



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EL TELETRABAJO EN LA EMPRESA PRIVADA: CASO APLICADO A
LA EMPRESA SALINAS YACHT CLUB**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autor

Anthony Cristóbal Soriano Figueroa

Profesor guía

Ing. Soraya Linzán Rodríguez Mgt.

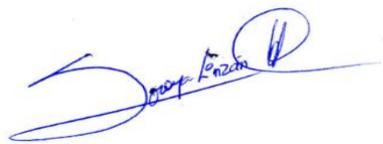
La libertad – Ecuador

Octubre de 2020

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado, “El teletrabajo en la empresa privada: caso aplicado a la empresa Salinas Yacht Club”, elaborado por el señor Soriano Figueroa Anthony Cristóbal, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Linzán Rodríguez', with a stylized flourish at the end.

Ing. Jessica Linzán Rodríguez Mgt.

PROFESOR GUÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

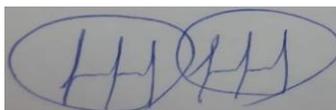
Yo, SORIANO FIGUEROA ANTHONY CRISTÓBAL. Con C.I. 2450007709, por medio de la presente, declaro que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de absoluta propiedad y responsabilidad.

Con el tema de:

“EL TELETRABAJO EN LA EMPRESA PRIVADA: CASO APLICADO A LA EMPRESA SALINAS YACHT CLUB”.

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art.144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual.

Firma del estudiante:



Nombre:

Anthony Cristóbal Soriano Figueroa

C.I.

2450007709

Fecha:

La libertad, 25 de Octubre del 2020

AGRADECIMIENTO

Agradezco al ser omnipotente y todopoderoso, Dios porque me dio vida y salud para continuar formándome como todo un profesional, por darme la fortaleza necesaria y enfrentar las dificultades que se me presentaban en el camino, infinitas gracias a él por mi familia y por su bendición.

Agradezco a mi papá, mi mamá, mis hermanas quienes estuvieron allí siempre apoyándome en todo momento para no desmayar, gracias a su cariño, y amor he podido salir adelante para cumplir con mis sueños y logros.

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por abrirme sus puertas y formarme como un profesional de ética y valores dentro de sus aulas.

Agradezco a los docentes que me impartieron las clases y gracias a ellos pude fortalecer mis conocimientos para poder aplicarlos en el campo laboral, además, quiero dar mi rotundo agradecimiento a la Ing. Soraya Linzán y al Ing. Manuel Serrano por ser mis guías y darme aportes importantes para el presente trabajo de investigación.

Soriano Figueroa Anthony Cristóbal

DEDICATORIA

Dedico de forma muy especial el presente trabajo de investigación a mi Dios padre celestial, quien es fuente y dador de vida, me protegió de manera espiritual a lo largo de mi formación profesional, me dio esperanzas para no decaer en momentos difíciles que se me presentaban en el camino, me dio salud para seguir cumpliendo con mis objetivos y sobre todo me dio paz en mi corazón para tener mucha inteligencia emocional y poder superar los retos diarios.

A mis progenitores Colón Soriano y Betsy Figueroa que siempre han creído en mí, por ende, el sacrificio constante que a diario me brindaron para seguir adelante en no desmayar y, gracias a su amor, apoyo incondicional, por ser mi base sólida que desde un principio me inculcaron en valores y principios, a ellos mi fraterno aprecio y cariño se le dedico mi logro del término de otra etapa más de mi carrera profesional.

A toda mi familia Soriano Figueroa quienes han depositado su confianza en mí para poder cumplir con todo el proceso de formación de pregrado.

A mi enamorada porque siempre ha estado allí en los momentos más alegres y duros de mi vida, quien me ha dado mucha fortaleza para luchar en la batalla y sobre todo ser mi inspiración para poder cumplir con todos los objetivos que tenga en mente.

Soriano Figueroa Anthony Cristóbal

TRIBUNAL DE GRADO



Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc
**DIRECTOR (E) DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE GUÍA

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
DOCENTE TUTOR

Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
CONCLUSIONES	19
RECOMENDACIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad conocer como han aplicado la modalidad de teletrabajo las empresas del sector privado en la provincia de Santa Elena tomando como estudio de caso a la empresa Salinas Yacht Club, de tal manera que se analice si las prácticas del trabajo desde casa están generando resultados alentadores. La metodología aplicada fue en base a una investigación exploratoria, para el levantamiento de información se implementó la encuesta dirigida a los empleados del área financiera de SYC. Entre los resultados, los empleados conocen de tecnología de información, la relación con los compañeros, proveedores y socios es buena pero no en su gran medida, mientras que, para los jefes es irregular la comunicación, los teletrabajadores no están del todo a gusto con su ambiente e infraestructura laboral, sin embargo, con el teletrabajo le permite pasar más tiempo en familia y desarrollar nuevas habilidades.

Palabras clave: Teletrabajo, tecnologías de información y comunicación (Tic's), relación laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to know how the private sector companies in the province of Santa Elena have applied the teleworking modality, taking as a case study the company Salinas Yacht Club, in such a way that it is analyzed whether the practices of the since home are generating encouraging results. The applied methodology was based on an exploratory research, for the information gathering the survey was implemented for the employees of the financial area of SYC. Among the results, the known employees of information technology, the relationship with colleagues, suppliers and partners is good but not to a great extent, while, for the bosses the communication is irregular, the teleworkers are not entirely comfortable with His work environment and infrastructure, however, teleworking allows him to spend more time with his family and develop new skills.

Keywords: Telework, information and communication technologies (Tic's), employment relationship.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la globalización hace que nuestra sociedad cambie de panorama en la forma en la que se desarrolla, por ende, existen tendencias que incursionan a que se tenga que adaptar a ciertas costumbres, y, más cuando se habla de que ahora se puede acceder al conocimiento de una manera más fácil por el uso de las Tecnologías de información y comunicación (Tic's), lo cual permite desarrollar nuevos entornos y condiciones favorables para la soberanía del país, con ello, la ejecución de otras modalidades laborales, como es el caso del teletrabajo.

No obstante, el Ecuador no tuvo en la mayoría de los casos como eje principal implementar el teletrabajo, sino más bien, por la crisis que mundialmente se hizo conocido y es el covid-19, han hecho que las empresas ecuatorianas cambien de paradigmas y tengan como prioridad el trabajo desde casa y así no tener pérdidas. Gracias a este cambio, hay que analizar si las organizaciones se han adaptado, es por ello que es necesario estudiar la problemática sobre las deficientes prácticas del teletrabajo que bajo este estudio será analizado en las organizaciones privadas tomando como estudio de caso a la empresa Salinas Yacht Club.

A nivel mundial el teletrabajo ha ido evolucionando, pero ahora hay que analizar este cambio más la crisis sanitaria. Según la EAE Business School el covid-19 ha generado que el 88% de las empresas de Unión Europea se acoplen a esta nueva modalidad frente al 4% antes de la crisis sanitaria. Entre los integrantes de la UE que más teletrabajan son Luxemburgo, Finlandia, Malta y Países Bajos.

En el Ecuador, el teletrabajo tuvo un mayor apogeo desde que se decretó el acuerdo ministerial No MDT-2016-190 para las empresas del sector privado; el

siguiente acuerdo fue el número 90 en el año 2017 para las empresas del sector público y, el último acuerdo es el 76 que se publicó en marzo del 2020, para que las empresas apliquen el teletrabajo por la crisis sanitaria del covid-19. A raíz de esto, se ve que en el país hace poco años recién se acoplan a esta modalidad pero no del todo, sino, hasta el cambio de tendencia por la crisis sanitaria.

En la provincia de Santa Elena, era caracterizada por que la mayoría de sus empresas utilizaban el trabajo presencial como medio laboral principal, mientras que al teletrabajo estaba rezagado. Por el paso de la pandemia, organizaciones públicas como la UPSE y privadas como Salinas Yacht Club tuvieron que acoplarse al trabajo desde el hogar. Dentro de esta última empresa privada, es la primera vez que aplican el teletrabajo, por ende, se ve la necesidad de estudiar su adaptación.

Para el presente estudio, se establecen las siguientes preguntas: ¿Se cuenta con los conocimientos necesarios para el uso de Tic's? ¿El empleado maneja buenas relaciones con los demás actores organizacionales con la aplicación del teletrabajo? ¿La infraestructura es la adecuada para ejercer las actividades diarias?

Como objetivo general se encuentra: Analizar las prácticas del teletrabajo en la empresa privada: Caso aplicado a la empresa Salinas Yacht Club. Entre los objetivos específicos están: analizar el conocimiento de las herramientas informáticas, analizar la relación laboral y diagnosticar la infraestructura en que el trabajador ejerce las actividades.

Por último, dentro de la metodología se utilizó una investigación exploratoria. La población y muestra son extraídas de la empresa Salinas Yacht Club y para el levantamiento de información se utilizó encuesta.

DESARROLLO

El teletrabajo es una modalidad laboral que requiere de un análisis profundo para saber aplicarlo. Por tal razón, hay que estudiar antecedentes nacionales e internacionales que serán descritos a continuación:

José Arpi en su tesis titulada: “Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador para mejorar el empleo y la productividad”, tuvo como objetivo general describir la problemática actual del teletrabajo en Ecuador que permita establecer estrategias para mejorar el empleo y la productividad. El tipo de investigación fue de carácter documental en donde se analiza de forma bibliográfica los antecedentes y las variables que se involucran en el teletrabajo. Como resultados, se demostró que la aplicación del teletrabajo representa una alternativa hacia la productividad, contribuye al empleo y es un factor inclusivo para la población que tienen grupos prioritarios. No obstante, el autor especifica ciertos factores: en el ámbito negativo es el aislamiento social del teletrabajador, deficiente comunicación entre los jefes y empleados, no hay trabajo en equipo con los compañeros, aumento del estrés psicológico, inadecuado ambiente laboral, un caso específico en el Ecuador son las limitadas herramientas tecnológicas. En lo positivo se demuestra que disminuye los gastos de transporte y las empresas se ahorran recursos utilizados en la planta física, inclusión de grupos prioritarios, el teletrabajador se enfoca en resultados y no en horarios. Por último, el autor establece que, ante un desastre natural o un tipo de pandemia, el teletrabajo es un componente esencial para continuar las actividades, y es importante mencionarlo ya que hoy en día existe el covid-19. (Arpi, 2018)

Marcelo Rojas en su tesis titulada “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito, Caso aplicado a la empresa D.I.T. TELECOM”. Como objetivo general se planteó estudiar los antecedentes de la modalidad del teletrabajo y su incidencia en el desarrollo productivo de las empresas privadas de Quito, caso aplicado a la empresa tecnológica D.T.T. TELECOM. La investigación fue de carácter descriptiva. En los resultados se presenta que, con la aplicación de esta modalidad a parte de los beneficios en la productividad de los jefes y empleados, permite que se disminuyan sustancialmente los costos de producción que tomando como referencia a la empresa tecnológica, descendieron en un 32,28%, esto significó menores salarios, menos gastos de infraestructura y equipos, y el ahorro de los servicios de supervisión; los teletrabajadores en el 2014 tuvieron una productividad de 2,87% que fue mayor a los de la modalidad presencial, esto se debe a los factores motivacionales ya que una vez que cumplen con su labores, las personas pueden enfocarse a aspectos familiares; el teletrabajo ayudo también a mejorar el nivel de producción en un 96,10% mientras que los trabajos que se hicieron presencial representaron el 92%. Además, en la investigación se establece que para tener una eficiente práctica del teletrabajo se debe contar con buenas condiciones de infraestructura, utilización de las Tic’s (Tecnologías de información) y capacitación continua de sus teletrabajadores. (Rojas, 2016)

Peralta y otros en su artículo denominado: “El impacto del teletrabajo y la administración de empresas”. Tuvo como objetivo referenciar a través de distintas fuentes en donde expliquen de forma general como es el impacto del teletrabajo en la Administración de Empresa. Para la investigación se utilizó una metodología de

carácter bibliográfica y documental. En los resultados, se resaltan ventajas que produce el teletrabajo: menos gastos para la empresa como recursos físicos y equipo de oficina, los recursos en control por ejemplo supervisión, en los horarios de entrada y salida del trabajador son menos, la empresa ya no brinda la infraestructura física, se aprovecha de manera eficiente los puestos de trabajo, capacidad del trabajador en laborar en horarios a su conveniencia, el teletrabajador disminuye el ausentismo, no existen disputas entre compañeros de trabajo. Sin embargo, también hay desventajas como menor comunicación cara a cara, la inversión en tecnologías de información es muy costosa, el empleador no tiene un control directo sobre sus labores cotidianas. Para finalizar, con la aplicación del teletrabajo se rompe cualquier esquema tradicional del trabajo, generando que el empleado labore desde cualquier parte del mundo generando que tenga mayor confianza y sentido de pertenencia, en tanto que ayuda a aumentar su productividad y eficacia en los procesos administrativos. (Peralta, Bilous, Flores, & Bombón, 2020)

Camilo Sánchez y María Montenegro, en su artículo científico titulado: “Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial”. Como objetivo de investigación estaba implementar la modalidad de teletrabajo como propuesta de innovación que mejore la productividad empresarial en la industria textil de la provincia de Tungurahua-Ecuador. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cualitativo, de revisión bibliográfica y de carácter descriptivo. Como resultados, con la aplicación del teletrabajo, los colaboradores permitieron desarrollar su productividad, esto gracias al factor motivacional ya que cumplen sus tareas a tiempo y el resto del día se encargan de las actividades familiares. Por otra parte, los empleados deben desarrollar sus capacidades en Tic’s, es decir,

utilización constante de software, hardware e internet, que ayuda a disminuir los costos de producción. Desde una perspectiva empresarial el teletrabajo favorece a la productividad en los procesos laborales, los empleados tienen actividades concretas y existe eficiencia laboral (Sánchez & Montenegro, 2019)

Manuel Orlando en su tesis titulado “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones”, tuvo como finalidad determinar el impacto que genera la implantación del teletrabajo en los resultados de gestión de las empresas, teniendo como referencia un área de organización del sector financiero de la ciudad de Bogotá. En la metodología de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo por la aplicación de encuesta, cualitativo por las características de las variables que se indago y enfoque mixto porque se desarrolló la modalidad descriptiva y explicativa. Los resultados de la investigación demuestran que la implementación del teletrabajo en la gestión de las organizaciones genera un impacto positivo, es decir, se produce una mayor productividad organizacional, la eficiencia de los trabajadores en las tareas, se optimizan los recursos físicos, hay menores ausentismos, pero todo lo anterior se logra en base a una correcta gestión administrativa. Además, en la variable costo-beneficio, por el teletrabajo se produce una reducción de los costos de infraestructura, operación y de producción, sin embargo, la empresa debe invertir en Tic’s. (Orlando, 2015)

Pedro Vásquez en su tesis titulado: “El teletrabajo en el sector público peruano, 2019” tuvo como objetivo general explicar la situación en la que se encuentra el teletrabajo en el sector público. La metodología aplicada para esta investigación es bajo un enfoque cualitativo e interpretativo. En los resultados, el sector público peruano con respecto al teletrabajo, es escaso, por consiguiente, a

pesar que existen leyes para el teletrabajo no se ha ejecutado por estas entidades, como tercer aspecto las organizaciones no cuentan con equipos tecnológicos adecuados que son indispensables para teletrabajar, como cuarto aspecto esta modalidad laboral ayuda en el ámbito social, ya que permiten la inclusión de las personas con discapacidad, población con vulnerabilidad y tendría un impacto positivo en la comunidad peruana . (Vasquez, 2019)

Sonnia Ventura en su trabajo de investigación denominado: “Estudio exploratorio del fenómeno del teletrabajo en Uruguay”. Tuvo como objetivo determinar qué aspectos con el teletrabajo son favorables para los teletrabajadores y que aspectos benefician a las organizaciones. Como metodología de investigación, se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas, además, se realizó un estudio basado en el análisis descriptivo y exploratorio. Entre los principales hallazgos, el teletrabajo representa un fenómeno que está siendo acoplado a nuestra sociedad. Los trabajadores al hacer uso de esta modalidad deben acoplarse a las Tic´s lo que podrá maximizar sus beneficios. El teletrabajo permite tener mayor flexibilidad, es decir, con la utilización de las Tic´s se organiza mejor el trabajo, obteniendo grandes simplificaciones de actividades administrativas, resulta importante para la autogestión y crea mayor compromiso y autonomía a los empleados, por otra parte, es flexible porque el teletrabajador puede ejercer sus funciones en horarios que a él le conviene. Otro aspecto a considerar es el espacio físico, ya que el trabajo no se da en la organización sino en los hogares. Sin embargo, uno de los aspectos a considerar es el aislamiento social y el estrés laboral que tiende a vivir el colaborador. (Ventura, 2019)

Finalmente hay que analizar el impacto que tiene la pandemia en las empresas, es por ello que Derly Rodríguez & Mayra en el artículo denominado “EL teletrabajo en tiempos de covid-19” en donde su objetivo es analizar el teletrabajo y su inserción en la sociedad colombiana en tiempos del covid-19. La investigación fue de carácter bibliográfica y documental. El análisis que se establece en la investigación es que con la pandemia ayuda a las organizaciones para que cambien su estilo de gestión y no tener pérdidas. En Colombia, se implementó el teletrabajo en los primeros meses de marzo cuando recién se presentaba el primer caso en dicho país. La utilización de esta modalidad permite aumentar la productividad y la calidad de vida de los empleados siempre y cuando no se les sobreexploten en sus horarios laborales. Los autores mencionan ciertos factores importantes a considerar en el teletrabajo por la crisis sanitaria: el área de recursos humanos debe implementar estrategias de planeación organizacional, así como programas de bienestar y salud ocupacional para los trabajadores a distancia; la organización velará por la correcta información creando equipos en donde se ayude al empleado para que se sienta motivado; por último, las organizaciones deben establecer nuevas políticas para colocar nuevos productos y servicios de una manera eficiente, con ayuda de las Tic's. (Rodríguez & Pardo, 2020)

Como parte de las teorías y conceptos, primero hay que conocer el significado de la variable teletrabajo, por ello lo siguiente:

Etimológicamente la palabra teletrabajo viene del griego tele, que se refiere lejos y la palabra trabajo que es el acto de ejecutar una actividad laboral, entonces, el teletrabajo significa efectuar una acción tanto como física e intelectual en un lugar que es ajeno a la de una organización. De forma semántica, el teletrabajo es

aquella actividad en donde el trabajador realiza sus labores rutinarias para una organización lejos de sus instalaciones, lo cual conlleva a utilizar las Tic's (Tecnologías de información y comunicación) en el marco de un contrato y que este sea remunerado. Además, el empleador no necesita estar físicamente vigilando las actividades de su subordinado. (Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación, 2020, pág. 12)

El Teletrabajo es una modalidad nueva de trabajo por medio del cual el colaborador institucional, empleado o cliente interno realiza sus tareas rutinarias de trabajo presencial, en una ubicación alejada de las instalaciones de producción o de la oficina central en donde normalmente ejecuta sus actividades. Esta nueva modalidad, separa al empleado del contacto personal que tenía en su momento con sus compañeros organizacionales y de sus jefes superiores, sin embargo, las tecnologías de información hacen que se facilite este alejamiento gracias a la comunicación e información por distintos medios tecnológicos. (Montalvo, 2020)

El teletrabajo también es definido como la ejecución de actividades realizada por un cliente interno de una organización, el cual lo puede realizar de forma autónoma en cualquier sitio que no sea el lugar tradicional o puesto de trabajo dentro de las instalaciones de la empresa. Además, esta práctica conlleva un uso intensivo de telecomunicaciones y tecnologías de la información. (Lajarín, 2016)

El teletrabajo por lo general es utilizado en entornos empresariales en donde se aplica las telemáticas, es el empleado quien efectúa una relación laboral a través de un contrato de trabajo, por medio del cual, se obliga a prestar sus servicios en un tiempo determinado por la empresa o a la conveniencia de él, en un lugar distinto a

la de su organización, es decir, en su hogar con su propia infraestructura. Esto no implica la vigilancia de su empresario, pero si se requiere la aplicación de medios telemáticos que hayan sido facilitados por la propia organización. El teletrabajo consiste también en enviar un trabajo por los medios tecnológicos para que el teletrabajador los resuelva, por último, esta modalidad implica una práctica de una gama de actividades profesionales y desarrollo de capacidades que el empleado puede tomar en el horario que sea el más idóneo. (Osio, 2010)

Aplicar el teletrabajo implica tener una gran variedad de dimensiones, pero para la presente investigación se presentan los siguientes:

El empleado debe conocer y aplicar las telemáticas que consiste en aquella tecnología en el que intervienen la informática y las telecomunicaciones, considerando cierto recurso para estos dos componentes. La finalidad de estos medios es la del intercambio y tratamiento de la información y comunicación. Como objetivo, la telemática se encarga de presentar las herramientas técnicas para el uso adecuado de las tecnologías, de igual manera permite la conexión entre la parte física y el manejo de las redes de comunicaciones, además con la telemática se puede tener una noción de los conceptos inmersos en redes de área local y la interconexión de los equipos informáticos. (Castillo, 2020)

Por otra parte, está la relación laboral que se contrae entre una parte empleadora y la empleada, consiste en un nexo jurídico, dentro del cual, una persona brinda sus servicios profesionales bajo ciertas estipulaciones a cambio de un pago semanal, mensual. Cuando se establece la relación laboral se está

generando derechos y obligaciones para las partes. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

De igual manera el empleado debe tener una infraestructura adecuada para ejercer las actividades. Según (Zúñiga, 2020) “la infraestructura es el aspecto físico de la organización en donde se utilizan un conjunto de instalaciones, medios técnicos y de servicios para que se logre desarrollar las actividades rutinarias en la empresa”. Es decir, la infraestructura representa el espacio físico o las instalaciones en donde el empleado puede efectuar sus tareas.

Una cuarta dimensión es el desarrollo de las competencias del empleado. Por tanto, las competencias son aquellas destrezas, desarrollo de habilidades, aplicación en base a experiencias, ejecución en base a eficiencia y eficacia que realiza un empleado al momento de efectuar una tarea dentro de la empresa. Para que un empleado tenga competencia no solo se espera que realice sus actividades de forma mecánica, sino que debe evaluar los estándares de excelencia necesarios para mejorar la productividad individual y organizacional. Por otra parte, para adquirir una competencia laboral, la organización deberá ejecutar programas de capacitación y el empleado actuar en base a su experiencia. (Granja, 2015)

Por otro lado, hay que conocer los indicadores que forman parte de las dimensiones y son de gran ayuda para conocer aspectos del teletrabajo, entre ellos se encuentran:

En primera instancia está la tecnología de información y comunicación que representan una gama de servicios en tecnologías, lo que ayuda al desarrollo estratégico y sostenible de cualquier área en la que se la utilice. Las Tic's, están

dadas a partir de avances que se han hecho a lo largo del tiempo en la parte científica e involucra dos aspectos importantes como lo son las telecomunicaciones y la informática. Por un lado, las tecnologías de información (TI) que dentro de su principal característica radica en la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos. Las tecnologías de comunicación (TC) que se caracteriza por representar distintos medios como la televisión, telefonías convencionales, radios, entre otros. Las Tic's ayudan a la comunicación e información mediante el acceso, tratamiento y la producción. (Cusihuamán, Alarcón, & Ontiveros, 2020)

Con la modalidad del trabajo desde casa, los trabajadores tienen que recibir capacitaciones en Tic's. Por tanto, la capacitación consiste en un conjunto de actividades didácticas que tiene gran importancia ya que ayuda a los empleados al desarrollo de sus habilidades y conocimientos, así como también al crecimiento profesional. No obstante, esto lleva un procedimiento en donde primero se detecta una necesidad por cubrir, luego los recursos a utilizar y la retroalimentación de dicho proceso. Todo lo anterior en busca de aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos y operaciones para tener una mejor competitividad y productividad empresarial. (Cardoza, 2020)

En el teletrabajo hay que adaptarse a los cambios, por ende, es el proceso de hacer modificaciones en los comportamientos de los empleados para que estos tengan mayor capacidad de aumentar su productividad, no obstante, la empresa debe acoplar planes estratégicos en todo momento que ayude a toda la organización, estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos, económicos, políticos e inclusive natural que se llegue a suscitar a lo largo de la vida económica de la empresa. (Guzmán, 2018)

Uno de los grandes problemas que causa el trabajo presencial es el estrés y hay que analizar si con el teletrabajo pasa lo mismo. Por tanto, el estrés laboral representa un problema psicosocial que es una respuesta psicológica, fisiológica y de comportamiento que tiene un individuo ante la posible adaptación de entornos externos y presiones internas. En el trabajo, se presenta el estrés cuando existe una incongruencia entre el puesto del trabajo, la propia organización y la persona, es decir, cuando el empleado tiene que afrontar una gran demanda de trabajo o le es complicado adaptarse. (Aray & Acosta, 2016)

Para no producir lo anterior el empleado debe estar rodeado de un adecuado clima. Por eso, el clima laboral es el ambiente, la atmósfera o el medio interno en el que el empleado se desenvuelve para realizar sus actividades. El clima laboral se vuelve una característica para los colaboradores cuando estos lo relacionan con la moral y con la satisfacción de sus necesidades, a su vez, esta interacción con el medio puede ser positivo o negativo, frío o caliente. Además, el clima organizacional tiene una relación estrecha con los factores estructurales de la organización como los materiales, la iluminación con la finalidad de que los empleados se sientan cómodos hacia el logro de los objetivos organizacionales. (Cardona, 2018)

El entorno físico o espacio físico es el lugar que rodea al empleado conjuntamente con los recursos tecnológicos, objetos físicos como muebles, aire acondicionado, ventanas, etc., que ayudan al colaborador a sentirse cómodo o incomodo dependiente del ambiente en que efectuó sus labores. (Martire, 2013)

Por último, el empleado puede mejorar su rendimiento a través del desarrollo de sus competencias. Por tal razón, desarrollar las habilidades significa tener la capacidad de cumplir con objetivos, en donde se pretenda utilizar ciertos elementos propios del ser humano para innovar y fomentar la creatividad, es decir, a lo largo del desarrollo del individuo se producirán conocimientos tanto buenos y como malos y, son esos errores los que le permiten tener un grado de confianza para ejecutar sus tareas en cualquier ámbito en el que se desenvuelve. (Romero, 2020)

La metodología del trabajo fue realizada bajo un estudio de investigación exploratorio, lo cual consistía en indagar sobre un fenómeno u objeto de estudio que no se había tratado con antelación, es decir, son desconocidos. Este tipo de investigación ayudó a encontrar información para tener una visión completa con respecto al tema en particular, además, ayuda a identificar las causas de nuevos problemas, determinar nuevas variables para poder definir sus conceptos, lo cual servirá de base para investigaciones futuras. Por tanto, se indaga sobre un tema que no se ha descubierto del todo en las empresas del sector privado y, esto se da lamentablemente a la crisis sanitaria que vive el país y el mundo. (Campoverde, 2014)

La presente investigación es conocer sobre el teletrabajo en la empresa privada tomando en referencia a la empresa Salinas Yacht Club. No obstante, la población está dada por el total de empleados de dicha institución (véase anexo 4)

Para el estudio se vio la necesidad de utilizar una muestra por conveniencia que según (Espinoza, 2016): “es el tipo de muestra en la que el investigador elige de forma aleatoria parte representativa de la población, se la utiliza por la

disponibilidad que se tiene en el momento o período en que se ejecute el estudio”, Es por tanto, que el investigador por la disponibilidad y el acceso, realiza el levantamiento de información al área financiera.

Como justificación, el investigador le conviene escoger la muestra en base a las siguientes razones: primero por la situación del covid-19 lo que impide acercarse a las instalaciones, segundo el área financiera tiene las características del objeto de investigación que en este caso es el teletrabajo y tercero la facilidad en el acceso en información por los colaboradores de dicha área.

Para la recolección de información se utilizó la encuesta que consiste en un método de investigación empleado en estudios cuantitativos y cualitativos. Este instrumento es considerado como una técnica principal para la recolección de datos ante un estudio en cuestión, lo cual, se establecen interrogantes a los sujetos inmersos en el tema de investigación con la finalidad de obtener información de manera sistemática sobre la problemática previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario. (López & Fachelli, 2015). No obstante, para el levantamiento de información tuvo que utilizarse la encuesta a través de correo electrónico y WhatsApp para salvaguardar la salud en la crisis sanitaria que está viviendo.

RESULTADOS

La mayoría de los empleados encuestados, establecen que su nivel de conocimiento en Tic's es "bueno", "muy bueno" y "excelente". Lo cual se puede deducir que los empleados al estar laborando dentro de las áreas administrativas deben conocer lo básico para el manejo de tecnologías de información y comunicación. Sin embargo, el 100% de los ellos (véase Anexo 7, ítem 3) dijeron que no reciben capacitaciones constantes en lo concerniente a las Tic's. Es, por tanto, que los colaboradores tienen ciertos conocimientos de tecnología de información, pero esto es en base a su formación profesional y su experiencia laboral que han tenido, mas no que la organización refuerce y aumenten sus capacidades en Tic's.

Es importante mencionar, que la mayoría de los trabajadores especifican que para tener productividad prefieren ejecutar sus actividades laborales en horarios bajo su conveniencia, ya que, con la aplicación del teletrabajo, pueden realizar sus tareas en cualquier horario del día en que ellos se sientan más cómodo, sin embargo, existe personal que prefieren laborar en horarios definidos por la empresa, lo cual significa que estos empleados se han acoplado al horario de las actividades presenciales. Además, la fuerza laboral de la empresa Salinas Yacht estableció que fue "buena" la adaptación de tuvieron ante la aplicación del teletrabajo, esto quiere decir, que trabajar desde el hogar les pareció un cambio normal, pero se pudo apreciar que un número significativo de colaboradores les costó y le sigue costando adaptarse a esta nueva modalidad.

Es importante analizar si se permite tener buenas relaciones de los empleados con los distintos actores organizacionales una vez que se aplique el teletrabajo. Para esta entidad, la mitad de los empleados encuestados manifestaron que se encuentran “ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre si es favorable la relación con sus compañeros una vez aplicado esta modalidad laboral. Entonces, no hay ningún cambio ya que se pueden comunicar por medios de redes sociales. Sin embargo, existe una gran cantidad de empleados que con el teletrabajo pierde esa sintonía personal que se tenía con los compañeros cuando se laboraba presencialmente.

Con respecto a la pregunta de que los empleados mantienen una relación favorable con sus jefes-supervisores una vez que se aplique el teletrabajo, la mitad de los encuestados expresaron que están en “desacuerdo”. Por otro lado, el 36% especifican que están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 14% se encuentra dividido en “de acuerdo” y “totalmente en desacuerdo” (véase en anexo 7, ítem 6,2). Dichos resultados muestran que los empleados no gozan de buenas relaciones con sus supervisores o jefe de área en base a dos vías, porque no hay una comunicación presencial que permita conocer distintas falencias que se susciten en el trabajo y, la segunda por la falta o incorrecta información que se entrega a sus jefes.

En esa misma línea, el 41% de los empleados encuestados expresan estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre si es favorable la relación con los socios/proveedores una vez que se aplique el trabajo desde casa, el 35% establece estar “en desacuerdo”, el 12% están “de acuerdo” (véase anexo 7, ítem 6,3). Si bien es cierto los datos reflejan resultados positivos, pero un grupo considerable de

empleados infieren que ahora la relación es un poco distante e implica ciertos problemas de comunicación cuando se habla con estos actores organizacionales.

Por otra parte, con la aplicación del teletrabajo hay que tener en cuenta cuales herramientas los empleados cuentan y bajo qué ambiente están realizando sus actividades diarias. De manera general, el 60% de los empleados manifiestan que, “si” cuentan con las características de infraestructura, equipos tecnológicos y un ambiente laboral, mientras que el 40% no lo tiene (véase anexo 7, ítem 7). Si se analiza por cada variable se puede notar que, en la parte de infraestructura, si bien es cierto los empleados cuentan con un hogar, pero no con las condiciones necesarias para ejecutar su trabajo, al igual que un ambiente laboral adecuado que según los datos reflejan que la mitad de ellos no están del todo a gusto en su entorno laboral. No obstante, en el aspecto de equipos tecnológicos, si lo tienen, pero en base a sus propios recursos y no que le brinde la entidad. Hay que señalar que el estrés laboral es uno de los problemas que ha ido en aumento a pesar del trabajo en casa.

Por último, en el desarrollo de habilidades con la aplicación de esta nueva modalidad, la mitad de los empleados establecieron que esto le ayuda para que busquen nuevas formas de mejorar su desarrollo de habilidades, aptitudes, actualización de conocimiento, en tanto que es un factor importante en la búsqueda de nuevas formas de mejorar su rendimiento y desempeño.

CONCLUSIONES

Los empleados de Salinas Yacht Club saben aplicar las telemáticas porque la mayoría de ellos son de tercer nivel de educación, por ende, saben el conocimiento básico de tecnologías de información y comunicación, sin embargo, no se ha fortalecido al empleado en sus conocimientos para utilizar las herramientas tecnológicas, es decir, no existe capacitación constante.

Con el teletrabajo, en la parte de relaciones con compañeros, proveedores y socios es buena, pero no en su gran medida, esto se debe a que antes se mantenía el contacto físico con aquellas personas y se podía interactuar mucho mejor, ahora si bien es cierto, pueden compartir información a través de las redes sociales con los compañeros y proveedores y a través de zoom con los socios, sin embargo, todavía falta mucho para que se acoplen. No obstante, no se puede decir lo mismo en la relación con sus jefes ya que ahora existen ciertos problemas de comunicación y al momento de presentar información.

Con la pandemia se tuvo que pasar del trabajo presencial al trabajo desde casa, por lo que los empleados no se han podido adaptar al 100% a esta modalidad, por ejemplo, su nivel de estrés sigue igual e inclusive mucho peor que antes, por la inclusive sobrecarga de trabajo que se les deja sin que se le permita trabajar en horarios a su conveniencia, por otra parte, el entorno físico es un poco inestable ya que en las instalaciones de la empresa se manejaba un ambiente de confort, pero en los hogares existen ciertas inconformidades que mermen la productividad.

RECOMENDACIONES

Con el cambio brusco que se tuvo en la mayoría de las empresas para pasar del trabajo presencial al teletrabajo, se recomienda que las instituciones capaciten su cuerpo laboral y que ellos tengan la capacidad intelectual para aplicar de forma eficiente las tecnologías de información y comunicación.

Para mejorar la relación entre compañeros y jefes-supervisores se deben implementar grupos a través de las redes telemáticas en donde exista comunicación y ante cualquier duda de información, se pueda preguntar sin causar desconformidades lo que logrará que el grupo se una a pesar del trabajo a distancia y que la información sea oportuna, eficiente y de calidad.

Para el manejo del estrés, la empresa debe velar por la integridad del trabajador, por ende, tiene que colocar horarios a conveniencia del trabajador y no al de la empresa, donde le permita pasar más tiempo en familia o en el desarrollo de nuevas habilidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Aray, D., & Acosta, W. (2016). *Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas* . Obtenido de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11199/1/TESIS%20ESTRES%20LABORAL.pdf>
- Arpi, P. (2018). *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador*. Obtenido de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6237/1/T2668-MAE-Arpi-Estrategias.pdf>
- Campoverde, J. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed., Vol. 12). México DF: McGraw Hill Education.
- Cardona, M. (2018). *Comunicación organizacional y clima laboral de Empocaldas S.A. E.S.P. y Fundación Concívica*. Obtenido de:
http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3980/Villada_Pineda_Francy_Yulieth_2018%20Trabajo%20Final.pdf?sequence=1
- Cardoza, T. (2020). *Capacitación en la organización ¿Gasto o inversión?*
Obtenido de:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19982/1/2020_capacitacion_organizacion_gasto.pdf
- Castillo, L. D. (2020). *Los contenidos del segundo ciclo de educación infantil a través de los cuentos, enfocados en la enseñanza telemática*. *Universidad*

de la Laguna. Obtenido de:

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20826/Los%20contenidos%20del%20segundo%20ciclo%20de%20educacion%20infantil%20a%20traves%20de%20los%20cuentos,%20enfocados%20a%20la%20ensenanza%20telematica.pdf?sequence=1>

Cusihuamán, G., Alarcón, J., & Ontiveros, W. (2020). Tecnologías de la información y comunicación, interculturalidad y desarrollo rural en la provincia de la unión, Arequipa Perú. *Creative Commons*, 2(50), 15-29.

Espinoza, I. (2016). *Tipos de muestreo*. Obtenido de:

<http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Criterios.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>

Granja, S. (2015). *Determinación de competencias laborales a nivel de puestos, procesos y organización en la empresa IMPOFREICO S.A.* Obtenido de:

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1264/1/75865.pdf>

Guzmán, A. (2018). *Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional* .

Obtenido de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Guzman-Andrea.pdf>

Lajarín, J. (2016). El teletrabajo, una solución? *Universidad Miguel Hernández de Elche*. Obtenido de:

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2522/1/Selma%20Lajarin%2C%20Jesús.pdf>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1 edición ed.). Barcelona: CC Creative commons.

- Martire, A. (2013). *espacio físico y espacio virtual en prácticas educativas avanzadas* . Obtenido de:
https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2013/hdl_2072_216837/TFM-A.Martire-correcto.pdf
- Montalvo, J. (2020). Teletrabajo: Modalidad de expansión. *Enfoques jurídicos*, 2, 121-133.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2020). Guía sobre el teletrabajo para los organismos del Estado Dominicano. *Presidencia de la República Dominicana*, 49. Obtenido de:
<https://optic.gob.do/wp-content/uploads/2020/08/Guia-de-Teletrabajo-OPTIC.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *La relación de trabajo*.
- Orlando, C. (2015). Análisis de Impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. *Universidad Militar Nueva Granada*, 158. Obtenido de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Osio, L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.
- Peralta, A., Bilous, A., Flores, C., & Bombón, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de Empresas . *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el conocimiento* , 326-335. O

Rodríguez, D., & Pardo, M. (2020). El teletrabajo en tiempos de COVID 19.

Universidad Católica de Colombia, 13. Obtenido de:

<http://repository.ucatolica.edu.co:8080/bitstream/10983/24640/1/ENSAYO%20El%20teletrabajo%20en%20tiempos%20de%20COVID-19.pdf>

Rojas, R. (2016). Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. 95.

Obtenido de:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>

Romero, K. (2020). *Uso de TIC para el desarrollo de habilidades de razonamiento lógico en la población sorda*.

Sánchez, G., & Montenegro, A. (2019). Teltrabajo un propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher*, 91-107.

Vasquez, O. (2019). El teletrabajo en el sector público peruano,2019. *Universidad César Vallejo*, 81. Obtenido de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez_NOJ.pdf?sequence=1

Ventura, D. (2019). Estudio exploratorio del fenómeno del teletrabajo en

Uruguay. *Universidad de la República*, 48. Obtenido de:

https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/22302/1/T_S_VenturaDiego.pdf

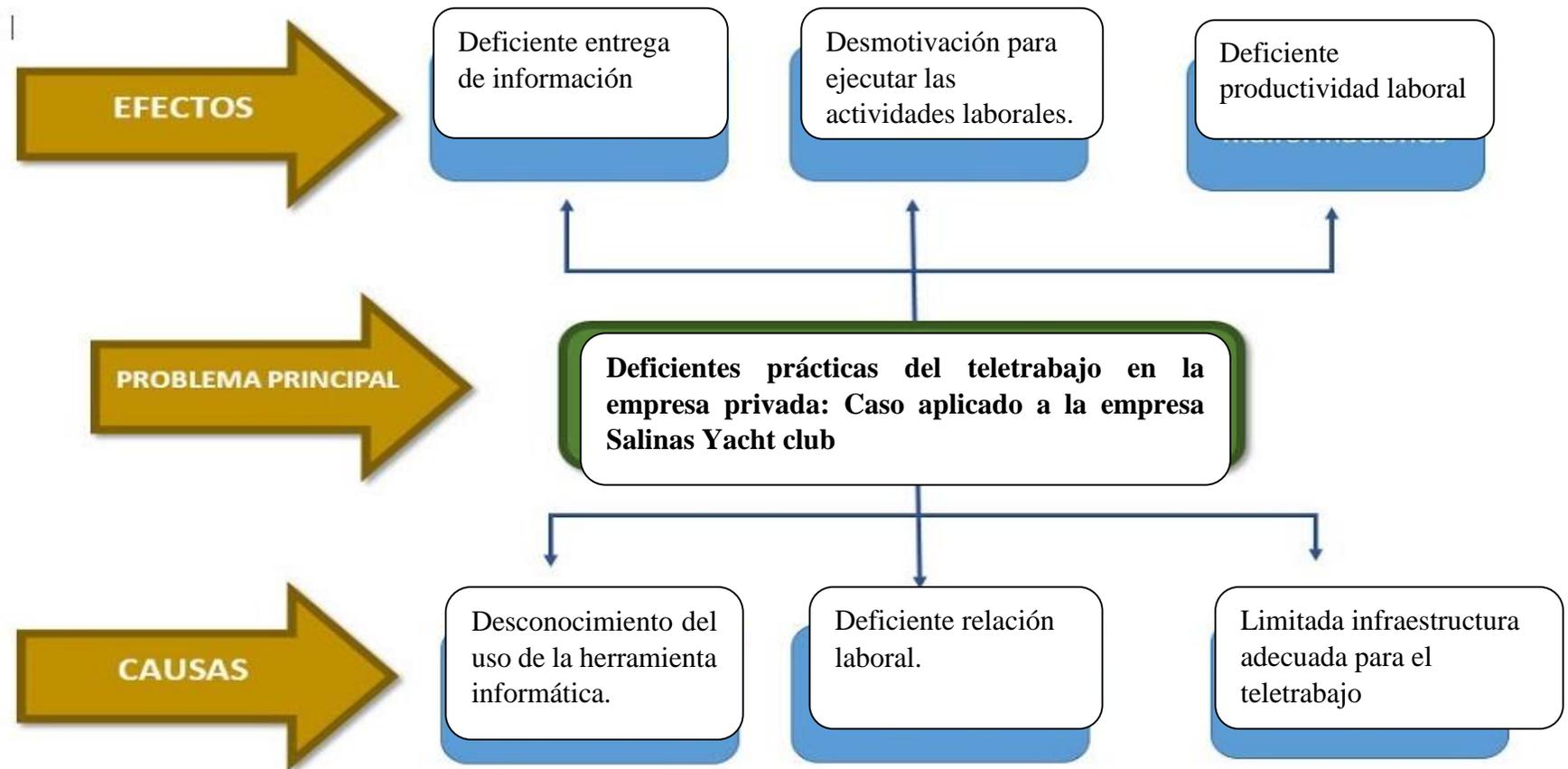
Zúñiga, C. (2020). *Gestión de mantenimiento de infraestructura para el personal técnico y profesional Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco*

Contreras Campos 2019. Obtenido de

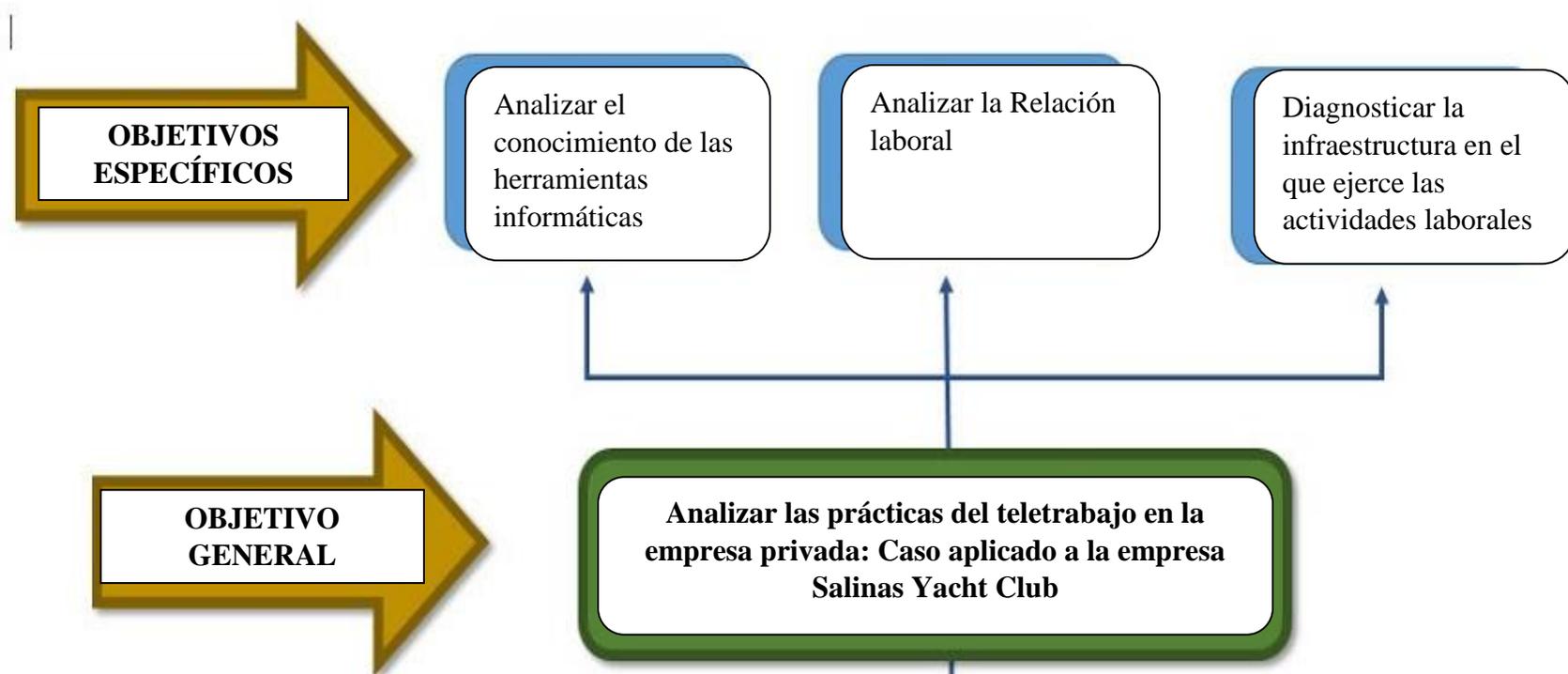
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45150/Z%C3%BA%C3%B1iga_CCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Árbol de problemas



Anexo 2: Árbol de objetivos



Anexo 3: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
El teletrabajo	El teletrabajo, es una aplicación de las telemáticas a entornos empresariales, el mismo implica la relación laboral por cuanto propia o por cuanto ajena, considerando de igual forma el contrato de trabajo a domicilio donde la prestación de la actividad se realiza en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, sin vigilancia del empresario y utilizando medios telemáticos proporcionados mayormente por la empresa contratante. En este sentido, el teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador; de igual forma, esta modalidad admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales (Escalante y otros 2006)	Aplicación de las telemáticas	Tecnologías de información y comunicación (Tic's)	¿Considera que cuenta con los conocimientos del uso de las herramientas informáticas?	Encuesta por correo.
			Capacitación en Tic's	¿Existen orientaciones para la aplicación de las telemáticas?	Encuestas por correo.
		Relación laboral	Adaptación a los cambios	¿Se ha podido adaptar al trabajo desde casa?	Encuestro por correo.
			Estrés laboral	¿Considera que el teletrabajo le provoca estrés laboral?	Encuesta por correo.
		Infraestructura	Clima laboral	¿El ambiente laboral es el adecuado para ejercer las actividades diarias?	Encuesta por correo
			Entorno Físico	¿Se siente cómodo con el entorno físico en donde ejerce sus actividades?	Encuesta por correo
		Competencias	Desarrollo de habilidades	¿Considera que el teletrabajo le ayuda a tener competencias laborales?	Encuesta por correo

Anexo 4: Población

Área	Total, de empleados
ADM (Administración):	105
Financiero:	14
AYB (Casa Club):	51
Marinería:	25
Total	195

Anexo 5: Muestra

Muestra (Área financiera)	Muestro actual (por conveniencia)
14	14

Anexo 6: Encuesta

Objetivo: Analizar las prácticas del teletrabajo en la empresa privada: Caso aplicado a la empresa Salinas Yacht Club.

Cargo: _____

Género:

Masculino

Femenino

Edad:

20 - 25 26 - 30 31 - 35 36 - 40 41 o más

Años en la empresa:

1 - 5 6 - 10 11 - 15 16 - 20 21 o más

Nivel Educativo:

Educación básica Bachillerato Tercer nivel (grado) Postgrado

Empleados

1.- Conoce usted el término teletrabajo

Si No

2.- Como califica su nivel de conocimiento en Tic's (Tecnología de Información) para ejecutar sus actividades de forma autónoma?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

3.- ¿Constantemente recibe capacitaciones sobre tecnologías de información?

Si No

4.- Elija sola una opción. Con la aplicación del teletrabajo:

Usted prefiere trabajar en horarios a su conveniencia para realizar las actividades

Usted prefiere laborar en horarios que define la empresa

5.- ¿Como considera la adaptación que tuvo para trabajar desde casa?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

6.- Con la aplicación del teletrabajo, la relación de los empleados es favorable en:	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Relación profesional y comunicación con los compañeros					
Relación profesional y comunicación con el jefe/supervisor					
Relación profesional y comunicación con los socios/proveedores					

7.- ¿Cuál de los siguientes recursos usted cuenta para el desarrollo de actividades de forma eficiente?

	Si	No
Infraestructura física adecuada		
Equipos tecnológicos (Computadora, celular, etc.)		
Ambiente laboral adecuado		

8.- Con el teletrabajo: ¿el estrés laboral disminuye sustancialmente?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente de desacuerdo

9.- Califique las oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

10.- ¿Después de la pandemia seguiría aplicando el teletrabajo?

Si

No

Depende de la empresa

Anexo 7: Tablas y gráficas

ÍTEM	¿CONSTANTEMENTE RECIBE CAPACITACIONES SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN?		
	Variables	#	%
3	Si	0	0%
	No	14	100%
	TOTAL	14	100%



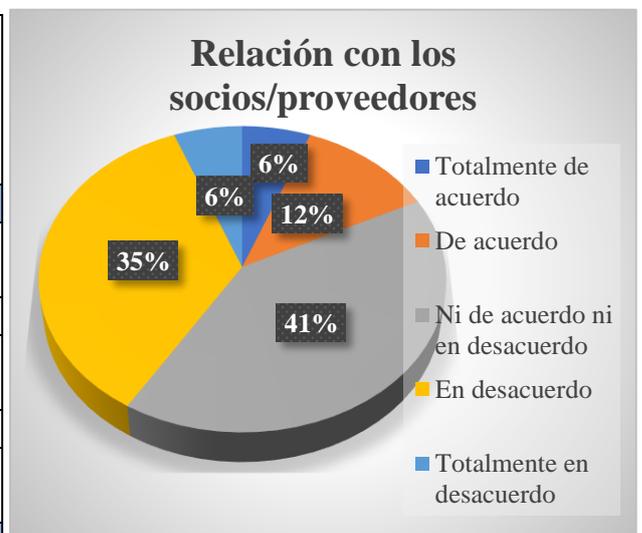
ÍTEM	¿CÓMO CONSIDERA LA ADAPTACIÓN QUE TUVO PARA TRABAJAR DESDE CASA?		
	Variables	#	%
5	Excelente	1	6%
	Muy bueno	4	29%
	Bueno	5	36%
	Regular	4	29%
	Malo	0	0%
	Total	14	100%



ÍTEM	RELACIÓN PROFESIONAL Y COMUNICACIÓN CON EL JEFE/SUPERVISOR		
6.2	Variables	#	%
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	De acuerdo	1	7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	36%
	En desacuerdo	7	50%
	Totalmente en desacuerdo	1	7%
	Total	14	100%



ÍTEM	RELACIÓN PROFESIONAL Y COMUNICACIÓN CON LOS SOCIOS/PROVEEDORES		
6.3	Variables	#	%
	Totalmente de acuerdo	1	6%
	De acuerdo	2	12%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	41%
	En desacuerdo	6	35%
	Totalmente en desacuerdo	1	6%
	Total	17	100%



ÍTEM	¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES RECURSOS USTED CUENTA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE FORMA EFICIENTE?					
7	Variables	Si	%	No	%	Total
	Infraestructura física adecuada	8	19%	6	14%	14
	Equipos tecnológicos (computadora, celular, etc.)	10	24%	4	10%	14
	Ambiente laboral adecuado	7	17%	7	17%	14
	Total	25	60%	17	40%	42

