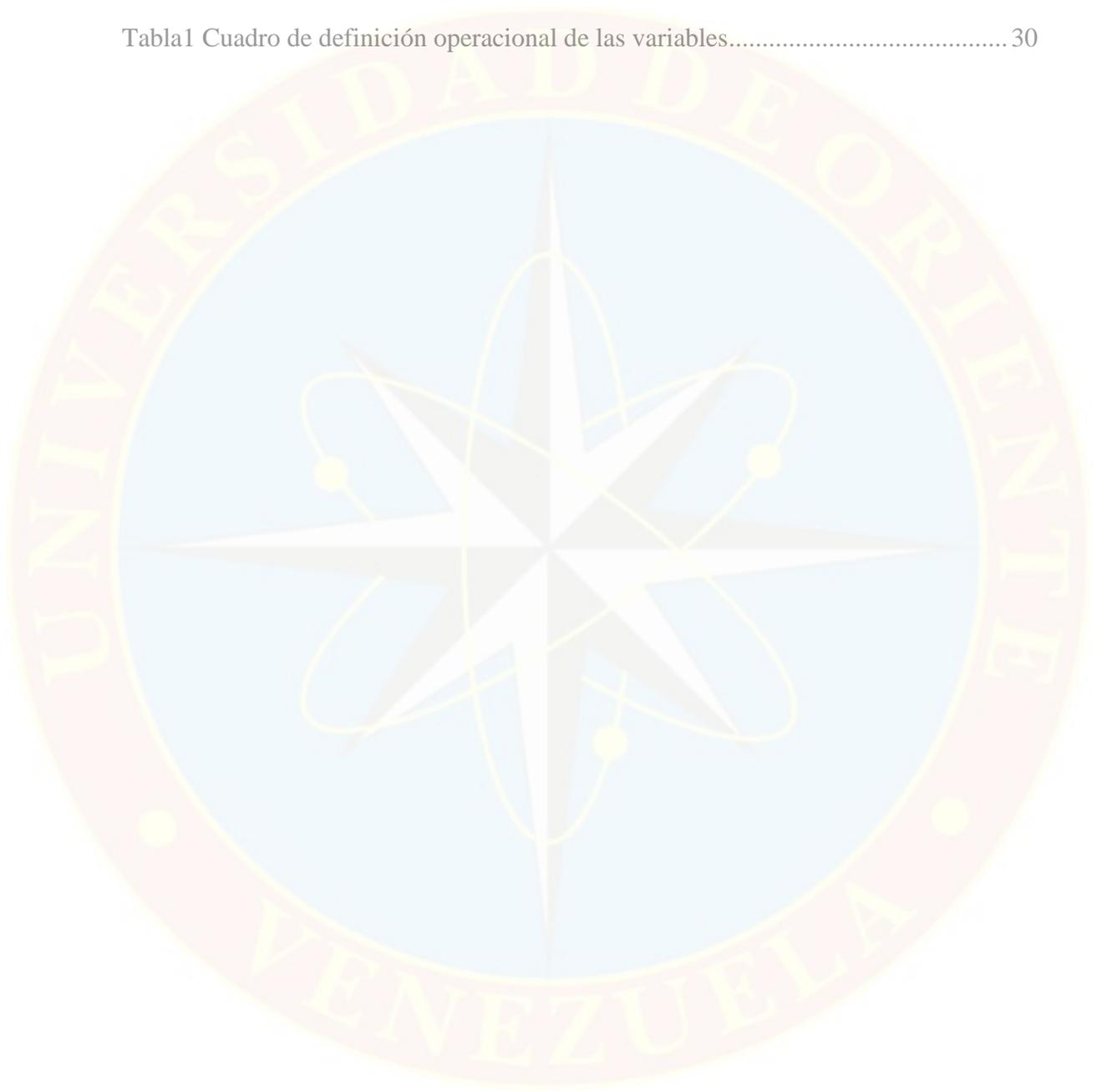


LISTA DE GRÁFICOS

Grafico 1 Las funciones y responsabilidades están claramente definidas	33
Grafico 2 ¿Están apoyados los procesos del departamento administrativo en el uso de programas informáticos?	34
Grafico 3 ¿Se encuentra digitalizada la información necesaria para el desarrollo de los procesos del departamento?	35
Grafico 4 ¿Están empleando indicadores de gestión para medir el desempeño en relación al cumplimiento de metas?	36
Grafico 5 El desarrollo de las actividades requiere la colaboración y comunicación constante con otros compañeros de trabajo.....	37
Grafico 6 Los trabajadores tienen acceso a tecnología que les permite comunicarse con clientes internos y externos.....	38
Grafico 7 ¿Existe motivación en el área para el logro de las metas propuestas?.....	39
Grafico 8 ¿Las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo, promueven el bienestar y satisfacción en los empleados?.....	40
Grafico 9 Las relaciones interpersonales en el área, favorecen la comunicación y coordinación de las actividades.	41
Grafico 10 ¿Cuenta el personal del departamento con la formación tecnológica para realizar el teletrabajo?.....	42
Grafico 11 ¿Cuenta el personal con las competencias mínimas para desarrollar su trabajo con un mínimo de supervisión?.....	43

LISTA DE TABLAS

Tabla1 Cuadro de definición operacional de las variables..... 30



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad implementar estrategias para el uso del teletrabajo en el departamento administrativo de la empresa de Acero Al Mayor C.a. Esta investigación propone, la técnica del teletrabajo como herramienta que busca la eficacia y eficiencia en la ejecución del proceso administrativo, en todas sus etapas, como la planificación, organización, integración de personal, dirección, control, definiendo los objetivos que se esperan y las estrategias para alcanzarlo, de manera distante, es decir fuera de la infraestructura principal de la empresa. Para ello se utilizará un diseño de investigación no experimental de campo, según su nivel de profundidad se apoyará en estudio de tipo descriptivo. las variables de estudio que se identifican son: procesos administrativos, el teletrabajo, y la producción laboral. La unidad de análisis y muestra de la investigación, estará conformada por el personal que labora en el departamento administrativo de la empresa. Esta muestra está conformada por cuatro (4) personas, tomada esta muestra en su totalidad. Para recolectar la información, la técnica será la entrevista con el fin de indagar en el tema y dar respuesta a los objetivos específicos trazados. Con la realización de este estudio para la organización Acero al Mayor C.A, se aportan nuevas visiones, con el apoyo de la herramienta del teletrabajo para su mayor eficiencia. Como resultado se espera que la técnica del teletrabajo influya de forma positiva, en los procesos administrativos ya que las personas sin estar en el sitio de trabajo pueden cumplir de manera eficaz con sus responsabilidades laborales.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, es un asunto propio de la era digital, lo que ha ocasionado profundas transformaciones en todos los aspectos de la vida social. En el ámbito organizacional en particular, destaca la digitalización de los procesos, así como el surgimiento de nuevas formas de relación laboral, caracterizadas por el uso de las herramientas tecnológicas, como lo es el caso del teletrabajo.

Este, aunque no es una modalidad reciente, cobró auge en los últimos años de la crisis humanitaria por el COVID 19, impulsó el trabajo a distancia, por lo que muchas empresas se apoyaron en el uso de la tecnología para el sostenimiento de sus actividades económicas. En la actualidad, muchas organizaciones cumplen con sus tareas administrativas apoyándose en la tecnología de información y comunicación, para la modernización y eficiencia de sus procesos, por lo que el teletrabajo se convierte en una opción viable, que, al ser implementada en la empresa, permite agilizar el flujo de trabajo, reducir costos y mejorar la productividad.

En relación a las bondades que ofrece esta modalidad a los trabajadores, es preciso señalar que otorga flexibilidad en el desarrollo de sus tareas, ya que, a través del uso de un dispositivo móvil o portátil y el acceso a internet, el personal puede desarrollar sus tareas desde cualquier lugar, reduciendo gastos de traslado y permitiendo la adaptación de horarios en función de sus necesidades. En términos generales, se puede afirmar entonces, que el teletrabajo es una herramienta de carácter innovador, eficaz, y no presencial, la cual no limita, sino que ofrece la posibilidad de acercar el trabajo a las personas en lugar de acercar a las personas al trabajo.

No obstante, la implementación de esta modalidad, exige a las organizaciones y a su equipo, presentar un perfil con ciertas potencialidades relacionadas con el dominio de la tecnología, por lo que requiere de una reorganización a favor de la cultura tecnológica, para garantizar la eficiencia en las labores y tareas designadas.

En Aceros al Mayor C.A, llevar a cabo las funciones administrativas, con apoyo de la estrategia del teletrabajo cumpliría un papel relevante en la dirección de la empresa, debido que a través de ella se mantiene la operatividad en las tareas y garantiza la comunicación directa con la persona en el tiempo real, buscando que, en cada puesto de trabajo, las personas adscritas a este departamento se sientan cómodos y a gusto con su labor.

En consecuencia, surge la inquietud de plantear como propósito de esta investigación, diseñar estrategias para adecuar el teletrabajo en las funciones y tareas del departamento de administración de la empresa de Acero Al Mayor. CA, ubicada Maturín, Estado Monagas. La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: se presenta el planteamiento del problema donde se expone el motivo que impulsó a investigar la estrategia del teletrabajo como herramienta ideal que agilizar los procesos administrativos de la empresa, además, la justificación o importancia, los objetivos: general y específicos de la investigación, los cuales representan el proceso y el desarrollo de la investigación.

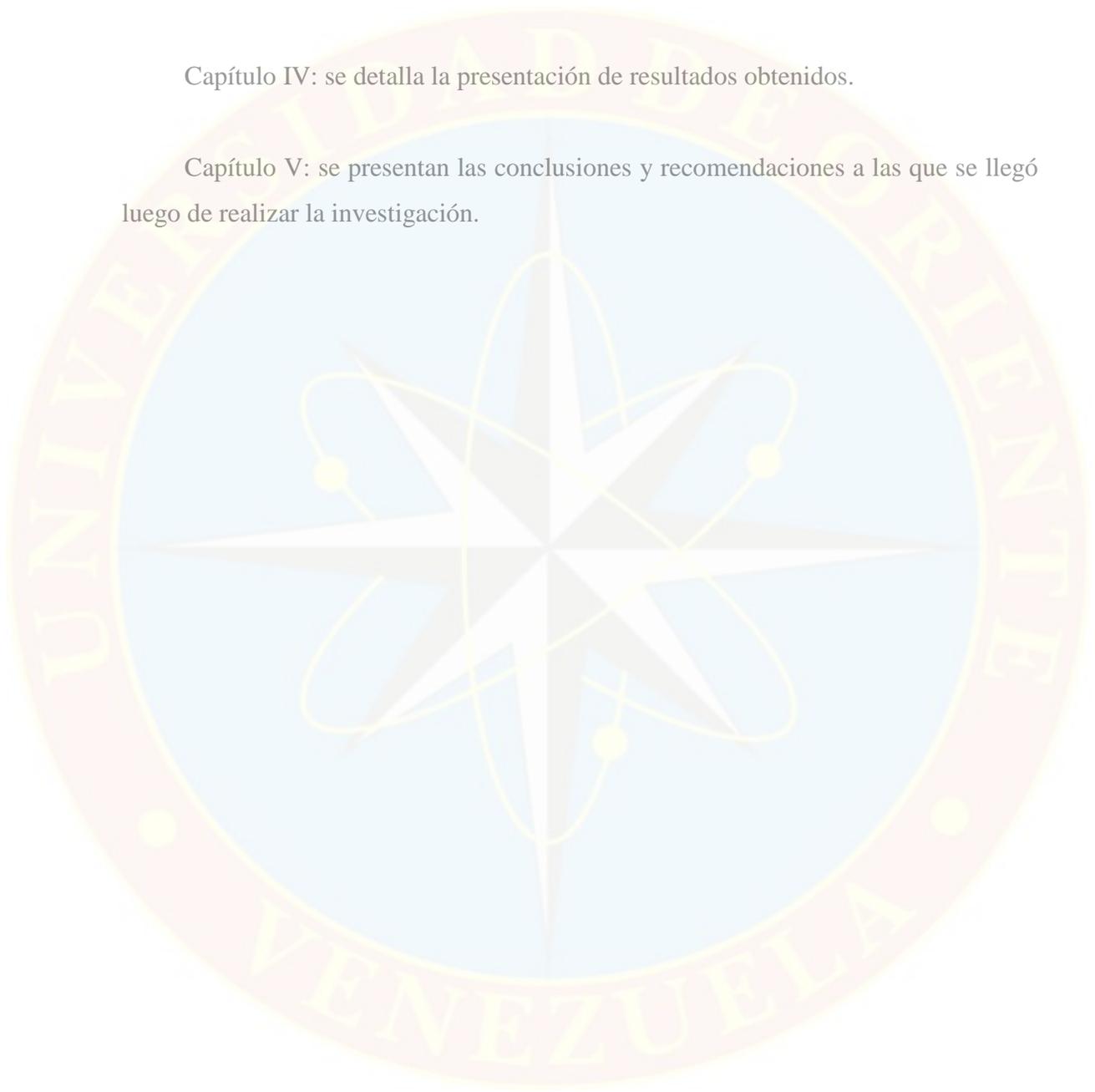
Capítulo II: comprende el marco teórico que sustenta la investigación, el cual contiene estudios previos, así como los fundamentos teóricos.

Capítulo III: se presenta el marco metodológico, especificando los métodos, para la recolección de datos pertinentes al tema en cuestión. Se identifica: el tipo de

investigación, el diseño de la investigación, operacionalización de las variables, unidad de análisis, la población y la muestra utilizada.

Capítulo IV: se detalla la presentación de resultados obtenidos.

Capítulo V: se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de realizar la investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización y la revolución tecnológica, han generado profundas transformaciones al interior de las organizaciones, modificando la forma de gestionar los recursos, cambios en los procesos, estructuras y el surgimiento de nuevas formas de relación laboral, adaptadas a la dinámica actual del entorno global, en el que la innovación y la creatividad, representa un pilar fundamental para garantizar que las organizaciones empresariales puedan mantenerse competitivas. En este sentido, el teletrabajo se hace presente, en una sociedad caracterizada por la omnipresencia de las tecnologías de comunicación e información, por lo que, en el mundo empresarial es cada vez mayor el número de organizaciones que buscan adaptarse a este mecanismo para fortalecerse y hacer frente a las exigencias del entorno.

En la actualidad, grandes corporaciones a nivel mundial, aplican la modalidad del teletrabajo, como alternativa para ofrecer a sus empleados un equilibrio entre la vida laboral y familiar, como en el caso de la empresa Amazon, que maneja la opción del teletrabajo dos días a la semana, como alternativa eficaz para mantener la operatividad de la empresa de forma garantizada

En este orden de ideas, también se pueden mencionar empresas tecnológicas como Microsoft y Facebook, que han optado por la modalidad de trabajo “híbrido”, esto refleja que grandes organizaciones en el mundo, han asumido el reto de adecuar sus tareas y funciones al sistema a distancia o teletrabajo, tomando mayor fuerza esta tendencia, durante y después la pandemia del COVID 19. Cabe resaltar que, durante la crisis sanitaria, las organizaciones experimentaron ciertos mecanismos para realizar

actividades laborales de forma distante, promoviendo desde entonces, la modalidad del teletrabajo, como herramienta para el desarrollo de ciertas actividades.

En el caso de Venezuela, país que atraviesa una gran crisis, que permea todos los aspectos de la vida cotidiana, en lo social, económico y político. Esta problemática, obliga a las empresas, a repensar como llevar a cabo sus funciones y tareas, siendo la opción del teletrabajo una alternativa eficaz para mantener su operatividad y retener a su fuerza laboral. En un contexto de bajos salarios y alto costo de la vida, la flexibilización laboral a través del teletrabajo, se convierte en una alternativa que permite al trabajador tener otras fuentes de ingreso, y a la empresa disminuir los costos asociados a una excesiva rotación de personal, ausentismo laboral, entre otros.

Las empresas en el estado Monagas no son ajenas a la realidad presente en el país, por lo que sus operaciones se ven afectadas por factores tanto externos como internos; Tal es el caso de la empresa Aceros al mayor, C.A y en particular, en el departamento de administración, en donde se evidencia, la dificultad que presenta el personal para desarrollar sus tareas desde la oficina, ya sea por los problemas de distribución de combustible o porque en ocasiones, no cuentan con los recursos para dirigirse a su lugar de trabajo, lo cual genera demoras en los procesos, errores en el procesamiento de la información, incumplimiento de compromisos establecidos, incumplimiento de compromisos con terceros, entre otros problemas que afectan el normal desempeño de la unidad y por ende, a la empresa

Debido a las razones anteriormente expuestas y aras de avanzar hacia modernización y alineación de la empresa a las tendencias del mundo global, se plantea como propósito de esta investigación Estrategias para la implementación del teletrabajo en el departamento de administración de la empresa de Aceros Al Mayor, C.A. ubicada en Maturín Edo Monagas, para la optimización de sus funciones

En consecuencia, para abordar y dar respuesta a la problemática que vive la organización de Aceros al mayor, C.A; nos planteamos las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del departamento de administración?

¿Cuáles son aquellas actividades que pudieran adaptarse a la modalidad del teletrabajo?

¿Con que herramientas tecnológicas cuenta actualmente el departamento de administración de Aceros al mayor?

¿Qué lineamientos son necesarios para implementar el teletrabajo en la empresa Aceros al mayor?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

Estrategias para la implementación del teletrabajo en los procesos administrativos y contables en la empresa de Aceros Al Mayor, C.A. ubicada en Maturín Edo Monagas.

1.2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del departamento de administración.
- Identificar las funciones del departamento de administración.
- Caracterizar las herramientas tecnológicas empleadas por el personal del departamento de administración.
- Establecer lineamientos para la implementación del teletrabajo en el departamento de administración de la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación, contempla una serie de aspectos que justifican su desarrollo, las mismas están relacionadas con todas las ventajas que representa esta herramienta del teletrabajo para desarrollar eficazmente las funciones llevadas a cabo por el departamento de administración, de la empresa de Acero Al Mayor C, A.

Desde el punto de vista técnico, el teletrabajo, como modalidad se caracteriza como un sistema de trabajo con tecnología avanzada la cual garantiza la información y la comunicación inmediata, en este sentido, el desarrollo de esta modalidad de trabajo en la empresa de Aceros al mayor C.A, proyectará una imagen vanguardista, moderna y visionaria para la empresa, rompiendo esquemas tradicionales de ejecutar las tareas, impulsando la innovación y digitalización de los procesos, lo que se traduce en mayor productividad y eficiencia de las actividades administrativas.

Del mismo modo, la adopción del teletrabajo, ya sea que se realice totalmente de manera remota o bajo la modalidad de teletrabajo híbrido, permitirá disminuir el ausentismo laboral y propiciará en el trabajador, el desarrollo de competencias tecnológicas, habilidades comunicativas, capacidad de adaptación y resolución de problemas, siendo estos aspectos de gran relevancia para mejorar su desempeño laboral.

Desde el punto de vista académico esta investigación, presenta un aporte muy interesante, debido que ofrece para la Universidad de Oriente, un referente como antecedente para aquellos trabajos relacionados con el teletrabajo, como una realidad novedosa y de interés para los próximos estudios que se orienten en esta línea de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Bolívar, K (2.012) en su trabajo titulado: El Teletrabajo Como Alternativa De Inclusión Laboral De Personas Con Discapacidad En Una Empresa Manufacturera, Ubicada En Valencia Edo Carabobo. Cuyo propósito fue destacar la pertinencia del Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera ubicada en el Estado Carabobo, basándose en los principios de igualdad de oportunidades. La metodología, por la naturaleza del estudio se ubicó dentro del tipo descriptivo, bajo el diseño de campo. Para el logro de los objetivos, se realizó un cuadro técnico metodológico por objetivo, se empleó como técnica la revisión documental y como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas y dicotómicas

Entre las conclusiones según los resultados arrojados por la investigación antes señalada se evidencia, que gran parte de los encuestados poseen un contrato de trabajo, beneficios socioeconómicos, inclusión de todas las personas con habilidades técnicas exigidas por el teletrabajo al campo laboral.

El aporte de este trabajo de investigación ,está en la herramienta del teletrabajo porque ofrece grandes posibilidades a todas las personas incluso aquellas con alguna discapacidad, que a través de esta estrategia son llamadas a un trabajo digno que permite aumenta la participación, y favorece la calidad de vida, promoviendo el trabajo como hecho social, sería una ventaja para la empresa contar con personas con una diversidad de personas, que desde la distancia puedan resolver una determinada

actividad laboral para dar soluciones a las exigencias organizacionales de la empresa Acero Al Mayor C.A.

Blanco C. Elio (2012); En su trabajo titulado: El Teletrabajo en el derecho laboral venezolano, en cual tiene como objetivo general, Realizar un estudio del teletrabajo, como nueva forma de organización de trabajo, aplicabilidad en Venezuela, su relación y ubicación en el Derecho del Trabajo venezolano (individual y colectivo), Seguridad Social y de Prevención y Condiciones Laborales. A tal efecto, el estudio se enmarca dentro de un esquema de investigación documental apoyada en una amplia revisión bibliográfica y documental relacionada directa o indirectamente con el ámbito del teletrabajo y el Derecho Laboral y su inclusión o no, dentro del marco legal.

El autor antes mencionado, en sus conclusiones, destaca el hecho de que se busca la diversificación de las condiciones de trabajo como estrategias empresariales que tienden a la individualización de la relación laboral, y que no existe en nuestro derecho Laboral, en el marco legal venezolano, una regulación específica para esta forma de trabajo, por lo que es necesario que la legislación laboral evolucione al considerar esta nueva institución, para brindar protección adecuada y garantizar la seguridad jurídica de los teletrabajadores.

El aporte de este trabajo, con el presente estudio nos ofrece la posibilidad de conocer la diversificación en las condiciones de trabajo que cuentan las empresas conociendo la realidad del marco legal venezolano y las condiciones de seguridad laboral del país, relacionados con el teletrabajo.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Historia del teletrabajo

El concepto del teletrabajo, surgió en Estados Unidos a raíz de la crisis del petróleo suscitada en la década de 1970. Fue acuñado por el ingeniero Jack Nilles, quien en su momento destacó que el teletrabajo utiliza componentes computacionales y de telecomunicaciones para llevar el trabajo a las casas y evitar los traslados hasta el lugar de trabajo (Nilles, 1975).

Estados Unidos a Europa, han sido los principales promotores de esta modalidad laboral, a partir del fomento y promoción del teletrabajo por medio de la instrumentalización de leyes y normativas, y en la implementación de opciones de teletrabajo para sus empleados

Fenson y Hill, 2003). Y Joice (2000), en el informe titulado *The Evolution of Telework in the Federal Government*, hace un recuento de los principales hitos históricos en la implementación del teletrabajo, en Norteamérica, entre los cuales destacan los siguientes:

- 1970-1980. Primeros pilotos y experimentos a pequeña escala.
- 1988-El estado de California inicia el proyecto piloto de dos años que involucra a 200 teletrabajadores.
- 1989. Se dio inicio al primer piloto de flexiplace a través de acuerdos de trabajo en casa.
- 1993. Se iniciaron los telecentros conocidos como los *Federal Telecommuting Centers*.

- 1996. Se puso en práctica la Iniciativa Nacional de Teletrabajo con objetivos ambiciosos como, por ejemplo, alcanzar 60.000 teletrabajadores para el año 1998.
- 1999. Se crea el Comité para la Educación y la Fuerza Laboral en el Congreso.
- 2000. Se evidencia la necesidad de verificar el cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional de los teletrabajadores.

TIC, se ha generado un progreso muy importante en términos de adopción del teletrabajo, y también muchos cambios cualitativos en cuanto a sus posibilidades de llevarlo a cabo. Si bien el término se viene empleando desde la década del 70, el vertiginoso cambio de la tecnología ha propiciado una evolución en el concepto, motivo por el cual se pueden identificar al menos tres etapas o generaciones (Messenger y Gschwind, 2016). La primera, según Messenger y Gschwind (2016), se denomina *Homme office*, y está caracterizada por el trabajo en casa, la reducción de la movilidad y los dispositivos fijos. Esta etapa es la que se puede identificar con la primera acepción de teletrabajo originada por Nilles, Wellman et al. (1996) replantearon el concepto no solo como un quehacer diario, sino como parte de una concepción de equipo. Según estos autores, el teletrabajo es un trabajo cooperativo realizado mediante computadores y un proceso comunicativo que une a las organizaciones y los empleados, quienes trabajan desde sus casas u otros espacios remotos.

Así surge la segunda generación denominada *Mobile office*, que permitió expandir las locaciones de trabajo mediante el uso de dispositivos portátiles, pero aún ligados a conectividad fija (Messenger y Gschwind, 2016).

A partir del año 2000, la modalidad de teletrabajo adquiere una dimensión mucho más remota y se empieza hablar de trabajo virtual. Bailey y Kurland (2002)

indican que el teletrabajo puede ser comprendido “como el trabajo por fuera del lugar de trabajo convencional y cuya comunicación es hecha a través de telecomunicación o tecnología basada en computadores, lo que constituye el trabajo virtual en su forma temprana” (p. 384). Esta tercera generación se conoce como Virtual Office, porque el trabajo adquiere una hiperflexibilidad a partir del acceso remoto de la información por medio de dispositivos pequeños, inteligentes y con conectividad móvil (Messenger y Gschwind, 2016). De ahí en adelante, el trabajo virtual se transformó en una innovación y un habilitador de ventaja competitiva para las organizaciones.

Martínez Sánchez et al., (2007) sostienen, que la posibilita flexibilidad laboral. Si bien es la tecnología la que hace posible el trabajo a distancia, se requiere innovación y generación de capacidades específicas para poder llevarlo a cabo. Así las cosas, empezando el año 2020, y luego de medio siglo, El teletrabajo se convirtió en un salvador paliativo para muchas organizaciones.

La situación generada por la pandemia de COVID-19, precipitó la adopción masiva del trabajo a distancia, lo que repercutió en una mayor aceptación a nivel mundial, pero también puso en evidencia que, a pesar de contar con el desarrollo tecnológico para llevarlo a cabo, muchas organizaciones no estaban preparadas en términos organizacionales para mantener una interacción completamente virtual con sus equipos

2.2.2 Concepto de teletrabajo

El diccionario etimológico castellano, señala que la palabra teletrabajo “es el uso de tecnologías para llevar a cabo una acción, sin tener que estar físicamente ahí”. etimológicamente señala el mismo diccionario “viene de la unión entre “telou” procedente del griego y “tripale” procedente del latín, que significan" lejos y trabajar”. Se pueden encontrar múltiples términos para el teletrabajo como son:

trabajo a distancia, trabajo remoto o trabajo flexible, sin embargo, cabe destacar que el primer término en utilizarse fue el teletrabajo.

Lejarin, (2015), señala que este surgió en Estados Unidos en los años setenta. Es en plena crisis del petróleo, el momento en que gracias a las telecomunicaciones se pudieron reducir los desplazamientos de los trabajadores hasta el centro de trabajo, definiendo así el teletrabajo, señala el autor antes mencionado como: “cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información”. (P.2)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), también tiene su propia definición “forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación”. Por su parte, la Real Academia de la Lengua Española (RAE) define el teletrabajo del siguiente modo: “Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.”

En este orden de ideas, una vez analizados los diferentes conceptos, se puede entender al teletrabajo, que es cualquier forma a de trabajo desarrollada por cuenta de un empresario o un cliente, por un trabajador dependiente, un trabajador autónomo o un trabajador a domicilio, y efectuada regularmente y durante una parte importante del tiempo de trabajo desde uno o más lugares distintos del puesto de trabajo tradicional utilizando tecnologías informáticas

2.2.3 Requerimientos del teletrabajo

Para comprender las exigencias del teletrabajo como modalidad en una determinada empresa, es necesario hacer referencia a los requerimientos para que la

implementación de esta herramienta de trabajo, sea exitosa. Tellez (2022), hace referencia a lo señalado por el Instituto Jurídico de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Indicando los siguientes requisitos indispensables para ser teletrabajador:

- Ser sumamente independiente y responsable.
- Disponer de una computadora y tener acceso a Internet.
- Estar dispuesto a tomar un entrenamiento.
- Comprometerse a hacer una nueva carrera profesional.
- Tener deseos de progresar y ocupar niveles superiores dentro de la organización.

El perfil del teletrabajador también incluye:

- Automotivación.
- Disciplina.
- Capacidad de organizarse con control externo mínimo.
- Adaptabilidad: capacidad de trabajar con contacto social reducido.
- Autoorganización: equilibrar el trabajo con otras responsabilidades.
- Autodeterminación: toma de decisiones.
- Destreza tecnológica: conocimiento de técnicas que permitan trabajar fuera de oficina.
- Planificación: acuerdo mutuo sobre fechas de entrega.
- Autoconfianza.
- Capacidad para la resolución de problemas.
- **Iniciativa.**

2.2.4 Modalidades de teletrabajo

Las modalidades del teletrabajo, señaladas por Pavón y Silva, en (2022) son las siguientes:

Teletrabajo en casa

- Teletrabajadores empleados: El hogar como lugar de trabajo estipulado en un contrato con el empleador.
- Autoempleado o freelance: Ofrece sus servicios él mismo desde su propia casa.
- Teletrabajadores “empresarios”: Aquellos que inician una aventura empresarial desde su propia casa.

Teletrabajo en oficinas remotas

- Centros de recursos compartidos: Es un centro que aglutina en un solo edificio una serie de prácticas relacionadas con el teletrabajo y organiza los recursos humanos de la empresa para obtener mayor efectividad y flexibilidad. Poseen gran equipamiento de tecnologías de la información y telecomunicaciones.
- Telecentros u oficinas satélites: Son lugares que, aunque distantes entre sí, trabajan conjuntamente en un entorno dirigido. De este modo, una empresa puede tener sus oficinas o departamentos en diferentes lugares, pero trabajando conjuntamente (compartiendo recursos).
- Telecottages: Un tipo especial de telecentro, pero ubicado en zonas rurales. Su origen (escandinavo) fue el de acercar las nuevas tecnologías y conocimientos a los habitantes de áreas de difícil acceso a una serie de oportunidades y conocimientos.

- **Televillage:** Es un concepto que supone el combinar un estilo de vida en el campo con el acceso a las grandes redes de información. En este caso, serían pequeños pueblos conectados en su totalidad a este tipo de redes, como el caso de un pueblo en Virginia, Estados Unidos, llamado Blacksburg.
- Se consideran aquellos trabajadores que desarrollan la mayor parte de su actividad en diferentes lugares (nómadas). De hecho, necesitan disponer de equipos fáciles de usar y transportar.

2.2.5-Objetivos del teletrabajo

Los Objetivos del teletrabajo Según Haurluk, en (2010) existen objetivos socioeconómicos, empresariales y de los trabajadores, quienes están involucrados en el desarrollo de esta nueva modalidad. Utilizando esta categorización, los objetivos antes señalados, se explican según sigue:

Socioeconómico:

- Obtener un impacto en la distribución de la población, ya que el individuo no tiene que mudarse a las zonas donde hay trabajo para poder tener mejores expectativas de vida.
- Ayudar a mejorar las condiciones medioambientales, disminuir el congestionamiento del tráfico, mejorar las condiciones de las viviendas, evitar hacinamiento en las ciudades, disminuir el estrés y permitir una mejor distribución de las oportunidades.
- Facilitar a las personas discapacitadas su inserción en el mundo laboral; especialmente en países como América Latina, en donde la mayoría de las infraestructuras no consideran las necesidades y limitaciones de este tipo de personal.

- Generar el desarrollo de nuevas economías e industrias no exploradas en los países, principalmente en las comunidades locales, al ofrecerles oportunidades de trabajo a las nuevas generaciones de relevo y mejorar las condiciones de vida.
- Fomentar la competitividad en las zonas referidas, la incorporación de nuevas TIC y un mayor desarrollo de la cultura local, apoyado por la penetración de las tecnologías.
- El desarrollo de estas economías, se da por la creación de nuevas pequeñas y medianas empresas, las cuales se crean para dar respuesta no sólo al teletrabajo, sino para ayudar a generar estructuras que lo soporten, activando a la economía a través de nuevas inversiones.

Empresariales:

Promover en las organizaciones se hagan más ágiles y flexibles, para poder realizar nuevas tareas o mejorar las actuales; producto de disponer de personal con mejores competencias, no existentes en la zona. Además, su capacidad de expansión es mayor, permitiéndoles adaptarse a las demandas reales del mercado y generar productos o servicios más competitivos.

En función a esta flexibilidad, la empresa puede responder cómodamente ante el aumento y disminución de picos de trabajo, a través de la contratación de teletrabajadores para satisfacer las demandas reales y disminuir la nómina flotante con recursos de alto desempeño.

- El empresario asume menos riesgos, tanto de inversión en infraestructura, como de costos de mano de obra; manteniendo una empresa productiva con un 50% menos de costos, producto de los puestos de teletrabajo.

- Mayor flexibilidad en el proceso de selección de personal, ya que el teletrabajo no limita a que el trabajador deba habitar en la zona.
- Esto incide en el mejoramiento de la calidad de las empresas, pueden hacerse más competitivas, al enfocarse en desarrollar la gestión principal del negocio y dejar otros aspectos a la subcontratación de recursos por medio del teletrabajo.
- Permite la redistribución de los recursos entre las grandes empresas, y las pequeñas y medianas empresas; generando así mejor calidad de servicio a los clientes y disminución de los costos en las ejecuciones de las tareas.

Trabajadores:

- Brinda mejor calidad de vida asociado a menos estrés, menos gastos en transporte, ropa y mejores condiciones de alimentación.
- Genera mayor vida en familia, pues permite que los padres estén más tiempo en casa y puedan compaginar sus tareas con la de los niños, fortaleciéndose los lazos familiares y la educación en el hogar.
- Mayor autonomía del trabajo, a la hora de decidir la proyección y desarrollo de su carrera, no limitándose a las posibilidades locales y permitiéndole una mejor distribución de su tiempo en la ejecución de sus tareas

2.2.6 Ventajas del teletrabajo

Las ventajas del teletrabajo vienen asociadas a sus objetivos. En este sentido, se pretende apuntar a los beneficios conseguidos por los trabajadores y las empresas, como actores principales en la relación de teletrabajo.

Montalvo, (2006), señala que “lo importante para un teletrabajador es que tenga sentido de confidencialidad, disponibilidad, creatividad y actualización permanente”

(p.5) Sin embargo, en un sentido más amplio las ventajas vienen asociadas a la comodidad que les da esta modalidad, no sólo en la forma de trabajar, sino de vivir.

Entre estas, se pueden citar:

- Flexibilidad para decidir cuándo, dónde y cómo teletrabajar.
- Autonomía en la organización y desarrollo de sus actividades.
- Movilidad. Mayor productividad, asociada al sentido de libertad en la realización de las actividades y por la oportunidad de poder elegir qué hacer y en qué proyectos participar.
- Mayores oportunidades laborales, ya que no posee limitaciones geográficas para acceder a mejores oportunidades de trabajo.
- Mayor vida familiar, asociada a la flexibilidad del teletrabajo. Oportunidades de participación para personas discapacitadas, permitiendo insertarse en la comunidad sin problemas de rechazo.
- Menor desplazamiento para trabajar, lo que se traduce en ahorro en gastos de transporte; menos molestias y estrés.
- Capacidad de elección del entorno de trabajo. Capacidad de decidir el horario laboral y las pautas de trabajo.
- Realizar la mejor combinación de las exigencias laborales y extralaborales.
- Mejor calidad de vida y sólido desarrollo personal.
- Oportunidad de crecer profesionalmente al trabajar para empresas, no sólo locales y nacionales, sino internacionales.
- Crear nuevas empresas y oportunidades de trabajo para otros teletrabajadores.

Ventajas en relación a las empresas.

Vienen dadas principalmente por los ahorros y la maximización del rendimiento de los recursos. Entre estas podemos citar:

- Menores problemas de convivencia entre los empleados, como consecuencia de la falta de interacción personal entre los teletrabajadores.
- Mayor productividad en la empresa, debido a que el teletrabajo, por lo general se realiza asignando trabajos por objetivos.
- Menor costo por puesto y menor necesidad de infraestructura, al no requerir de espacio físico para albergar a los trabajadores.
- Disponibilidad de una amplia gama de profesionales especializados (teletrabajadores), para que la empresa aborde sus trabajos o proyectos. Ello impactará en la calidad del producto y/o servicio que preste la organización.
- Ahorro en costos, al no existir la necesidad de invertir en sistemas de control de horario para los trabajadores. Disminución en los índices de ausentismo laboral de la empresa.
- Disposición de una mejor infraestructura de TIC para el desarrollo de los trabajos requeridos por la empresa, ya que los teletrabajadores deben poseerla para su desempeño profesional.
- Mejora en los plazos de entrega de los trabajos y proyectos, especialmente cuando los pagos se realizan por cumplimiento de objetivos pautados.
- Crecimiento y expansión geográfica de la empresa, sin realizar cambios estructurales, ni incrementar sus costos de infraestructura.
- Eficiencia en el desempeño de los puestos de trabajo, al existir la flexibilidad de ser manejados por distintos teletrabajadores.

2.2.7 Desventajas del teletrabajo

Así como teletrabajar presenta un conjunto de ventajas muy atractivas, también muestra algunas desventajas, tanto para el trabajador como para la empresa.

Di Martino (2004) plantea que

Los riesgos de salud y seguridad de los teletrabajadores desde el hogar, incluyen todos aquellos que se encuentran en los entornos de oficina convencionales, agravados por el hecho de que las viviendas no fueron construidas para albergar actividades laborales extra-domésticas. (p.30)

Aspecto que es fundamental, pues se debe entender que los teletrabajadores en su mayoría trabajan desde el hogar y éste no está equipado para ello, y de estarlo, los costos serían altos.

Entre otras desventajas, señala el mismo Di Martino, se encuentran las siguientes:

- El no acudir a un lugar de trabajo y no tener relaciones con otros trabajadores puede producir sensación de aislamiento en el trabajador, lo cual afectaría su rendimiento.
- Para muchos teletrabajadores no existe la identidad laboral y no hay una integración con la empresa en la que laboran.
- Un teletrabajador puede estar trabajando para varios competidores al mismo tiempo, lo que puede generar conflictos de confidencialidad.
- El teletrabajador puede sentir inseguridad laboral, más fácilmente que un trabajador tradicional, por su ausencia en la compañía.
- La falta de ambiente laboral, puede afectar a algunos teletrabajadores que han tenido mucho tiempo trabajando tradicionalmente.
- En algunos casos, se puede dar el sedentarismo en los teletrabajadores por la falta de traslado y movimiento; desmejorando la calidad de vida de los mismos.

Desventajas en el caso de las empresas:

- Dificultad para motivar a los teletrabajadores, no sólo por estar ellos fuera de la empresa, sino por tener elementos culturales completamente distintos a los de la misma.
- El no tener a los teletrabajadores dentro de la empresa, compartiendo su ambiente laboral puede originar pérdida de la fuerza corporativa de la empresa, por la falta de integración de estos empleados a la organización.
- Es difícil la supervisión de los teletrabajadores, por lo cual puede generarse puntos de rendimiento decrecientes en estos, trayendo como consecuencia mayores costos.
- El teletrabajo puede resultar más costoso que disponer de un personal tiempo completo en la oficina; esto depende de la naturaleza y exigencia de la actividad

2.2.8 Bases legales

La regulación jurídica de la herramienta del teletrabajo, para reorganizar el teletrabajo aún no está contemplada en ley venezolana. Una mención especial de esta modalidad, para ser tomada en cuenta por los patronos, se encuentra en la Gaceta Oficial N° 41.891 del 01 de junio del 2020 relativa a la Resolución que establece las normativas sanitarias de responsabilidad social ante la pandemia del Covid-19, en la cual en el **Artículo 15**, se señalan una serie de medidas necesarias tanto para el sector público como privado, e indica que los Responsables de las Unidades de Trabajo deben: “: Organizar de manera especial su trabajo en la emergencia nacional, a efectos de disminuir afluencias innecesarias o sustituibles con trabajo a distancia o teletrabajo”.

En este sentido es de hacer notar, que el teletrabajo puede desarrollarse como una actividad empresarial, como una prestación de servicios autónomos o como un contrato de trabajo que se ejecuta bajo relación de dependencia o subordinación y con una remuneración a cambio.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

2.3.1 Reseña Histórica

ACERO AL MAYOR, C.A fue constituida legalmente en diciembre del 2011, con el objetivo de distribuir tanto hierro como acero a las diferentes ferreterías del oriente del país, sus socios Williams Molina y Vilmos Jozsa aplicando conocimientos básicos pudieron determinar y observar la gran tasa de demanda de los materiales mencionados y la poca oferta para la época la cual originó la idea de crear la empresa Oriental.

2.3.2 Ubicación

La empresa Acero al Mayor, C.A, está ubicada en la AV. Bella Vista entre la entrada alto Paramaconi y Villas del Oeste del Sector Alto Paramaconi en la ciudad de Maturín – Estado Monagas. Telf.: (0291) 6526306. Email:

2.3.3 Misión

Ofrecer de manera constante hierro, acero y demás materiales de construcción de la más alta calidad garantizando la satisfacción tanto de sus clientes como la del consumidor final.

2.3.4 Visión

Expandirse en un futuro cercano en todo el oriente y centro del país ya que legalmente cuenta con la documentación necesaria para la apertura de sucursales y poder de esta manera ampliar su cartera de clientes.

2.3.5 Objetivo

La empresa tiene como objetivo la venta y distribución al mayor de hierro y acero a las diferentes ferreterías del oriente

2.3.6 Estructura organizacional



Figura 1 Estructura Organizacional

Fuente: Departamento de la gerencia general de la empresa Aceros al mayor C.A

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Una vez definido el problema objeto de la presente investigación y algunos aspectos relacionados con el marco teórico que sustenta este trabajo, se hace referencia a la Metodología, que se llevará a cabo para alcanzar los objetivos propuesto, definida por Arias, (2006), como. el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. (pág. 26).

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En cuanto al tipo de investigación que orienta este estudio, está relacionada con una investigación en la modalidad de campo; definida por Arias (2006), como aquella que “consiste en la recolección de datos directamente en la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (Pag.31). Es decir, el investigador recoge los datos directamente de la realidad empírica, delimitado en nuestro caso en la modalidad laboral de Teletrabajo en la empresa de Acero Al Mayor C.A.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de conocimiento de este estudio, se enmarca en la investigación de tipo descriptiva, debido a que en este momento de la investigación se describe como es y cómo se manifiesta el fenómeno o evento, especificando las propiedades más resaltantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del objeto de estudio.

Sánchez (2016), sostiene:

Este tipo de investigación utiliza métodos de análisis, logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta: señalar sus características y propiedades, interpreta lo que es y describe la situación de las cosas. Esencialmente trabaja sobre las realidades de los hechos y su propósito fundamental está en la interpretación correcta del hecho. (pag.21).

Es preciso resaltar lo señalado por el autor antes mencionado, quien ratificó que este tipo de investigación trabaja con la realidad de los hechos, además describen las variables y analizan los cambios que pudieran ocurrir en determinadas variables y sus relaciones las consecuencias y los factores y determinantes

En este mismo orden, Sampieri, (2014), señala que los estudios descriptivos “pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas” (p.80)

Lo citado anteriormente, por ambos autores, afirma que la presente investigación está apoyada en el nivel descriptivo, debido que su objetivo es describir cada una de las características y situaciones específicas del problema en estudio, en el caso que nos ocupa se relaciona, como proponer la modalidad teletrabajo en el departamento de administración relacionados con la empresa de Acero Al Mayor C.A.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

En este caso población y muestra serán los trabajadores del departamento de administración. Arias, (2006), señala: “La población Es un conjunto finito o infinito

de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. (p 46). Para esta investigación se tomará en cuenta la totalidad de las personas que laboran en el departamento, representada por un total 4 personas, Todas ellas conforman la unidad de análisis y constituyen la población y la muestra de estudio.

Acuña M, (2012) dada a las características de esta población pequeña y finita, “se toma como unidades de estudio a todos los individuos que la integran” (p.144), por consiguiente, esta investigación de carácter organizacional, no se aplica criterios muestrales.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Acuña (2006), define las técnicas de recolección de datos como “el procedimiento o forma particular de obtener los datos o información” (p155).

3.4.1 La observación

La observación como técnica de recolección de datos en la investigación, persigue indagar sobre la realidad en estudio; su propósito es buscar permanentemente en el transcurso de su desarrollo el sentido de lo que se observa. En este contexto, señala, Alvares (2021), que la observación directa “Tiene por objeto la recolección y el registro de todos los componentes de la vida social que se ofrecen a la percepción de ese testigo particular que es el observador” (p74). Es decir, al lado de las personas, las estudia, asiste a los actos y gestos que producen sus acciones, escucha sus intercambios verbales, hace un inventario de los objetos de que las gentes se rodean o que intercambian o producen.

3.4.2 Revisión bibliográfica

Se revisarán documentos, revistas, artículos de opinión, trabajos de grado, páginas web, y cualquier fuente de información que sea fidedigna y que permita complementar y sustentar los conocimientos adquiridos en campo durante el transcurso de las actividades, ayudando así, al desarrollo de este estudio.

Es importante resaltar que durante la investigación la técnica de investigación documental. Es utilizada en las consultas y la revisión de la literatura referente al teletrabajo como modalidad, en las funciones del departamento de administración de la empresa.

3.4.3 Cuestionario

Según Arias (2012) lo define de la siguiente manera: “Es aquel cuestionario que combina preguntas abiertas, cerradas y mixtas a la vez” (p.75). El cuestionario se presentará al personal del Departamento de administración, de la empresa Aceros al Mayor, C.A. realizando preguntas claras y concisas, para así lograr una mayor estandarización en las respuestas a obtener. Esto facilitará el análisis y la comparación de datos entre los distintos participantes, garantizando la consistencia y fiabilidad de los resultados.

3.4.4 Entrevista no estructurada

Bavaresco (2006: 46), define la entrevista como un instrumento de la forma verbal, por parte del informante, por ser una fuente, requiere de elaboración de preguntas, muy bien pensadas, es decir deben ser planificadas, en este caso utilizaremos la entrevista no estructurada

3.4.5 Definición Operacional de la Variable

Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Al respecto, el autor Sabino (2016), señala que “entendemos por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo”. (p. 26).

En otras palabras, una variable es una entidad que puede cambiar o tomar distintos valores en función del contexto o situación en la que se encuentre. Esto es importante en el ámbito de la investigación, ya que, al estudiar diferentes fenómenos, se busca identificar y medir estas variables para comprender mejor cómo se relacionan entre sí y cómo influyen en los resultados observados. Además, la idea de que una variable pueda tener un valor fijo para un objeto específico sugiere que existen casos en los que la variable no cambia para una entidad determinada, lo que puede ser relevante en diversos análisis y estudios.

Para abordar esta investigación, se han identificado cuatro variables fundamentales: la situación existente en el Departamento de Talento Humano, los procesos de trabajo actuales, los criterios de evaluación del desempeño laboral y los aportes para el departamento al aplicar el teletrabajo como estrategia de organización laboral. A fin de definir operacionalmente cada una de estas variables y permitir una medición precisa, se ha desarrollado el siguiente cuadro de cuadro de definición operacional de las variables, el cual se muestra en el Cuadro 1. En dicho cuadro, se describen en detalle las dimensiones y aspectos específicos que serán considerados para cada variable. Y el Cuadro 2 donde se presenta la dimensión y los indicadores a utilizar para el estudio. La utilización de estos cuadros será fundamental para establecer un marco claro y coherente en la recopilación de datos y análisis de resultados.

Objetivo Especifico	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores
Diagnosticar la situación actual del Departamento de administración	Situación actual del Departamento	Representa el panorama general y la calidad del departamento de administración	Planificación/control Organización Dirección	Indicadores de gestión Funciones bien definidas Sistematización Digitalización Motivación Satisfacción Comunicación Capacitación
Identificar las funciones del Departamento de Administración	Funciones	Conjunto de actividades que se llevan a cabo en una unidad administrativa	Procesos que se pueden teletrabajar	Compras Elaboración de nominas Reclutamiento/ Selección Cobranzas
Caracterizar las herramientas tecnológicas empleadas por el personal del departamento de administración	Herramientas tecnológicas	es un conjunto de programas informáticos que tiene por objetivo facilitar la realización de una tarea en un dispositivo tecnológico	Programas de Redes de Comunicación	Capacidad de respuesta Ventajas
Establecer lineamientos para la implementación del teletrabajo	Lineamientos	Describen etapas y normas a seguir para el correcto funcionamiento del teletrabajo	Etapas	Establecimiento de condiciones Adaptación de herramientas tecnológicas Capacitación

Tabla1 Cuadro de definición operacional de las variables

3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se realizará la codificación de los datos obtenidos, a partir de los patrones de respuesta obtenidos, para su posterior análisis. El análisis de la información se fundamenta en el carácter cualitativo, los cuales se recopilaban en las técnicas de investigación y de las preguntas que se realizarán en un cuestionario a los empleados y una entrevista no estructurada a los directivos de la organización, para determinar los objetivos que fueron propuestos en el tema objeto de estudio.

Sabino (2016) lo refiere así: “Se efectúa cotejando los datos que se basan sobre un aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información” (p.135).

Una vez obtenida la información se procederá a un análisis de interpretación de resultado, para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación y finalmente formular las recomendaciones y conclusiones correspondientes.

Mientras que el análisis cuantitativo, según Sabino (2016), se define como “una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados” (p.451).

Este será aplicado a la información recolectada a través de un cuestionario y entrevistas no estructuradas, para posteriormente la tabulación de los resultados y la generación de gráficos de barras y el análisis inferencial de los mismos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

El alcance de este objetivo está enmarcado en llevar a cabo un diagnóstico de la situación actual del departamento de administración de la empresa Acero al Mayor, C.A, para ello se realizó un cuestionario aplicado a los empleados de este departamento, a través de este instrumento se recopiló una serie de opiniones que permitirán una visión más completa de la situación existente en el departamento de administración. Por medio de la aplicación de este instrumento (cuestionario), se exploraron diversos aspectos relacionados con el trabajo, la comunicación, productividad, indicadores de gestión, formación tecnológica orientada al teletrabajo, relaciones interpersonales, motivación en el departamento, entre otros.

Para la elaboración del cuestionario, se utilizó la escala de Likert, caracterizada por ser una herramienta relevante para este tipo de investigación y comprende preguntas concretas y de opción múltiple, las cuales generaron datos sencillos de interpretar por métodos estadísticos.

También se llevó a cabo una entrevista no estructurada dirigida a los directivos y gerentes de la empresa Acero al Mayor, C.A para conocer su posición con respecto a la posible implementación de la herramienta del teletrabajo en la empresa, ver **anexo (B)**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento al personal que labora en el departamento de administración de la empresa Acero al Mayor, C.A:



Gráfico 1 Las funciones y responsabilidades están claramente definidas

Al analizar los resultados se observa que 50% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en relación a que las responsabilidades y funciones están claramente definidas en el departamento de administración de la empresa. Otro porcentaje de los encuestados representado por un 25% señalan estar de acuerdo y otro grupo representado por 25% se mostró neutral.

En términos generales se puede inferir que la mayor parte de los encuestados manifiesta que existe claridad en cuanto a las funciones y tareas dentro del departamento de administración de la empresa. Este hecho resulta de gran importancia para garantizar que el trabajador cumpla con las responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo, por lo que, en caso de implementarse el teletrabajo,

es posible que éstos tengan un buen desempeño, por cuanto conocen el alcance de sus funciones.



Grafico 2 ¿Están apoyados los procesos del departamento administrativo en el uso de programas informáticos?

Al analizar el ítem número 2 relacionado con el apoyo de programas informáticos en los procesos administrativos de la empresa se observa que un 50% de la población encuestada está totalmente de acuerdo en ciertos programas tecnológicos. Otro grupo representado por un 25% señaló está de acuerdo con el uso de programas informáticos, y otro grupo representado por 25% señaló que no señalo sin interés es decir de forma neutral.

Se infiere que la mayor parte de los procesos realizados en el departamento de administración de la empresa, están apoyados en programas informáticos, permitiendo a los trabajadores el cumplimiento eficiente de la tareas y funciones establecidas para su mejor desempeño laboral.

¿Se encuentra digitalizada la información necesaria para el desarrollo de los procesos del departamento?

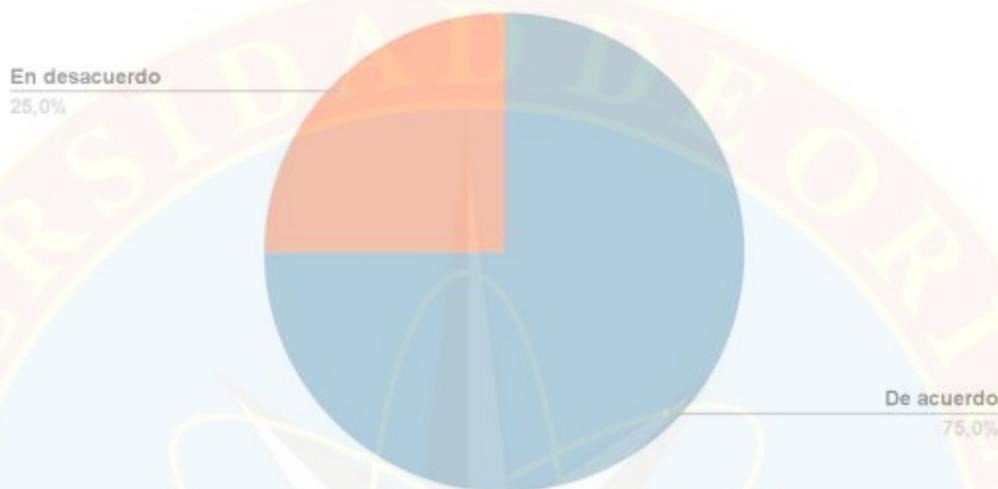


Gráfico 3 ¿Se encuentra digitalizada la información necesaria para el desarrollo de los procesos del departamento?

En este gráfico se observa un mayor consenso en cuanto a la digitalización de la información requerida para llevar a cabo los procesos dentro del departamento.

Se puede observar en el gráfico que un 75% de la población encuestada señala estar de acuerdo en que la de la información empleada para el desarrollo de los procesos está digitalizada, mientras que un 25%, se mostró en desacuerdo con esta afirmación. En este sentido, se puede afirmar que en el departamento de administración es posible tener fácil acceso a la información, lo que permitiría realizar ciertas actividades fuera del lugar de trabajo, apoyándose en el uso de las Tecnologías de Comunicación en Información.

¿Están empleando indicadores de gestión para medir el desempeño en relación al cumplimiento de las metas?

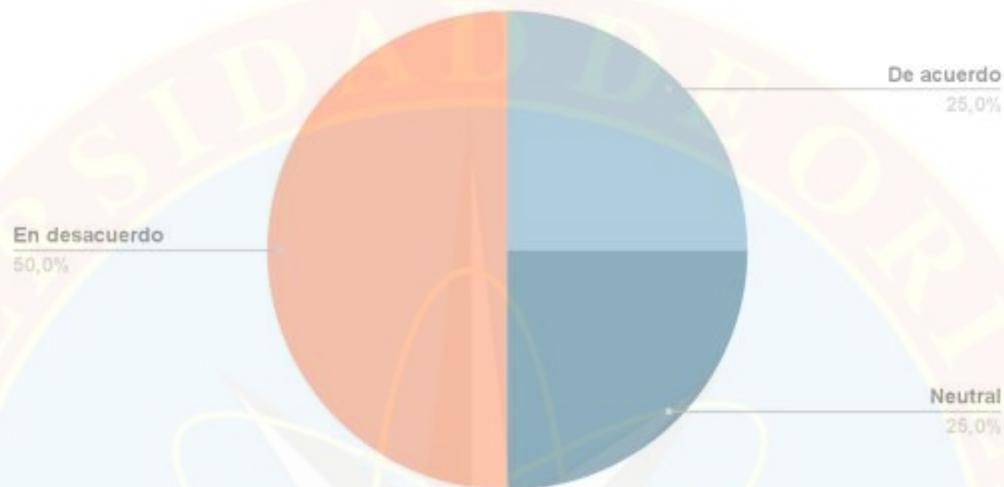


Gráfico 4 ¿Están empleando indicadores de gestión para medir el desempeño en relación al cumplimiento de metas?

Los resultados que se observan en el gráfico refleja que el 50% de los encuestados, se muestra en desacuerdo en relación a si se aplican indicadores de gestión para medir el desempeño, un 25% manifestó estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el otro 25% se mostró neutral.

Estos resultados permiten inferir que en el departamento no se están utilizando indicadores de gestión que permitan evaluar la medida en que se están cumpliendo los objetivos de la unidad y en base a ello, tomar decisiones que permitan establecer mejoras. El hecho de que no se apliquen indicadores de gestión, dificulta la implementación del teletrabajo en la empresa, puesto que resultaría difícil monitorear el grado de eficacia y eficiencia en la ejecución de los procesos.

El desarrollo de las actividades requiere la colaboración y comunicación constante con otros compañeros de trabajo.

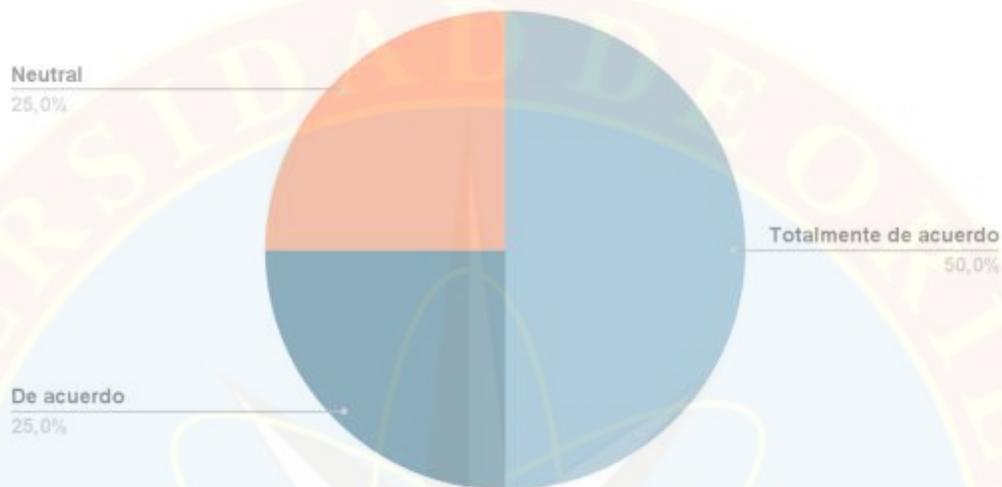


Grafico 5 El desarrollo de las actividades requiere la colaboración y comunicación constante con otros compañeros de trabajo.

Al analizar los resultados de esta pregunta se observa que un 50% de la población encuestada señaló estar totalmente de acuerdo, en que todas las actividades que se realizan dentro del departamento de administración requieren de la colaboración y la comunicación constante con los compañeros de trabajo. Otro 25% de la población manifestó estar de acuerdo y el 25% restante, se mostró neutral ante esta afirmación.

En términos generales se puede inferir que la mayor parte de la población señala que las actividades dentro del departamento requieren de la colaboración del grupo de trabajadores para lograr los objetivos propuestos, por lo que de implementarse el teletrabajo en el departamento, es necesario emplear herramientas de comunicación que permitan la fluidez en los procesos comunicativos que exigen sus funciones



Grafico 6 Los trabajadores tienen acceso a tecnología que les permite comunicarse con clientes internos y externos

En relación al acceso que tienen los trabajadores a la tecnología para comunicarse interna y externamente manifestaron que un 75% cuenta con la tecnología para el intercambio de ideas con sus clientes tanto a nivel interno como externo. El otro porcentaje representado por un 25% de la población se manifestó de manera neutral respecto a esta afirmación

Por lo que puede inferirse que los trabajadores de la empresa en su mayoría manifestaron el acceso a la tecnología y la posibilidad que tienen para comunicarse con sus clientes.

¿Las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo, promueven el bienestar y satisfacción en los empleados?

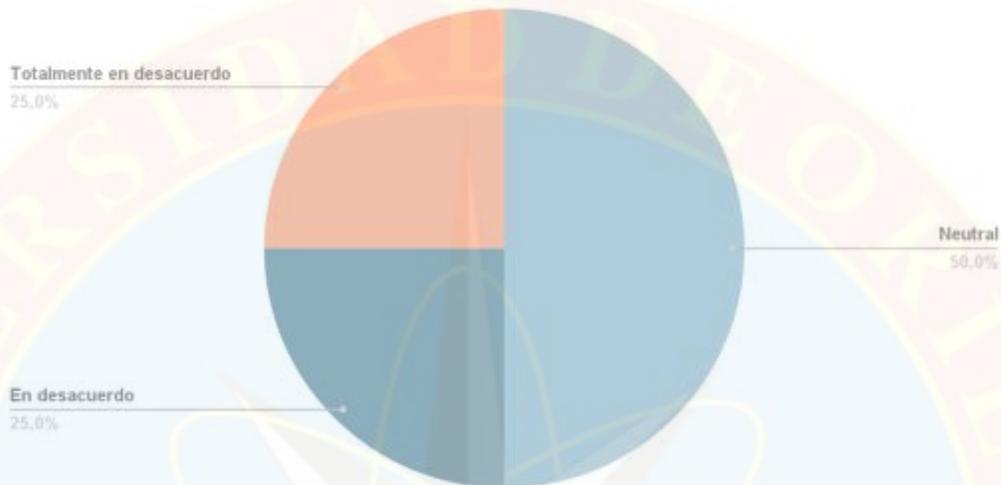


Gráfico 7 ¿Existe motivación en el área para el logro de las metas propuestas?

Los resultados reflejan que el 75% manifiesta estar de acuerdo en relación a que existe motivación en para alcanzar el logro de las metas, mientras que un 25% se mostró en desacuerdo con dicha afirmación. En términos generales podemos inferir que existe en el personal encuestado una gran motivación para alcanzar todas las metas trazadas por la gerencia de la empresa; sin embargo, es necesario considerar la opinión de quienes no se esfuerzan por lograr los resultados planteados. En este sentido, la empresa debe tomar acciones que fomenten la motivación en el personal, en aras de alcanzar altos niveles de productividad.

¿Las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo, promueven el bienestar y satisfacción en los empleados?

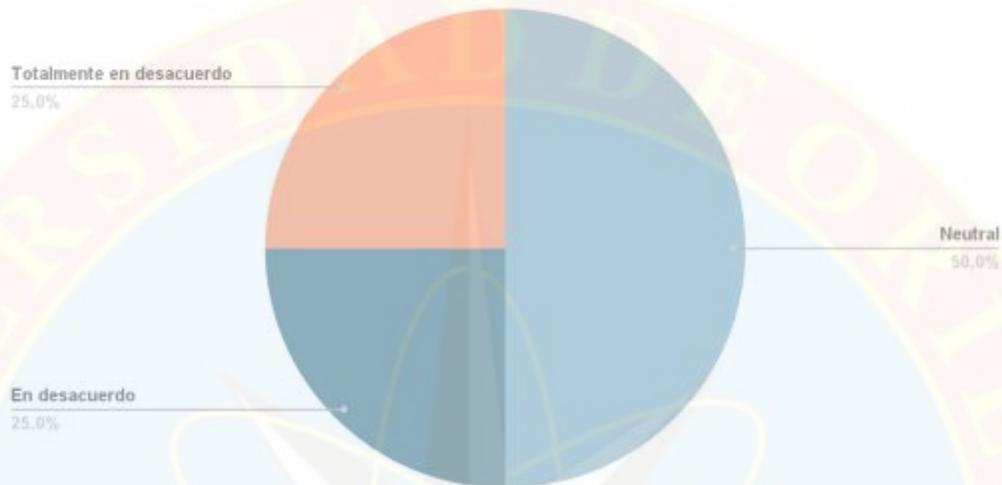


Gráfico 8 ¿Las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo, promueven el bienestar y satisfacción en los empleados?

Los resultados obtenidos arrojan que el 50% de los encuestados, se muestra neutral en relación a si las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo, promueven el bienestar y satisfacción del personal, un 25% señaló estar de acuerdo y el 25% restante en desacuerdo con la afirmación.

Lo señalado anteriormente refleja que una parte importante del personal administrativo no valora de manera positiva su situación en el trabajo. Considerando que la satisfacción laboral es el resultado de la interacción de factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo, es posible, a través del teletrabajo, ofrecer condiciones laborales que resulten atractivas, al otorgarle al trabajador una mayor libertad y flexibilidad para desempeñar sus funciones.

Las relaciones interpersonales en el área, favorecen la comunicación y coordinación de las actividades.

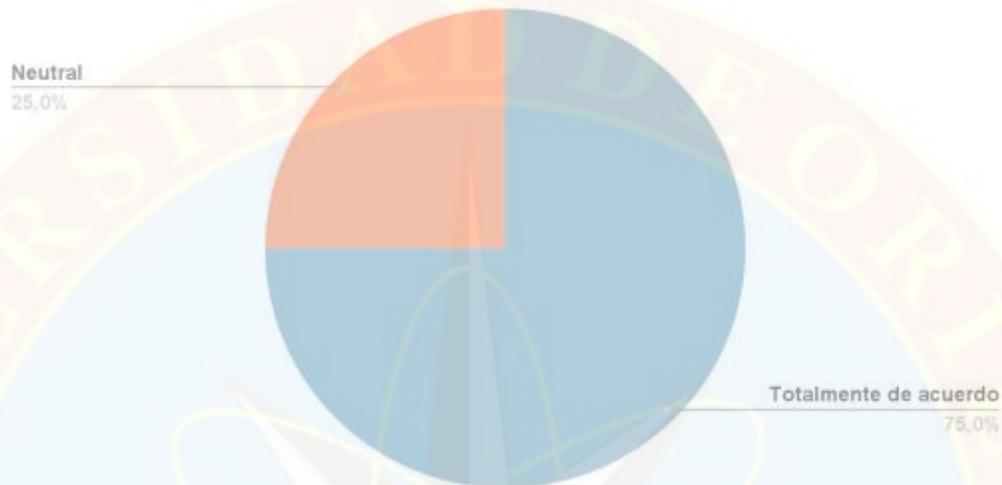


Gráfico 9 Las relaciones interpersonales en el área, favorecen la comunicación y coordinación de las actividades.

En la siguiente afirmación, se realiza el análisis en función a si las relaciones interpersonales en el área de trabajo, favorecen la comunicación y la coordinación de las actividades. Como se puede observar en el gráfico, el 75% de los encuestados señaló estar de acuerdo en que hay buenas relaciones interpersonales; no obstante, un 25% mantuvo una posición neutral al respecto.

En términos generales se evidencia que las actividades en el departamento de administración, se realizan bajo un entorno en el que prevalecen adecuadas interacciones entre los compañeros de trabajo, lo cual favorece la satisfacción del personal y a su vez, la eficiencia y productividad. Tomando en consideración que las actividades requieren colaboración y comunicación constante (gráfico 5), esto representa un elemento esencial para el adecuado desempeño.

¿Cuenta el personal del departamento con la formación tecnológica para realizar el teletrabajo?

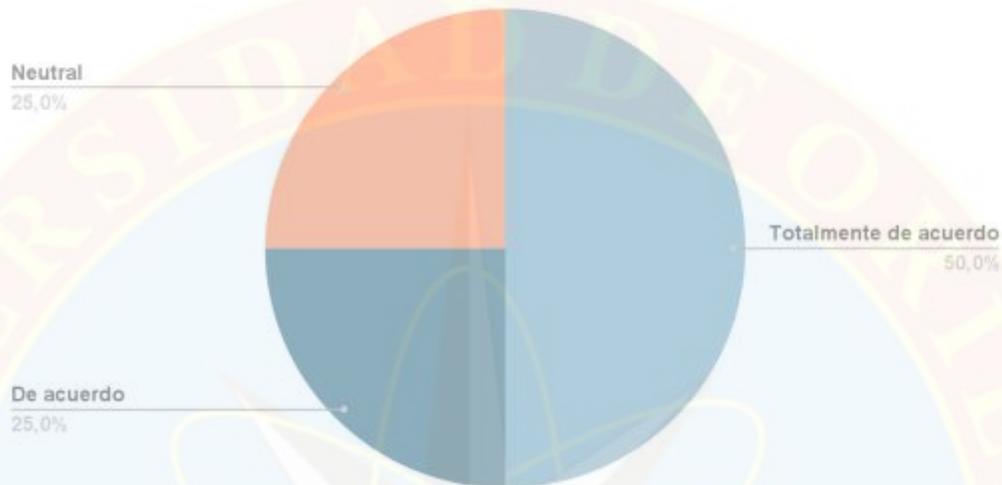


Gráfico 10 ¿Cuenta el personal del departamento con la formación tecnológica para realizar el teletrabajo?

En función a la formación tecnológica para desarrollar el proyecto con la herramienta teletrabajo el 50% de la población manifestó estar totalmente de acuerdo en relación a que cuenta con la preparación y formación en el área tecnológica, Otro grupo de los encuestados representado por un 25% manifestó estar de acuerdo y el 25% restante se mostró neutral al respecto.

La formación tecnológica se refiere a un proceso educativo que tiene como objetivo principal brindar a las personas las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desenvolverse de manera competente en un mundo cada vez más tecnológico. Por lo que se puede inferir que el personal del departamento cuenta con la formación tecnológica necesaria para la aplicación del teletrabajo.

¿Cuenta el personal con las competencias para desarrollar su trabajo con un mínimo de supervisión?

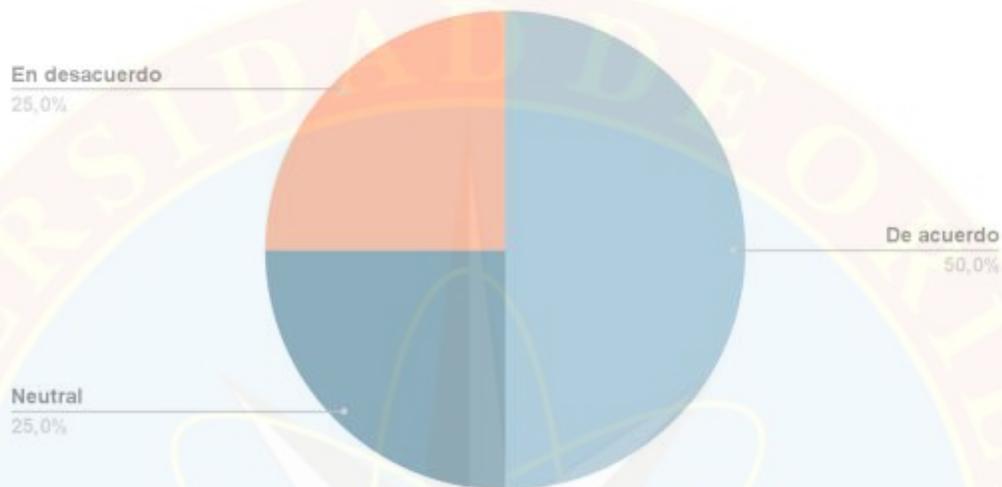


Gráfico 11 ¿Cuenta el personal con las competencias mínimas para desarrollar su trabajo con un mínimo de supervisión?

En el análisis siguiente se observa que un 50% de la población manifestó contar con las competencias para desarrollar sus labores y funciones bajo los criterios mínimos de supervisión, un 25% de la población manifestó estar en desacuerdo con la afirmación y el 25% restante, se mantuvo neutral al respecto.

Los resultados evidencian que la mayor parte del personal se siente capaz de ejercer sus funciones con un grado mínimo de supervisión; no obstante, también hay un grupo importante de trabajadores que quizás no se sienten preparados para asumir sus funciones sin la dirección, apoyo o guía constante de su superior inmediato; en consecuencia, ante un posible escenario de teletrabajo, éste sería un factor a considerar para el establecimiento de las condiciones que regirán dicha modalidad de trabajo.

Por su parte, la aplicación de la entrevista no estructurada al personal directivo (Presidente, Vicepresidente y Gerente General), tuvo como finalidad, conocer la percepción de éstos en relación a la herramienta de teletrabajo y la posibilidad de su aplicación en la empresa.

La aplicación de dicho instrumento reveló que en la empresa se ha realizado inversiones en programas tecnológicos, para optimizar sus procesos administrativos, lo que ha derivado en una mayor productividad del personal. Reconocen la necesidad de irse adaptando a las necesidades de una época en la que la mayoría de las tareas pueden realizarse de manera remota y que no estarían cerrados a esa posibilidad; sin embargo, su aplicación dependería de más inversión en equipos y otros gastos asociados a esa modalidad de trabajo que la empresa estaría dispuesta a asumir, si hay mejoras económicas, en un mediano plazo, pero de manera híbrida, de tal forma, que se pueda distribuir el trabajo conforme a las necesidades de la empresa.

4.2 IDENTIFICAR LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN QUE PUEDEN DESARROLLARSE BAJO LA ESTRATEGIA DEL TELETRABAJO.

Ubicándonos en la situación laboral de la empresa el departamento de administración se encarga de la organización, utilizando métodos y prácticas organizacionales, que permiten la gestión; es decir, es el encargado de llevar el control y guiar al éxito utilizando herramientas planificación, gestión y control en lo que respecta a las tareas o funciones que realiza el administrador dentro la empresa Acero Al Mayor, C.A señalamos la siguiente:

- Recibir y emitir facturas a proveedores y clientes: El administrador es el responsable de recibir y pagar facturas de los proveedores de la empresa, además de realizar la facturación pertinente a los clientes.

- **Adquisición de la materia, recursos tecnológicos y capital humano:** El administrador está encargado de realizar las compras necesarias para el funcionamiento de la empresa, ya sea la materia prima, material de oficina, material de mantenimiento y recursos tecnológicos. También estará encargado de evaluar al personal de la empresa y los posibles nuevos ingresos.
- **Pago de nómina:** Es el responsable del pago de sueldos y salarios, control, tramitación de alguna incidencia en la nómina del personal, comprobantes de pago y todo lo relacionado con la nómina del personal, todo esto va a ser llevado de la mano con el departamento de recursos humanos.
- **Control de movimientos bancarios de la empresa:** Gestiona correctamente los recursos económicos de la compañía, ya sea conciliando pagos, realizándolos y además es la cara visible de la empresa ante las entidades bancarias.

En función del organigrama de la empresa las tareas o funciones desarrolladas por el Analista de recursos humanos (RRHH) son amplias y variadas, y abarcan todo el ciclo de vida del empleado, desde la contratación hasta la jubilación ajustado a los procesos administrativos relacionados con control, organización, planificación y dirección dentro de las labores del analista de recursos humanos susceptibles al teletrabajo tenemos la siguientes:

- **La gestión de nóminas y beneficios:** El departamento de administración procesa las nóminas, administra los beneficios y cumple con las leyes laborales aplicables. Esto puede incluir la preparación de cheques de pago, la deducción de impuestos y contribuciones, en la administración de planes de seguro médico y jubilación.
- **Selección e incorporación de personal:** es otra de las funciones que pudieran desarrollarse a través del teletrabajo desde el departamento de administración, aquí el personal responsable desarrolla e implementa procesos de selección e

incorporación de personal. Esto incluye la publicación de ofertas de trabajo, la selección de candidatos, la realización de entrevistas virtuales.

Respondiendo a las exigencias de la empresa en cuanto a las tareas del analista de crédito y cobranza que son susceptibles al teletrabajo en la organización, pueden definirse como cruciales para el éxito financiero de la empresa, se encarga de evaluar la solvencia de los clientes, otorgar crédito, gestionar los pagos y recuperar la cartera morosa, resaltando su responsabilidad dentro de los procesos administrativos como control y dirección de la empresa Acero Al Mayor, C.A destacándose en las siguientes actividades a través del teletrabajo:

- Responder preguntas de los clientes: Los analistas de crédito y cobranza a menudo responden preguntas de los clientes sobre sus cuentas, el proceso de crédito y las opciones de pago.
- Evaluar la solvencia de los solicitantes de crédito: Esta es la función principal del analista de crédito, que se puede desarrollar tanto en el entorno presencial como en el teletrabajo. El analista recopila y analiza información financiera y no financiera de los solicitantes, como su historial crediticio, ingresos, gastos y activos. Con base en esta información, determina si el solicitante es un buen riesgo crediticio y si es probable que pague el préstamo.
- Contactar a los clientes morosos: El analista de cobranza se encarga de contactar a los clientes que tienen pagos atrasados en sus cuentas y trabajar con el cliente para desarrollar un plan de pago que le permita ponerse al día con su deuda, funciones que pueden llevarse a cabo a través del teletrabajo de manera eficiente.
- Negociar acuerdos de pago: Los analistas de cobranza deben negociar acuerdos de pago con los clientes morosos. Estos acuerdos deben ser realistas y asequibles para el cliente, y también deben proteger los intereses de la empresa.

Para dar respuesta a las tareas que brinda el asistente administrativo y dar apoyo al departamento de administración. Realiza una variedad de tareas para garantizar el buen funcionamiento de la oficina y apoyar el trabajo de sus gerentes o colegas que se desarrollan en el proceso administrativo tales como organización, planificación y control entre las que podemos señalar que son susceptible al teletrabajo, se hace referencia a lo siguiente:

- Coordinar con proveedores y contratistas: Exige comunicarse con proveedores y contratistas para obtener bienes o servicios.
- Preparación de documentos: Redactar cartas, informes, presentaciones, revisar y corregir documentos existentes.
- Atención al cliente: Responder a las consultas de los clientes por teléfono, correo electrónico o chat, y resolver problemas o dirigirlos al personal adecuado.
- Administración del calendario y correo electrónico: Gestionar el calendario del supervisor o equipo, programar reuniones, enviar y recibir correos electrónicos, y dar seguimiento a las comunicaciones.

4.3 CARACTERIZAR LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EMPLEADAS POR DEPARTAMENTO

El departamento de administración de la empresa Aceros al mayor C.A, se apoya en varias herramientas tecnológicas para llevar a cabo sus funciones y tareas en las que pueden hacer mención a las siguientes:

Mensajería Instantánea (WhatsApp)

Esta aplicación de mensajería instantánea permite al departamento administrativo enviar mensajes de texto, realizar llamadas de voz, videollamadas,

compartir archivos y más a través de Internet. Además, esta herramienta es de gran valor para la empresa al facilitar la comunicación interna, el trabajo remoto, la atención al cliente y la reducción de costos en comunicación.



Figura 2 Chat de WhatsApp
Fuente: WhatsApp

Sistema Administrativo (A2 Softway)

Es un software administrativo y de ventas, permite realizar las ventas, presupuestos, inventario, llevar las cuentas por cobrar y por pagar, manejar la contabilidad y además genera informes personalizados con toda la información financiera que se puede necesitar en la empresa Acero al Mayor, C.A

Dentro de la empresa el analista de cobranza y crédito, utiliza esta herramienta permite llevar un control detallado de los procesos de cobranza, gestionar de manera eficiente la información de los clientes, automatizar tareas repetitivas como el envío de recordatorios de pago, generar reportes personalizados y realizar un seguimiento preciso de las cuentas por cobrar.

El Analista de recursos humanos se apoya en este recurso para coordinar entrevistas, enviar y recibir currículums, y mantener un registro organizado de los candidatos y tener comunicación con el equipo, enviar invitaciones a eventos de capacitación, mientras al Analista de cobranza y crédito facilita la comunicación efectiva con los clientes, enviar recordatorios de pagos, responder consultas y gestionar solicitudes relacionadas con la cobranza y crédito, seguimiento de transacciones para recibir notificaciones de transacciones financieras, confirmar recepción de pagos.

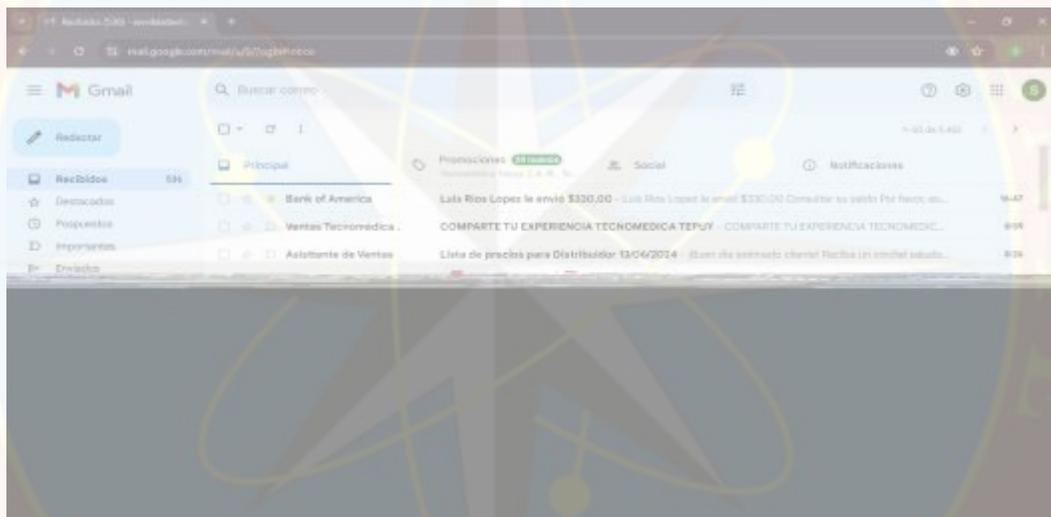


Figura 4 Gmail

Fuente: Captura de pantalla del Gmail de la empresa

4.4 ESTABLECER LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO COMO MODALIDAD INNOVADORA EN LA EMPRESA.

La exigencia de este objetivo está en establecer las condiciones que debe tomar en cuenta la empresa, para el funcionamiento eficiente del equipo de trabajo, acordando las reglas en los procesos y todas aquellas condiciones el teletrabajo entre estos lineamientos tenemos:

Implementación del Teletrabajo	
Objetivo	Acciones
Establecer las condiciones para la implementación del teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar y describir los procedimientos que pueden realizarse fuera del área de Trabajo y los métodos para su ejecución - Definir jornadas y horarios en que se realizará el teletrabajo - Establecer canales de comunicación para coordinar el trabajo del equipo (Whatsapp, zoom, correo, etc.) -Implementar mecanismos de supervisión de las actividades realizadas a distancia. - Elaborar instrucciones detalladas sobre cómo solucionar problemas en el desarrollo del trabajo a distancia. - Establecer normas para la realización del trabajo a distancia
Incorporar herramientas tecnológicas para el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar herramientas de gestión y control como Radmin VPN, Toggle y Anydesk - Dotar al personal de equipos informáticos
Capacitar al personal para lograr mayor productividad y eficiencia en el teletrabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de cursos y talleres: Técnicas para la organización del trabajo, manejo del tiempo y productividad en el trabajo a distancia. Liderazgo y comunicación de equipos en el trabajo a distancia Manejo eficiente de herramientas digitales.

Fuente: Los investigadores (2024)

Descripción de Herramientas sugeridas para el teletrabajo

Escritorio remoto (AnyDesk)

La herramienta AnyDesk, funciona a través de un software de escritorio remoto que permitirá al personal adscrito al departamento de administración acceder y controlar de forma segura un ordenador desde cualquier lugar a través de Internet. Esto es especialmente para teletrabajadores como el analista de crédito y cobranza, así como al administrador, ya que les permite acceder a la información de su oficina de forma remota. Lo primero que deberán hacer es activar el RADMIN VPN y seguido a esto entrar a su escritorio remoto, ya con esto tendrán total acceso a A2 SOFTWAY y les permitirá trabajar.

El analista de cobranza y crédito, adscrito al departamento, con el apoyo de la herramienta AnyDesk, podrá acceder a los sistemas de gestión de cobranzas y créditos de la empresa desde casa, lo que te permitirá revisar cuentas, realizar seguimientos, y comunicarse con clientes de manera eficiente sin importar su ubicación física. y créditos

Al administrador este programa le ofrece la posibilidad de supervisar y gestionar los equipos de la empresa de forma remota, lo que facilita la resolución de problemas técnicos, la instalación de software, y la configuración de sistemas sin necesidad de estar físicamente en la oficina. Esto aumenta la eficiencia operativa y la productividad del equipo, ya que se pueden realizar tareas de administración de forma remota y en tiempo real.



Figura 5 AnyDesk
Fuente: Captura de Pantalla de la aplicación AnyDesk

Radmin VPN

Su función principal será establecer una conexión protegida garantizando de esta manera la seguridad de nuestra información en el internet, es una herramienta de red privada virtual que puede ser útil para el teletrabajo del departamento de administración incluyendo el administrador, gerente de recursos humanos y analista de cobranza y crédito. Es una herramienta útil en el teletrabajo para el administrador, gerente de recursos humanos y analista de cobranza y crédito, ya que proporciona una conexión segura que permite el acceso remoto a sistemas críticos, la comunicación confidencial con el equipo y la gestión segura de información sensible.

El Radmin VPN, es útil para el Administrador, este puede tener acceso remoto a servidores y equipos que permite al administrador acceder de forma segura a los servidores y equipos de la empresa desde cualquier ubicación, lo que facilita la supervisión y gestión de la infraestructura permite comunicación segura proporcionada por el Radmin VPN ya que permite al administrador comunicarse de

manera segura con otros miembros del equipo, lo que es especialmente importante al tratar información confidencial o sensible.

En cuanto al Analista de recursos humanos, les permitirá acceso a sistemas de gestión de recursos humanos con el Radmin VPN, puede acceder de forma segura a los sistemas de gestión de recursos humanos de la empresa, lo que le permite gestionar la información del personal, realizar seguimiento de nóminas, y coordinar procesos de reclutamiento y selección desde cualquier ubicación. - Comunicación segura con el equipo, permite al analista comunicarse de manera confidencial con el equipo, gestionar información sensible del personal y coordinar actividades relacionadas con la gestión del talento.

Al Analista de cobranza y crédito les permite acceso seguro a sistemas financieros de forma segura, lo que le permite gestionar transacciones, revisar cuentas y realizar seguimiento de pagos desde cualquier ubicación comunicación segura con clientes y proveedores a conexión segura, es útil para mantener una comunicación confidencial con clientes y proveedores, gestionar información financiera sensible y coordinar actividades relacionadas con la cobranza y crédito.



Figura 6 Radmin VPN

Fuente: Captura de pantalla de la aplicación Radmin Vpn

Toggle

Toggle está diseñada para ayudar a rastrear y gestionar el tiempo que se dedica a las tareas y proyectos. En el teletrabajo es utilizado para gestionar de manera eficiente y efectiva la asignación de tareas y la disponibilidad de los empleados ya que facilita la gestión del tiempo y control de la productividad.



Figura 7 Togggl

Fuente: Captura de pantalla de la aplicación Togggl

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las conclusiones y sugerencias en base al desarrollo de los objetivos propuestos en la investigación, tal como se indicó anteriormente, Los datos obtenidos son productos de la aplicación de una entrevista no estructurada, aplicada al equipo de trabajo del departamento de administración de la empresa aceros al Mayor C, A.

5.1 CONCLUSIONES

- En el departamento de administración, las funciones y responsabilidades del personal, se encuentran claramente definidas, lo que permite que el trabajador tenga un adecuado desempeño y esté orientado al cumplimiento de sus metas.
- Se aplican indicadores de desempeño, para evaluar el rendimiento de los procesos realizados en el departamento, como lo es el caso de la gestión de créditos y cobranzas
- La mayoría del personal del departamento de administración, posee las competencias básicas para el manejo de herramientas informáticas y se encuentran familiarizados con el uso de sistemas administrativos en los que se apoyan los procesos
- Existen buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y en general, lo trabajadores se enfocan en el cumplimiento de las metas asociadas a su puesto de trabajo; no obstante, la mayor parte de los trabajadores asumió una posición neutral en relación a su satisfacción con las condiciones bajo las que se desarrolla el trabajo.
- Los directivos de la empresa están conscientes de la necesidad de innovar y adaptarse a las exigencias del entorno actual, planteando la posibilidad, en

función de las condiciones económicas, de invertir en tecnología y adecuar sus procesos para la implementación de teletrabajo bajo la modalidad de trabajo “híbrido” lo cual permitiría establecer una rutina presencial y a distancia, lo cual otorgaría flexibilidad al trabajador.

- Los resultados del estudio, en función de la opinión de los empleados del departamento de administración y directivos de la empresa Aceros al Mayor, C.A, en definitiva, permiten concluir que existen condiciones para implementar en un mediano plazo, el trabajo híbrido, resaltando que esta herramienta permitirá disminuir el ausentismo laboral y reforzará en el trabajador el desarrollo de competencias tecnológicas, habilidades comunicativas, capacidad de adaptación y resolución de problemas, siendo estos aspectos de gran relevancia para mejorar un desempeño laboral.

5.2 RECOMENDACIONES

- Fomentar una cultura organizacional hacia el cambio e innovación, que promueva en los trabajadores la necesidad de adaptarse a nuevas tecnologías, herramientas y metodologías de trabajo, en la medida en que la empresa así lo requiera.
- Cumplir con los lineamientos establecidos para la implementación del teletrabajo, incorporando las herramientas sugeridas para garantizar, el seguimiento y control del trabajo bajo dicha modalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvares, L. (2003). La investigación Cualitativa. Michigan: Ediciones Oriente.

Bavaresco. (2006). procesos Metodológicos en la investigacion. venezuela: 2da edición.

Blanco. (2012). el teletrabajo derecho laboral.

Blasco, P. y. (2007). Fundacion Inca Eumet.net. venezuela: enciclopedia garcilazo.

Blasco, y. P. (2007). Metodologia de investigación en las ciencias de la actividad Física. Venezuela: club universitario.

Bolivar, K. (2012). Alternativa de la inclusión laboral en las personas discapacitadas. Venezuela.

Haureluk, L. O. (2010). El teletrabajo es una opción en la era digital. valencia-venezuela: Universidad Central de Venezuela.

Lajarin, S. (2015). El teletrabajo una solución. Caracas,Venezuela.

Acuña. (2006). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Caracas-Venezuela: 7ma Edición.

Silva, s. (2007). Metodologia de la investigación cualitativa. méxico: Mundo XXI DF.

Silva, T y Pavón (2022). El Teletrabajo: Que es y como está cambiando el mundo dirección en línea: laboral<https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>

Villaseca, M. (2020). Tecnología de información y teletrabajo en Colombia. Santiago de Chile: Universidad Santiago de Chile



ANEXOS

ANEXOS A



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
NÚCLEO DE MONAGAS

Estimado Empleado:

El instrumento que a continuación se presenta tiene como finalidad recopilar información para el Trabajo de Grado titulado “DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ACERO AL MAYOR, CA .”. Por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder de forma objetiva y sincera, pues de ello dependerá el éxito de esta investigación que cumple como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración. La información que usted proporcione será de suma importancia y de estricta confidencialidad.

El cuestionario consta de once (11) preguntas, que usted deberá responder de acuerdo a las siguientes indicaciones:

1.¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades en el departamento de administración?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2.¿Están apoyados los procesos del departamento administrativo en el uso de programas informáticos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3.¿Se encuentra digitalizada la información necesaria para el desarrollo de los procesos del departamento administrativo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4.¿Están empleando indicadores de gestión para medir el desempeño en relación al cumplimiento de las metas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5.El desarrollo de las actividades requiere la colaboración y comunicación constante con otros compañeros de trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Los trabajadores tienen acceso a tecnología que les permite comunicarse con clientes internos y externos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Existe motivación en el área para el logro de las metas propuestas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo, promueven el bienestar y satisfacción en los empleados

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Las relaciones interpersonales en el área, favorecen la comunicación y coordinación de las actividades.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cuenta el personal del departamento con la formación tecnológica para realizar el teletrabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cuenta el personal con las competencias para desarrollar su trabajo con un mínimo de supervisión?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

ANEXOS B



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
NÚCLEO DE MONAGAS**

Estimados directivos:

El instrumento que a continuación se presenta tiene como finalidad recopilar información para el Trabajo de Grado titulado “DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ACERO AL MAYOR, CA .”. Por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder de forma objetiva y sincera, pues de ello dependerá el éxito de esta investigación que cumple como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración. La información que usted proporcione será de suma importancia y de estricta confidencialidad.

El cuestionario consta de tres (3) preguntas, que usted deberá responder de acuerdo a las siguientes indicaciones:

1- ¿Usted como autoridad de la empresa está de acuerdo con implementar la herramienta del teletrabajo en su organización?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Tiene su empresa la capacidad económica para cubrir los gastos que exige el teletrabajo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Seleccione bajo qué criterio debe funcionar el teletrabajo en la empresa

- Mayormente **tiempo** remoto (2 días de forma presencial y el resto de la semana de forma remota)
- Mayormente **tiempo** de forma presencial (3 días de forma presencial en la oficina y 2 días de forma remota)
- Solo remoto.

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Estrategias para la implementación del teletrabajo en el departamento de administración de la empresa Acero al Mayor, Ca
---------------	---

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código ORCID / e-mail	
Luis David Ríos López	ORCID	27810136
	e-mail	Riosluisd7@gmail.com
Edith Victoria Salazar Salamanca	ORCID	27810827
	e-mail	Evictorias2808@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: “Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2”. Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID) se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases clave:

Teletrabajo
Tecnología
Organización
Administración

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Administración

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad implementar estrategias para el uso del teletrabajo en el departamento administrativo de la empresa de Acero Al Mayor C.a. Esta investigación propone, la técnica del teletrabajo como herramienta que busca la eficacia y eficiencia en la ejecución del proceso administrativo, en todas sus etapas, como la planificación, organización, integración de personal, dirección, control, definiendo los objetivos que se esperan y las estrategias para alcanzarlo, de manera distante, es decir fuera de la infraestructura principal de la empresa. Para ello se utilizará un diseño de investigación no experimental de campo, según su nivel de profundidad se apoyará en estudio de tipo descriptivo. las variables de estudio que se identifican son: procesos administrativos, el teletrabajo, y la producción laboral. La unidad de análisis y muestra de la investigación, estará conformada por el personal que labora en el departamento administrativo de la empresa. Esta muestra está conformada por cuatro (4) personas, tomada esta muestra en su totalidad. Para recolectar la información, la técnica será la entrevista con el fin de indagar en el tema y dar respuesta a los objetivos específicos trazados. Con la realización de este estudio para la organización Acero al Mayor C.A, se aportan nuevas visiones, con el apoyo de la herramienta del teletrabajo para su mayor eficiencia. Como resultado se espera que la técnica del teletrabajo influya de forma positiva, en los procesos administrativos ya que las personas sin estar en el sitio de trabajo pueden cumplir de manera eficaz con sus responsabilidades laborales.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Milagros Cruz	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	ORCID	16374361
	e-mail	mcruz.udomonagas@gmail.com
Prof. Yadira Miranda	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	ORCID	10831314
	e-mail	Ymiranda.udomonagas@gmail.com
Prof. Yolisvet Lopez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	ORCID	14939868
	e-mail	yolisvetgleomary@hotmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID), se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	10	02

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOTTG_RRLD.SSEV2024

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: La empresa Acero al Mayor, C.A, está ubicada en la AV. Bella Vista entre la entrada alto Paramaconi y Villas del Oeste del Sector Alto Paramaconi en la ciudad de Maturín – Estado Monagas. Telf.: (0291) 6526306. Email:

Temporal:

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria, celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD**



Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.



Br. Edith Salazar
C.I: 27.810.827
Autora



Br. Luis Rios
C.I: 27.810.136
Autor



Profa. Milagros Cruz
C.I: 16.374.361
Asesor Académico